



**Carrera: Tecnología en Gestión del Talento Humano**

**Elaboración del proyecto del plan previo a la obtención de título de tecnólogo en la carrera de Gestión del Talento Humano**

**TEMA: Plan de capacitación para el talento humano en Palmeras de los Andes Quinindé**

**AUTOR/A: Lady Jazmín, Silva Verdezoto**

**TUTOR: DR. Edgar Espinosa**

**MARZO, 2023**

**QUININDE - ECUADOR**

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación, aprobado por el Instituto Tecnológico Universitario Pichincha, certifico:

Que el Trabajo de Investigación **Plan de capacitación para el talento humano en Palmeras de los Andes Quinindé** presentado por la estudiante Lady Jazmín Silva Verdezoto, reúne los requisitos y méritos para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Titulación que sea designado.

Atentamente

DR. Edgar Espinosa

[eespinosa@tecnologicopichincha.edu.ec](mailto:eespinosa@tecnologicopichincha.edu.ec)

C. I. 1702666288

**DERECHO DE AUTOR**

Yo, Lady Jazmín Silva Verdezoto, en calidad de egresado de la Carrera en Talento Humano, declaro que los contenidos de este Trabajo de Titulación, requisito previo a la obtención del Grado de Tecnólogo en Talento Humano, son originales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

**Lady Jazmín Silva Verdezoto**

**C.I: 080461803-1**

**Correo: [ladysilva079@gmail.com](mailto:ladysilva079@gmail.com)**

**Teléfono móvil: 0992819001**

## **DEDICATORIA**

Hoy cuando termino mis estudios dedico este logro, a mi familia, que han sabido entender el poco tiempo que les he dedicado en cada momento del inicio de esta carrera, por ser el pilar fundamental de este proceso académico, por su apoyo incondicional en todo sentido, por siempre ser mi motivación y mi fuente de inspiración.

A mis padres Pedro Silva y Blanca Verdezoto, por ser la base de mi desarrollo personal, otorgándome valores, principios, perseverancia y carácter. Ellos me han brindado su consejo, apoyo y respaldo para conseguir mis objetivos.

Con afecto

**Lady Silva**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la fuerza y guía, para culminar una meta más que me permitirá alcanzar mis objetivos que me he trazado. Agradezco al Instituto Tecnológico Universitario Pichincha, por haberme dado conocimientos adicionales, brindado una educación basada en el respeto y evolución personal y profesional.

A los docentes que me impartieron sus conocimientos durante todo este proceso académico, quienes han sabido instruirme con su paciencia y amor por la docencia, gracias por su tiempo y preparación de mi profesión.

**Lady Silva**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La empresa está ubicada en la provincia de Esmeraldas en el Occidente Ecuatoriano (Océano Pacífico) y se la considera como la primera plantación industrial en el país Ecuador. En la actualidad tiene resembrada un 80% de la superficie originalmente sembrada con los mejores productos de la primera generación de palma, debido a los avances genéticos que ha establecido sus proveedores.

La empresa trabaja cumpliendo los principios y criterios de RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil), comprometidos a promover y difundir esta política con sus stakeholders. Además, es la principal productora y extractora de Palma Africana en el País, con más de 30 años de trayectoria nacional. Este grupo industrial se caracteriza por realizar todas sus actividades cumpliendo los requisitos legales y respetando el entorno en el cual gestiona la transformación, se orienta a conservar el medio ambiente y apoyar en el mantenimiento a los sistemas biológicos sostenibles, aplicando un compromiso de respetar los bosques, evitando realizar actividades de deforestación o de afectación de áreas de alto valor de conservación, áreas de alta reserva de carbono, ni turberas.

### **PALABRAS CLAVES**

Inducción, Capacitación, talleres, talento humano, estrategias

## **ABSTRACT**

The Palmeras de los Andes de Quinindé company is the main producer and extractor of African Palm in the country, with more than 30 years of national experience. The Palmeras de los Andes S.A. Company was the first plantation created in 1974. It is located in the province of Esmeraldas in western Ecuador (Pacific Ocean) and can be considered the first industrial plantation in Ecuador. Currently, 80% of the originally planted area has been replanted with better results than the first generation of palm, due to genetic advances.

This industrial group is characterized by carrying out all its activities in compliance with legal requirements and respecting the environment in which it develops, aimed at conserving the environment and helping to maintain sustainable biological systems, applying a commitment to respect forests, avoiding carrying out deforestation activities or affectation of areas of high conservation value, areas of high carbon stock, or peat bogs. It works in compliance with the principles and criteria of the RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil), committed to promoting and disseminating this policy with its stakeholders.

## **KEYWORDS**

Induction, Training, workshops, human talent, strategies

## ÍNDICE

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DERECHO DE AUTOR .....	III
DEDICATORIA .....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
RESUMEN EJECUTIVO.....	VI
ABSTRACT.....	VII
INTRODUCCIÓN.....	12
TEMA .....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
IDEA A DEFENDER .....	15
Líneas y Sublíneas de investigación .....	15
Objetivos .....	16
JUSTIFICACIÓN.....	16
CAPITULO I.....	18
1.1. Marco teórico .....	18
1.1.1. Administración de talento humano.....	18
1.1.2. Plan de capacitación .....	20
1.1.3. Cuestionario .....	20
1.1.4. Tiempo de Capacitación .....	21
1.1.5. Perfil de Ingreso .....	21
1.2. Marco conceptual .....	22
1.3. Marco Legal .....	24
1.1.6. Constitución del Ecuador.....	24
1.1.7. Código de trabajo .....	24
CAPÍTULO II .....	26
2. Diagnóstico situacional .....	26
2.1. Análisis interno .....	26
2.2. Análisis FODA.....	28
2.3. Análisis externo.....	30
2.4. Metodología de la investigación .....	33
CAPÍTULO III.....	46
3.1. Propuesta de un plan de capacitación para el talento humano en palmeras de los andes Quinindé .....	46



3.1.1. Capacitación .....	46
3.1.2. La importancia de la capacitación.....	46
3.1.3. Beneficios de la capacitación.....	46
3.1.4. Proceso de capacitación.....	47
3.1.5. Cronograma de eventos de capacitación .....	48
3.1.12. Presupuesto de ejecución del plan de capacitación.....	51
CONCLUSIONES .....	53
RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	55
ANEXO .....	58
Evidencia fotográfica.....	58

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Análisis crítico del problema</i> .....	14
<i>Tabla 2: Líneas y Sublíneas de investigación</i> .....	15
<i>Tabla 3: Fases de ejecución del proceso de capacitación</i> .....	21
<i>Tabla 4: Matriz FODA</i> .....	29
<i>Tabla 5: Análisis PESTEL</i> .....	30
<i>Tabla 6: Factor Político - Legal</i> .....	31
<i>Tabla 7: Factor Tecnológico</i> .....	31
<i>Tabla 8: Factor Social</i> .....	32
<i>Tabla 9: Factor Ambiental</i> .....	32
<b>Tabla 10: En que horario le gustaría que le capaciten</b> .....	36
<b>Tabla 11: La empresa realiza capacitaciones de acuerdo a las actividades que realiza</b> .....	37
<b>Tabla 12: Cuenta con cursos, seminarios o charlas de acuerdo a las necesidades de su trabajo</b> .....	38
<b>Tabla 13: Crees que la calidad de capacitaciones realizadas cumple con calidad de contenidos</b> .....	39
<b>Tabla 14: Cree usted que la capacitación cubrió los aspectos fundamentales para desempeñar tu trabajo</b> .....	40
<b>Tabla 15: ¿Cree usted que al realizar las capacitaciones se crea un mejor ambiente laboral?</b> .....	41
<b>Tabla 16: Existe un plan de capacitación en la empresa</b> .....	42
<b>Tabla 17: Cree usted que al realizar las capacitaciones incrementa posibilidades de ascensos</b> .....	43
<i>Tabla 18: Proceso de Capacitación</i> .....	47
<i>Tabla 19: Cronograma de eventos de capacitación</i> .....	48
<i>Tabla 20: Presupuesto equipos</i> .....	51
<i>Tabla 33: Presupuesto suministros</i> .....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figuras 1: Orgánico estructural de la Palmeras de los Andes de Quininde</b> .....	28
--	----

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1:</b> Logo Palmeras de los Andes del Cantón Quininde.....	27
<b>Ilustración 2:</b> Ubicación de la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde.....	27

## ÍNDICE DE ANEXOS

<i>Anexo 1: Evidencias Fotográficas.....</i>	64
--	----

## INTRODUCCIÓN

### TEMA

#### Tema de investigación

Propuesta de un plan de capacitación al talento humano de la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quinindé



*Ilustración 1* Notaria empresa Palmeras de los Andes. Investigador Silva L (2023)



*Ilustración 2* Sede empresa Palmeras de los Andes. Investigador Silva L (2023)

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El proyecto pretende analizar proponer el fortalecimiento y optimización para la capacitación del talento humano de la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quinindé, con el fin de mejorar el proceso de capacitación y realizarlo de manera técnica para el personal de la empresa, ya que actualmente no existe una práctica adecuada de acuerdo al puesto y/o perfil de los trabajadores, además de su relación con el desempeño laboral.

El proyecto se realizará en la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quinindé, el cual pretende implementar la capacitación, que son aquellas acciones que instruyen y preparan a una persona para la actividad laboral o a mejorarla. Las capacitaciones pueden tener lugar al ingreso del trabajador en la empresa o durante su vida de trabajo, con el fin de actualizarlo y prepararlo para responder a los requerimientos del proceso productivo de forma óptima, ya sea por innovaciones tecnológicas o por cambios organizacionales.

Con las observaciones, análisis y conversatorios con las jefaturas de la empresa y funcionarios del área de talento humano, quienes indican que, al no existir un levantamiento técnico de información para realizar de manera adecuada la capacitación del personal, repercute en pérdidas de clientes y en insumos importantes para la producción, la credibilidad e interferencia en la consecución del presupuesto, ocasionando reprocesos e inconformidad en los clientes tanto internos como externos, el cual afecta en la consecución de metas y presupuestos.

Además, aunque el gasto de capacitación en la empresa se encuentra sobre el promedio, las capacitaciones con financiamiento especial no han resultado ser efectivas. Así mismo, los últimos 2 años no ha provocado un impacto significativo y se concluyó que no se justificaba su existencia, por esta razón, con la ejecución de este proyecto se determina que, con una adecuado levantamiento técnico de capacitación al personal, se pretende mejoras y resultados desde la conclusión del proceso de capacitación en el presente periodo.

## **CAUSAS DEL PROBLEMA**

- Productividad baja en la producción y presupuestos planteados.
- Incremento de quejas de parte de los clientes externo e inclusive de los internos.

- Carencia de un plan de capacitación y ejecución idónea.

## PRONÓSTICO DEL PROBLEMA

La empresa Palmeras de los Andes de Quininde, es el no contar con un plan de capacitación y no ejecutarlo de manera adecuada y además que no se gestiona de manera técnica.

## FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

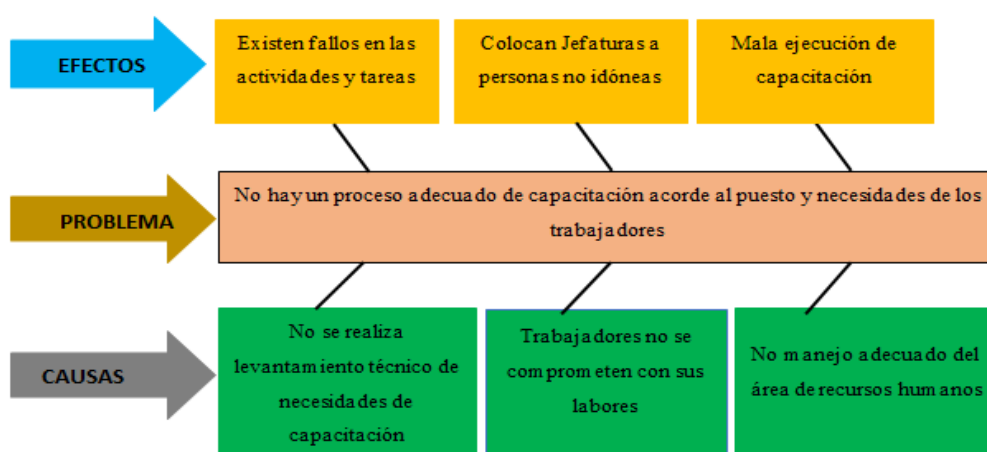
Ante la necesidad de que el personal que labora la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde, necesita capacitación para mejorar el servicio al cliente y operativo el problema se formula de la siguiente manera:

¿Cómo incide la falta de capacitación al personal de la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde?

La falta de capacitación del personal de la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde, incide significativamente en el nivel de servicio al cliente, operativo y estratégico que brinda la institución.

## ANÁLISIS CRÍTICO DEL PROBLEMA

*Tabla 1: Análisis crítico del problema*



**Elaborado por:** Chiavenato, Investigador: Silva, L. enero 2023

## IDEA A DEFENDER

Los eventos de capacitación, dentro de este plan serán considerados como importantes, ya que brinda la oportunidad de poner en práctica los conocimientos, experiencias, capacidades, nivel académico en el talento humano y por tanto serán administrados como tales. Además, se obtendrá resultados positivos y contará con incremento en la productividad en sus operaciones.

La capacitación además de buscar el mejoramiento en el desempeño, también apoyará el desarrollo individual y del grupo, tomando en cuenta el aspecto de fortalecimiento ético, de las expectativas personales y de la seguridad y satisfacción en el trabajo, con el fin de mejorar las relaciones interpersonales y el ambiente laboral en la empresa Palmeras de los Andes de Quininde.

Obligatoriamente, cada persona que participe en las actividades de capacitación deberá presentar un informe que contemple un análisis del curso, seminario, taller, entre otros; su aporte para los compañeros y las recomendaciones o sugerencias sobre este tipo de eventos.

### Líneas y Sublíneas de investigación

*Tabla 2: Líneas y Sublíneas de investigación*

<b>Línea de investigación</b>	Analizar, implementar y fomentar de manera inclusiva, procesos de capacitación y oportunidades de crecimiento técnico y personal, empleo y condiciones laborales en la sociedad.
<b>Sublínea</b>	Desarrollar oportunidades en condiciones dignas, promoviendo la inclusión laboral, el perfeccionamiento de modalidades contractuales, con énfasis en la reducción de brechas de igualdad y atención a grupos prioritarios, jóvenes, mujeres.

**Elaborado por:** Investigador: Silva, L. enero 2023

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar qué a través de cursos y programas del plan de capacitación, al personal de la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde, logra una mejor calidad en los servicios.

### **Objetivos específicos**

- Examinar el diagnóstico del nivel de capacitación en la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde.
- Establecer el plan de capacitación fortalece las capacidades de los trabajadores de la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde.
- Analizar si los cursos de capacitación son suficientes, indentificando los conocimientos, habilidades y actitudes en la ejecución de sus actividades en la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde.

## **JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo sobre el desarrollo de la capacitación dentro de la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde, explica que realizar capacitación en la empresa se debe a múltiples intenciones, como mejorar el desempeño técnico del trabajador e implementar una cultura de calidad orientada a la productividad, junto con ello, que los trabajadores mejoren su respuesta a las necesidades de la planta productiva que requieren de personal calificado.

El fin es que, los clientes se formen una opinión positiva de la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde, el cual los trabajadores deben satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas. Esto es lo que se ha dado a llamar “calidad en el servicio”.



Para lograr esto es necesario capacitar y educar a todo el personal de la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde, En el caso de los procesos productivos, representa un beneficio tanto para la empresa como para el personal que en el labora. Una oportuna y continua capacitación al personal operativo, puede traer como resultado cambios de actitudes hacia los clientes, ya que es a través de estos cursos que se logra difundir la cultura organizacional y el aprendizaje continuo, bajo un esquema de calidad.

Por lo anterior, la presente investigación pretende identificar un adecuado plan de Capacitación, que permitirá mejorar el conocimiento y actividades de los trabajadores que laboran en la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quinindé, perfeccionar características del recurso humano de mandos altos que influyen en la decisión de capacitar a sus trabajadores, así como también, medir el impacto que tiene la capacitación en la productividad laboral.

## CAPITULO I

### 1.1. Marco teórico

#### 1.1.1. *Administración de talento humano*

En diferentes épocas y circunstancias, se ha manifestado que las personas son un elemento fundamental para la existencia y el éxito de las organizaciones. Tanto la empresa como las personas dependen una de la otra ya que las personas logran alcanzar sus objetivos personales a través de su crecimiento dentro de la organización, así mismo, la organización necesita de las personas para que estas produzcan sus bienes y servicios, brinden atención al cliente y para alcanzar sus objetivos globales (Chiavenato, 2014).

Es decir, en este trabajo investigativo evidencia la relación que aporta a la gestión del talento humano a la gestión en los procesos de implantación de un sistema de mejora continua y que se verá recompensado en los resultados que se obtiene en la notaria.

El nombre que las organizaciones dan a las personas depende mucho de la importancia que tienen para la misma y el estilo directivo que usan para administrarlas. Diversos términos son utilizados, como trabajadores, colaboradores, capital humano, recurso humano, operadores, entre otros (Dessler, 2016).

La Administración de recursos humanos es el conjunto de políticas y prácticas y la evaluación del desempeño a la gestión que realiza el capital humano en una institución (Dessler, 2016).

Según Chiavenato la administración de recursos humanos moderna contempla cinco aspectos fundamentales relacionados con las personas:

- 1.- Las personas como seres humanos
- 2.- Las personas como asociadas de la organización
- 3.- El capital humano como gestores de los recursos en una institución
- 4.- Las personas como talentos proveedores de competencias
- 5.- Las personas como capital humano de una empresa (Chiavenato, 2014).

Entonces, la gestión del talento humano es un conjunto de procesos claves para el buen funcionamiento de las organizaciones. Todos estos procesos se relacionan unos con otros por lo que pueden perjudicar o favorecer a la administración de recursos humanos (Alles, 2015).

(Merino M. G., 2013), la Teoría de Sistemas aplicada a Recursos Humanos, es atribuida al Biólogo Ludwig von Bertalanffy en la década de los años 40 y 50. Esta teoría surgió por la necesidad de comprender científicamente la estructura de los sistemas concretos que forman la realidad y no los abstractos como los que estudia la física, con la finalidad de poder aplicarlos a distintos sistemas y generar leyes universales. La teoría de sistemas permite ver a la organización como un todo, integrado o formado por partes que se interrelacionan entre sí, a través de una estructura que se desenvuelve en un entorno determinado y permite comprender con claridad y profundidad los problemas organizacionales sus causas y consecuencias.

Según (Tobey, 2005) experta en desarrollo empresarial y de recursos humanos, sugiere determinar la pertinencia de las necesidades de capacitación a través de la identificación de necesidades institucionales, relacionadas a la gestión empresarial, el desempeño de la persona y las normativas que regulan su gestión.

Entonces, manifiesta que, al momento de realizar una detección de necesidades, se pueden encontrar hallazgos que no necesariamente se relacionan con aspectos de formación o capacitación, sino que por lo general se deben a múltiples factores que afectan a la falta de rendimiento en el trabajo y por ende a la falta de resultados de la empresa. Sugiere recomendar qué se debe hacer para resolverlos, aunque reconoce que es la empresa quien determina qué acciones serán realmente tomadas para solucionar cada hallazgo encontrado.

Así también, (Luis Gómez - Mejía, 2001), en su análisis de Causas de Problemas de Rendimiento, consideran que entre las posibles causas que pueden afectar el rendimiento del personal, está el hecho de que, si se piensa que el bajo rendimiento de una persona puede ser por falta de capacidad, se podrán ejecutar las acciones pertinentes para corregir la brecha existente.

Según ellos, las causas de problemas en el rendimiento de una persona, se pueden deber a tres factores:

- **Capacidad:** se relaciona con las competencias del personal.
- **Motivación:** la persona decide conforme a las circunstancias del entorno, la cantidad de esfuerzo que va a dedicar a la ejecución de actividades encomendadas.
- **Factores Circunstanciales:** son las características o circunstancias que se presentan en la empresa y que podrían afectar a la persona de forma positiva o negativa en su rendimiento.

Estas circunstancias tienen que ver con la calidad de los materiales, de los superiores, de la coordinación de actividades, de las instrucciones dadas, de los equipos, de los recursos financieros, de la formación, etc.

(Luis Gómez - Mejía, 2001), menciona que, en la Formación de la Fuerza Laboral menciona que el personal o el talento humano como se lo concibe ahora, es la mayor ventaja competitiva de toda empresa y que, por lo tanto, el proceso de formación debe ser considerado como una inversión y no un gasto.

### ***1.1.2. Plan de capacitación***

Es el análisis de plantear una planificación de acuerdo a temáticas de actualización o instrucción al capital humano para una buena gestión (Chiavenato, 2014).

### ***1.1.3. Cuestionario***

En el cuestionario se ingresa información por parte del capital humano en la cual se detallan las actividades o tareas que deben realizar a cabalidad (Valle, 2016).

**Tabla 3:** Fases de ejecución del proceso de capacitación



**Fuente:** Chiavenato, Investigador: Silva, L. enero 2023

#### **1.1.4. Tiempo de Capacitación**

La metodología da para tomar el tiempo mediado pedagógicamente para desarrollar la capacitación según las necesidades planteadas (Alles, 2015).

#### **1.1.5. Perfil de Ingreso**

Las características para el ingreso de personal en una empresa son:

1. Información sobre los puestos
2. Elección de los factores de la evaluación
  - a. Requisitos mentales
  - b. Requisitos físicos
  - c. Habilidades requeridas
  - d. Responsabilidad
  - e. Condiciones de trabajo
3. Selección de los puestos de referencia
4. Evaluación de los puestos de referencia

## 1.2. Marco conceptual

**Administración:** Es la planificación, organización, la dirección y el control para los recursos que tiene una institución. La gestión administrativa para el uso de recursos que cuenta una institución con el propósito de alcanzar las metas de manera eficaz y eficiente en la ejecución de los procesos (Tobey, 2005).

**Administración del talento humano:** Contribuye a la productividad de las empresas a través de estrategias para el crecimiento profesional y personal del capital humano (Hellriegel, 2004).

**Capacitación:** Son métodos para actualizar conocimientos y formas de gestionar las tareas y alcanzar su techo laboral según (Luis Gómez - Mejía, 2001).

**Control:** Son mediciones que se realizan para verificar la gestión del capital humano en la ejecución de sus procesos (Hellriegel, 2004).

**Conocimientos y habilidades:** Es la manera de entender e incrementar habilidades, capacidades para la buena ejecución de las tareas para consecución de metas (Hellriegel, 2004).

**Dirección:** Es la manera de direccionar e instruir al capital humano en la consecución de metas y objetivos a través de estrategias (Hellriegel, 2004).

**Instrucción programada:** Son maneras de programas la manera de establecer orden y control para incrementar conocimientos en el capital humano (Hellriegel, 2004).

**Organización:** Es la distribución de como ejecutar los procesos de manera ordenada y concisa al establecer el trabajo en una estructura organizada en una empresa (Hellriegel, 2004).

**Planificación:** Son directrices de ejecutar actividades y tareas de manera cronológica para alcanzar las tareas, metas y objetivos en las acciones de la organización (Hellriegel, 2004).

**Programa de capacitación:** Son herramientas motivadoras que se establece temáticas para mejorar los conocimientos del capital humano de manera ordena y según las necesidades de los roles establecidos por los puestos laborales (Tobey, 2005).

**La tarea:** Es la unidad de análisis de trabajo y sirve para formar agrupaciones sucesivas de puestos y ocupaciones. La definición científica de la tarea hace referencia al conjunto de actividades dirigidas a conseguir un objetivo específico, implica una lógica y una sucesión de etapas en el desempeño (Alles, 2015).

**El Rol:** Son conjuntos de conductas que están asociadas a posiciones concretas más que a las personas que las ocupan. Una posición es una unidad de la estructura social que indica el lugar que se ocupa en un sistema de relaciones sociales estructuradas. El rol laboral es definido como el patrón de conductas esperadas en el capital humano que ocupa una determinada posición o puesto de trabajo (Chiavenato, 2014).

**Puesto de trabajo:** Es un conjunto de acciones organizadas y propositivas que realiza un empleado o colaborador de una organización, en una determinada posición de su estructura de relaciones internas y externas, con el fin de aportar valor añadido a dicha organización, mediante la consecución de una serie de áreas de resultados específicos, siguiendo reglas, procedimientos y metodologías –generalmente preestablecidas- dentro de una determinada orientación estratégica fijada por la propia organización (Alles, 2015).

**Área/Unidad:** Denominación del área organizativa en la que se sitúa el puesto a analizar. Puede ser según la denominación corriente en cada organización, una División, Departamento, Dirección, Centro de Trabajo, Servicio, Sección o varios de ellos (Chiavenato, 2014).

**Formación:** necesidades detectadas para establecer diseños en la implementación de un plan de capacitación en la formación más adecuado para el capital humano (Dessler, 2016).

**Carrera profesional y promociones:** Ayuda a establecer los criterios de promoción y a clarificar las necesidades futuras del ayuntamiento y capacitaciones. Las destrezas y conocimientos que se requieran (Chiavenato, 2014).

### **1.3.Marco Legal**

Es el análisis para la propuesta de este documento al establecer de manera fundamentada la normativa de la República del Ecuador.

#### **1.1.6. Constitución del Ecuador**

**Art. 234.-** *“El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado”* (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

**Art. 363.-** En el literal 3 describe que: *“Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud”* (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

#### **1.1.7. Código de trabajo**

**Art. 42.-** *“Las obligaciones del empleador el pagar al trabajador las cantidades correspondientes en los términos y acuerdos del contrato y Código”* (Código de Trabajo, 2005).

**Art. 42.-** De las obligaciones del empleador, literal 35 describe que: *“(…) harán las adaptaciones a los puestos de trabajo de conformidad con las disposiciones”* (Código de Trabajo, 2005).

**Art. 45.-** *“Las obligaciones del trabajador consisten en ejecutar el trabajo con intensidad, cuidado y esmero en el tiempo, forma y lugar estipulado en los términos del contrato”* (Código de Trabajo, 2005).





## CAPÍTULO II

### 2. Diagnóstico situacional

#### 2.1. Análisis interno

##### 2.1.1. Reseña histórica y sus servicios

La organización emplea a 121 recursos (2021), y las personas que son, la mayoría del Cantón Quinindé. La empresa Palmeras de los Andes S.A. reportó aumento de ingresos netos del 64% en el año 2021. En este sentido, el registro en su crecimiento del 3%, ha sido la organización más importante en los económico del sector y en lo social.

**Fuente:** Palmeras de los Andes

##### 2.1.2. Misión

Palmeras de los Andes S.A es una empresa agroindustrial dedicada al cultivo de palma africana y extracción de aceite rojo, uno de los departamentos que conforman esta empresa es el Departamento de Sanidad Vegetal, el cual está encargado del control sanitario de la plantación, el buen funcionamiento de estos procesos.

##### 2.1.3. Visión

Consolidarnos a 2026 como referente en el mercado nacional, diferenciados por la excelencia, innovación y desarrollo sustentable.

##### 2.1.4. Valores

- Respeto
- Honestidad
- Compromiso

**Fuente:** Palmeras de los Andes

### 2.1.5. Logo institucional

**Ilustración 1:** Logo Palmeras de los Andes del Cantón Quininde

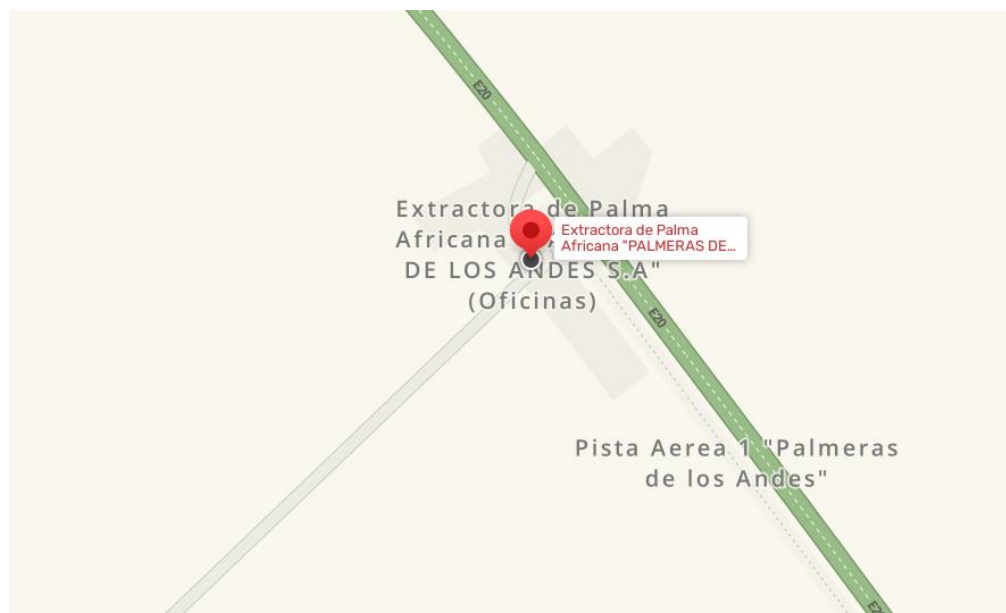


**Fuente:** Palmeras de los Andes del Cantón Quininde

### 2.1.6. Localización

La empresa Palmeras de los Andes, está ubicado en el Cantón Quininde, Provincia Esmeraldas, en la Tacito Ortiz 0a Y Imbabura Barrio Las Mercedes - Tacito Ortiz, San Lorenzo.

**Ilustración 2:** Ubicación de la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde

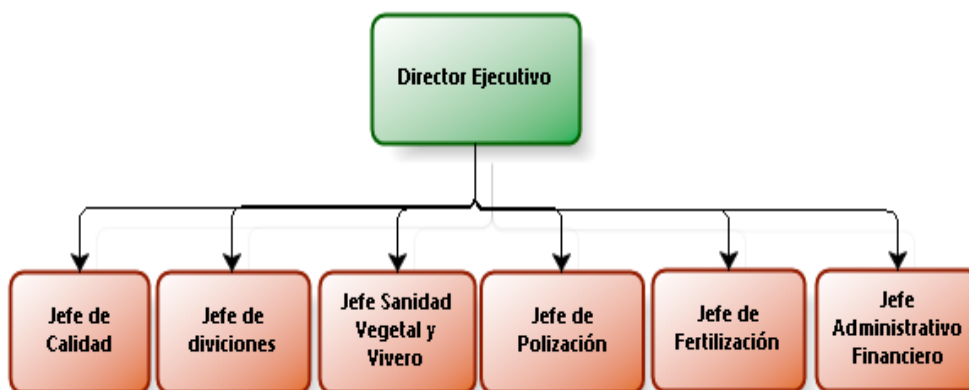


**Fuente:** Datos del mapa 2023 de Google Maps.

### 2.1.7. Estructura organizacional

La empresa Palmeras de los Andes de Quinindé, cuenta con una estructura organizacional, manteniendo rangos de jerarquía y buena gestión con base a sus metas, el cual trabaja en el clima laboral manteniendo respeto a los valores corporativos.

**Figuras 1:** *Orgánico estructural de la Palmeras de los Andes de Quininde*



**Elaborado por:** Investigadora: Silva, L. enero 2023

**Fuente:** Palmeras de los Andes del Cantón Quininde

### 2.2. Análisis FODA

La empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quinindé, se han identificado factores que fortalecen y que afectan a la organización por tanto se establecerá estrategias con el fin de mejorar y fortalecer las oportunidades y minimizar amenazas.

## Matriz de cruce FODA

*Tabla 4: Matriz FODA*

FACTORES	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<b>F1</b> Aumento de interés de parte de los productores de aceite	<b>D1</b> Falta de conocimiento y confianza de la calidad de los productos que elabora la empresa
	<b>F2</b> Buenas relaciones con las empresas	<b>D2</b> Falta de actualización de procedimientos operativos
	<b>F3</b> Seguimiento adecuado a la gestión de servicio al cliente	<b>D3</b> Alta rotación de personal
	<b>F4</b> Calidad y reputación en los productos	<b>D4</b> Falta de expansión en el territorio nacional
OPORTUNIDADES	FO	DO
<b>O1</b> Preferencia de los consumidores que gustan de la palma africana sin mucha preparación	F1-O1 Aprovechar el interés de parte de los productores de aceite de palma africana, la creatividad y gestión en el incremento comercial	D1-O1 Brindar estabilidad al personal y capacitaciones acordes al puesto mejorando la gestión que prefieren los productos elaborados de palma africana
<b>O2</b> Incursión a los productos y empaques sustentables	F2-O2 Mejorar la credibilidad para la suscripción de nuevos clientes e incrementar la gestión en la incursión de productos y empaques sustentables	D2-O2 Elaborar un plan de capacitación dado que se vienen nuevas incursiones en productos y empaques
<b>O3</b> Demanda de nuevos segmentos de mercado	F3-O3 Fortalecer la gestión de servicio al cliente identificando la existente demanda de nuevos segmentos	D3-O3 Preparar de manera correcta a los trabajadores de para crear nuevos servicios teniendo una alta demanda de parte de los nuevos segmentos de mercado
AMENAZAS	FA	DA
<b>A1</b> Otras marcas también incursionan con marcas de los derivados de palma africana	F1-A1 Mejorar la gestión comercial franqueando el ingreso de la competencia	D1-A1 Fortalecer la marcas que produce la empresa a través de un plan adecuado de marketing y disminuir la rotación del personal
<b>A2</b> Problemas en la cadena de suministro para poder abastecer el inventario necesario	F2-A2 Incrementar las relaciones con los proveedores mejorando la cadena de suministro y a su vez blindar las condiciones laborales de los trabajadores	D2-A2 Ofrecer las mejores condiciones laborales gestionando de manera adecuada la cadena de producción y operativa
<b>A3</b> Ingreso de empresas al mercado nacional e importaciones de productos similares	F3-A3 Fortalecer el proceso de servicio al cliente evitando la salida de los mejores colaboradores a través de capacitaciones y empoderamiento	D3-A3 Capacitar al personal de la empresa, además de analizar el movimiento que realiza el sector donde esta ubicada la empresa

**Elaborado por:** Investigador: Silva, L. enero 2023

**Análisis:** Una vez realizado la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la matriz FODA se ha realizado las estrategias en las cuales se aprovecha las ventajas positivas internas y externas de la empresa, la cual supera las

debilidades internas aprovechando las oportunidades externas; además de aprovechar las fortalezas de la organización evitando o disminuyendo las amenazas externas, con la cual se realiza gestiones defensivas con las que se pretende disminuir las debilidades internas, con el fin de evitar las amenazas del entorno. De esta manera aportar al desarrollo, crecimiento, innovación y mejora continua de la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quinindé.

### 2.3. Análisis externo

#### 2.3.1. Análisis PESTEL

*Tabla 5: Análisis PESTEL*

FACTOR ECONÓMICO	
HECHOS	CONCLUSIONES
La empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde, ofrece diversos productos derivados de la palma africana y depende del presupuesto que genera de su clientela y busca nuevos clientes en el mercado nacional e internacional.	Se debe buscar mejorar la producción y comercialización de productos, buscando incremento de ventas de los productos que ofrece la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Fortalecer el rendimiento del personal, acciones que harán que incremente los ingresos de la empresa.	Incurción de nuevos competidores en el que se desempeña la empresa el cual puede repercutir en el presupuesto y producción que se ejecuta .

**Elaborado por:** Investigador: Silva, L. enero 2023

**Tabla 6: Factor Político - Legal**

<b>FACTOR POLÍTICO - LEGAL</b>	
<b>HECHOS</b>	<b>CONCLUSIONES</b>
Inexistente análisis de los factores legales que afectan al sector que pertenece la empresa, además de falta de cumpliendo la normativa y reglamentos del órgano de control.	Mejores acciones en las políticas de la empresa para las diferentes estrategias de talento humano.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Una vez que se cuente con un plan de capacitación se podrá realizar las diferentes acciones y estrategias para la ejecución correcta de las nortivas que establecen fiel cumplimiento y desarrollo del talento humano de manera correcta y legal.	Al no contar con un plan de capacitación conllevará a no acciones correctas y poco desarrollo del talento humano, renuncias y perdida del personal valioso.

**Elaborado por:** Investigadora: Silva, L. enero 2023

**Tabla 7: Factor Tecnológico**

<b>FACTOR TECNOLÓGICO</b>	
<b>HECHOS</b>	<b>CONCLUSIONES</b>
Cambios en el sistema de gobierno para reportes de cumplimiento y manejo del SAP.	Falta de actualización y conocimiento en el manejo de los sistemas.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Actualización de sistemas de gobierno y propios de la empresa.	Falta de capacitación al personal de la empresa.

**Elaborado por:** Investigadora: Silva, L. enero 2023

*Tabla 8: Factor Social*

<b>FACTOR SOCIAL</b>	
<b>HECHOS</b>	<b>CONCLUSIONES</b>
Mejor utilización de la responsabilidad social por parte de los colaboradores de la empresa que conlleva al beneficio de los stakeholders.	Los clientes de La empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde, se verá beneficiada en la mejor atención en los servicios.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
La empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde, no tendrá llamados de atención por parte del gobierno.	Si no se realiza el plan de capacitación afectará a un adecuado envío de resultados a los entes reguladores.

**Elaborado por:** Investigadora: Silva, L. enero 2023

*Tabla 9: Factor Ambiental*

<b>FACTOR AMBIENTAL</b>	
<b>HECHOS</b>	<b>CONCLUSIONES</b>
Con la implementación del plan de capacitación se contribuye a un adecuado manejo de factor social y ambiental, disminuyendo afectaciones en el sector.	Manejo adecuado de herramientas Habrá una buena disposición del personal actual y potencial escogiendo medios adecuados para el llamamiento.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
En general se escogera los medios adecuados para ejercer el plan de capacitación e implementar estrategias ambientales.	Multas o clausura de la empresa de parte del gobierno.

**Elaborado por:** Investigadora: Silva, L. enero 2023

### 2.3.2. Conclusiones de los resultados de cada uno de los análisis PESTEL

- Debido a la situación actual del país en lo social, económico y político, para este periodo se ha reducido el presupuesto, lo que ha llevado a reutilizar



algunos activos, lo que da lugar a la preocupación por la gran cantidad de clientes que no han sido atendidos de manera adecuada.

- Verificación de los resultados en la producción de requerimientos de los clientes la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde.
- El personal de la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde, al realizar una correcta gestión conlleva a tener ingresos variables atractivos.

## **2.4. Metodología de la investigación**

### **2.4.1. Diseño de la investigación**

Es mixta porque se puede recopilar y analizar datos cualitativos y cuantitativos, para profundizar detalladamente de lo particular a lo general dependiendo de la necesidad del proyecto.

### **2.4.2. Tipos de investigación**

El proyecto se va a elaborar de forma cualitativa y cuantitativa, mediante análisis de datos derivados de las técnicas de investigación como es la encuesta puesto que el universo de la empresa Palmeras de los Andes de Quininde, es pequeño, adicionando también la recopilación.

### **2.4.3. Investigación de Campo**

Se va a aplicar en este proyecto considerando que para conseguir datos se acudirá a las instalaciones de la empresa Palmeras de los Andes de Quininde, esto ayudará al proyecto a que se desarrolle con datos reales y convirtiéndose esta a su vez en la fuente primaria para el desarrollo de este proyecto.

### **2.4.4. Investigación Descriptiva**

Esta investigación se desarrolla obteniendo datos que determinan las distintas peculiaridades de las actividades y responsabilidades que ejecuta la empresa Palmeras de los Andes de Quininde, que dan cumplimiento a los requerimientos solicitados por los clientes actuales.

#### **2.4.5. Método Deductivo – Inductivo**

Este método ayudara a llegar a conclusiones generales partiendo del análisis lógico de la encuesta, concluyendo en principios generales para la elaboración del plan de capacitación para la empresa Palmeras de los Andes de Quininde, partiendo de indicios a características generales planteados en el problema de este proyecto.

#### **2.4.6. Método Estadístico**

Lo primero que se realizará, es analizar los datos conseguidos en las encuestas, este método determina el manejo secuencial de los resultados de la investigación, de las técnicas aplicadas en la elaboración del plan de capacitación para la empresa Palmeras de los Andes de Quininde.

Para el proyecto investigativo se utilizará los métodos de investigación descritos, para la orientación en la elaboración del plan de capacitación de la empresa Palmeras de los Andes de Quininde.

#### **2.4.7. Población**

El presente está dirigido para los clientes internos de la empresa Palmeras de los Andes de Quininde, para determinar la encuesta fundamentada en la identificación de la problemática que repercute al no tener un plan de capacitación adecuado.

#### **2.4.8. Muestra**

La empresa Palmeras de los Andes de Quininde, cuenta actualmente con 58 colaboradores y por ser un universo pequeño no es necesario implementar la fórmula para establecer el tamaño de la muestra, de tal manera se tomará la totalidad.

#### **2.4.9. Técnica de la Investigación**

##### **Encuesta**

El objetivo de la encuesta es determinar las falencias que genera de manera interna el no tener un plan de capacitación, esta encuesta será aplicada a los colaboradores, hombres y mujeres mayores de edad de la empresa Palmeras de los Andes de Quininde, ubicada en la provincia de Esmeraldas.

#### 2.4.10. Diseño de la Encuesta

El objetivo es determinar el nivel de complacencia y satisfacción del colaborador de la empresa Palmeras de los Andes de Quininde, la misma se encuentra direccionada a los 58 colaboradores, entre hombres y mujeres mayores de edad.

1. ¿En que horario le gustaría que le capaciten?
  - ❖ Mañana
  - ❖ Tarde
  - ❖ Noche
2. ¿La empresa realiza capacitaciones de acuerdo a las actividades que realiza?
  - ❖ Si
  - ❖ No
3. ¿Cuenta con cursos, seminarios o charlas de acuerdo a las necesidades de su trabajo?
  - ❖ Si
  - ❖ No
4. ¿Crees que la calidad de capacitaciones realizadas cumple con calidad de contenidos?
  - ❖ Si existe
  - ❖ No existe
5. ¿Cree usted que la capacitación cubrió los aspectos fundamentales para desempeñar tu trabajo?
  - ❖ SI
  - ❖ NO
6. ¿Cree usted que al realizar las capacitaciones se crea un mejor ambiente laboral?
  - ❖ SI
  - ❖ NO
7. ¿Existe un plan de capacitación en la empresa?
  - ❖ SI
  - ❖ NO
8. ¿Cree usted que al realizar las capacitaciones incrementa posibilidades de ascensos?

- ❖ SI
- ❖ NO

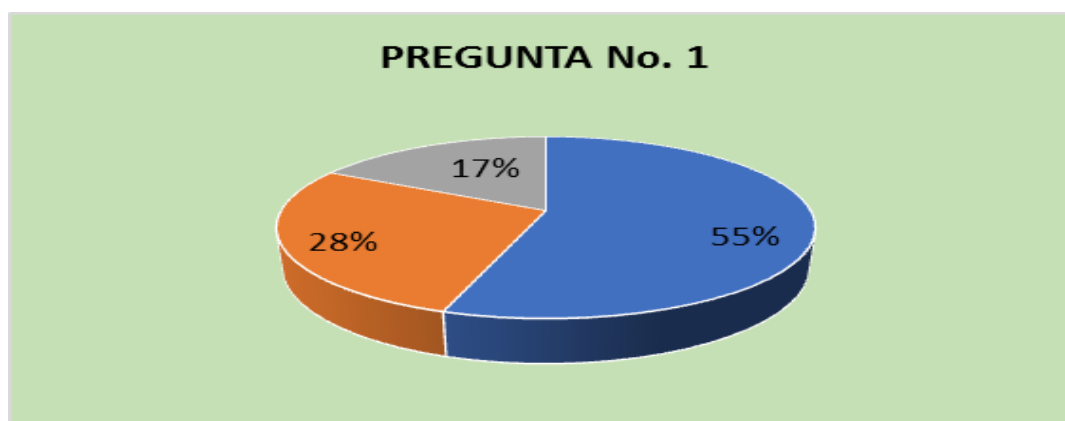
#### 2.4.11. Tabulación y análisis de la encuesta para la empresa Palmeras de los Andes Quininde

##### 1. En que horario le gustaría que le capaciten

*Tabla 10: En que horario le gustaría que le capaciten*

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Mañana	32	55,00%
Tarde	16	28,00%
Noche	10	17,00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>

Elaborado por la Investigadora: Silva, L. febrero 2023



Elaborado por la Investigadora: Silva, L. febrero 2023

**Gráfico 1:** En que horario le gustaría que le capaciten

**Conclusión:** Los colaboradores de la empresa Palmeras de los Andes, se determinó en un 55% que les gustaría que le capaciten en la mañana, el 17% en la tarde y el 17% en la noche.

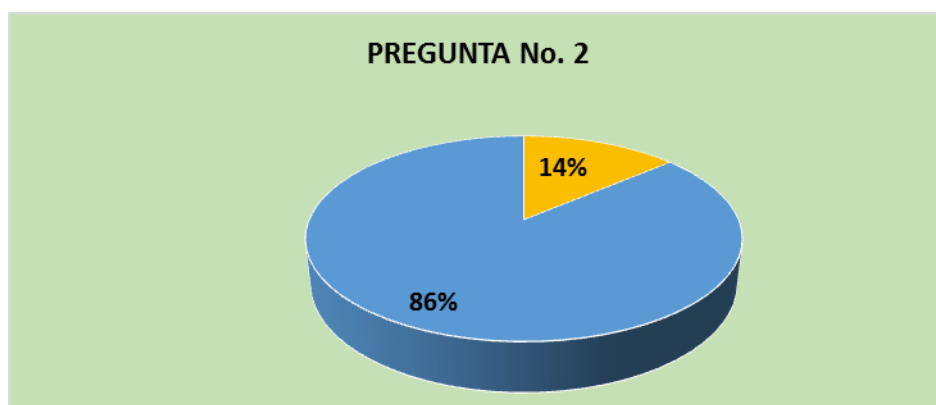
**Recomendación:** Se recomienda que, el horario para realizar la capacitación, sea en la mañana por preferencia de los trabajadores de la empresa Palmeras de los Andes.

## 2. La empresa realiza capacitaciones en función de las tareas que ejecuta

**Tabla 11:** La empresa realiza capacitaciones de acuerdo a las actividades que realiza

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Si	8	14,00%
No	50	86,00%
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100,0%</b>

Elaborado por la Investigadora: Silva, L. febrero 2023



Elaborado por la Investigadora: Silva, L. febrero 2023

**Gráfico 2:** La empresa realiza capacitaciones de acuerdo a las actividades que realiza

**Conclusión:** De los colaboradores de la empresa Palmeras de los Andes, se estableció en un 86% la empresa no realiza capacitaciones de acuerdo a las actividades que realiza y el 14% que si lo realiza.

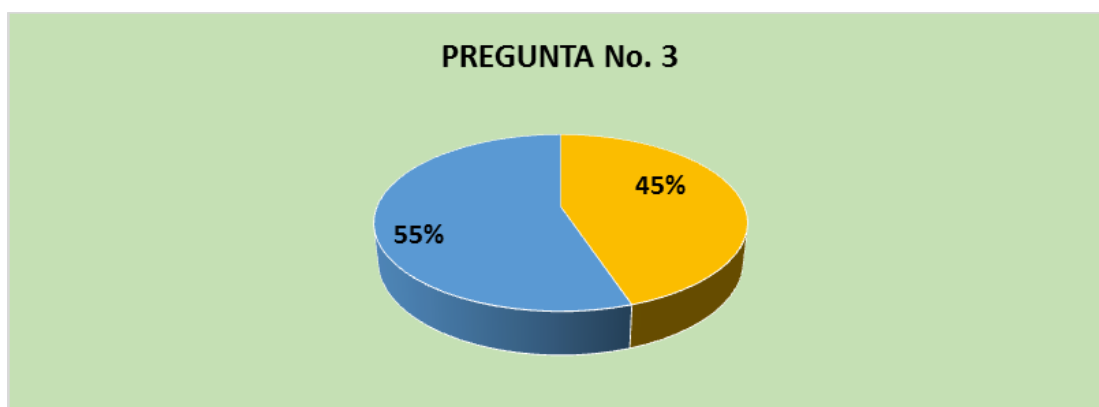
**Recomendación:** Se recomienda que, las capacitaciones deban ser enfocadas a las actividades y funciones para los trabajadores de la empresa Palmeras de los Andes.

### 3. ¿Cuenta con cursos, seminarios o charlas de acuerdo a las necesidades de su trabajo?

**Tabla 12:** Cuenta con cursos, seminarios o charlas de acuerdo a las necesidades de su trabajo

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	26	45,00%
NO	32	55,00%
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por la Investigadora: Silva, L. febrero 2023



Elaborado por la Investigadora: Silva, L. febrero 2023

**Gráfico 3:** Cuenta con cursos, seminarios o charlas de acuerdo a las necesidades de su trabajo

**Conclusión:** De los colaboradores de la empresa Palmeras de los Andes, se determinó en un 55% no cuenta con cursos, seminarios o charlas de acuerdo a las necesidades de su trabajo, mientras que el 45% si cuentan con cursos, seminarios o charlas.

**Recomendación:** Se recomienda que, se deban realizar cursos, seminarios o charlas enfocado a la comercialización, marketing y producción para un mejor desempeño y de buenos resultados en la evaluación del desempeño.

**4. ¿Crees que la calidad de capacitaciones realizadas cumple con calidad de contenidos?**

**Tabla 13:** *Crees que la calidad de capacitaciones realizadas cumple con calidad de contenidos*

<i>Respuesta</i>	<i>Encuestados</i>	<i>Porcentaje</i>
Si existe	20	34,00%
No existe	38	66,00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>

Elaborado por la Investigadora: Silva, L. febrero 2023



Elaborado por la Investigadora: Silva, L. febrero 2023

**Gráfico 4:** Crees que la calidad de capacitaciones realizadas cumple con calidad de contenidos

**Conclusión:** De los colaboradores de la empresa Palmeras de los Andes, se determinó que el 66% no cuentan calidad de capacitaciones realizadas cumple con calidad de contenidos, mientras que el 34% menciona que si cuenta con calidad en las capacitaciones.

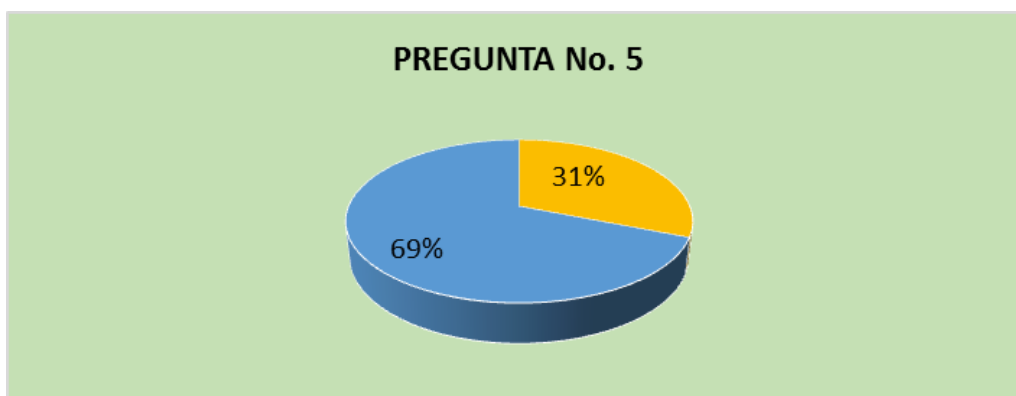
**Recomendación:** Se recomienda que, las temáticas se deban escoger con base a necesidades reales en función de las tareas y actividades específicas del puesto de los colaboradores de la empresa Palmeras de los Andes.

**5. ¿Cree usted que la capacitación cubrió los aspectos fundamentales para desempeñar tu trabajo?**

**Tabla 14:** Cree usted que la capacitación cubrió los aspectos fundamentales para desempeñar tu trabajo

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Si	18	31,00%
No	40	69,00%
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100,0%</b>

Elaborado por la Investigadora: Silva, L. febrero 2023



Elaborado por la Investigadora: Silva, L. febrero 2023

**Gráfico 5:** Cree usted que la capacitación cubrió los aspectos fundamentales para desempeñar tu trabajo

**Conclusión:** De los colaboradores de la empresa Palmeras de los Andes, se estableció que el 69% no cree usted que la capacitación cubrió los aspectos fundamentales para desempeñar tu trabajo, mientras que el 31% capacitación cubrió los aspectos fundamentales para desempeñar tu trabajo.

**Recomendación:** Se recomienda que, la capacitación debe abarcar aspectos primordiales que cubra aspectos como una adecuada redacción de informes y buena atención y servicio al cliente.

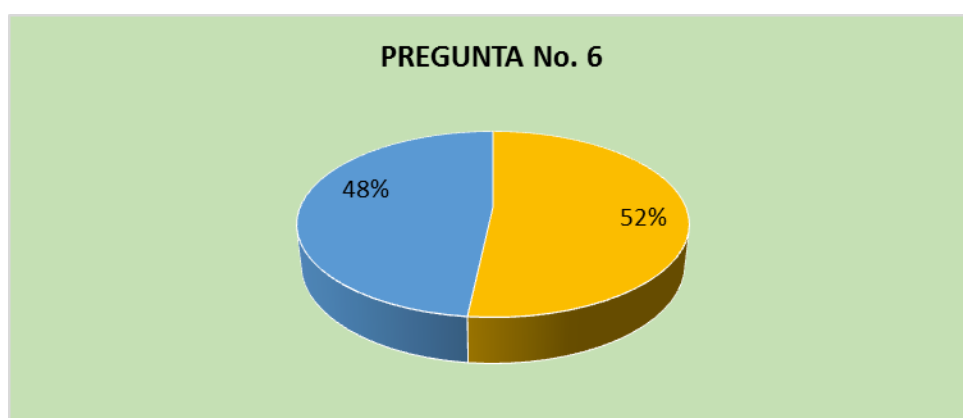


**6. ¿Cree usted que al realizar las capacitaciones se crea un mejor ambiente laboral?**

**Tabla 15:** ¿Cree usted que al realizar las capacitaciones se crea un mejor ambiente laboral?

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Si	28	48,00%
No	30	52,00%
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por la Investigadora: Silva, L. febrero 2023



Elaborado por la Investigadora: Silva, L. febrero 2023

**Gráfico 6:** Cree usted que al realizar las capacitaciones se crea un mejor ambiente laboral

**Conclusión:** De los colaboradores de la empresa Palmeras de los Andes, se estableció que el 52% dijo que no cree usted que al realizar las capacitaciones se crea un mejor ambiente laboral, mientras que el 48% mencionó que sí.

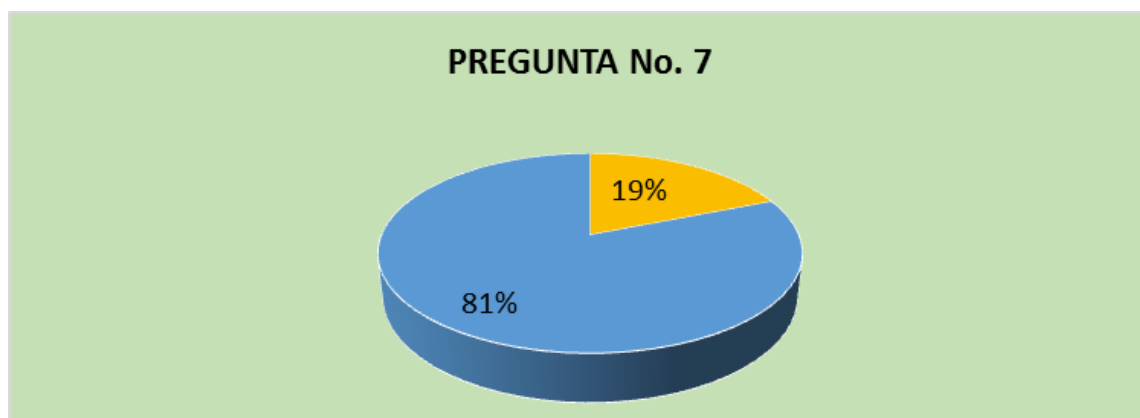
**Recomendación:** se recomienda que, la empresa Palmeras de los Andes deba tener un plan de capacitación con el fin de mejorar la gestión y de esta manera incrementa un ambiente positivo de laboral.

### 7. ¿Existe un plan de capacitación en la empresa?

**Tabla 16: Existe un plan de capacitación en la empresa**

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Si	11	19,00%
No	47	81,00%
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por la Investigadora: Silva, L. febrero 2023



Elaborado por la Investigadora: Silva, L. febrero 2023

#### **Gráfico 7:** Existe un plan de capacitación en la empresa

**Conclusión:** De los colaboradores de la empresa Palmeras de los Andes, se llegó a determinar el 81% no existe un plan de capacitación en la empresa, mientras que el 19% mencionan que si existe plan de capacitación.

**Recomendación:** se recomienda que, la empresa Palmeras de los Andes, deba contar con un plan de capacitación para mejorar la gestión de su personal.

**8. ¿Cree usted que al realizar las capacitaciones incrementa posibilidades de ascensos?**

**Tabla 17:** Cree usted que al realizar las capacitaciones incrementa posibilidades de ascensos

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Si	50	86,00%
No	8	14,00%
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por la Investigadora: Silva, L. febrero 2023



Elaborado por la Investigadora: Silva, L. febrero 2023

**Gráfico 8:** Cree usted que al realizar las capacitaciones incrementa posibilidades de ascensos

**Conclusión:** De los colaboradores de la empresa Palmeras de los Andes, se comprobó con esta pregunta que, el 86% cree que al realizar las capacitaciones incrementa posibilidades de ascensos, mientras que el 14% cree que no lo incrementa posibilidades de ascenso.

**Recomendación:** se recomienda que al tener al personal capacitado, existe mayor probabilidad de ascensos del personal de la empresa Palmeras de los Andes.

## **Conclusiones**

De acuerdo al análisis y resultados gestionados en la empresa Palmeras de los Andes de Quinindé, se pudo concluir con el siguiente resumen:

Se concluye que, el 75% de los encuestados manifiestan que en la empresa Palmeras de los Andes de Quinindé, debería contar con un plan de capacitación al personal de la institución y que es muy importante realizar evaluaciones de desempeño para medir impacto de gestión con base a los resultados de las capacitaciones brindadas.

Se concluye que, la mayoría de trabajadores empresa Palmeras de los Andes de Quinindé, desconocen que existe un plan de capacitación, adicionalmente que exista un plan de carrera y que consideran que actualmente el proceso de selección de personal no es el adecuado reflejando muchas falencias en el mismo, lo que hace indispensable realizar una inducción al momento de ingresar a la organización, además de fortalecer la capacitación dependiendo de sus actividades.

## **Recomendaciones**

Realizar la socialización y gestionar la implementación del plan de capacitación para dar a conocer al personal y proceder a una adecuada evaluación del desempeño y accionar el plan de carrera, bonos y premios.

Evidenciar la gestión al momento de ejecutar el plan de capacitación evidenciando de esta manera resultados de este instrumento de trabajo para la mejora continua del plan de capacitación.



## CAPÍTULO III

### **3.1. Propuesta de un plan de capacitación para el talento humano en palmeras de los andes Quinindé**

#### **3.1.1. Capacitación**

La capacitación en el sector de la producción y comercial representa un verdadero valor agregado en un servicio de alta complejidad como es la transformación palma africana; la formación de los empleados contribuye con la solución de los problemas y toma de decisiones para determinar la calidad en la producción y comercialización.

Estableciendo un plan de capacitación adecuado con base a necesidades reales, el primer paso consiste en coordinar las necesidades de la operación con objetivos de aprendizaje específicos (al finalizar su capacitación, los colaboradores entrenados tendrán que mantener y manejar la empatía de los clientes y usuarios sean estos internos o externos).

#### **3.1.2. La importancia de la capacitación**

La capacitación que se propone para la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde, en cualquiera de los métodos que se utilicen son versiones como cursos, talleres, conferencias, congresos, diplomados, el cual permite adquirir o actualizar conocimientos teóricos y/o prácticos, el cual permite la fortaleza en la ejecución del capital humano en sus actividades y tareas para la consecución de metas en la organización.

#### **3.1.3. Beneficios de la capacitación**

El capital humano de la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quinindé, realizará un trabajo de mejor manera alcanzando loas metas y entregando mejores productos dentro de la organización; es por tanto una constante para la empresa. Los siguientes puntos son relevantes como beneficios para el proceso de capacitación.

- Calidad y mejora en las tareas
- Desarrollo de grupos de trabajo de alcance de metas

- Motivación al personal y desarrollo ético en la gestión laboral
- Flexibilidad en la ejecución de las tareas
- Disminución de tiempos en la ejecución y desarrollo de las tareas
- Bajar los tiempos en la ejecución de las tareas
- Autoestima en el capital humano

Entonces es necesario el establecimiento de un plan de capacitación, al ofrecer desarrollo en la ejecución de sus tareas y demanda en el compromiso de su trabajo.

### 3.1.4. Proceso de capacitación

Conjunto de conocimientos requeridos para el desempeño del puesto adquiridos a través de estudios formales. Competencia necesaria para que el servidor se desempeñe eficientemente en el puesto.

Todo proceso sistemático tiene fases en su ejecución, estas fases pueden establecerse por medio de sencillas preguntas como, ¿Qué se quiere y que se espera de la capacitación? Y ¿Sobre qué lineamientos se tiene que manejar en la empresa?

*Tabla 18: Proceso de Capacitación*



**Elaborado por:** Investigadora: Silva, L. febrero 2023

Las diferentes etapas en el proceso de capacitación deben contener la identificación y definición de las necesidades manifiestas, es decir las necesidades que se detectan por simple observación o que son sugeridas por alguna persona en el personal, cuando las necesidades son manifiestas es porque las personas tienen la necesidad de aprender a realizar una tarea concreta o aprender el uso de alguna herramienta o máquina, este tipo de detección es el más fácil y cuando un colaborador lo solicita es importante tomar en cuenta la sugerencia pues esta falta de conocimiento afecta directamente en el desempeño y puede en algunas ocasiones y se debe tomar en cuenta la naturaleza de empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde, ser un peligro para el colaborador que no está bien entrenado. Luego es necesario realizar una detección de necesidades encubiertas, este tipo de detección se puede realizar por medio de la evaluación del desempeño e incluso gracias a la retroalimentación de alguno de los clientes de la organización que haya detectado una anomalía en el servicio del personal o en la calidad de un producto, en este caso el colaborador no es el que propone la necesidad de capacitación, sino que es propuesta por alguien encargado del capital humano.

### **3.1.5. Cronograma de eventos de capacitación**

De acuerdo a la identificación que se realizó con el levantamiento de información con los colaboradores de empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde, se propone el cronograma para la ejecución del plan de capacitación:

***Tabla 19: Cronograma de eventos de capacitación***



No.	FECHA	TEMA	DIRIGIDO A	HORARIO	LUGAR	INSTRUCTOR	COSTO
1		<b>Liderazgo</b>	Gerencia, jefatuiras y supervisores		Salón de eventos de la empresa	Mgs. Adriano Barcos	\$ 500,00
1.1	20/03/2023	Introducción al liderazgo		08:00 - 16:00			
1.2	21/03/2023	Motivación al personal		08:00 - 16:00			
1.3	22/03/2023	Resolución de conflictos		08:00 - 16:00			
2		<b>Técnicas de Manejo de agroquímicos</b>	Operarios y jefaturas operativos		Salón de eventos de la empresa	Ing. Sara Andrade	\$ 1.000,00
2.1	21/05/2023	Involucrando transporte		08:00 - 16:00			
2.2	22/05/2023	Almacenamiento		08:00 - 16:00			
2.2	22/05/2023	Transporte de alimentos		08:00 - 16:00			
3		<b>Plan de negocios</b>	Gerencia, jefatuiras y supervisores		Salón de eventos de la empresa	Mgs. Adriano Barcos	\$ 800,00
3.1	22/07/2023	Introducción al plan de negocios		08:00 - 16:00			
3.2	23/07/2023	Misión, visión y objetivos		08:00 - 16:00			
3.3	24/07/2023	Fortalezas y debilidades		08:00 - 16:00			
3.4	25/07/2023	Elaboración de un plan de negocio		08:00 - 16:00			
4		<b>Herramientas tecnológicas</b>	Adminstratvos y operarios		Salón de eventos de la empresa	Ing. Sara Andrade	\$ 750,00
4.1	21/08/2023	Word		08:00 - 16:00			
4.2	22/08/2023	Redacción de documentos oficiales		08:00 - 16:00			
4.3	23/08/2023	Excel		08:00 - 16:00			
4.4	24/08/2023	Power Point		08:00 - 16:00			
5		<b>Técnicas de Extracción de aceite</b>	Operarios y jefaturas operativos		Salón de eventos de la empresa	Ing. Sara Andrade	\$ 900,00
5.1	23/09/2023	Prensado		08:00 - 16:00			
5.2	24/09/2023	Destilación con vapor de agua		08:00 - 16:00			
5.3	25/09/2023	Extracción con solventes volátiles		08:00 - 16:00			
5.4	26/09/2023	Fluidos supercríticos		08:00 - 16:00			
6		<b>Relaciones Humanas</b>	Todo el personal de la empresa		Salón de eventos de la empresa	Mgs. Adriano Barcos	\$ 1.500,00
6.1	21/10/2023	Relación profesional		08:00 - 16:00			
6.2	22/10/2023	Relación cliente-proveedor		08:00 - 16:00			
7		<b>Trabajo en Equipo</b>	Todo el personal de la empresa		Salón de eventos de la empresa	Mgs. Adriano Barcos	\$ 1.200,00
7.1	20/11/2023	Construcción de confianza		08:00 - 16:00			
7.2	21/11/2023	Construcción de sentido de pertenencia		08:00 - 16:00			
8		<b>Mejora en la cultura organizacional</b>	Todo el personal de la empresa		Salón de eventos de la empresa	Mgs. Adriano Barcos	\$ 1.300,00
8.1	22/11/2023	Incorporación en la transparencia de gestión		08:00 - 16:00			
8.2	23/11/2023	Comunica propósito y pasión en la gestión		08:00 - 16:00			
9		<b>Ventas efectivas</b>	Personal comercial		Salón de eventos de la empresa	Mgs. Adriano Barcos	\$ 700,00
9.1	20/12/2023	Apertura de Ventas		08:00 - 16:00			
9.2	21/12/2023	Cierre de ventas efectivas		08:00 - 16:00			
10		<b>Servicio y atención al cliente</b>	Personal comercial y servicio al cliente, Call Center		Salón de eventos de la empresa	Mgs. Adriano Barcos	\$ 650,00
10.1	22/12/2023	Asistencia en el punto de venta		08:00 - 16:00			
10.2	23/12/2023	Adaptación a una estrategia omnicanal		08:00 - 16:00			

Elaborado por: Investigadora: Silva, L. febrero 2023

- **LIDERAZGO**
  - Introducción al liderazgo
  - Motivación al personal
  - Resolución de conflictos
- **TÉCNICAS DE MANEJO DE AGROQUÍMICOS**
  - Involucramiento de transporte
  - Almacenamiento
  - Transporte de alimentos
- **PLAN DE NEGOCIOS**
  - Introducción al plan de negocios
  - Misión, visión y objetivos
- **HERRAMINETAS TECNOLÓGICAS**
  - Word
  - Redacción de documentos oficiales
  - Excel
  - Power point
- **TÉCNICAS DE EXTRACCIÓN DE ACEITE**
  - Prensado
  - Destilación con vapor de agua
  - Extracción con solventes volátiles
  - Fluidos supercríticos
- **RELACIONES HUMANAS**
  - Relaciones profesional
  - Relación cliente-proveedor
- **TRABAJO EN EQUIPO**
  - Construcción de confianza
  - Construcción de sentido de pertenencia
- **MEJORA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL**
  - Incorporación en la transparencia de gestión
  - Comunica propósito y pasión en la gestión

- **VENTAS EFECTIVAS**
  - Apertura de ventas
  - Cierre de ventas efectivas
- **SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**
  - Asistencia en el punto de venta
  - Adaptación una estrategia omnicanal

La formación y actualización con base a los temas propuestos darán fortalezas a los colaboradores en cualquier ámbito de la gestión, y brindará herramientas que generaran un impacto positivo a nivel empresarial, emocional y profesional. Manteniendo el programa propuesto de capacitación bien ejecutado se obtendrán de mejor manera los resultados que se espera mejorando el desempeño de los colaboradores y brindando beneficios económicos a los stakeholders.

### 3.1.12. Presupuesto de ejecución del plan de capacitación

*Tabla 20: Presupuesto equipos*

<b>Equipos</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
Laptop	32	0	0
Proyector Infocus (Alquiler 1 hora)	32	\$ 35,00	\$ 1.120,00
		<b>TOTAL</b>	<b>\$ 20,00</b>

**Elaborado por:** Investigadora: Silva, L. febrero 2023

Se realizará el alquiler de lo descrito en el cuadro para la ejecución del plan de capacitación de acuerdo a la información descrita en el documento una vez que sea aprobado por la alta gerencia de la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde.

*Tabla 21: Presupuesto suministros*

<b>Suministros</b>			
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
Material de apoyo	58	\$ 54,64	\$ 3.169,12
Libreta de Apuntes	58	\$ 2,04	\$ 118,32
Lápices	58	\$ 0,30	\$ 17,40
		<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3.304,84</b>

**Elaborado por:** Investigadora: Silva, L. febrero 2023

Se realizará la compra de los materiales descritos en el cuadro de acuerdo a las necesidades para la ejecución del plan de capacitación aprobado por la gerencia general de la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde.

## CONCLUSIONES

Se concluye que, no se cuenta con un plan de capacitación adecuado para la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quinindé, donde no se proponían fechas, temas, metodologías y participantes.

Se concluye que, de acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio se determinó que, si existe relación entre la capacitación y las necesidades de mejora para una gestión adecuada de los colaboradores de la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde, por lo que es completamente necesario para el éxito de la organización y la realización de sus trabajadores.

Se concluye que, se logró identificar elementos de capacitación que llenan las necesidades de la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde, por lo que se propuso nuevas temáticas que antes pasaban desapercibidos para la organización provenientes de la capacitación y la medición del desempeño.

Se concluye que, mediante las diferentes técnicas de levantamiento de necesidades si mejora la construcción del plan de capacitación para una ejecución adecuada de acuerdo a la planificación planteada obteniendo mejores resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos, logrando resultados para la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda que, según los resultados obtenidos se encarga que la capacitación se siga llevando a cabo pues los resultados mejoran cada vez que hay la ejecución de capacitación, ya sea por la entrega de conocimientos técnicos nuevos o por el simple hecho de formar a los colaboradores con temas de crecimiento personal, en cualquiera de los casos, los resultados mejoran la gestión para la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde.

Se recomienda que, los elementos de capacitación deben establecerse en base a prioridades técnicas para obtener mejores resultados, así como la medición de desempeño que debe realizarse con periodicidad no mayor a 6 meses para obtener resultados útiles en la planificación empresarial de Palmeras de los Andes del Cantón Quininde.

Se recomienda que, el desempeño mejora definitivamente cada vez que se ejecuta el plan de capacitación del tema que sea, pues el personal se siente motivado y empoderado, adicionalmente que la junta directiva confíe y aporte para llevar a cabo la capacitación.

Se recomienda que, el plan de capacitación pueda ser aplicado en un principio y mejorado con los elementos obtenidos de la práctica y la mejora continua inherente a la empresa Palmeras de los Andes del Cantón Quininde.

Se recomienda que, las actividades de capacitación deban ser programadas en una planificación mensual de capacitaciones de crecimiento personal en sesiones cortas y por lo menos una programación bimensual de temas técnico-profesionales, para mantener un crecimiento constante en el desempeño laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, G. F. (2013). *Administración de Recursos Humano* (segunda ed.). Ciudad de México, México: Trillas.
- Barzola, I., Barzola Veliz, V., & Flores, W. (2017). Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del Sector Público en el Ecuador. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de file:///C:/Users/HOME/Downloads/Dialnet FactoresDelClimaLaboralQueInfluyenEnElRendimientoD-6244054%20(1).pdf
- Daniels, A. (2017). *Gerencia del Desempeño*. México Editorial Mc Graw Hill.
- Valle C. (2016). *La gestión de Recursos Humanos: Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. Madrid: McGraw Hill, (Cuarta Edición).
- Alles, M. (2015). *Desempeño por competencias, La evaluación de 360°*. Editorial Graníca, Buenos Aires.
- Dessler, G. (2016). *Administración del Personal*. Pearson Educación Octava Edición México.
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. Impreso por Editorial Nomos S.A. Colombia.
- Mondy, W. (2015). *Administración de recursos humanos*. México D.F., México: Editorial Pearson.
- Zelaya, JW. (2016). *Clasificación de Puestos en una Organización*. San José, Costa Rica: Editorial EUNED.
- Fernández, A. (2015). *El Análisis de la descripción y clasificación de puestos de trabajo*. Madrid, España: Editorial Díaz Santos.

- Mendoza, N. (2015). *Cómo incrementar la productividad del recurso humano en la organización*. Editorial Norma.
- Dolan S., Valle R., Jackson S., Schuller R. (2014). *La gestión de los recursos humanos. Como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. Editorial Mc Graw. Hill/ Interamericana de España S.A.
- Jiménez, A. M. E., & Serrano, F. M. (2015). *Somos estrategias: Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional*. Editorial GEDISA.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. Kogan Page Publishers.
- Registro Oficial N° 449. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Netbiblo. Editorial Mc Graw. Hill Colombia.
- Ekos. (04 de diciembre de 2018). *Análisis: cómo está Ecuador cuando hablamos de innovación*. Obtenido de <https://www.ekosnegocios.com/articulo/analisis-como-esta-ecuador-cuando-hablamos-de-innovacion>
- Eloy, M. (09 de octubre de 2017). *Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación*. Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Downloads/221-651-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/221-651-1-PB%20(1).pdf)
- G., F. J. (2017). *Modelo de plan estratégico de sistemas para la gestión y organización a través de una plataforma informática*. España: Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Grupo Edebé. (21 de febrero de 2019). *El Cliente*. Obtenido de [https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09\\_830030\\_LA\\_CEyAC\\_CAS.pdf](https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdf)
- Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (2021). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/procedimiento/>



Mariana Pérez . (08 de abril de 2021). *Concepto Definición*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/indicador/>

Ordenanza Metropolitana No. 0283. (9 de febrero de 2009). Quito, Pichincha, Ecuador.

Significados.com. (05 de julio de 2018). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/imprensa/>

*Sites.Google*. (s.f.). Obtenido de <https://sites.google.com/site/groupccyv/wiki-del-proyecto/1-las-organizaciones-como-generadoras-de-conocimiento-1/2-3-socializacion-organizacional>

Vallejo, G. (2018). *Re-evolución en el Servicio*. Barcelona: Conecta.

## ANEXO

### Evidencia fotográfica





