

CONTENIDO

| | | |
|-------|--|----|
| 1. | ANTECEDENTES | 1 |
| 1.1 | Nombre de la Entidad Beneficiaria..... | 2 |
| 1.2 | Referencia Geográfica del Proyecto | 2 |
| 1.2.1 | Ubicación del Departamento del Beni..... | 2 |
| 1.2.2 | Ubicación de la Provincia Vaca Diez | 3 |
| 1.2.3 | Ubicación de la empresa Beneficiaria | 3 |
| 1.3 | Denominación del Proyecto | 4 |
| 2 | Descripción del Problema | 5 |
| 2.1 | Formulación del Problema..... | 6 |
| 2.2 | Justificación | 6 |
| 2.2.1 | Justificación Económica | 7 |
| 2.2.2 | Justificación Social | 7 |
| 2.2.3 | Justificación Administrativa | 7 |
| 2.2.4 | Justificación Técnica | 8 |
| 2.3 | Objetivos | 8 |
| 2.3.1 | Objetivo General..... | 8 |
| 2.3.2 | Objetivos específicos | 8 |
| 3 | Marco Teórico | 9 |
| 3.1 | El Diseño..... | 9 |
| 3.2 | Fases o etapas del proceso de diseño | 9 |
| 3.2.1 | Habilidad | 10 |
| 3.2.2 | Capacitación | 10 |
| 3.2.3 | Rendimiento Laboral | 17 |
| 3.2.4 | Productividad..... | 18 |
| 3.2.5 | Conocimiento | 19 |
| 3.3 | Capacitación de Trabajador | 20 |
| 3.4 | Satisfacción del Trabajo..... | 20 |
| 3.5 | Administración..... | 20 |
| 3.6 | La Organización Racional del Trabajo | 21 |

| | | |
|-----|---|----|
| 4 | METODOLOGÍA..... | 22 |
| 4.1 | Tipo de estudio..... | 22 |
| 4.2 | Fuentes de información..... | 22 |
| | Primaria:..... | 22 |
| | Secundaria..... | 22 |
| 4.3 | Métodos de investigación..... | 22 |
| | Deductivo:..... | 22 |
| | Cuantitativa:..... | 23 |
| 4.4 | Técnicas..... | 23 |
| | La observación directa:..... | 23 |
| | Entrevista.-..... | 23 |
| 4.5 | Instrumentos..... | 23 |
| | Registro de Observación:..... | 23 |
| | Guía de Entrevista..... | 23 |
| 5 | Diagnostico Situacional y Contextual..... | 24 |
| 5.1 | Resultados e Interpretación de las Encuestas..... | 24 |
| 5.2 | Antecedentes de la Empresa..... | 39 |
| 5.3 | Matriz FODA..... | 39 |
| 5.4 | Programa de Capacitación y Desarrollo..... | 40 |
| 5.5 | Misión..... | 40 |
| 5.6 | Visión..... | 40 |
| 5.7 | PRESUPUESTO..... | 58 |
| | CRONOGRAMA..... | 59 |
| 6 | CONCLUSIONES..... | 60 |
| 6.1 | RECOMENDACIONES..... | 60 |

AGRADECIMIENTO

Al transcurrir mi camino, se ha llenado de sabiduría que se plasman en este documento como un conocimiento adquirido; esto no viera sido posible de no ser por personas extraordinarias que han ayudado de una u otra forma para alcanzar uno de los logros más anhelados en mi vida, por lo que agradezco y dedico mi trabajo a esas personas especiales que viven en mi corazón y mente.

Agradecer a Dios por guiarme en buen camino y estar siempre a mi lado y cada día es un reto para mí y especial mente a mi madre querida.

Agradezco a mi familia que, me han apoyado profundamente y constantemente de una u otra manera para culminar mis estudios superiores.

A mi tutor del proyecto de grado Lic. Banzer Domínguez, quien me ha colaborado durante todo el procesos de enseñanza y aprendizaje en la elaboración de proyecto de grado y pacientemente orientando hasta la conclusión.

A mis docentes de la carrera de administración de empresas por la valiosa enseñanza y habernos guiado por el camino del saber y su conocimientos hacia la formación.

Quiero agradecer a mis compañeros, por haber compartido y convividos los momentos maravillosos durante esta etapa de mi vida.

DEDICATORIA

Este proyecto es dedicado principalmente a Dios por darme la vida, salud y sabiduría

A mis padres a quienes la agradezco el cariño y su comprensión a quienes les han sabido formar con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me han ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino.

También dedico a mí e hija quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ella.

CAPITULO I INTRODUCCIÓN

1. ANTECEDENTES

Cada día es más necesario tener una plantilla competitiva y motivada, pero también es más complicado debido a la crisis económica que azota a todos los países, y que tiene a todo el mundo desmoralizado.

Dada la complicada situación económica, social y política que vive el país, es bueno que los trabajadores lleguen al trabajo y estén motivados, contentos, alegres y con ganas de trabajar, no afectando su motivación en su productividad. Es por ello que, los procesos de desarrollo de recursos humanos que incluyen las actividades de capacitación, desarrollo del personal y desarrollo organizacional; todas ellas representan las inversiones que la organización hace en su personal.

En las organizaciones, las personas sobresalen por ser el único elemento vivo e inteligente, por su carácter eminentemente dinámico y por su increíble potencial de desarrollo. Las personas tienen una enorme capacidad para aprender nuevas habilidades, captar información, adquirir nuevos conocimientos, modificar actitudes y conductas, así como desarrollar conceptos y abstracciones. Las organizaciones echan mano de una gran variedad de medios para desarrollar a las personas, agregarles valor y hacer que cada vez cuenten con más aptitudes y habilidades para el trabajo.

Todos los trabajadores suelen tener como objetivo ascender y mejorar su posición en la empresa, tanto por profesionalidad como por el aumento salarial. Ver que tienen formación, que les ayuda a hacer las cosas mejor, más eficientemente, y con más calidad, les motiva. Y al hacerlo, comprenden que también pueden ascender si llegan a un nivel de conocimiento y práctica adecuada, es decir que se preocupan por su “Formación y Desarrollo Profesional”.

Y nuestro municipio no está exento de todos estos factores ya que la globalización pues nos involucra en todos estos aspectos haciendo que nuestras empresas locales y regionales se hagan competitivas ante el mercado internacional.

1.1 Nombre de la Entidad Beneficiaria

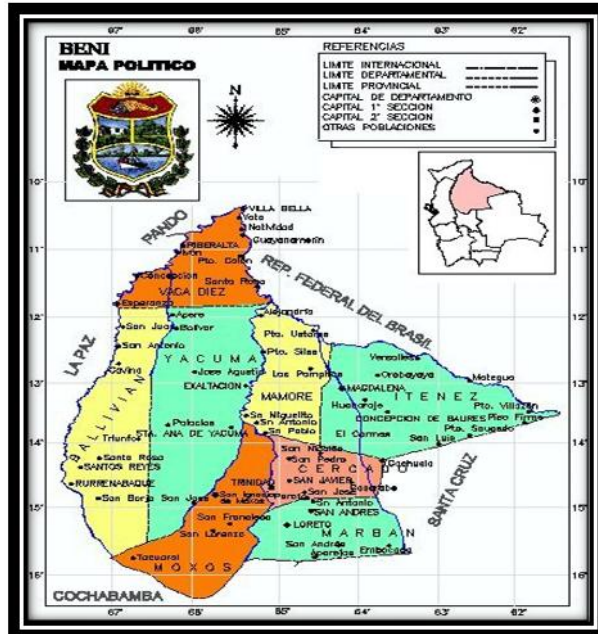
Empresa Beneficiadora de Almendras “Lourdes” S.R.L.

1.2 Referencia Geográfica del Proyecto

El trabajo de investigación se desarrolló en la Empresa Beneficiadora de Almendras “Lourdes” S.R.L., Y que se encuentra ubicada en la avenida Lechería N° 575 Entre Av. Rio Manuripi y av. Madre de Dios del barrio Cuerna Vaca, perteneciente al Municipio de Riberalta, Provincia Vaca Diez, departamento del Beni.

1.2.1 Ubicación del Departamento del Beni

Grafico N° 1 Mapa Político del Beni



Fuente: Propia

1.3 Denominación del Proyecto

Diseño de un programa de capacitación y desarrollo para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores de la Beneficiadora de Almendra Lourdes S.R.L. en el Municipio de Riberalta de la Provincia Vaca Diez.

CAPITULO II

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El desarrollo evolutivo del hombre tanto en su esfera individual, como en la grupal e institucional, tiene como causa fundamental a la educación. El grado y calidad con que a un ejecutivo se le educa y aprende de la vida, de los valores y del trabajo, será la medida en que se convierta en un ser valioso para sí mismo y para la sociedad. Las empresas no quieren invertir en capacitaciones, la inexistencia de un departamento de recursos humano que los oriente al cambio, la falta de una cultura organizacional determinada. Dando como resultado empresas con personal desmotivado e ineficiente.

La educación es, por lo tanto, la base del desarrollo y perfeccionamiento del hombre en su entorno social y laboral, permitiendo el crecimiento dentro de las instituciones o empresas. Por lo tanto, la capacitación que se aplican en las organizaciones, deben concebirse precisamente como modelos de educación.

En la actualidad la Empresa Beneficiadora de Almendras “Lourdes”, cuyo propietario es el Sr. Emilio Favaro, dirige su actividad económica al Beneficiado de la castaña, enfocándose estrictamente en las ventas sin considerar el área funcional como es el área administrativa, contabilidad, cobranzas, etc., además los conocimientos y reglas de acción, es decir la empresa es dirigida en base a sus órdenes e instrucción.

El propietario de la Empresa Beneficiadora “Lourdes”, considera que es de suma importancia que sus empleados cumplan sus funciones tanto en el área de ventas como en el área administrativa, es así que considera de suma importancia el diseño de programa de capacitación y desarrollo para mejorar el rendimiento del personal administrativo, esto con el propósito de tener una buena toma de decisiones y por ende un buen desempeño laboral.

Actualmente la gerencia general, no brinda un entrenamiento de acuerdo a las necesidades que requiere el puesto, lo que da como consecuencia que los empleados incumplan con horarios de entrada y salida, el bajo rendimiento laboral, el incumplimiento de objetivos, alta rotación, despidos, ausentismo laboral. Debido a las causas de la insatisfacción laboral, desmotivación, estrés ocupacional y desconocimiento de sus funciones.

La presente investigación, analizará los elementos que debe contener un programa de capacitación a los trabajadores de la Empresa Beneficiadora de almendras “Lourdes” S.R.L., potencialice las capacidades, habilidades y actitudes; en el desempeño de sus funciones y reconozcan que la formación y actualización profesional tiene impacto con la calidad productiva de la Empresa, que tiene como objetivo promover la creación de modalidades del proceso de enseñanza y aprendizaje, posibilitando la generación de recursos provenientes de servicios especializados y la formación de profesionales competitivos. Es importante crear un programa de capacitación para el personal, que permita conocer los elementos que se deben considerar para brindar el entrenamiento necesario para que el trabajador cuente con las capacidades formativas necesarias para realizar sus labores; por lo que es necesario un programa de capacitación para el cargo o puesto que corresponda.

2.1 Formulación del Problema

¿El diseño de un programa de capacitación y desarrollo contribuirá a mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Beneficiadora de Almendras “Lourdes” S.R.L. del Municipio de Riberalta, de la Provincia Vaca Diez?

2.2 Justificación

La Empresa Beneficiadora de Almendras “Lourdes” S.R.L. ha tenido a lo largo de sus años de operación en el mercado un crecimiento sostenido, sin embargo, durante los últimos años ha venido afrontando problemas sobre la falta de comunicación, clima laboral inadecuado y deficiente desempeño laboral de sus empleados, por lo que hemos considerado oportuno la presente investigación basará sus esfuerzos en profundizar y si es necesario aportar conocimientos, el cual se lleva a cabo en la Empresa Beneficiadora de Almendras “Lourdes” S.R.L..

Finalmente esta investigación se realiza por varios motivos tomando como principales la importancia de demostrar los conocimientos y capacidades adquiridas a lo largo de la carrera tanto en prácticas empresariales como en trabajos que se ha desempeñado en varias empresas y se ha notado con inquietud la necesidad de diseñar un programa de capacitación y desarrollo para mejorar el rendimiento de los trabajadores y procedimientos ya que muchas veces por la falta de este tipo de instrumentos no se da un buen cumplimiento de tareas y no existe orden y mucho menos disciplina por parte de los empleados, además se ha considerado que los empleados o colaboradores son el capital humano de toda empresa, organización, institución, etc. y gracias a ellos se puede alcanzar el éxito de la misma, es por esto que se debe dar un trato justo a los mismos para lograr así un buen desempeño laboral, fidelidad a la empresa, cumplimiento de metas, etc. motivo por el cual se ha considerado que uno de los medios que permiten conseguir los procedimientos ya que son una herramienta muy importante dentro de toda empresa.

2.2.1 Justificación Económica

Económicamente se justifica porque la Empresa Beneficiadora “Lourdes” S.R.L., se beneficiaría en la reducción de sus costos de funcionamiento ya que al contar con un personal altamente capacitado el margen de error en los procesos productivos será menor.

2.2.2 Justificación Social

Toda capacitación de manera general eleva el nivel Social de los empleados dentro de la empresa, por lo que la motivación se incrementa y se reflejaría en el desempeño de sus funciones.

2.2.3 Justificación Administrativa

Administrativamente se justifica porque la Planificación, Organización, Dirección y Control, se aplicarían de manera eficiente contando con un personal capacitado y por lo tanto calificado.

2.2.4 Justificación Técnica

Técnicamente se justifica porque el Diseño de un Programa de Capacitación para mejorar el rendimiento laboral del personal de un empresa, dentro de lo que es la Administración de Recursos Humanos forma parte del “Subsistema de Desarrollo de los Recursos Humanos”.

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo General

Diseñar un programa de Capacitación y desarrollo para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Beneficiadora de Almendras “Lourdes” SRL, en el municipio de Riberalta, de la Provincia Vaca Diez.

2.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico situacional para identificar las falencias y elaboración del FODA establecer las necesidades del personal en general de la Beneficiadora.
- ✓ Revisar y analizar las distintas alternativas sobre capacitación y desarrollo laboral que plantean las distintas teorías administrativas.
- ✓ Estructurar el programa de capacitación tomando en cuenta las necesidades identificadas así como las técnicas y estrategias seleccionadas.

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO Y MARCO REFERENCIAL

3 MARCO TEÓRICO

3.1 El Diseño

Se define como el proceso previo de configuración mental, «prefiguración», en la búsqueda de una solución en cualquier campo. Se aplica habitualmente en el contexto de la industria, ingeniería, arquitectura, comunicación y otras disciplinas que requieren creatividad. El diseño involucra variadas dimensiones que van más allá del aspecto, la forma y el color, abarcando también la función de un objeto y su interacción con el usuario. Durante el proceso se debe tener en cuenta además la funcionalidad, la operatividad, la eficiencia y la vida útil del objeto del diseño.

Etimológicamente deriva del término italiano *disegno* dibujo, *designio*, *signare*, *signado* «lo por venir», el porvenir visión representada gráficamente del futuro, *lo hecho* es la obra, *lo por hacer* es el proyecto, *el acto de diseñar como prefiguración* es el proceso previo en la búsqueda de una solución o conjunto de las mismas. Plasmar el pensamiento de la solución o las alternativas mediante esbozos, dibujos, bocetos o esquemas trazados en cualquiera de los soportes, durante o posteriores a un proceso de observación de alternativas o investigación. El acto intuitivo de diseñar podría llamarse creatividad como acto de creación o innovación si el objeto no existe o se modifica algo existente.

3.2 Fases o etapas del proceso de diseño

El proceso de diseñar, suele implicar las siguientes fases:

1. **Observar y analizar** el medio en el cual se desenvuelve el ser humano, descubriendo alguna necesidad.
2. **Evaluar**, mediante la organización y prioridad de las necesidades identificadas.

3. Planear y proyectar proponiendo un modo de solucionar esta necesidad, por medio de planos y maquetas, tratando de descubrir la posibilidad y viabilidad de la(s) solución(es).

4. Ver, construir y ejecutar llevando a la vida real la idea inicial, por medio de materiales y procesos productivos.

Estos cuatro actos, se van haciendo uno tras otro, y a veces continuamente. Algunos teóricos del diseño no ven una jerarquización tan clara, ya que estos actos aparecen una y otra vez en el proceso de diseño.

3.2.1 Habilidad

Según Sierra (2010) La habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.

3.2.2 Capacitación

(Espinosa, 2009), En la antigüedad (año 2100 A.C), la alfabetización se limitaba a ciertos sectores sociales y la única manera de comunicar estos conocimientos eran mediante la transmisión verbal de generación en generación, es decir familias completas se iban entrenando y especializando en algún oficio o actividad.

Según Joaquín Rodríguez Valencia (2002), “Facilitan el adiestramiento y orientación del personal; coadyuvan a normalizar y controlar los trámites de procedimientos y a resolver conflictos jerárquicos, así como otros problemas administrativos que surgen cuando el sistema de comunicación tiende a ser rígido.

La eficiencia y oportunidad en el desarrollo de las funciones y actividades de cualquier empresa, descansa en buena medida en la claridad y fluidez de las comunicaciones que en ella se establezcan para la transmisión de la información básica requerida.

Los manuales de funciones constituyen medios valiosos para la comunicación, y fueron concebidos dentro del campo de la administración para registrar y transmitir, sin distorsiones,

la información referente a la organización y funcionamiento de una empresa, así como la de las unidades administrativas que la constituyen.

La necesidad de contar con este tipo de manuales se ha hecho imperativo no sólo por un ordenamiento, o por la moda, sino debido al creciente volumen de las operaciones, al incremento de personal, a la adopción de técnicas modernas y la complejidad misma de las estructuras administrativas.

3.2.2.1 Objetivos de la capacitación

(Aguilar, 2004) La capacitación promueve el desarrollo integral de los empleados para el mejoramiento de la calidad de su trabajo, los principales objetivos de la capacitación en las empresas.

3.2.2.2 Beneficios de la capacitación

Los beneficios de la capacitación están ligados a permitir alcanzar los objetivos Organizacionales y a su vez contar con personal altamente calificado y comprometido con la organización.

(Edgardo, 2009) Permite mantener actualizados a los colaboradores evitando que éstos se queden con conocimientos obsoletos por sus años de antigüedad en una organización, considerando que la sociedad y sus componentes se encuentran en constante cambio, entre ellas las empresas, la capacitación puede ser una ventaja si se piensa anticipadamente para ser competitivos y responder de mejor manera a las nuevas demandas.

3.2.2.3 Teoría de la administración

- **Teoría clásica** (1916) Su representante es Henri Fayol. Esta teoría tiene una perspectiva estructuralista y su enfoque organizacional se centra exclusivamente en la organización formal; tiene una aproximación normativa y prescriptiva. Su concepto de organización es el de una estructura formal como conjunto de órganos, cargos y

tareas. Concibe al hombre como un *homo economicus* que percibe una remuneración por sus laborales. Busca la máxima eficiencia.

- **Teoría científica:** El representante es Frederick Taylor quien desarrolló esta teoría en 1903. Esta teoría tiene una perspectiva que pone énfasis en las tareas y el enfoque organizacional se centra en la organización formal exclusivamente. El método se centra en la departamentalización. Su concepto de organización se basa en la sustitución de métodos empíricos por un método científico y se basa en tiempos y movimientos. Concibe al hombre como un *homo economicus* y las aportaciones son los principios básicos de la administración como: planeación, preparación, control y ejecución. El propósito de esta teoría es el aumento de la eficiencia empresarial a través del incremento de la producción. Los incentivos vienen a ser la remuneración por las labores del trabajador.
- **Teoría humanista:** El representante es Elton Mayo, quien en el año 1932 elaboró esta teoría desde una perspectiva conductista con enfoque en las relaciones humanas. Se basa en la organización informal, aquella que subyace por fuera de la organización formal. Considera al trabajador un hombre social, y las aportaciones es que estudia a la organización como grupos de personas, la delegación plena de la autoridad, la autonomía del trabajador, la importancia del contenido del cargo, las recompensas y sanciones sociales, el nivel de producción depende de la integración social. Los incentivos principales del trabajador son los sociales y los simbólicos. Los resultados son la eficiencia óptima.
- **Teoría del comportamiento:** Su representante es Abraham Maslow quien en el año 1950 desarrolló esta teoría desde una perspectiva conductista. Estudia la organización formal y la informal. Se enfoca en la psicología organizacional y el concepto de organización se basa en relaciones interpersonales. La concepción del hombre es de un ser individual y social. Los aportes de la teoría del comportamiento es la teoría de Maslow de las necesidades humanas sobre la base de una pirámide de necesidades que el hombre va satisfaciendo a medida que cumple metas. Los incentivos tienen que ver con la pirámide de necesidades, y busca al empleado satisfecho.
- **Teoría X / Y:** El representante es Douglas Mac Gregor quien elaboró esta teoría con una perspectiva mecanicista. El enfoque de la organización es de innovación y

creatividad. El concepto de la organización es de positivos: Y y negativos X. La concepción del hombre es de un ser individual y social. La teoría X lleva a las personas a hacer exactamente lo que la organización pide que haga, ya que se da en forma de imposición.

La teoría Y desarrolla un estilo de administración muy abierto y extremadamente democrático. Autócrata = X versus Autocontrol= Y

- **Teoría neoclásica:** Esta teoría fue elaborada por Peter Drucker en 1954 bajo la perspectiva metodológica. Considera a la organización formal y a la informal. Para Drucker la organización es un sistema social con objetivos por alcanzar racionalmente. Los aportes de esta teoría es que le asigna alta jerarquía a los conceptos clásicos de estructura, autoridad y responsabilidad. Además incorpora otros enfoques teóricos como la dinámica de grupos, la organización informal, la comunicación interpersonal y la apertura hacia una dirección democrática. Los objetivos organizacionales son la integración entre objetivos individuales de los trabajadores con los objetivos organizacionales.
- **Teoría estructuralista:** Su representante es James Burnham en 1947. La perspectiva la ubica sobre la estructura organizacional, las personas y el ambiente. Tiene un enfoque de la organización múltiple y globalizante, formal e informal. La organización es considerada una unidad social grande y compleja. Se basa en un sistema abierto y utiliza un modelo natural. El hombre, para el estructuralismo, es un ser social que desempeña roles dentro de varias organizaciones. Los aportes de la teoría estructuralista son los niveles jerárquicos: 1. nivel técnico, 2. nivel gerencial, 3. nivel institucional. Los objetivos organizacionales tratan de lograr un equilibrio entre los objetivos organizacionales e individuales. Los incentivos son materiales y sociales.
- **Teoría burocrática:** Esta teoría fue esbozada por Max Weber en 1940. Su perspectiva se basa en la estructura organizacional. Se basa en la organización formal y el enfoque es un sistema cerrado. La organización es humana pero basada en la racionalidad. Las características de la organización son una serie de normas y reglamentos, división del trabajo, impersonalidad de las relaciones, jerarquía de autoridad, rutina y procedimientos. Los aportes son un enfoque de sistema cerrado, énfasis en la planeación y control, establecimientos de tipos de sociedades y autoridades.

- **Teoría de los sistemas.** El referente de esta teoría es Ludwing von Bertalanffy (1951). Tiene una perspectiva integradora, y define a la organización como un sistema abierto o cerrado. No se limita a la división y coordinación entre los departamentos como teorías anteriores. Los aportes de esta teoría, es el globalismo o totalidad. Define la Entropía: tendencia de los sistemas a desgastarse. Las organizaciones como clases de sistemas sociales. Las funciones de un sistema dependen de su estructura. Los objetivos organizaciones son, evitar la entropía. Los incentivos son tecnificarse. Y los resultados que busca esta organización son la tecnificación y la agilidad de los procesos.
- **Teoría matemática.** Los representantes de esta teoría son: Herbert Simon, Von Neumann y Mongesntem. Se desarrolló entre 1947-1954. desde una perspectiva de 'toma de decisiones acertadas'. El enfoque de organización es cuantitativo. Y se concibe a la organización como un espacio donde se aplican procesos decisorios. La teoría de la matemática se basa en dos perspectivas: la del proceso y la del problema, de las cuales se obtiene las características de la toma de decisiones que son: Decisiones programadas y no programadas. Las aportaciones son: teorías de los juegos: estrategia y análisis de conflictos, de los grafos: técnicas de planeación y programación por medio de redes -de las colas: cuida el tiempo de espera, la cantidad de clientes y el tiempo de prestación del servicio.
- **Teoría contingencial:** Elaborada en 1980 por William Dill, William Starbuck, James Thompson, Paul Lawrence, Jay Lorsch y Tom Burns. La organización es un sistema abierto. Existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas. Subraya el ajuste entre procesos organizacionales y las características de la situación, requería la adaptación de la estructura organizacional a diversas contingencias. Considera que el funcionamiento de una organización depende de la interacción con el entorno a partir de la influencia del ambiente, la tecnología, la estructura y el comportamiento. Los objetivos organizacionales son: tener un plan A, B y C para cada situación.

3.2.2.4 Teoría de administración y capacitación

Dentro de la administración se desprende la Administración de Recursos Humanos, la cual consideramos necesaria para el desarrollo de cualquier empresa, ya que el recurso más valioso de cualquier organización o institución es el humano, por tal motivo es importante que este se sienta parte de la empresa y tenga oportunidad de desarrollar sus habilidades.

La primera preocupación por las personas dentro del trabajo surgió a principios del siglo XX, con la teoría de Relaciones Humanas o Escuela Humanística desarrollada por Elton Mayo, esta teoría nació de la necesidad de corregir la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo surgida con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente.

Esta teoría fue la primera en presentar otra visión de la administración, ya que las anteriores teorías administrativas solo se preocupaban por aplicar técnicas y métodos en la estructura de la organización para obtener mayor productividad olvidando el aspecto humano de los trabajadores, tal es el caso de la Teoría Científica representada por Taylor y la Teoría Anatomista y Fisiológica con Henri Fayol.

A la administración de Recursos Humanos se les conoce como “elemento”, administración de personal humano o “factor humano”, Puente Adriana, define al Factor Humano como el potencial humano o capacidades que podrían desarrollarse teniendo motivación adecuada y la oportunidad de realizar un trabajo interesante, estimulante y productivo, dentro de las estructuras organizacionales más flexibles y condiciones de trabajo más acordes a las necesidades humanas.

La administración de Recursos Humanos es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc. De los miembros de la organización, en beneficio del individuo, y del país en general.

Entendemos como administración de Recursos Humanos como un proceso encargado de organizar y motivar al personal de cualquier institución o empresa para alcanzar la máxima eficiencia en el desempeño de sus actividades. Esta se preocupa porque su personal se encuentre laborando satisfactoria y eficientemente dentro de la empresa u organización. Se encarga de motivar a su personal por medio de incentivos (despensas, aumento de sueldo,

días de descanso, etc.) para que el empleado realice sus actividades con armonía y voluntariamente, y con ello lograr el aumento de producción en la empresa.

3.2.2.5 Funciones de la administración de Recursos Humanos

Dentro de la administración de recursos humanos se desprenden funciones que ayudan al administrador a detectar a su personal de acuerdo al perfil del puesto vacante en la empresa, también permite una mejor incorporación y desarrollo en el trabajo. A continuación se habla de estas funciones.

- * Empleo
- * Reclutamiento
- *Inducción
- *Capacitación

3.2.2.6 Programa de Capacitación

Según Matos M. (2007), propone la enseñanza de habilidades específicas, suministrar conocimientos necesarios o influir en las actitudes. Sin considerar el contenido, debe llenar las necesidades de la organización y de los participantes. Cuando los objetivos de la compañía no se contemplan, no redundan en pro de la organización. Si los participantes no perciben el programa como una actividad de interés y relevancia para ellos, su nivel de aprendizaje dista mucho del nivel óptimo.

Es un documento en el que se encuentra de manera sistemática, las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad.

3.2.2.7 Plan de Capacitación

El diseño de un plan de capacitación contiene una serie de etapas de formulación y ejecución. Formulación de la estrategia: en función de los objetivos estratégicos de la empresa y sus

necesidades de desarrollo de personal idóneo para los mismos, se formula una estrategia de capacitación.

Según Sierra (2010) El plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo. Éste corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa.

El plan de capacitación es una acción planificada cuyo propósito general es preparar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo. La capacitación en la empresa debe brindarse en la medida necesaria haciendo énfasis en los aspectos específicos y necesarios para que el empleado pueda desempeñarse eficazmente en su puesto.

3.2.3 Rendimiento Laboral

Según la Real Academia Española, el rendimiento laboral como la proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados (RAE:2015) esta definición con tintes de eficiencia y eficacia, expone la relación entre medios y resultados, elementos importantes que se excluirán si se define performance en términos de desempeño.

- Como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: así, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

- O el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

- En el mundo empresarial, la productividad vendría dada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos/metastareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas es decir, los recursos humanos, que son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo.

Canda (2009) en el diccionario de pedagogía y psicología define el termino de rendimiento como “la capacidad del hombre o de un organismo determinado que se ponen en acción, a la capacidad efectiva, de ejecución o grado de dominio que se demuestra en una tarea.

Se define como “rendimiento laboral”, como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados de la organización, que son relevantes en los objetivos y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada uno de ellos y su nivel de contribución a la organización. Es una apreciación sistemática de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procuran obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo.

Motowidlo (2003) define el concepto como sigue;

“El concepto de rendimiento laboral, lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficiencia de su organización”. (pág. 86)

3.2.4 Productividad

Según Gutiérrez (2015). La productividad no depende del número de horas trabajadas, sino de cómo se han utilizado esas horas y del partido que se les ha sacado. Estamos hablando de la organización eficiente del trabajo y de la capacidad y responsabilidad del trabajador.

Por lo tanto no es una cuestión de horas de permanencia en el puesto de trabajo, sino de Aprovechamiento del tiempo y de calidad de la actividad realizada, que son los dos Factores que inciden en un rendimiento laboral positivo.

Según Calvo (2005) el formador, si quiere obtener unos resultados suficientemente buenos y positivos, cuando explica o expone un tema debe introducirlo aclarando al grupo destinatario el fin u objetivo que se persigue, y la posible utilidad, de tal forma que el alumno pueda participar activamente.

Con ello consigue mantener el nivel de atención y el clima suficiente de interés, y lo hace a través del uso de un lenguaje claro y preciso que enlace con el tema a tratar y los conocimientos correspondientes y previos que ya poseen los alumnos, demostrándoles así la conexión con la realidad que se pueden alcanzar los objetivos propuestos.

Según Joaquín Rodríguez Valencia (2002) “Los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración, concernientes a objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, etc. en la actualidad, el volumen y la frecuencia de dichas decisiones continúa incrementándose. Los manuales son el medio que permite comunicar las decisiones referentes a organización, procedimientos, políticas, antecedentes, aspectos técnicos a la dirección.

3.2.5 Conocimiento

Según Santillan (2010), el conocimiento es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (apriori). En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo.

3.3 Capacitación de Trabajador

De acuerdo a Drovett (2010). Es un proceso de formación implementando por área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible.

Según Nash. (2011). “Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El onjetivo de esta es proporcionar información y un contenido especifico al cargo o promover la imitación de modelos”. El autor considera que los programas fromales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales de los puestos, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

3.4 Satisfacción del Trabajo

Con respeto a la satisfacción del trabajo Davis y Newtrom, (2000), plantean que es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales, la cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que confroman el contexto laboral; supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la sastifacion en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto.

3.5 Administración

El pensamiento y la corriente tayloristas tuvieron como misión principal la mejora general de la administración productiva, es decir, el desarrollo de instrumentos para mejorar el aspecto fabril, romper con viejos y negativos hábitos de trabajo, crear un estilo de pensamiento justificando las ambiciones de ambas partes de la organización. En este terreno científico de la administración, se unió a él gente con las mismas inquietudes, tales como Lillian Moller, Frank Bunker, Gilbreth y Henry Lawrence Gantt.

3.6 La Organización Racional del Trabajo

Al analizar los métodos de trabajo, la principal preocupación de Taylor era que el trabajador aprendía la manera de ejecutar las tareas de su trabajo observando a sus compañeros y recibiendo consejos de sus padres, y a la vez éstos habían aprendido de los suyos. El conocimiento o las experiencias se transmitían en forma oral por generaciones, lo cual traía como consecuencia que hubiese infinidad de métodos en cada oficio para realizar una misma tarea, y a la vez que se tuviera que utilizar una gran variedad de instrumentos y herramientas diferentes en cada operación. La intención fue depurar esta situación y crear, a través de un estudio científico de tiempos y movimientos, la mejor manera de llegar a los mismos resultados pero con un mínimo de esfuerzo y una estandarización de procesos y herramientas, evitando así el uso de métodos empíricos y rudimentarios por parte del trabajador y generando un método científico dirigido a la organización racional del trabajo. La organización racional del trabajo está conformada por aspectos ya antes mencionados: estudios de tiempos y movimientos, diseño de cargos y tareas, especialización, supervisión funcional, incentivos salariales, condiciones ambientales de trabajo, estandarización de métodos y máquinas. A continuación analizaremos algunos de estos puntos.

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4 METODOLOGÍA.

Mediante el marco metodológico se da a conocer las características del proyecto, además se establecen las técnicas y herramientas que se utilizaron para obtener los datos del personal y área de estudio.

4.1 Tipo de estudio

La metodología empleada en la investigación fue descriptiva en la que se implementó una prueba para el análisis y el alcance de los resultados; este tipo de investigación “se refiere al estudio sobre el quehacer cotidiano de las personas o de grupos pequeños, en este tipo de investigación interesa lo que la gente hace, piensa, siente, sus patrones culturales y el significado de sus relaciones interpersonales y con el medio laboral” (Lerma, 2004)

4.2 Fuentes de información

Primaria: Como fuente de información primaria se utilizó el método de observación y encuesta a los trabajadores donde tuvo cobertura la investigación.

Secundaria: Se recurrió a fuentes como consulta en textos, y diccionarios, pagina web que permita aclarar e interpretar conceptos sobre capacitación y desarrollo para mejorar el rendimiento laboral.

4.3 Métodos de investigación

Deductivo: Este método es importante en la producción de conocimientos. Nos permite razonar y explicar la realidad partiendo de leyes y teorías generales sobre lo que es diseñar programas de capacitación y desarrollo para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores.

Cuantitativa: Porque tuvo como propósito el enfoque del comportamiento del entorno social por su causa y efecto de las cosas. Para que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente donde se inicia el problema. (Sutton, 2013)

4.4 Técnicas

La observación directa: Esta técnica se utilizó en la etapa del diagnóstico, con el propósito de identificar el problema.

Entrevista.- Esta técnica se aplicó con el propósito de conocer las funciones que desempeña cada trabajador y sus responsabilidades.(Ver Anexo).

4.5 Instrumentos

Registro de Observación: Permitió anotar y registrar los hechos observados más significativos, para identificar el planteamiento del problema.

Guía de Entrevista: Este instrumento es una guía de interrogantes que nos permitió obtener o contrastar la información. (Ver Anexo).

CAPITULO V

PROPUESTA CENTRAL DEL PROYECTO

5 DIAGNOSTICO SITUACIONAL Y CONTEXTUAL

5.1 Resultados e Interpretación de las Encuestas

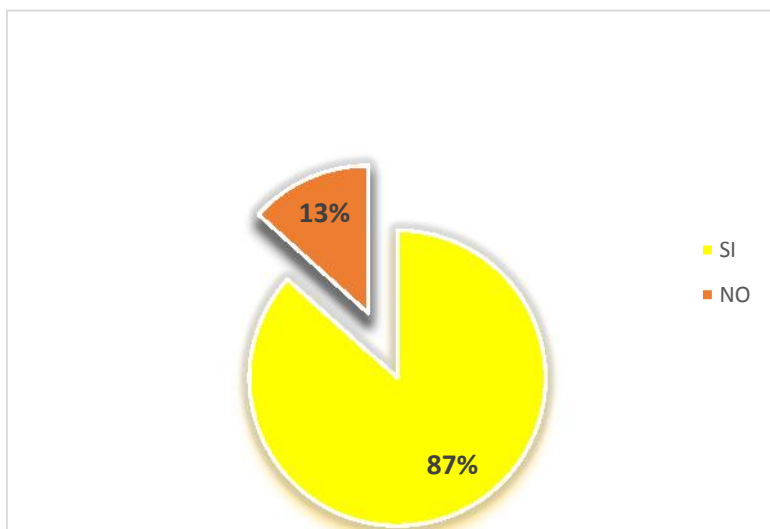
Seguidamente, se procesó y analizo los resultados obtenidos de las encuestas sobre el reclutamiento y selección del personal, de las cuales se presenta en el siguiente cuadro:

Pregunta N° 1

1. ¿Conoces los objetivos de la empresa que debe cumplir?

Grafico N° 4

| | | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------|--------------|------------|-------------|
| VALIDO | SI | 13 | 87% |
| | NO | 2 | 13% |
| | TOTAL | 15 | 100% |



Fuente: Elaboración propia

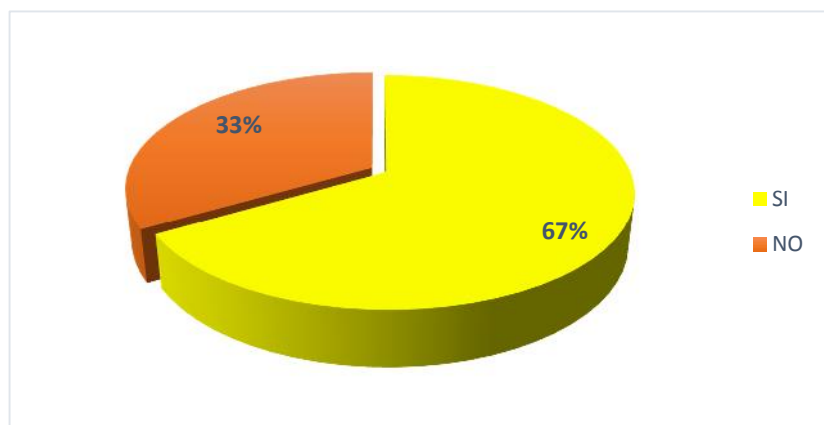
Referente al objetivo principal de la empresa Lourdes., el 87% de los trabajadores afirman conocer los objetivos, es muy importante que los trabajadores el objetivo de la empresa, las respuestas fueron coherentes.

Pregunta N° 2

2. ¿Cree usted que la motivación en es importante en sus actividades laborales?

Grafico N° 5

| | | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------|-------|------------|------------|
| VALIDO | SI | 10 | 67% |
| | NO | 5 | 33% |
| | TOTAL | 15 | 100% |



Fuente: Elaboración propia

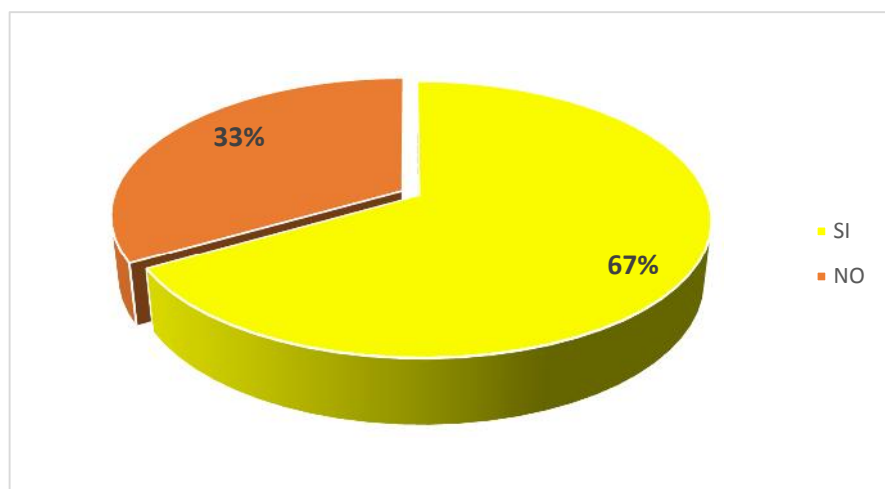
De todo el personal encuestado, el 67.% responden que la motivación en es importante en sus actividades laborales, y el 33 % del personal no es importante la motivación.

Pregunta N° 3

3. ¿Ha recibido capacitaciones de las actividades relacionadas a su puesto de trabajo?

Grafico N° 6

| | | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------|-------|------------|------------|
| VALIDO | SI | 10 | 67% |
| | NO | 5 | 33% |
| | TOTAL | 15 | 100% |



Fuente: Elaboración propia

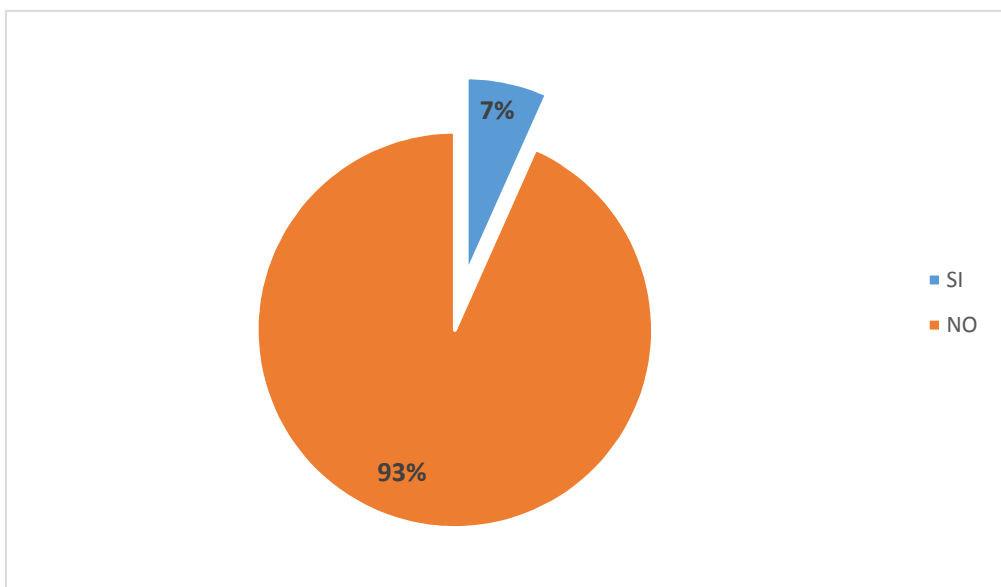
El 67 % del personal los encuestados certifica que ha recibido capacitaciones y el 33 % de los empleados no ha recibido capacitaciones de su puesto de trabajo.

Pregunta N° 4

4. ¿Ha recibido motivaciones o incentivos de acuerdo a su buen desempeño en sus actividades laborales?

Grafico N° 7

| | | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------|-------|------------|------------|
| VALIDO | SI | 1 | 7% |
| | NO | 14 | 93% |
| | TOTAL | 15 | 100% |



Fuente: Elaboración propia

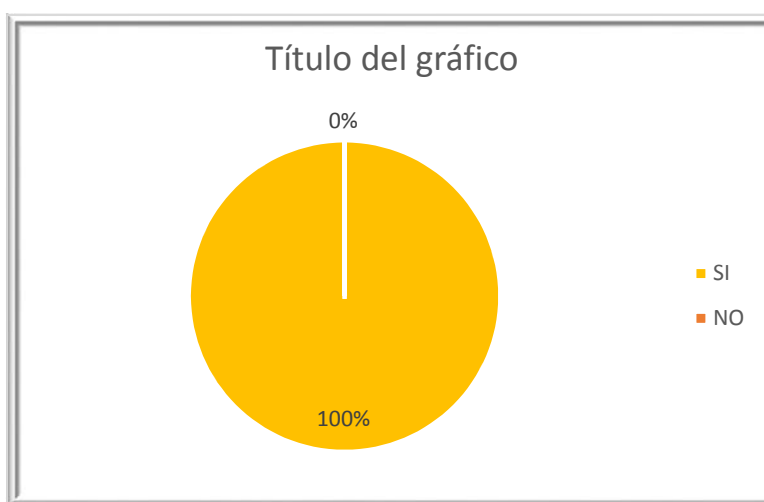
El 93 % del personal los encuestados no ha recibido motivaciones o incentivos y el 7 % de los empleados ha recibido capacitaciones.

Pregunta N° 5

5. ¿Existe una comunicación asertiva en su área de trabajo?

Gráfico N° 8

| | | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------|--------------|------------|-------------|
| VALIDO | SI | 15 | 100% |
| | NO | 0 | 0% |
| | TOTAL | 15 | 100% |



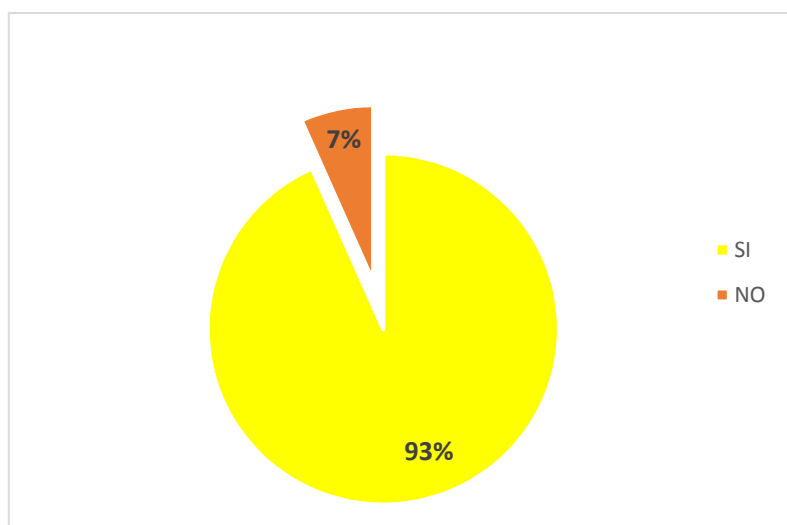
El 100 % del personal los encuestados indican que existen una comunicación asertiva en su área de trabajo.

Pregunta N° 6

6. ¿Usted se siente estable y le gusta su trabajo dentro de la empresa?

Grafico N° 9

| | | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------|-------|------------|------------|
| VALIDO | SI | 14 | 93% |
| | NO | 1 | 7% |
| | TOTAL | 15 | 100% |



Fuente: Elaboración propia

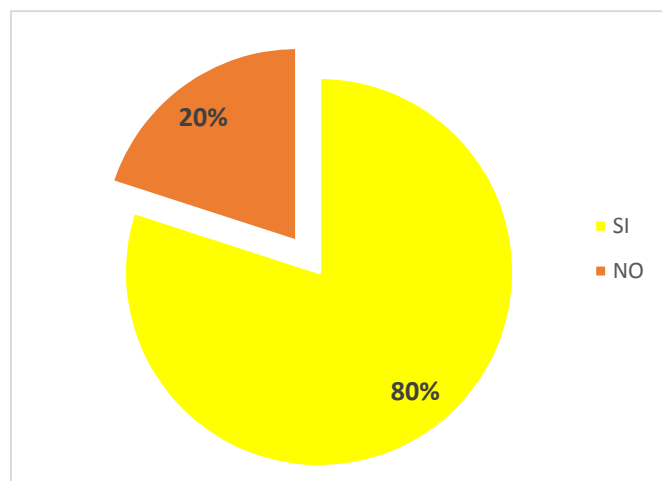
El 93% del personal de la empresa tiene la sensación de estabilidad laboral y el sentimiento que le gusta su trabajo, el 7% no siente lo mismo.

Pregunta N° 7

7. ¿Le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo?

Grafico N° 10

| | | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------|--------------|------------|-------------|
| VALIDO | SI | 12 | 80% |
| | NO | 3 | 20% |
| | TOTAL | 15 | 100% |



Fuente: Elaboración propia

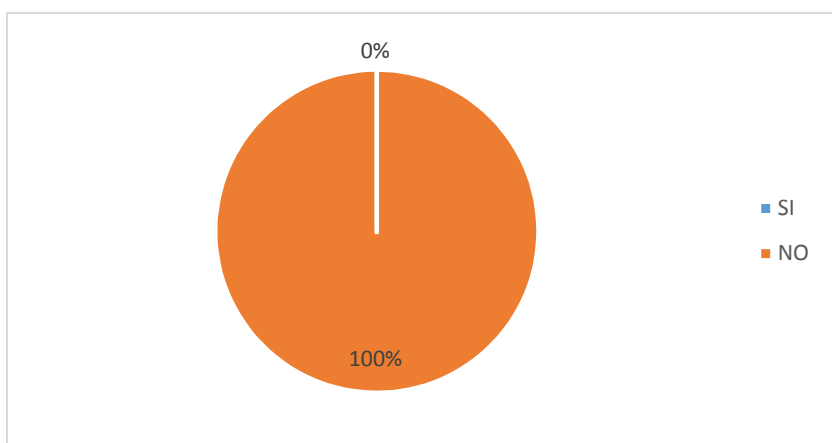
El 80% de los empleados tiene las herramientas necesarias para realizar su trabajo, el 20% de los empleados considera que no tiene estas herramientas.

Pregunta N° 8

8. ¿Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?

Grafico N° 11

| | | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------|-------|------------|------------|
| VALIDO | SI | 0 | 0% |
| | NO | 15 | 100% |
| | TOTAL | 15 | 100% |



Fuente: Elaboración propia

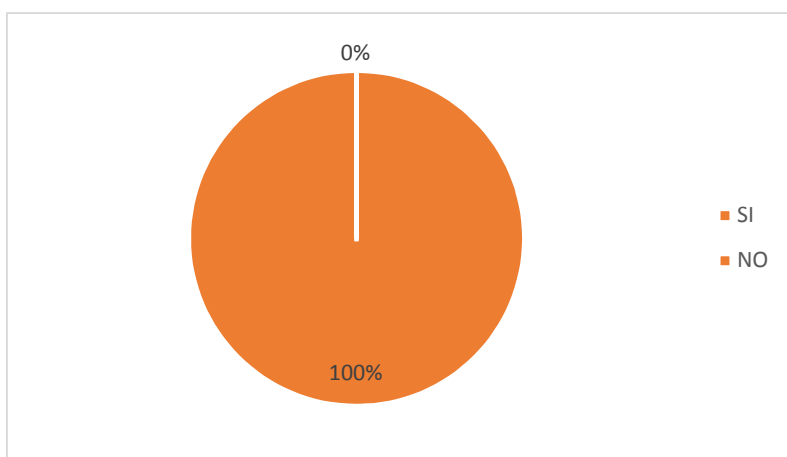
El 100% de los empleados de la empresa no toma ninguna decisión sin antes consultar a sus jefes superiores.

Pregunta N° 9

9. ¿Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente?

Grafico N° 12

| | | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------|--------------|------------|-------------|
| VALIDO | SI | 15 | 100% |
| | NO | 0 | 0% |
| | TOTAL | 15 | 100% |



Fuente: Elaboración propia

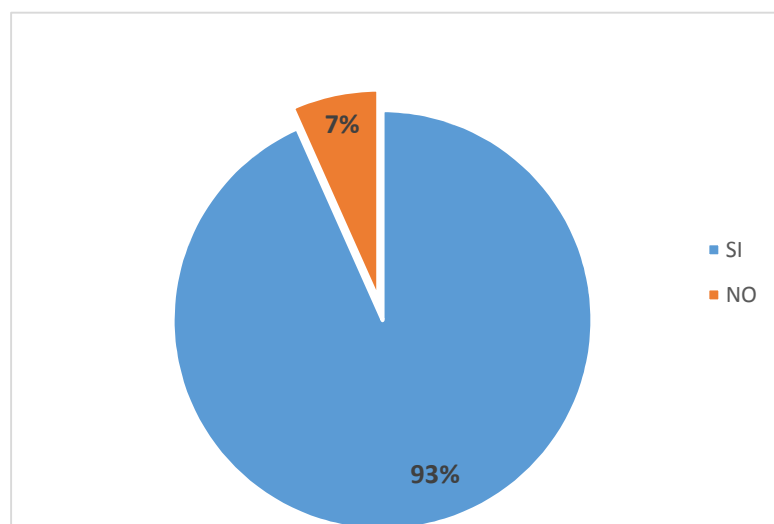
El 100% de los empleados considera que tiene el tiempo suficiente para la realización de sus actividades.

Pregunta N° 10

10. ¿Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo?

Grafico N° 13

| | | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------|-------|------------|------------|
| VALIDO | SI | 14 | 93% |
| | NO | 1 | 7% |
| | TOTAL | 15 | 100% |



Fuente: Elaboración propia

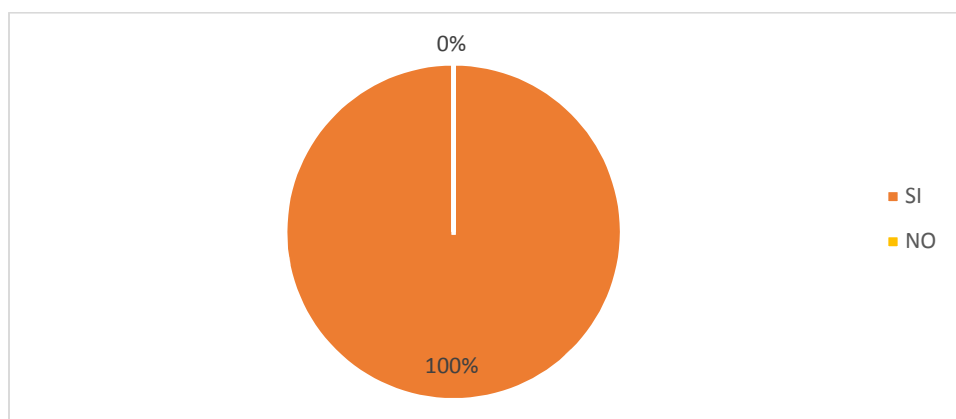
El 93% de los empleados de la empresa manifiesta que son buenas las relaciones laborales con sus compañeros de trabajo, pero hay un 7% que no lo considera de esta manera.

Pregunta N° 11

11. ¿Estaría usted dispuesto a participar en un plan de capacitación?

Grafico N° 14

| | | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------|-------|------------|------------|
| VALIDO | SI | 15 | 100% |
| | NO | 0 | 0% |
| | TOTAL | 15 | 100% |



Fuente: Elaboración propia

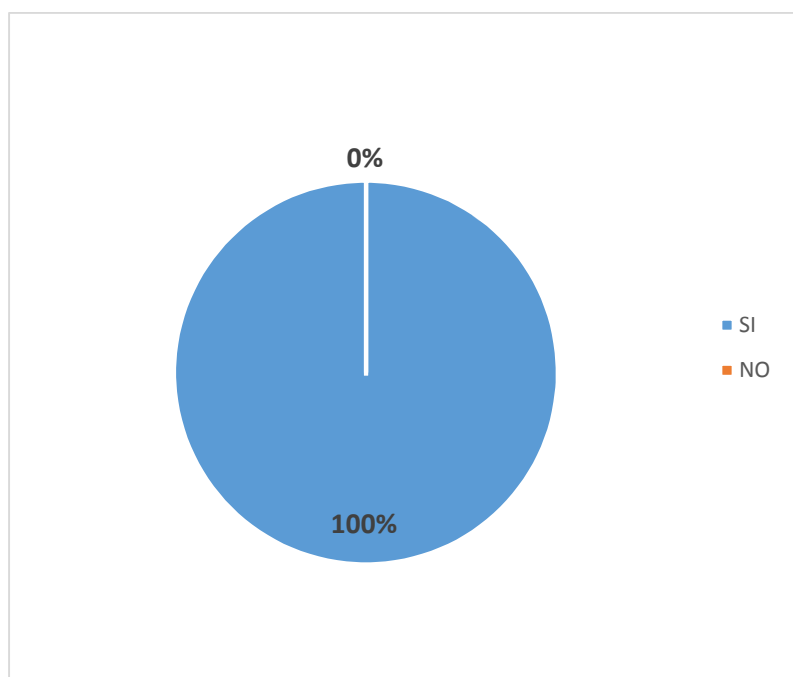
El 100% de los empleados de la empresa manifiesta su disposición para poder participar en un plan de capacitación.

Pregunta N° 12

12. ¿Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este?

Grafico N° 15

| | | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------|--------------|------------|-------------|
| VALIDO | SI | 15 | 100% |
| | NO | 0 | 0% |
| | TOTAL | 15 | 100% |



Fuente: Elaboración propia

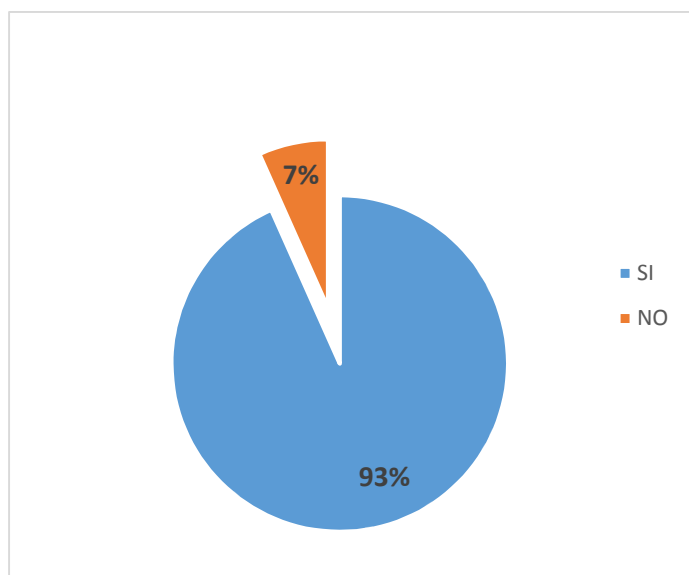
El 100% de los empleados considera que tiene claro cómo va a realizar su trabajo.

Pregunta N° 13

13. ¿Le fue suministrado el manual de funciones al ingresar a la empresa sobre las obligaciones y labores a desempeñar?

Grafico N° 16

| | | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------|-------|------------|------------|
| VALIDO | SI | 14 | 93% |
| | NO | 1 | 7% |
| | TOTAL | 15 | 100% |



Fuente: Elaboración propia

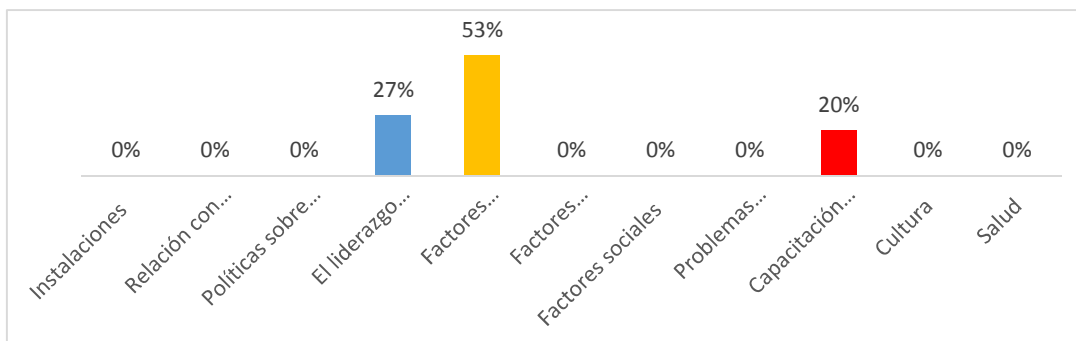
El 93% de los empleados manifiesta que le entregaron el manual de funciones, respecto a las actividades que realizara en la empresa, el 7% restante manifiesta que no le proporcionaron.

Pregunta N° 14

14. ¿Cuál cree que es el factor que más problemas presenta con respecto a productividad dentro de la empresa?

Grafico N° 17

| OPCIONES | RESPUESTA | |
|--|-----------|------------|
| | NUMERO | PORCENTAJE |
| Instalaciones | 0 | 0% |
| Relación con compañeros | 0 | 0% |
| Políticas sobre las cuales se rigen los miembros de una organización | 0 | 0% |
| El liderazgo dentro de la organización es ineficiente | 4 | 27% |
| Factores económicos nacionales | 8 | 53% |
| Factores demográficos | | 0% |
| Factores sociales | | 0% |
| Problemas personales fuera de la organización que afectan su desempeño | | 0% |
| Capacitación (educación) | 3 | 20% |
| Cultura | | 0% |
| Salud | | 0% |
| TOTAL | 15 | 100% |



Fuente: Elaboración propia

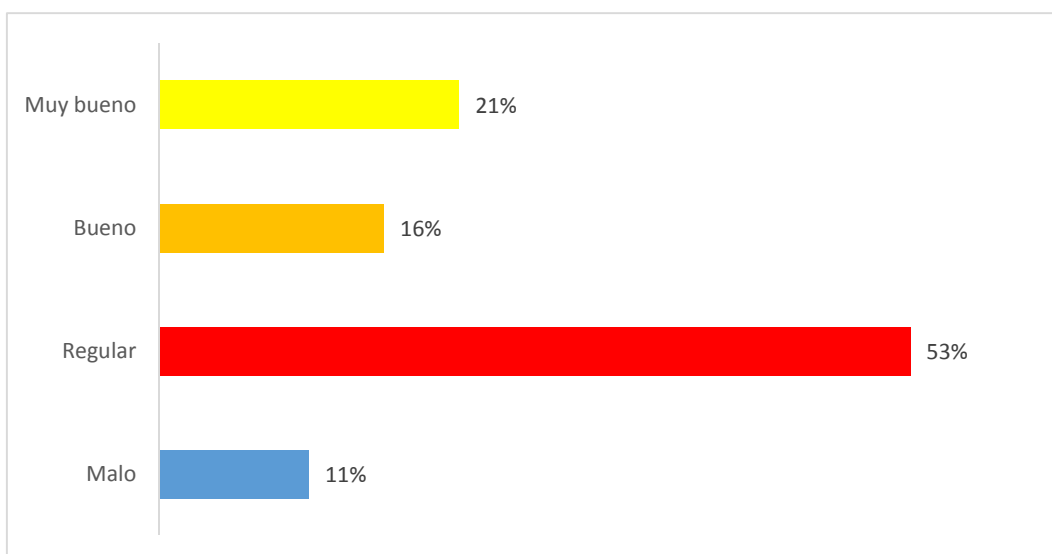
El 53% de los empleados manifiesta que los factores económicos son los que afecta a la productividad de la empresa, el 27% considera a la falta de liderazgo y el 20% a la falta de capacitación.

Pregunta N° 15

15. ¿Cómo considera el estado de las instalaciones?

Gráfico N° 18

| OPCIONES | RESPUESTA | |
|-----------|-----------|------------|
| | NUMERO | PORCENTAJE |
| Malo | 2 | 11% |
| Regular | 10 | 53% |
| Bueno | 3 | 16% |
| Muy bueno | 4 | 21% |
| TOTAL | 19 | 100% |



Fuente: Elaboración propia

El 53% considera de manera regular sus ambientes de trabajo, 21% lo considera muy bueno, 16% bueno, y el 11% malo.

5.2 Antecedentes de la Empresa

La empresa beneficiadora de almendra Lourdes SRL, creada el 16 de Julio de 1965, desde su creación hasta la actualidad el Sr. Emilio Fabaro Rojas, propietario de la empresa, dirige su actividad económica al Beneficiado de la castaña, enfocándose estrictamente en las ventas sin considerar el área funcional como es el área administrativa, contabilidad, cobranzas, etc., además los conocimientos y reglas de acción, es decir la empresa es dirigida en base a sus órdenes e instrucción.

5.3 Matriz FODA

CUADRO N° 1: MATRIZ FODA

| | |
|----------------------|---|
| FORTALEZAS | Se cuenta con personal en las diferentes áreas para realizar capacitación |
| | Personal estable en la empresa |
| | Diversidad de productos y calidad de los mismos |
| OPORTUNIDADES | La estabilidad que poseen en el mercado les permite innovar a pesar de los riesgos que esto |
| | Buena relación con la empresa |
| | Aceptación de propuesta de capacitación |
| DEBILIDADES | No se encuentran motivados en el trabajo. |
| | Personal con insuficiente capacitación |
| | En el proceso de producción pueden presentarse errores humanos o de maquinaria |
| | No existe la capacitación adecuada |
| | Falta de equipamiento de trabajo |
| AMENAZAS | Agotamiento de los recursos |
| | Falta de capacitación |
| | Bajo rendimiento laboral |
| | Fallas en la información |
| | Errores proceso autoestima |

Fuente: Elaboración Propia

5.4 Programa de Capacitación y Desarrollo

La empresa Beneficiadora Lourdes Ltda. Tiene como Misión y Visión empresarial lo siguiente:

5.5 Misión

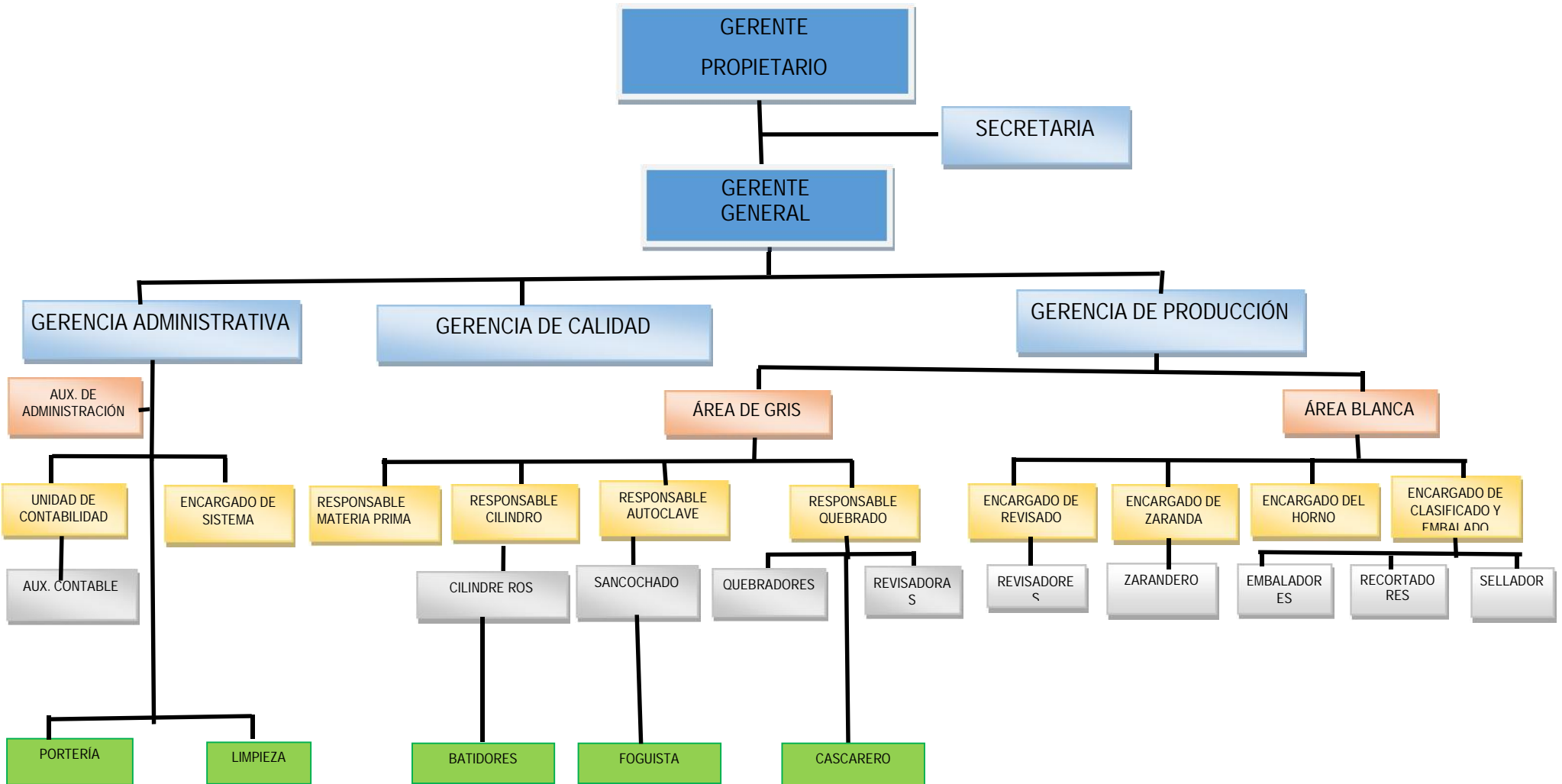
La Beneficiadora “LOURDES” satisface las necesidades del consumidor y expectativas de sus clientes, produciendo almendra beneficiada con calidad e inocuidad contando con personal continuamente capacitado y teniendo un control y mejora constante de los procesos cumpliendo así con las normas Nacionales e internacionales. (Elaboración Propia)

5.6 Visión

Tener una empresa consolidada y líder en calidad con perspectivas de continuo crecimiento contando con todo personal calificado trabajando en un ambiente que los motive a conseguir los objetivos trazados para orgullo de todos los miembros de la empresa. (Elaboración Propia)

Al mismo tiempo se le ha diseñado una estructura orgánica acorde a las actividades que realiza para el cumplimiento de sus objetivos empresariales y con una proyección futura de la misma.

CUADRO N° 2: ORGANIGRAMA



Fuentes: Elaboración Propia

| CUADRO N° 3 | |
|--|---|
| PROPUESTA DE CARGOS EMPRESA LOURDES | |
| NOMBRE DE LOS CARGOS | NUMERO DE PERSONAS QUE DESEMPEÑAN EL CARGO |
| GERENTE PROPIETARIO | 1 |
| GERENTE GENERAL | 1 |
| GERENTE ADMINISTRATIVO | 1 |
| GERENTE DE CALIDAD | 1 |
| GERENTE DE PRODUCCIÓN | 1 |
| SECRETARIA | 1 |
| AUXILIAR DE ADMINISTRACIÓN | 1 |
| ÁREA GRIS | 1 |
| ÁREA BLANCA | 1 |
| UNIDAD DE CONTABILIDAD | 1 |
| ENCARGADO DE SISTEMA | 1 |
| RESPONSABLE DE MATERIA PRIMA | 1 |
| RESPONSABLE DE CILINDRO | 1 |
| RESPONSABLE DE AUTOCLAVE | 1 |
| RESPONSABLE DE QUEBRADO | 1 |
| ENCARGADO DE REVISADO | 1 |
| ENCARGADO DE ZARANDA | 1 |
| ENCARGADO DE HORNO | 1 |
| ENCARGADO CLASIFICACIÓN Y EMBALADO | 1 |
| AUXILIAR CONTABLE | 1 |
| CILINDREROS | 1 |
| SANCOCHADO | 1 |
| QUEBRADORES | 1 |
| REVISADORAS | 1 |

| | | | |
|---------------------|-----------|-----------------------|-----------|
| ZARANDERO | | 1 | |
| EMBALADOR | | 1 | |
| RECORTADORES | | 1 | |
| SELLADOR | | 1 | |
| BATIDORES | | 1 | |
| FOGUISTA | | 1 | |
| CASCARERO | | 1 | |
| LIMPIEZA | | 1 | |
| PORTERÍA | | 1 | |
| TOTAL CARGOS | 32 | TOTAL PERSONAS | 32 |

Fuente: Elaboración Propia

En un mundo profesional en constante cambio, las empresas que no siguen esta tendencia pueden verse muy penalizadas. Los beneficios y necesidades de capacitación para las empresas son innegables. De hecho, esto permite hacer frente a la constante evolución de la competencia y que no nos quedemos atrás. Contar con empleados plenamente formados en el progreso tecnológico o en las últimas normas vigentes en el sector es la mejor manera de estar siempre a la vanguardia del mercado.

Hoy en día las empresas desarrollan planes estratégicos de capacitaciones basados en su mayor capital: su recurso humano; debido a que el fortalecimiento y motivación que pueda tener dicho capital, genera un mayor impacto en los resultados de productividad.

Entre los planes más importantes están los de capacitación. Para ello, se emplean diversos métodos para detectar las necesidades existentes y futuras que puedan darse en la empresa, tanto como analizar los puestos de trabajo, como también el evaluar el desempeño de los empleados, para optimizar los recursos al máximo.

La capacitación trae ciertos beneficios que Evans y Lindsay (2008) manifiesta que “los beneficios de la capacitación y el entrenamiento con base en la calidad supera los costos. La capacitación y el entrenamiento se han convertido en una responsabilidad esencial de los departamentos en la organización para una calidad total, sobre todo porque los empleados con autoridad requieren de nuevos conocimientos y habilidades que no necesitan justificar los costos” (p. 296).

Entre los beneficios que podemos encontrar para los empleados en la capacitación están los siguientes:

- Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones.
- Favorece la confianza y desarrollo personal.
- Ayuda a la formación de líderes.
- Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos.

- Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto.
- Ayuda a lograr las metas individuales.
- Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona.
- Disminuye temores de incompetencia o ignorancia.
- Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad.
- Hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño.

La capacitación no debe verse simplemente como una obligación que hay que cumplir porque lo manda la ley. La capacitación es una inversión que trae beneficios a la persona y a la empresa. Algunos de esos beneficios para la empresa según Evans y Lindsay (2008) son los siguientes:

- Ayuda a prevenir riesgos de trabajo.
- Produce actitudes más positivas.
- Aumenta la rentabilidad de la empresa.
- Eleva la moral del personal.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño.
- Crea una mejor imagen de la empresa.
- Facilita que el personal se identifique con la empresa.
- Mejora la relación jefe-subordinados.
- Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.
- Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.
- Ayuda a solucionar problemas.
- Facilita la promoción de los empleados.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.

- Promueve la comunicación en la organización.

Ante estos desafíos que nos brinda la Capacitación, es que hemos diseñado un programa de Capacitación y Desarrollo para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Beneficiadora de Almendras “Lourdes” SRL.

El cual está estructurado en 8 cursos de capacitación y distribuidos de la siguiente manera:

**CUADRO N° 4: 1^{er} CURSO DE CAPACITACIÓN PROPUESTO PARA LA
EMPRESA BENEFICIADORA LOURDES**

| CURSO N° 1 | CONTENIDO MÍNIMO |
|---|--|
| <p align="center">¿QUIENES SOMOS?</p> <p align="center">MISIÓN Y VISIÓN DE LA EMPRESA</p> | Introducción al curso (reglas y compromisos) - metodología de trabajo |
| | <p>OBJETIVO:</p> <p>1.- El nuevo empleado recibe información general necesaria respecto a la empresa, como normas, reglamentos y procedimientos que le afecten, para que su adaptación sea rápida.</p> <p>2. Reducción de la cantidad de dimisiones o de acciones correctivas gracias a que se conocen los reglamentos de la empresa y las consecuentes sanciones derivadas de su infracción.</p> |
| | <p>TEMARIO:</p> |
| | <p>CONOCIENDO A TU EMPRESA:</p> <p>Misión</p> <p>Visión</p> <p>Normas</p> <p>Reglamentos</p> <p>Procedimientos</p> |
| | <p>IMPORTANCIA DE LA EMPRESA:</p> <p>Organización</p> <p>Producción</p> <p>Comercialización</p> |
| | <p>PARTICIPACIÓN EN TU EMPRESA :</p> <p>Empatía Laboral</p> <p>Empoderamiento</p> |
| | <p>METODOLOGÍA:</p> <p>Inductiva – Deductiva</p> <p>Participativa</p> |
| | <p>PARTICIPANTES:</p> <p>Todos los empleados de la empresa</p> |
| | <p>CARGA HORARIA:</p> <p>4 Horas Académicas (cada hora de 45 minutos)</p> |
| | <p>RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN :</p> <p>Gerencia Administrativa</p> |
| | <p>EVALUACIÓN:</p> <p>Capacitador</p> |

Fuente: Elaboración Propia

**CUADRO N° 5: 2^{do} CURSO DE CAPACITACIÓN PROPUESTO PARA LA
EMPRESA BENEFICIADORA LOURDES**

| CURSO N° 2 | CONTENIDO MÍNIMO |
|-----------------------------------|--|
| MOTIVACIÓN | Introducción al curso (reglas y compromisos) - metodología de trabajo |
| | OBJETIVO: Ayudará a comprender la relación motivación-conducta a partir del desarrollo conceptual para lograr los objetivos deseados hacia un mejor desarrollo en el trabajo cada vez más competitivo. |
| | TEMARIO: |
| | LA MOTIVACIÓN Conceptos Clasificación Tipos |
| | VIDEO MOTIVACIONAL |
| | DINÁMICA DE INTEGRACIÓN |
| | ACTIVIDAD QUE GENERE RETROALIMENTACIÓN |
| | METODOLOGÍA: Inductiva - Deductiva Expositiva y Participativa |
| | PARTICIPANTES: Todos los empleados de la empresa |
| | CARGA HORARIA: 4 Horas Académicas (cada hora de 45 minutos) |
| | RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN : Gerencia Administrativa |
| EVALUACIÓN: Capacitador | |

Fuente: Elaboración Propia

**CUADRO N° 6: 3^{er} CURSO DE CAPACITACIÓN PROPUESTO PARA LA
EMPRESA BENEFICIADORA LOURDES**

| CURSO N° 3 | CONTENIDO MÍNIMO |
|---|--|
| LIDERAZGO | Introducción al curso (reglas y compromisos) - metodología de trabajo |
| | <p>OBJETIVO: Motivar a otros para tomar decisiones y ejecutar acciones alineadas con la visión de la organización, los objetivos y la estrategia.</p> <p>Ya que el liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.</p> |
| | TEMARIO: |
| | La gestión y el liderazgo |
| | Jefes y líderes |
| | Evolución del concepto de liderazgo. |
| | Estilos. El liderazgo y la cultura |
| | Análisis del estilo propio de liderar |
| | <p>METODOLOGÍA: Inductiva - Deductiva Expositiva y Participativa</p> |
| | <p>PARTICIPANTES: Todos los empleados de la empresa</p> |
| <p>CARGA HORARIA: 4 Horas Académicas (cada hora de 45 minutos)</p> | |
| <p>RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN: Gerencia Administrativa</p> | |
| <p>EVALUACIÓN: Capacitador</p> | |

Fuente: Elaboración Propia

**CUADRO N° 7: 4^{TO} CURSO DE CAPACITACIÓN PROPUESTO PARA
LA EMPRESA BENEFICIADORA LOURDES**

| CURSO N° 4 | CONTENIDO MÍNIMO |
|---|--|
| TRABAJO EN EQUIPO | Introducción al curso (reglas y compromisos) - metodología de trabajo |
| | OBJETIVO: Al terminar el curso el/la participante, conocerá aspectos teóricos y prácticos, que le permitan implementar acciones de trabajo en equipo en su área laboral. |
| | TEMARIO: |
| | Diferencias entre grupo y equipo de trabajo. |
| | Funcionamiento de los equipos. |
| | Beneficio de trabajo en equipo |
| | La dinámica de los equipos: |
| | Conflicto al interior del equipo. |
| | Conflicto al interior del equipo. |
| | Puesta en marcha de un equipo de trabajo. |
| | METODOLOGÍA: Inductiva - Deductiva Expositiva y Participativa |
| | PARTICIPANTES: Todos los empleados de la empresa |
| CARGA HORARIA: 4 Horas Académicas (cada hora de 45 minutos) | |
| RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN: Gerencia Administrativa | |
| EVALUACIÓN: Capacitador | |

Fuente: Elaboración Propia

**CUADRO N° 8: 5^{TO} CURSO DE CAPACITACIÓN PROPUESTO PARA
LA EMPRESA BENEFICIADORA LOURDES**

| CURSO N° 5 | CONTENIDO MÍNIMO |
|---|--|
| ÉTICA | Introducción al curso (reglas y compromisos) - metodología de trabajo |
| | OBJETIVO: El/la participante, conocerá aspectos teóricos y prácticos sobre la ética como disciplina que regula el comportamiento humano el cual se encuentra regido por normas, las cuales deben estudiarse para poder desarrollar una mejor conducta. |
| | TEMARIO: |
| | Conceptualizaciones |
| | Importancia |
| | Clasificaciones |
| | Aplicaciones |
| | Casos |
| | Ejemplos |
| | METODOLOGÍA: Inductiva - Deductiva Expositiva y Participativa |
| | PARTICIPANTES: Todos los empleados de la empresa |
| CARGA HORARIA: 4 Horas Académicas (cada hora de 45 minutos) | |
| RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN: Gerencia Administrativa | |
| EVALUACIÓN: Capacitador | |

Fuente: Elaboración Propia

**CUADRO N° 9: 6^{to} CURSO DE CAPACITACIÓN PROPUESTO PARA LA
EMPRESA BENEFICIADORA LOURDES**

| CURSO N° 6 | 1. CONTENIDO MÍNIMO |
|--|--|
| RELACIONES HUMANAS | Introducción al curso (reglas y compromisos) - metodología de trabajo |
| | OBJETIVO. Generar cohesion, adaptacion y sobrevivencia a uno de los grupos llamese familia, sociedad, empresas, organizaciones, etc. |
| | TEMARIO: |
| | Conceptos |
| | Finalidad |
| | Clasificación |
| | Regla de Oro |
| | Casos |
| | Ejemplos |
| | METODOLOGÍA: Inductiva - Deductiva Expositiva y Participativa |
| | PARTICIPANTES: Todos los empleados de la empresa |
| | CARGA HORARIA: 4 Horas Académicas (cada hora de 45 minutos) |
| RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN: Gerencia Administrativa | |
| EVALUACIÓN: Capacitador | |

Fuente: Elaboración Propia

**CUADRO N° 10: 7^{to} CURSO DE CAPACITACIÓN PROPUESTO PARA
LA EMPRESA BENEFICIADORA LOURDES**

| CURSO N° 7 | CONTENIDO MÍNIMO |
|--|---|
| Resolución de conflictos | Introducción al curso (reglas y compromisos) - metodología de trabajo |
| | OBJETIVO: Reducir la violencia y aumentar la convivencia entre los empleados o trabajadores a corto plazo en las organizaciones y dentro de la comunidad a largo plazo. |
| | TEMARIO: |
| | Conceptos |
| | Objetivos |
| | Causas |
| | Clasificación |
| | Casos |
| | Ejemplos |
| | METODOLOGÍA: Inductiva - Deductiva Expositiva y Participativa |
| | PARTICIPANTES: Todos los empleados de la empresa |
| | CARGA HORARIA: 4 Horas Académicas (cada hora de 45 minutos) |
| RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN: Gerencia Administrativa | |
| EVALUACIÓN: Capacitador | |

Fuente: Elaboración Propia

**CUADRO N° 11: 8^{VO} CURSO DE CAPACITACIÓN PROPUESTO PARA
LA EMPRESA BENEFICIADORA LOURDES**

| CURSO N° 8 | CONTENIDO MÍNIMO |
|---|--|
| Dinámica organizacional | Introducción al curso (reglas y compromisos) - metodología de trabajo |
| | OBJETIVO: Conocer que la Dinámica Organizacional es un área de estudio de las ciencias sociales que analiza la interacción de las estructuras, procesos, los sistemas de información y las relaciones humanas en el contexto de las empresas. Describe la Cultura de la Organización y su impacto en las personas. |
| | TEMARIO: |
| | Conceptualizaciones |
| | Que es la mecánica y dinámica de grupos |
| | Como esta compuesta una organización |
| | Que es una propuesta de negocios |
| | Casos |
| | Ejemplos |
| | METODOLOGÍA: Inductiva - Deductiva Expositiva y Participativa |
| PARTICIPANTES: Todos los empleados de la empresa | |
| CARGA HORARIA: 4 Horas Académicas (cada hora de 45 minutos) | |
| RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN: Gerencia Administrativa | |
| EVALUACIÓN: Capacitador | |

Fuente: Elaboración Propia

CUADRO N° 12: PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

| N° | NOMBRE DEL EVENTO | OBJETIVOS | PERSONAL | RESPONSABLE DE SU EJECUCIÓN |
|----|---|--|--------------------------------|-----------------------------|
| 1 | Conociendo a mi empresa – Visión y Misión de la Empresa | El nuevo empleado recibe información general necesaria respecto a la empresa, como normas, reglamentos y procedimientos que le afecten, para que su adaptación sea rápida | Todo el Personal de la Empresa | Gerente Administrativa |
| 2 | Motivación | Ayudará a comprender la relación motivación-conducta a partir del desarrollo conceptual para lograr los objetivos deseados hacia un mejor desarrollo en el trabajo cada vez más competitivo. | Todo el Personal de la Empresa | Gerente Administrativa |
| 3 | Liderazgo | Motivar a otros para tomar decisiones y ejecutar acciones alineadas con la visión de la organización, los objetivos y la estrategia. | Todo el Personal de la Empresa | Gerente Administrativa |

| | | | | |
|---|-------------------|---|--------------------------------|------------------------|
| | | Ya que el liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos. | | |
| 4 | Trabajo En Equipo | Al terminar el curso el/la participante, conocerá aspectos teóricos y prácticos, que le permitan implementar acciones de trabajo en equipo en su área laboral. | Todo el Personal de la Empresa | Gerente Administrativa |
| 5 | Ética | El/la participante, conocerá aspectos teóricos y prácticos sobre la ética como disciplina que regula el comportamiento humano el cual se encuentra regido por normas, las cuales deben | Todo el Personal de la Empresa | Gerente Administrativa |

| | | | | |
|---|--------------------------|--|--------------------------------|------------------------|
| | | estudiarse para poder desarrollar una mejor conducta. | | |
| 6 | Relaciones Humanas | Generar cohesión, adaptación y sobrevivencia a uno de los grupos llámese familia, sociedad, empresas, organizaciones, etc. | Todo el Personal de la Empresa | Gerente Administrativa |
| 7 | Resolución de conflictos | Reducir la violencia y aumentar la convivencia entre los empleados o trabajadores a corto plazo en las organizaciones y dentro de la comunidad a largo plazo. | Todo el Personal de la Empresa | Gerente Administrativa |
| 8 | Dinámica Organización | Conocer que la Dinámica Organizacional es un área de estudio de las ciencias sociales que analiza la interacción de las estructuras, procesos, los sistemas de información y las relaciones humanas en el contexto de las empresas. Describe la Cultura de la Organización y su impacto en las personas. | Todo el Personal de la Empresa | Gerente Administrativa |

Fuente: Elaboración Propia

5.7 PRESUPUESTO.

El presupuesto programado para la elaboración de la propuesta de Diseño de un programa de capacitación y desarrollo para el personal mejorar el rendimiento de los trabajadores de la empresa beneficiadora de almendras Lourdes S.R.L, en el municipio de Riberalta de la Provincia Vaca Diez, en la Gestión 2019” será únicamente para la elaboración y conclusión del perfil de proyecto, el cual demandará gastos a la persona que elaborará dicha propuesta.

CUADRO N° 13: PRESUPUESTO GENERAL

(Expresados en bolivianos)

| Ítem | Detalle | Descripción | Cantidad | Precio Unitario | Total/ Bs. |
|------------------|---------------------------------------|-------------|----------|-----------------|---------------|
| 1 | Transporte Alquiler Motocicleta | Unidad | 1 | 1.500 | 1500 |
| 2 | Computadora | Unidad | 1 | 3500 | 3500 |
| 3 | Impresión y fotocopia | Hojas | 700 | 2 | 1400 |
| 4 | Flash Memory | Unidad | 1 | 100 | 100 |
| 5 | Lapiceros | Unidad | 4 | 5 | 20 |
| 6 | Internet | Hora | | 5 | 500 |
| 7 | Imprevistos | - | - | - | 500 |
| 8 | Consultor | Global | 1 | 8000 | 8000 |
| TOTAL BS. | | | | | 15.520 |

Fuente: elaboración Propio

CAPITULO VI

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- se realizó el diagnostico situacional donde se identificó las diferentes falencias en la empresa beneficiadora lourdes ltda.
- Los datos lograron determinar los elementos que debe contener el programa de capacitación para el personal.
- De acuerdo al trabajo se comprobó que el personal no trabajan en equipo, esto hace que tengan dificultad al momento de relacionarse con sus otros compañeros y no se siga un mismo plan de trabajo, trayendo consigo el incumplimiento de objetivos.
- El generar una calidad de servicio tanto interno como externo y trabajar en equipo dentro de la institución, son dos de las actitudes más importantes que deben generarse en el personal.

6.2 RECOMENDACIONES

- A la empresa beneficiadora se recomienda tomar en cuenta este programa de Capacitación y Desarrollo.
- Ejecutar el Programa de Capacitación propuesto, que brindan los elementos que se identificaron en la investigación: actitudes y conocimientos, para reforzar las necesidades que presenta el personal de la empresa.
- A la Universidad Amazónica de Pando, para que pueda seguir fomentando este tipo |de investigación en nuestro medio.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ BERRY, T. (1996) *Calidad Del Servicio. Una Ventaja Estratégica Para Instituciones Financieras*. Editorial Díaz De Santos. Caracas.
- ✓ DESATRICK, R. (1990). *Cómo Conservar Su Clientela. El Secreto Del Servicio*. Editorial LegisIesa. Caracas.
- ✓ DRUKER, P. (1990). *El Ejecutivo Eficaz*. Editorial Sudamericana. Buenos Aires.
- ✓ FISHER, L. Y Navarro V. (1994). *Introducción A La Investigación De Mercado*. México. Tercera Edición., Mc Graw Hill.
- ✓ HARRINTON, J. (1998). *Cómo Incrementar La Calidad Productiva*. Editorial Mc Graw Hill. Caracas.
- ✓ HOROVITZ, J. (1997) *La Calidad Del Servicio. A La Conquista Del Cliente*. Editorial Mc Graw Hill. Madrid.
- ✓ KARL, A. (1988) *Gerencia Del Servicio*. Legis Fondo Editorial. Caracas.
- ✓ MASAANKI, I. (1998). *Cómo Implementar El Kaizen En El Sitio De Trabajo (Gemba)*. Editorial Mc Graw Hill. Santa Fe De Bogotá.
- ✓ STONER, J. (1996). *Administración*. Sexta Edición. Prentice May Hispanoamericana, S.A.
- ✓ WELLINGTON, P. (1997). *Cómo Brindar Un Servicio Integral De Atención Al Cliente. Kaizen*. Editorial Mc Graw Hill. Caracas.

CUESTIONARIO

El cuestionario será absolutamente confidencial Se pretende que respondas con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible al mismo.

1. ¿Conoces los objetivos de la empresa que debe cumplir?
SI NO
2. ¿Cree usted que la motivación es importante en sus actividades laborales?
SI NO
3. ¿Ha recibido capacitaciones de las actividades relacionadas a su puesto de trabajo?
SI NO
4. ¿Ha recibido motivaciones o incentivos de acuerdo a su buen desempeño en sus actividades laborales?
SI NO
5. ¿Existe una comunicación asertiva en su área de trabajo?
SI NO
6. ¿Usted se siente estable y le gusta su trabajo dentro de la empresa?
SI NO
7. ¿Le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo?
SI NO
8. ¿Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe?
SI NO
9. ¿Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente?
SI NO
10. ¿Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo?
SI NO
11. ¿Estaría usted dispuesto a participar en un plan de capacitación?
SI NO
12. ¿Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este?
SI NO
13. ¿Le fue suministrada al ingresar a la empresa sobre las obligaciones y labores a desempeñar?
SI NO
14. ¿Cuál cree que es el factor que más problemas presenta con respecto a productividad dentro de la empresa?



Instalaciones



Relación con compañeros

Políticas sobre las cuales se rigen los miembros de una organización

El liderazgo dentro de la organización es ineficiente

Factores económicos nacionales

Factores demográficos

Factores sociales

Problemas personales fuera de la organización que afectan su desempeño

Capacitación (educación)

Cultura

Salud

15. ¿Cómo considera el estado de las instalaciones?

Malo

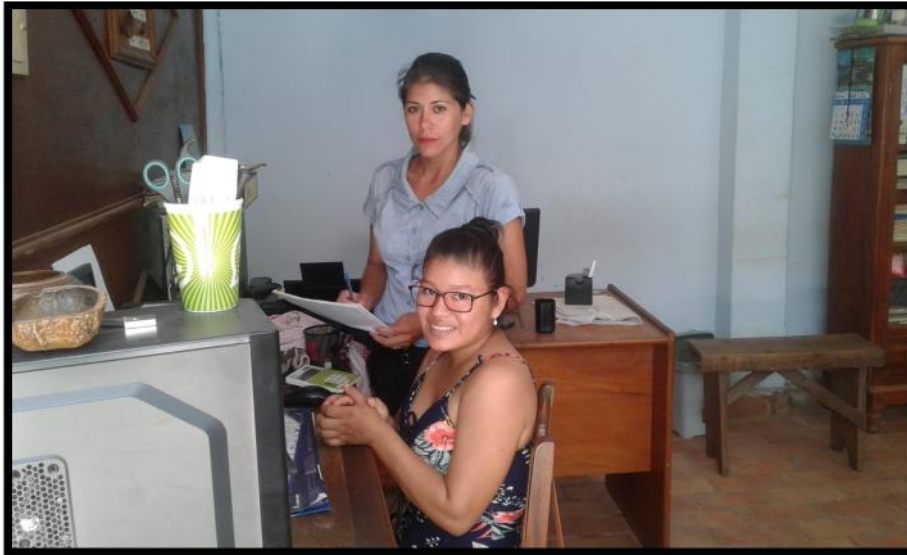
Regular

Bueno

Muy Bueno

FOTOS

Realización de las encuestas en la empresa Beneficiadora Lourdes



Realización de las encuestas en la empresa Beneficiadora Lourdes

