



**INSTITUTO TECNOLÓGICO
“CORDILLERA”**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS -
PERSONAL**

**ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA NCH ECUADOR S.A, PARA
DISMINUIR EL ALTO ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL Y MAL
CLIMA LABORAL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
2016-2016**

**Proyecto de I + D +I previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración de Recursos Humanos – Personal**

**Autor: Mayra Fonseca
Tutor: Ing. Ángela Camino**

Quito, 2016

CONTRATO DE CESIÓN

Yo, Mayra Alexandra Fonseca Estévez con cedula de identidad No 1721838629 de conformidad con lo expuesto en el Art. 46 en la ley de Propiedad Intelectual, que expone “la cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho de otorgar cesiones o licencias a terceros y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de obra sin perjuicio a los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra a la forma establecida en el contrato”; en conformidad con lo establecido en los cuerpos de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Tecnológico Superior Cordillera, en mi calidad de autor de trabajo de titulación que lo he desarrollado para la obtención de mi título profesional, el cual fue denominado: “ELABORACION DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NCH ECUADOR S.A, PARA DISMINUIR EL ALTO ÍNDICE DE ROTACIÓN DEL PERSONAL Y MAL CLIMA LABORAL DITRITO METROPOLITANO DE QUITO 2016-2016” facultando al Instituto Tecnológico Superior Cordillera para ejercer los derechos cedidos, referidos en los artículos transcritos.

Mayra Alexandra Fonseca Estévez.

C.I: 1721838629

DECLARATORIA

Los temas, conceptos, análisis y ejemplos realizados al igual que las conclusiones del presente trabajo son de responsabilidad exclusiva del autor Mayra Alexandra Fonseca Estévez.

(f)_____

Mayra Alexandra Fonseca Estévez.

C.I: 1721838629

AGRADECIMIENTO

A Dios por mantenerme de pie brindándome bendiciones las cuales han sido mi fortaleza para seguir adelante cada día. A mi hija Anahí, por ser mi pilar y enseñarme a su corta edad que la vida es una lucha constante y por brindarme tanta felicidad. A mi madre que ha luchado a mi lado cada día y ha sido mi ejemplo a seguir, por su apoyo incondicional. A mi tutora de tesis Ángela Camino por sus consejos y enseñanzas y por brindarme su apoyo constante en conocimiento para consolidar con excelencia este trabajo. A mis amigos más cercanos quienes compartieron conmigo sueños y logros y sobre todo por brindarme su amistad durante todos estos años. Al Instituto Tecnológico Superior Cordillera, por abrirme sus puertas y conocimientos formándome diariamente en valores y permitiéndome formarme como una persona profesional. Y finalmente a todos aquellos docentes quienes me brindaron sus conocimientos, experiencias, profesionalismo ético y moral, y sobre todo su amistad.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi hija Anahí Moreira por darme la fortaleza y ser mi motor para seguir adelante en cada paso de mi vida.

ÍNDICE GENERAL

CONTRATO DE CESIÓN.....	i
DECLARATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I	1
ANTECEDENTES	1
<i>1.01 Contexto.....</i>	<i>1</i>
1.01.01 Macro.-.....	1
1.01.02 Meso.-	2
1.01.03 Micro.....	2
<i>1.02 Justificación.-</i>	<i>3</i>
<i>1.03 Definición del Problema Central.-</i>	<i>4</i>
1.03.01. Matriz "T".....	4
1.03.02. Análisis de la Matriz T.....	5
CAPÍTULO II	8
INVOLUCRADOS.....	8
<i>2.01 Mapeo de Involucrados</i>	<i>8</i>

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NCH ECUADOR S.A, PARA DISMINUIR EL ALTO ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL Y MAL CLIMA LABORAL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

2.02 Matriz de análisis de involucrados	9
2.02.01 Análisis de la Matriz de Análisis de Involucrados	10
CAPÍTULO III.....	12
PROBLEMAS Y OBJETIVOS.....	12
3.01 Árbol de Problemas.....	12
3.01.01 Análisis del árbol de Problemas.....	13
3.02 Árbol de Objetivos.....	14
3.02.02 Análisis del Árbol de Objetivos.....	15
CAPÍTULO IV	16
MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.	16
4.01. Matriz de Alternativas.	16
4.01.01. Análisis de la Matriz de Alternativas.....	17
4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los objetivos.....	19
4.02.01. Análisis de la Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.	21
4.03 Diagrama de Estrategias.....	24
4.03.01. Análisis del Diagrama de Estrategia	25
4.04 Matriz de Marco Lógico.....	27
4.04.01.- Análisis de la Matriz de Marco Lógico.	31
CAPÍTULO V.....	34
PROPUESTA	34
5.01. Antecedentes.-.....	34
5.02 Justificación.-	34
5.03. Objetivo General.-.....	35
5.04 Orientación para el Estudio.-.....	35
5.04.01.- Productividad.....	35

5.04.02.- Capacitación.-	36
5.04.03.- Rotación.-	37
5.04.04.- Clima Laboral.-	39
5.04.05.- Comunicación Asertiva.-	40
5.04.06.- Trabajo en Equipo.-	40
5.04.07.- Cumplimiento de Tareas.-	46
5.05.- Relación de contenidos.-	47
5.06.- Metodología Utilizada.-	48
5.06.01.- Encuesta.-	49
5.06.02. Encuesta antes de la socialización de la propuesta.	49
TABULACIÓN DE DATOS RECOLECTADOS.....	52
INTRODUCCIÓN	63
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	64
2.1. MISIÓN	65
2.2. VISIÓN	66
OBJETIVO GENERAL	67
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	67
2.3. Mejorar el clima laboral.-.....	67
2.4. Fomentar la correcta comunicación y trabajo en equipo.-.....	67
2.5. Controlar el cumplimiento de las tareas otorgadas a cada uno de los colaboradores.-	67
BASE LEGAL	68
ALCANCE	71
POLÍTICAS.....	71

ORGANIGRAMA.....	73
MODALIDADES DE CAPACITACIÓN	74
2.6. <i>MOTIVACIÓN DEL PERSONAL.....</i>	74
2.7. <i>TRABAJO EN EQUIPO</i>	78
2.8. <i>CAPACITACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO</i>	82
2.9. <i>DESCRIPTIVOS DEL CARGO</i>	83
FORMATO PARA REGISTRO DE ASISTENCIA.....	84
FORMATO EVALUACIÓN N°1	85
<i>SATISFACCIÓN POR CAPACITACIÓN RECIBIDA.....</i>	85
FORMATO EVALUACIÓN N°2	86
<i>APRENDIZAJE DE ACTIVIDADES</i>	86
FORMATO DESCRIPTIVO DE CARGO	87
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	90
GLOSARIO	92
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	94
5.07.- <i>Taller.-.....</i>	95
5.07.01.- <i>Video de Bienvenida.-</i>	95
5.07.02.- <i>Reglas de Oro.-</i>	95
5.07.03.- <i>Video de la actividad de la exposición.-</i>	95
CAPÍTULO VI	99
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	99
6.01.- <i>Recursos.-.....</i>	99
6.01.01 <i>Recursos Humanos.</i>	99

6.01.02 Recursos Audiovisuales.....	99
6.01.03 Infraestructura.....	100
6.01.04 Material de Apoyo	100
6.02 Presupuesto.	100
6.03 Cronograma.-.....	102
CAPÍTULO VII.....	104
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	104
7.01.- Conclusiones.-.....	104
7.02.- Recomendaciones.-.....	104
BIBLIOGRAFÍA.....	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 MATRIZ "T"	4
Tabla 2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	9
Tabla 3 MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS	16
Tabla 4 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS.	19
Tabla 5 MATRIZ DE MARCO LÓGICO	27
Tabla 6 PREGUNTA N°1.....	52
Tabla 7 PREGUNTA N°2.....	53
Tabla 8 PREGUNTA N°3.....	54
Tabla 9 PREGUNTA N°4.....	55
Tabla 10 PREGUNTA N°5.....	56
Tabla 11 PREGUNTA N° 6.....	57
Tabla 12 PREGUNTA N° 7.....	58
Tabla 13 PREGUNTA N° 8.....	59
Tabla 14 PREGUNTA N° 9.....	60
Tabla 15 PREGUNTA N° 10.....	61
Tabla 16 PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA	100
Tabla 17 CRONOGRAMA DE SOCIALIZACION DE LA PROPUESTA	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS	8
Figura 2 ÁRBOL DE PROBLEMAS	12
Figura 3 ÁRBOL DE OBJETIVOS	14
Figura 4 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS	24
Figura 5 PREGUNTA N°1	52
Figura 6 PREGUNTA N°2	53
Figura 7 PREGUNTA N°3	54
Figura 8 PREGUNTA N°4	55
Figura 9 PREGUNTA N°5	56
Figura 10 PREGUNTA N°6	57
Figura 11 PREGUNTA N° 7	58
Figura 12 PREGUNTA N° 8	59
Figura 13 PREGUNTA N° 9	60
Figura 14 PREGUNTA N° 10	61
Figura 15 ORGANIGRAMA.....	73

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa NCH CORPORATION ubicada en Dalla Texas, con más de 90 años de experiencia y permanencia en el mercado mantiene 11 sucursales alrededor del mundo entre ellas NCH ECUADOR S.A. cuya experiencia en el mercado es de más de 30 años en el sector industrial y comercial, su principal actividad comercial es la fabricación y distribución de QUÍMICOS, GRASAS Y LUBRICANTES, a la vez brinda asesoramiento a sus clientes formando lazos entre empresas.

El presente trabajo está enfocado a capacitar a los colaboradores de NCH ECUADOR S.A, para contrarrestar el mal clima laboral y los índices de rotación de personal actual, dados por la deslealtad que maneja el personal con la corporación, de igual manera se busca fomentar el trabajo en equipo y mantener una comunicación asertiva con todos lo que conforman la gran Familia de NCH.

Es de vital importancia para NCH CORPORATION y en especial para NCH ECUADOR mantener un equipo de trabajo consolidado, y capacitado para afrontar todo tipo de situaciones que puedan presentarse y cuya visión se enfoque al crecimiento de la empresa en base al logro de objetivos planteados.

ABSTRACT

NCH CORPORATION company located in Dallas Texas, with over 90 years of experience and permanence in the market maintains 11 branches around the world including NCH ECUADOR SA whose experience in the market is more than 30 years in the industrial and commercial sector, its main business is the manufacture and distribution of chemicals, greases and lubricants, while advising customers flange forming bonds between companies.

This work is aimed at training employees of NCH ECUADOR SA, to counteract the bad working environment and turnover rates of current staff, given by the disloyalty that handles the staff with the corporation, just as it seeks to promote work team and maintain an assertive communication with all who make up the great family of NCH.

It is vital for NCH CORPORATION and especially for NCH ECUADOR maintain a team consolidated work, and able to face all kinds of situations that may arise and whose vision approach to business growth based on the achievement of objectives.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.01 Contexto

1.01.01 Macro.-

Un plan de capacitación en la actualidad se basa en las expectativas y necesidades que una empresa requiere satisfacer por medio del aprovechamiento y mejoramiento de las capacidades de su capital Humano de forma continua, de tal manera que el trabajador sea más competente y hábil al momento de desarrollar sus actitudes en su lugar o puesto de trabajo.

De igual manera esta herramienta, que es un plan de capacitación tiene mucha acogida e inversión por parte de empresas a nivel mundial, ya que se requiere que el empleado tenga el conocimiento necesario para cumplir con sus funciones y al mismo tiempo se previene y evita grandes problemas organizacionales, como es la rotación del personal o a su vez el mal clima laboral ya sea entre compañeros o la insatisfacción que siente el empleado en el desarrollo continuo de sus actividades.

Ecuador un país en desarrollo y a la vez en crisis requiere que las empresas brinden estabilidad laboral y un adecuado ambiente de trabajo para cada uno de sus colaboradores, de esta manera se evita que aumente el índice de desempleo el mismo que en marzo 2016 aumento un 5.7%, según indica el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (EL COMERCIO, 2016)

1.01.02 Meso.-

Quito es una provincia con gran movimiento y crecimiento empresarial, no obstante la situación económica que ha decaído en este último año ha ocasionado que la organizaciones realicen un gran recorte de su personal, por lo cual la inestabilidad laboral ha crecido progresivamente, aquí es en donde el Plan de Capacitación interviene ya que no solo se encarga de cubrir las necesidades como empresa sino a la vez mantiene un equipo de trabajo preparado para cubrir cualquier puesto de trabajo con total satisfacción.

1.01.03 Micro

NCH Ecuador S.A es una organización multinacional ubicada en Quito, en la Calle Juan Molineros E9-255 y Av. Eloy Alfaro, la misma que empezó sus funciones en Ecuador desde el año 1998 dirigida por la Ing. Verónica Villamarín, la función principal de la empresa es la elaboración y distribución de QUIMICOS, GRASAS Y LUBRICANTES PARA INDUSTRIAS QUE SON COMERCIALIZADOS A NIVEL NACIONAL. La organización sufrió varios cambios con por la crisis económica que atraviesa el país, por ende existe gran rotación y mal clima laboral entre los colaboradores de la empresa. Uno de los principales objetivos de la organización es crear una familia que trabaje en conjunto para el logro de objetivos, de igual manera mantener un equipo de trabajo preparado para cualquier necesidad que se presente, evitando el cambio constante de personal ya que esto ocasiona un gasto al momento de cubrir la vacante, ya sea en el proceso de selección o a la vez en la inducción del nuevo colaborador además que ocasiona tiempos muertos y baja productividad mientras dure el proceso de contratación.

1.02 Justificación.-

El Talento Humano ha desarrollado mayor crecimiento en las Empresas ya que si se mantiene un equipo de trabajo que sueña con un mismo objetivo y a la vez esté lo suficientemente preparado para afrontar diversas situaciones que se presenten en la organización, NCH Ecuador S.A, busca el logro exitoso de los objetivos empresariales, lo cual genere la necesidad de elaborar un Plan de Capacitación continua que ayude a mejorar el clima organizacional logrando así que los colaboradores se pongan la camiseta de la empresa.

Actualmente el mal clima laboral y la rotación del personal incrementa las necesidades de la empresa por cubrir esta problemática, por ende la capacitación continua es una necesidad para conllevar las relaciones interpersonales de los colaboradores y a la vez solventar las dudas que los mismos tengan en cuanto a sus funciones en el lugar de trabajo esto se lo puede realizar en base a programas de integración que mejoren el clima laboral de igual manera fomentar el trabajo en equipo y eliminar rivalidad entre los vendedores.

Con la elaboración del Plan se pretende demostrar que la creación eficaz del mismo no solo beneficiara a los colaboradores sino también a la empresa ya que se disminuirían los costos que generan el no poseer personal adecuado y comprometido con la empresa y a la vez la se lograra mayor productividad y ganancias para la organización y sus colaboradores.

De igual manera se da cumplimiento con lo establecido en el Plan Nacional del Buen Vivir en el objetivo N°9, el mismo que busca brindar un trabajo digno para cada uno de los colaboradores de las organizaciones, NCH Ecuador en especial busca la calidad del trabajo brindando un lugar digno donde el cumplimiento de las funciones sea satisfactorio.

1.03 Definición del Problema Central.-

1.03.01. Matriz "T"

Tabla 1 MATRIZ "T"

Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Alto índice de rotación del personal y mal clima laboral	Inexistencia de una Plan de Capacitación				Clima laboral adecuado y comunicación Asertiva
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
➤ Elaboración de un plan de capacitación para fomentar la correcta comunicación y trabajo en equipo.	1	4	5	2	➤ Resistencia al cambio por parte de la empresa y de los colaboradores.
➤ Apoyo laboral conjunto empleados – empleador	1	5	5	1	➤ Comunicación deficiente
➤ Controlar el cumplimiento de las tareas otorgadas a cada uno de los colaboradores.	2	4	5	2	➤ Desconocimiento de la correcta realización de tareas.
➤ Implementación de actividades de integración con los colaboradores.	1	4	4	2	➤ Insuficiente solvencia económica de la empresa.
➤ Capacitaciones continuas para el aumento de la productividad de la empresa.	2	5	4	1	➤ Desinterés por parte del empleador para capacitar a los colaboradores.

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

1.03.02. Análisis de la Matriz T.

La inexistencia un plan de capacitación en la empresa se ha convertido en un limitante entre empleado y empleador al no tener una comunicación asertiva, creando un mal ambiente laboral y en los peores casos alta rotación del personal, por lo cual es esencial la elaboración de un plan que ayude a la correcta comunicación y conocimiento de funciones que son de vital importancia para la organización.

La primera fuerza impulsadora es elaboración de un plan de capacitación para fomentar la correcta comunicación y trabajo en equipo, cuya intensidad es de 1 (baja) porque en la actualidad la empresa no cuenta con un correcto trabajo en equipo que ocasiona problemas continuos por la falta de comunicación y la existencia de la rivalidad de los colaboradores, pero con la aplicación de esta estrategia que generaría un potencial de cambio de 4 (medio alto) porque se realizaría talleres que fomenten el trabajo en equipo de igual manera se utilizará letreros con mensajes motivacionales que serán ubicados a la vista de cada uno de los colaboradores. La fuerza bloqueadora es la Resistencia al cambio por parte de la empresa y de los colaboradores, donde la intensidad es de 5(alta), porque los colaboradores de la empresa y en si los directivos muestran resistencia y a la vez discrepancia al momento de realizar nuevas estrategias a las que no estaban acostumbrados, el potencial de cambio es de 2 (bajo) reduciendo el miedo al cambio, motivando a los colaboradores a trabajar en conjunto por el logro de objetivos trazados al inicio de cada mes, los mismo que serán evaluados, y así otorgar reconocimientos no remunerados por su esfuerzo y entrega.

La segunda fuerza impulsadora es el apoyo laboral entre el empleador y el empleado, para unir lazos, dando apertura a los colaboradores para implementar planes que ayuden al desarrollo productivo de la empresa cuya intensidad es de 1(baja) porque el ambiente laboral que se maneja en la empresa, impide que exista la comunicación con los directivos o departamentos gerenciales. Por lo cual se desea alcanzar un potencial de cambio de 5(alto) creando un ambiente sano de trabajo, en

donde se maneje canales de comunicación asertiva. La principal fuerza bloqueadora es la comunicación deficiente cuya intensidad es 5(alta) ya que los canales de comunicación que se manejan no son conocidos por el personal creando rivalidad y malos entendidos, el potencial de cambio es 1(baja) ya que se dará a conocer los canales viables para mantener una comunicación asertiva y de esta manera cumplir con las en equipo la funciones delegadas.

La tercera fuerza impulsadora es controlar el cumplimiento de las tareas otorgadas a cada uno de los colaboradores, ya que de esta manera se llega al logro de objetivos, la intensidad que se maneja es de 2(baja) porque no existe control sobre la parte de ventas que desarrolla sus funciones de manera externa, es decir fuera de la empresa, el potencial de cambio que se requiere es de 4(alta) en el cual se desarrolle un formato de evaluación de conocimiento de habilidades y cumplimiento de funciones donde colaboradores expresen sus conocimientos o a la vez sus necesidades que obstruyan el desarrollo normal de sus actividades en su área de trabajo. La fuerza bloqueadora es la que el desconocimiento de la correcta realización de actividades cuya intensidad es 5(alta) y ocasiona la baja productividad por lo cual es esencial obtener un potencial de cambio de (2) que con un plan de capacitación y conocimiento de las responsabilidades el colaborador cumpla con los objetivos propuestos en su lugar de trabajo para evitar problemas graves en la organización.

La cuarta fuerza impulsadora es la implementación actividades de integración cuya intensidad es de 1(baja) ya que el mal clima laboral en la empresa es palpable por lo cual es necesario obtener un potencial de cambio de 4(alta) ya que se busca la integración que permita solventar los malos entendidos existentes en la empresa por la falta de comunicación entre colaboradores. La fuerza bloqueadora es la insuficiente solvencia económica que tienes actualmente la empresa y cuya intensidad es de 4(alta) por los problemas económicos que vive el país, el potencial de cambio requerido es de 2(baja) ya que se pueden realizar charlas donde participen

los mismos colaboradores, y de esta manera no se invierte dinero sino más bien tiempo que a la vez fomenta el trabajo en equipo.

La quinta fuerza impulsadora es la capacitación continua que ayude con la productividad de la empresa cuya intensidad es 2(baja) ya que en la actualidad son pocas las empresas que invierten en mantener capacitado a su Talento Humano, para esto el potencial de cambio es de 5(alto) por medio de capacitaciones donde todo el personal conozca el manejo de los programas y funciones de cada uno de los colaboradores. La fuerza bloqueadora es el desinterés por parte del empleador para capacitar a sus colaboradores cuya intensidad es de 4(alta) porque no hay una actualización de conocimiento para que los colaboradores puedan manejar el sistema o a su vez puedan brindar ayuda en el caso de ausencia o despido de otro colaborador, el potencial de cambio es de 1(baja) ya que el éxito es capacitar a sus colaboradores para que los mismos se sientan a gusto ya que observan que la empresa se preocupa por sus conocimientos y se lograría tener más asertividad en los procesos productivos de la empresa.

CAPÍTULO II

INVOLUCRADOS

2.01 Mapeo de Involucrados

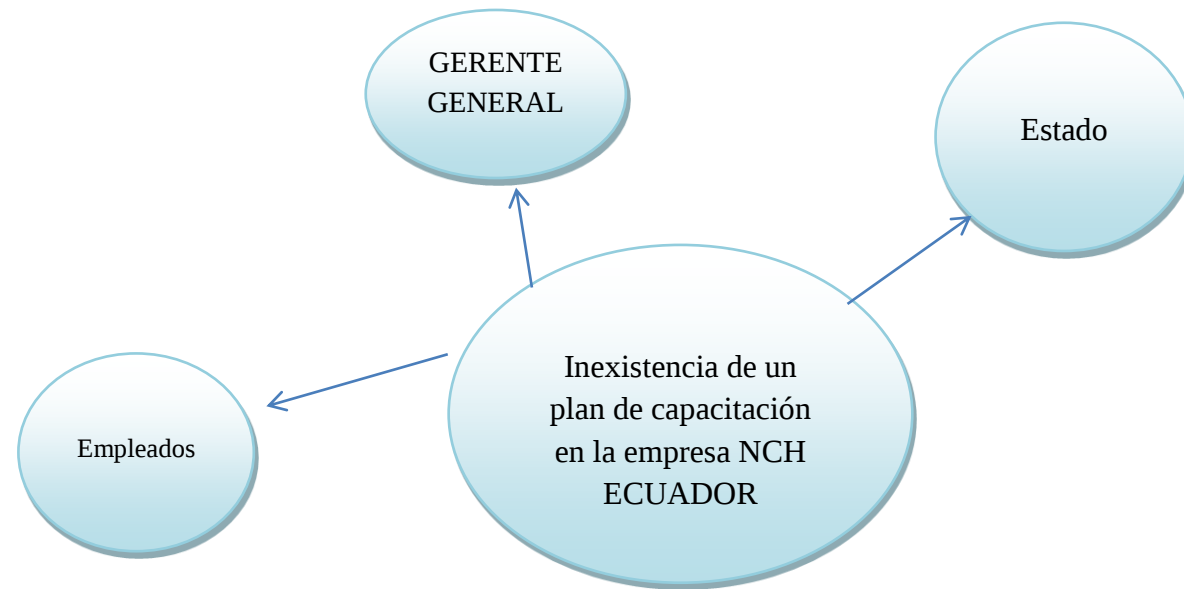


Figura 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

2.02 Matriz de análisis de involucrados

Tabla 2 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

Actores Involucrados	Interés Sobre el Problema Central	Problemas Percibidos	Recursos, Mandatos Capacidades	Interés Sobre el Proyecto	Conflictos Potenciales
Estado	Cumplimiento de las leyes que protege al trabajador	Mala realización de Auditorías en la empresa.	- Ministerio de Relaciones Laborales. - Código de trabajo Art. 539 - Profesionales Capacitados.	Disminuir los índices de desempleo en el país.	Cambios de mandos que conlleven modificación de leyes.
Gerente General	Reducir la Comunicación deficiente y rivalidad entre colaboradores	Desacuerdo con algunos procesos que conllevan la mala comunicación	- Reglamento Interno. - Código del trabajo Art. 42 - Personal capacitado para solventar sus requerimientos	Apoyo laboral conjunto empleados – empleador	Desvinculación de las autoridades.
Empleados	Minimizar el Desconocimiento de la correcta realización de tareas.	Resistencia al Cambio	- Preparación para elaborar sus funciones. - Código del trabajo Art. 2 - Intelecto.	Controlar el cumplimiento de las tareas otorgadas a cada uno de los colaboradores.	Disminución masiva del personal

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

2.02.01 Análisis de la Matriz de Análisis de Involucrados

El estado Ecuatoriano es el ente principal cuya obligación es velar por el bienestar de la población por lo cual brinda herramientas y entidades que ayuden con el cumplimiento de las leyes, evitando que se realicen de manera irresponsable las auditorías externas que se realizan a las empresas que desarrollan actividades dentro del país, una de las entidades a cargo de velar por los derechos y obligaciones tanto del empleador como del empleado es el Ministerio de Relaciones Laborales el cual establece en el Art. 539 **Atribuciones de las autoridades y organismos del trabajo.-** Corresponde al Ministerio de Trabajo y Empleo la reglamentación, organización y protección del trabajo y las demás atribuciones establecidas en este código y en la ley de Régimen Administrativo en Materia Laboral. (LABORALES, 2015), brindando personal capacitado para velar por el cumplimiento de esta ley, con el objetivo de reducir los índices de desempleo que existen en el País, sin dejar a un lado el conflicto potencial que es el cambio de mandatario que conlleve la modificación de las leyes vigentes.

El gerente General como ente principal y responsable de que la empresa siga su correcto funcionamiento, busca mejorar el control sobre sus colaboradores adicional a esto se requiere mantener motivado y capacitado a su equipo de trabajo que es su Talento Humano, como también es el reducir la mala comunicación existente y la rivalidad entre los colaboradores a la vez existen leyes como el Art. 42 **Obligaciones del Empleador.** (LABORALES, 2015), donde se establecen las obligaciones del empleador con sus colaboradores, por ende se necesita tener el personal capacitado para que pueda solventar las dudas y requerimientos de los mismos al momento de un conflicto, obteniendo un excelente clima laboral con los procedimientos a establecerse, no obstante la desvinculación de una autoridad retrasaría o evitaría el desarrollo del mismo.

Como se ha planteado el empleado necesita conocer cómo realizar correctamente sus funciones de igual manera busca obtener estabilidad laboral, no obstante existe

la resistencia al cambio como un problema percibido ya que el empleador a más de brindar un buen clima laboral y explotar al máximo todas las capacidades de su fuerza laboral, requiere mantener un sistema de control sobre sus empleados de las tareas otorgadas, pero a la vez se corre el riesgo de llegar a un punto confort donde el empleado simplemente se resistirá al cambio, tomando en cuenta que el principal recurso que poseen es la preparación continua en un país en desarrollo continuo, el código laboral en el Art. 2.- **Obligatoriedad del Trabajo.-** El trabajo es un derecho y un deber social. (LABORALES, 2015) Es decir todo ser humano sin importar de sus capacidades tiene el derecho de sentirse útil para la sociedad, por medio de su intelecto, el mismo que necesita de un ente mediador entre el empleado y el empleador que vele por sus derechos y a la vez sus obligaciones, brindando un ambiente de calidad y sobre todo manteniendo un personal capacitado.

CAPÍTULO III

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01 Árbol de Problemas

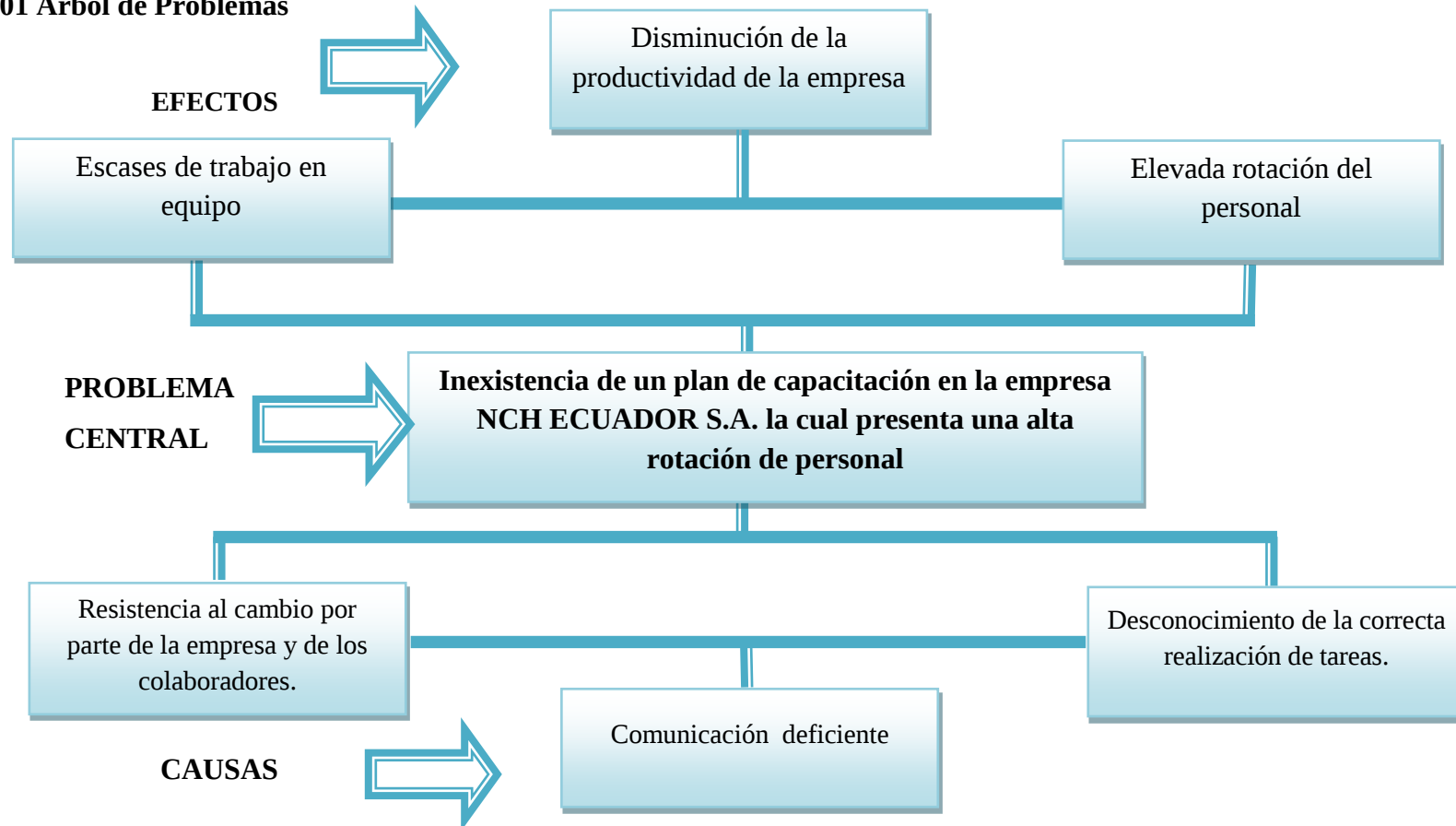


Figura 2 ÁRBOL DE PROBLEMAS

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

3.01.01 Análisis del árbol de Problemas

La inexistencia de un plan de capacitación en la empresa se genera por la resistencia al cambio que se presenta por resistencia al cambio que se da tanto por la empresa como por los colaboradores lo que persiste por la carencia de una comunicación eficiente, lo que conlleva al desconocimiento de la correcta realización de la tareas, cuyo principal efecto es que exista escases de trabajo en equipo cuando se requiere ayuda en el cumplimiento de objetivos, esto conlleva a una elevada rotación del personal existente ocasionando la disminución de la productividad de la empresa, ya que la misma deberá invertir en contratación de nuevas personas que cumplan con los requisitos existiendo una probabilidad de que el seleccionado no cumpla con las expectativas y cause perdidas a la empresa.

El tener un alto índice de inestabilidad laboral no es éxito para ninguna empresa ya que ocasiona pérdidas económicas ya que al momento de que un colaborador sale de la empresa ocasiona gastos de contratación del personal, a la vez en capacitaciones y tiempos muertos hasta que el nuevo trabajador se adapte para cumplir a total satisfacción sus actividades.

Al no contar un plan de capacitación que ayude al conocimiento de las responsabilidades y a la vez busque beneficios enfocados hacia el desarrollo de la empresa produce inestabilidad y grandes pérdidas económicas, no es nada recomendable delegar las funciones de un colaborador a otro que no este lo suficientemente preparado para cumplir a cabalidad con las mismas, por tal motivo la capacitación continua significa una inversión a futuro, y trabajar en fomentar el trabajo en equipo ayudará a mejorar la comunicación y a la vez es una herramienta ya que al momento de que exista ausencia de un colaborador, un compañero podrá cubrir sus funciones sin que esto cause perdidas en la empresa.

3.02 Árbol de Objetivos

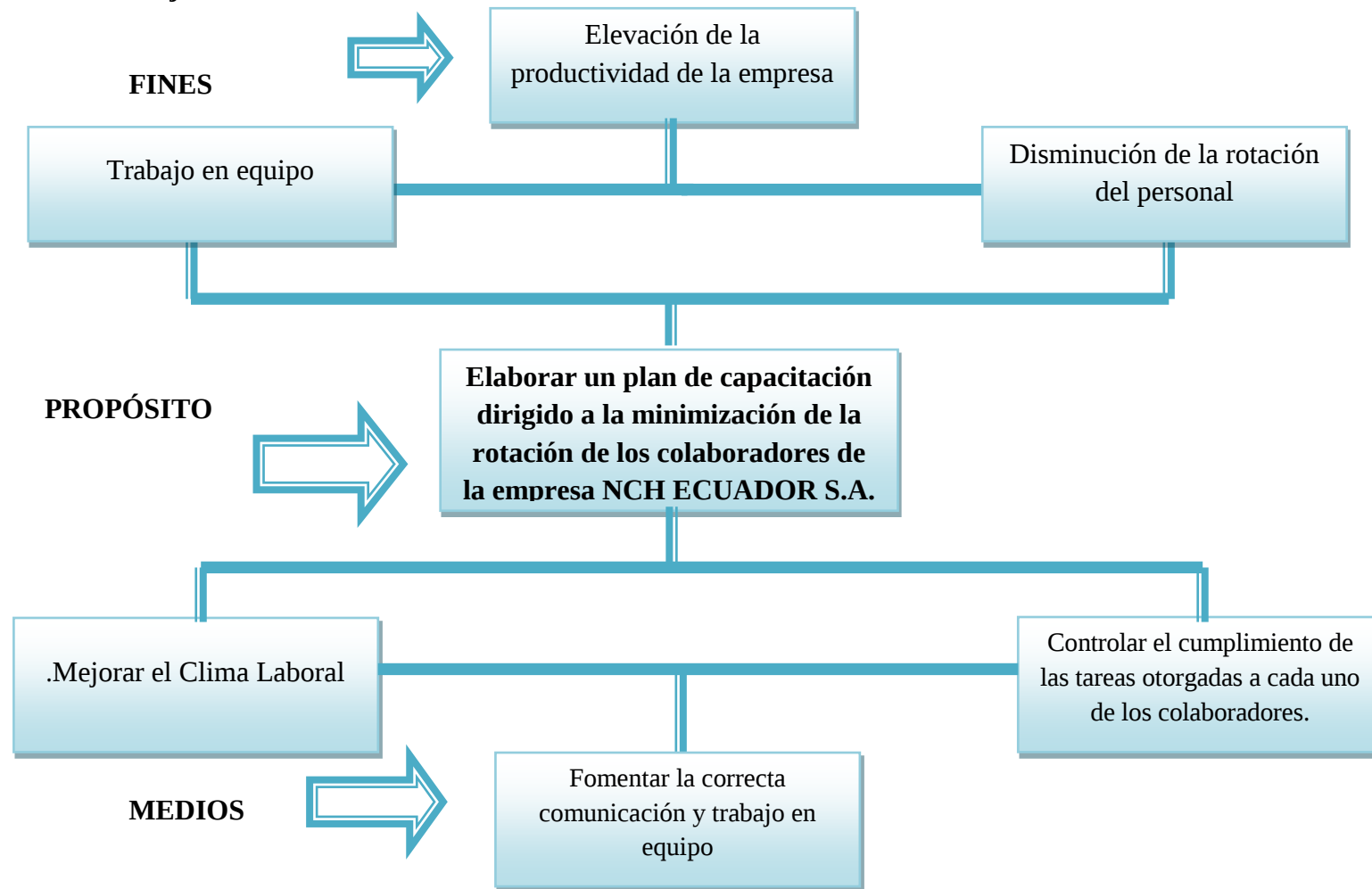


Figura 3 ÁRBOL DE OBJETIVOS

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

3.02.02 Análisis del Árbol de Objetivos

Con la implementación de un plan de capacitación se lograra una mejora en el clima laboral, fomentando la correcta comunicación y trabajo en equipo, para de esta manera controlar el cumplimiento de las tareas otorgadas a cada uno de los colaboradores, creando un ambiente de trabajo en equipo, ya que esto promueve la disminución de la rotación del personal existente cuyo logro más importante será la elevación continua de la productividad de la empresa y por ende de cada uno de los colaboradores.

El plan de capacitación estará enfocado a fomentar el trabajo en equipo ya que la ayuda entre colaboradores no solo permite mejorar las relaciones interpersonales, sino que a su vez esto creara un ambiente laboral óptimo, promoviendo el amor por la empresa y el cumplimiento exitoso de los objetivos departamentales y por ende la evolución y permanencia de la empresa en el mercado.

El arma más exitosa de una empresa es invertir en su capital humano, que ame realizar sus funciones y a su vez que sienta que la empresa se preocupa de sus intereses, de esta manera se sentirán identificados y trabajaran de manera exitosa para cumplir los objetivos

CAPÍTULO IV

MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.

4.01. Matriz de Alternativas.

Tabla 3 MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS

Objetivos	Impacto Sobre El Propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Mejorar el clima laboral	5	4	5	5	5	24	Alta
Fomentar la correcta comunicación y trabajo en equipo	5	4	5	4	5	23	Alta
Controlar el cumplimiento de tareas otorgadas a cada uno de los colaboradores	5	5	5	4	4	23	Alta
Elaborar un plan de capacitación dirigido a la minimización de la rotación de los colaboradores de la empresa NCH ECUADOR S.A.	5	5	4	5	4	23	Alta

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

4.01.01. Análisis de la Matriz de Alternativas.

En la siguiente matriz se puede observar que existen tres objetivos principales los cuales permitirán un mejor análisis de las alternativas para el correcto desarrollo del proyecto.

La mejora del clima laboral de la Empresa tendrá de impacto sobre el propósito de nivel 5 (alto) ya que se trabajara en la comunicación asertiva y eficiente, cuyo logro conlleva a la factibilidad técnica con calificación de 4 (medio alto) ya que se cuenta con total apoyo e interés de los altos mandos de la empresa y por ende se obtendrá el material necesario para el logro de el mismo, la factibilidad financiera tienes calificación 5 (alta) similar a la factibilidad social y política, ya que se velara por el bienestar de los colaboradores y al tener el apoyo necesario los recursos económicos serán obtenidos con facilidad al igual que serán manejados de manera eficiente con esto se logre un total de 24 puntos que se lo categoriza como una alternativa alta y totalmente realizable.

Como segundo objetivo se encuentra fomentar la correcta comunicación y trabajo en equipo, su impacto sobre el propósito es de nivel 5 (alto), que se lograra con talleres que fomenten la colaboración y apoyo laboral, por lo cual se obtendrá una factibilidad técnica con nivel 4 (medio alto), brindando el apoyo necesario a las dudas que se presenten, y a la vez permitiendo la recepción de ideas nuevas dadas por los colaboradores que ayuden a la mejora continua; en relación a la factibilidad financiera de nivel 5 (alta), ya que con la mejora continua se logra un ahorro exitoso que beneficiara a la empresa, mientras que la social es de nivel 4 (medio alto), ya que se permitirá el apoyo de los colaboradores para el crecimiento propio y en conjunto de la organización y política que también se la califica con nivel 4 (medio alto), ya que se cumplirá a cabalidad con los estatutos establecidos por la ley y se brindara nuevos beneficios para los colaboradores sin ser estos necesariamente económicos, detallando un total de 23 puntos que tiene una categoría alta de alternativa.

Por último se desea controlar el cumplimiento de las tareas otorgadas a cada uno de los colaboradores, el mismo que tiene un impacto sobre el propósito de nivel 5 (alto), ya que se implementará formatos que permitan evaluar el desempeño y conocimiento de cada uno de los colaboradores mismos que serán aplicados trimestralmente similar calificación es en la factibilidad técnica y financiera, ya que se invierte en nuevas técnicas que conllevaran al ahorro continuo, en cambio la factibilidad social y política es calificada con nivel 4 (medio alto) haciendo un total de 23 puntos que indica que es una alternativa alta.

Por último la elaboración del plan de capacitación tiene un impacto sobre el propósito, factibilidad técnica y social es de nivel 5 (alto) que ya que los beneficiarios son conjuntamente la empresa con sus colaboradores que es la base para el logro de objetivos, en cambio la factibilidad financiera y social tiene un nivel de calificación 4 (medio alto) ya que se necesita el ahorro continuo y a la vez el fiel cumplimiento a las leyes que rigen el país y a la empresa, cuyo total es de 23 puntos obteniendo una alternativa de 23 puntos totalmente alcanzable.

4.02 Matriz de Análisis de Impacto de los objetivos.

Tabla 4 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS.

Objetivo	Factibilidad a Lograrse	Impacto de género	Impacto Ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categoría
Mejorar el clima laboral	Los beneficiarios principales serán directamente los colaboradores y la empresa. (4)	Consideración y respeto sobre los derechos de los colaboradores. (4)	Recuperación del compromiso de los trabajadores hacia la empresa. (4)	Fomentar el cumplimiento del reglamento interno de la empresa. (4)	Mejorar los sistemas de comunicación con los colaboradores. (4)	20	Medio Alta
Fomentar la correcta comunicación y trabajo en equipo	Soporte constante por parte de la empresa para la mejora continua (4)	Consolidación de equipos de trabajo para el desarrollo de las capacidades. (4)	Trato adecuado con el cliente interno y externo. (4)	Equidad hacia los derechos y obligaciones de los colaboradores. (4)	Capacitaciones que fomenten el trabajo en equipo (4)	20	Medio Alta
Controlar el cumplimiento de tareas otorgadas a cada uno de los	Colaboradores comprometidos e identificados con la empresa.	Desarrollo óptimo de las funciones realizadas por los colaboradores.	Aumento de los índices de productividad de la empresa.	Adecuada capacitación e inducción del nuevo personal.	Adecuada contratación del personal que cumpla con los	20	Medio Alta

colaboradores	(4)	(4)	(4)	(4)	perfiles requeridos. (4)		
Elaborar un plan de capacitación dirigido a la minimización de la rotación de los colaboradores de la empresa NCH ECUADOR S.A.	Brindar estabilidad y un buen clima laboral (4)	Crear confianza en cada colaborador demostrando interés por parte de la Gerencia. (4)	Cumplimiento de la política empresarial y valores corporativos. (4)	Socialización del FODA empresarial, para el logro de objetivos. (4)	Capacitación continua y mejor calidad de vida para cada uno de los colaboradores de la empresa NCH ECUADOR S.A. (4)	20	Medio Alta

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

4.02.01. Análisis de la Matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos.

La matriz de análisis de impacto de los objetivos son tres objetivos que a continuación se revisara para un manejo profundo de los objetivos.

El primer objetivo es mejorar el clima laboral, donde se brinde un buen ambiente en el cual el colaborador se sienta cómodo para el desarrollo de sus actividades, con la factibilidad a lograrse de nivel 4(medio alto) donde los principales beneficiarios son los colaboradores y la empresa, en el impacto de género de nivel 4(medio alto) se considerara y respetara los derechos de cada uno de los colaboradores, de esta manera se logra la equidad en la empresa, dentro el impacto ambiental cuyo nivel es 4(medio alto), es recuperar el compromiso de los colaboradores hacia la empresa para de esta manera cumplir con los objetivos propuestos, la relevancia de nivel 4(medio alto) es fomentar el cumplimiento del reglamento interno, ya que así los colaboradores no lo verán como una manera de control innecesario sino que a su vez como una estrategia para el control y crecimiento de la empresa, como sostenibilidad de nivel 4(medio alto) se requiere mejorar los sistemas de comunicación entre los colaboradores para evitar malos entendidos y el crecimiento del mal clima laboral, con un total de 20 puntos que dentro de la categoría se encuentra en un nivel Medio Alto.

Como segundo objetivo es fomentar la correcta comunicación y trabajo en equipo, con una factibilidad a lograrse de nivel 4(medio alto), en el cual se brindara un soporte constante por parte de la empresa para que de esta manera se logre la mejora continua y el crecimiento en el mercado, en el impacto de género de nivel 4(medio alto) se trabajara en la consolidación de equipos de trabajo para el desarrollo óptimo de las capacidades de los colaboradores, en el impacto ambiental de nivel 4(medio alto) se brindará un trato adecuado del cliente interno y externo por medio de capacitaciones del correcto manejo de problemas posibles que se puedan presentar y sean manejados con profesionalismo, en la relevancia de nivel 4(medio alto) se desea brindar equidad en los derechos y equidad en cada uno de los colaboradores evitando

discrepancias entre ellos, en la sostenibilidad de nivel 4(medio alto) se invertirá en las capacitaciones que fomenten el trabajo en equipo buscando alternativas económicas que no afecte la economía de la empresa sino que a su vez incrementen la productividad, al final se obtiene una categoría media alta que en general se suman un total de 20 que dentro de la categorización está en la escala de medio alto.

El tercer objetivo es controlar el cumplimiento de las tareas otorgadas a cada uno de los colaboradores, con una factibilidad de nivel 4(medio alto) se obtendrá colaboradores comprometidos e identificados con la empresa brindado motivación ya sea esta no remunerada de esta manera se fomenta el amor propio en cada uno de los colaboradores hacia la organización, en el impacto de género de nivel 4(medio alto) se lograra el desarrollo óptimo de las funciones realizadas por los colaboradores evitando problemas que afecten a la economía de la misma, el impacto ambiental de nivel 4 (medio alto) se logrará el aumento de los índices de productividad de la empresa, la relevancia del proyecto de nivel 4(medio alto), se basará en la adecuada capacitación e inducción del nuevo personal y la sostenibilidad de nivel 4(medio alto) es mantener una adecuada contratación del personal que cumpla con el perfil requerido y por ende que cubra las necesidades de la misma estos ítems con un valor de 4 por cada casillero, en total refleja el valor de 20 categorizado en medio alto.

Por último con la implementación del plan de capacitación dirigido a la minimización de la rotación de los colaboradores de la empresa NCH ECUADOR con una factibilidad de lograrse de nivel 4 (medio alto) se brindara estabilidad y un buen clima laboral por medio del cumplimiento de las leyes y a su vez motivación continua al trabajador, el impacto de genero de nivel 4 (medio alto) se basa en crear confianza en cada colaborador demostrando interés por parte de la gerencia, es decir un empleador comprometido con sus empleados, el impacto ambiental de nivel 4 (medio alto) es fomentar el cumplimiento de la política empresarias y a su vez de los valores corporativos que rigen a la organización creando un ambiente saludable para el trabajador, la relevancia del proyecto de nivel 4 (medio alto) se aplicara la socialización del FODA empresarial para que esto ayude con el logro de los

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NCH ECUADOR S.A, PARA DISMINUIR EL ALTO ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL Y MAL CLIMA LABORAL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

objetivos por medio del trabajo en equipo y la sostenibilidad de nivel 4 (medio alto) trata de la capacitación continua y mejor calidad de vida para cada uno de los colaboradores que forman parte de la gran familia de NCH ECUADOR, en total refleja el valor de 20 categorizado en medio alto.

4.03 Diagrama de Estrategias.

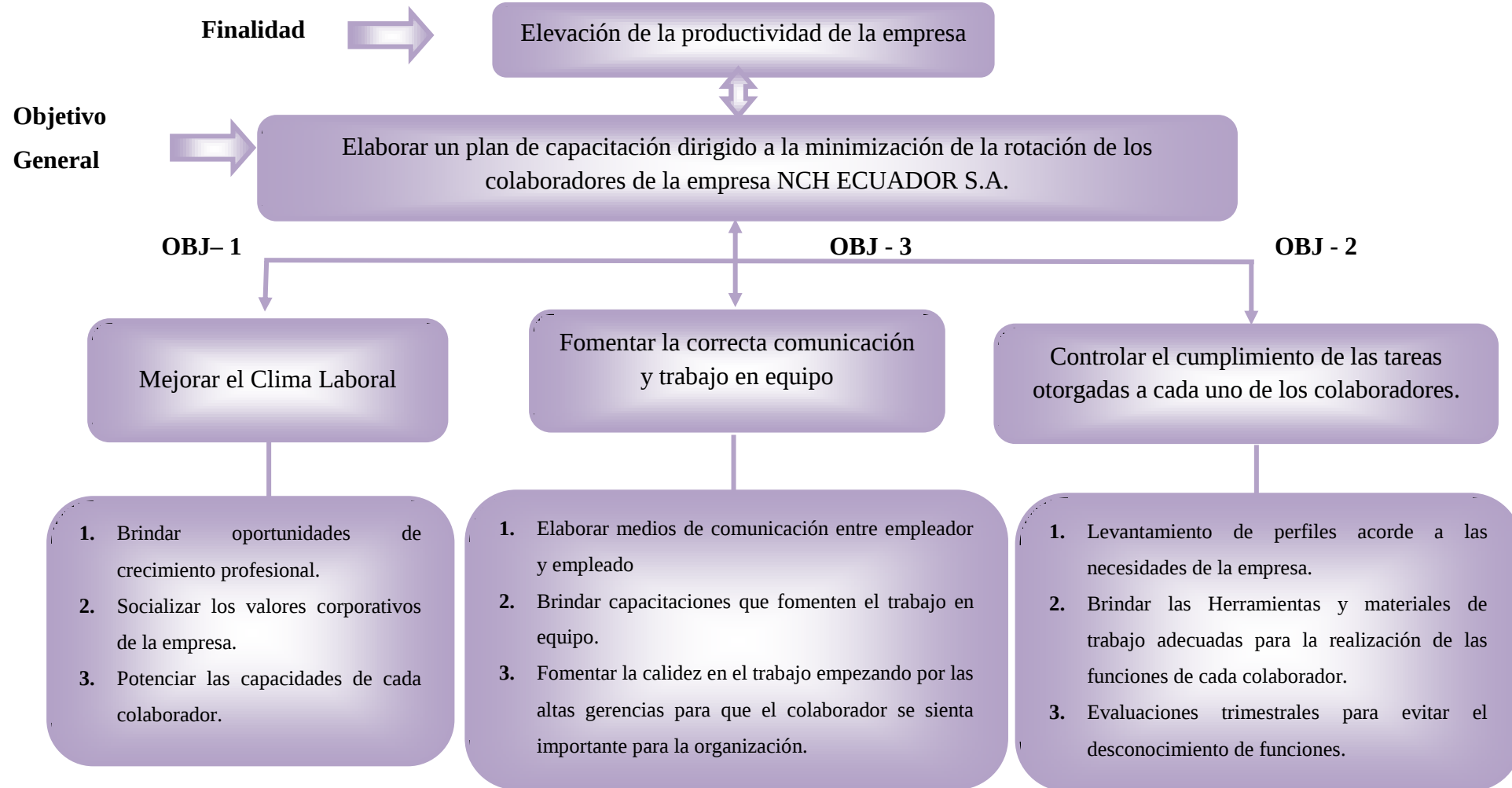


Figura 4 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

4.03.01. Análisis del Diagrama de Estrategia

En el presente diagrama de estrategias se visualizará la finalidad objetivo general componentes y actividades que permitan el desarrollo del proyecto mencionado.

En primer lugar se cuenta con la finalidad que busca elevar la productividad de la empresa cuyo objetivo general es elaborar un plan de capacitación que minimice la rotación de los colaboradores existente en la empresa, por medio de objetivos que ayuden al desarrollo efectivo del proyecto.

El primer objetivo es mejorar el clima laboral por medio de tres estrategias, las mismas que son el brindar oportunidades de crecimiento profesional, por medio de la socialización y cumplimiento de los valores corporativos de la empresa y de igual manera potenciar al máximo las capacidades que poseen los colaboradores.

Como segundo objetivo se pretende fomentar la correcta comunicación y trabajo en equipo, con estrategias como el elaborar medios de comunicación para facilitar la misma entre el empleado y el empleador, a la vez brindar capacitaciones que fomenten el trabajo en equipo, la calidez en el trabajo empezando por las altas gerencias para que de esta manera el colaborador siente cuán importante es para la organización, y a su vez que la empresa valora la pro actividad que este pueda brindarle.

El tercer objetivo es el cumplimiento de las tareas otorgadas a cada uno de los colaboradores, esto se logrará mediante el levantamiento de perfiles acorde a las necesidades que tenga la empresa con esto se contratará el personal con los conocimientos adecuados, de igual manera la empresa brindara las herramientas y materiales de trabajo necesarios para la realización exitosa de las funciones de cada colaborador, y por último se evaluará trimestralmente a los colaboradores para evitar

el desconocimiento de las funciones o que exista errores en el desarrollo de estas que afecten a la productividad de la empresa.

4.04 Matriz de Marco Lógico.

Tabla 5 MATRIZ DE MARCO LÓGICO

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Elevación de la productividad de la empresa	A finales del 2017 se contará con el 100% de capacitaciones para los 17 empleados el mismo que ayudara a la productividad de la empresa y mejorar baja productividad que se mantiene en la actualidad.	Según registros estadísticos a base de encuestas realizadas, las cuales fueron entregadas a la Gerencia de la empresa.	Implementación de un proceso de selección óptimo y a la vez implementar procesos que mejoren la productividad de los colaboradores.
PROPÓSITO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Elaborar un plan de capacitación dirigido a la minimización de la rotación de los colaboradores de la empresa NCH ECUADOR S.A.	A finales del 2017 se contará con el 100% de capacitaciones para los 17 empleados de la empresa NCH ECUADOR S.A	Según registros estadísticos a base de encuestas realizadas, las cuales fueron entregadas a la Gerencia de la empresa.	Crear nueva oportunidades laborales para los colaboradores y mejorar lo medios de comunicación de la empresa.
COMPONENTES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
1. Mejorar el clima laboral.	A finales del 2017 se contará con el	Según registros estadísticos a base de	Personal más motivado para realizar

	100% de capacitaciones para los 17 empleados, de esta manera se mejora el clima laboral entre los colaboradores	encuestas realizadas, las cuales fueron entregadas a la Gerencia de la empresa.	al máximo sus funciones en la empresa.
2. Fomentar la correcta comunicación y trabajo en equipo.	A finales del 2017 se contará con el 60% de comunicación asertiva que actualmente se mantiene escaso en la empresa, para los 17 empleados, la cual es esencial para evitar el poco trabajo en equipo actual.	Según registros estadísticos a base de encuestas realizadas, las cuales fueron entregadas a la Gerencia de la empresa.	Mantener el trabajo coordinado entre departamentos de tal manera, exista el apoyo incondicional en los procesos a realizar.
3. Controlar el cumplimiento de las tareas otorgadas a cada uno de los colaboradores.	A finales del 2017 se contará con el 100% de cumplimiento de tareas otorgadas para los 17 empleados	Según registros estadísticos a base de encuestas realizadas, las cuales fueron entregadas a la Gerencia de la empresa.	Capacitaciones continuas para lograr tener personal apto para cubrir cualquier necesidad de la empresa sin bajar en la productividad.
ACTIVIDADES	RESUMEN DEL PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS DE LAS ACTIVIDADES
1.01.- Brindar oportunidades de crecimiento profesional.	• Materiales de apoyo para capacitaciones sistemas de	Los medios de verificación que serán utilizados serán:	• Resistencia al cambio por parte del personal.

1.02.- Socializar los valores corporativos de la empresa.	audiovisuales evaluado por un valor de \$ 1,759.20 + 14 IVA = \$2,005.48	• facturas • notas de venta • recibos • notas de compra	• Que la empresa no disponga con el capital para implementar el sistema propuesto. • Probabilidad de abuso de confianza entre empleado y empleador.
1.03.- Potenciar las capacidades de cada colaborador.	• Copias para las encuestas que serán realizadas por un valor de \$ 29.17 + 14 IVA = \$33.25		
2.01.- Elaborar medios de comunicación entre empleador y empleado.	• Profesional capacitado para brindar las charlas de capacitación al personal \$300.00 + 14 IVA = \$342.00		
2.02.- Brindar capacitaciones que fomenten el trabajo en equipo.	• Refrigerio, lunch \$174.85 + 14 IVA=\$199.33		
2.03.- Fomentar la calidez en el trabajo empezando por las altas gerencias para que el colaborador se sienta importante para la organización.	• Imprevistos 10% TOTAL = \$2,838.08		

3.01.- Levantamiento de perfiles acorde a las necesidades de la empresa.			
3.02.- Brindar herramientas y materiales de trabajo adecuado para la realización de las funciones de cada colaborador.			
3.03.- Evaluaciones trimestrales para evitar el desconocimiento de funciones.			

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

4.04.01.- Análisis de la Matriz de Marco Lógico.

La matriz del marco lógico está dividida en tres partes esenciales la primera es la finalidad del proyecto de investigación que es mejorar la productividad de la empresa, ya que a finales del 2017 se contará con el 100% de capacitaciones para los 17 empleados, esto ayudará a la productividad de la empresa y así contrarrestar la baja productividad que existe en la actualidad; los medios de verificación se tomaran en base a los datos estadísticos de la empresa NCH ECUADOR S.A. de esta manera se obtendrá los supuestos que ayuden a la mejora continua, creando así un ambiente de calidad para el colaborador.

El propósito es diseñar un plan de capacitación para evitar la rotación del personal, ya que a finales del 2017 se contará con el 100 % de capacitaciones para los 17 empleados de la empresa NCH ECUADOR S.A., de igual manera se utilizaran medios de verificación por medio de un registro estadístico existente en la organización, cuyos supuestos serán los necesarios para la elaboración efectiva del proyecto.

Los componentes que se tienen son el mejorar el clima laboral, fomentar la correcta comunicación y trabajo en equipo y controlar el cumplimiento de las tareas otorgadas a cada uno de los colaboradores, ya que a finales del 2017 se contara con el 60% de comunicación asertiva que actualmente no se mantiene en la empresa para los 17 empleados y así se fomenta el trabajo en equipo, de igual manera se contara con el 100% de cumplimiento de tareas otorgadas a los 17 empleados, cuyos medios de verificación serán realizados en base a los datos estadísticos proporcionados por la empresa, generando así supuestos como: personal más motivado para realizar al máximo sus funciones en la empresa, mantener el trabajo coordinado entre departamentos de tal manera que exista el apoyo incondicional en los procesos a realizarse, por último brindar capacitaciones continuas para lograr tener un personal

apto para cubrir cualquier necesidad que se presente en la empresa de esta manera se evita una baja en la productividad.

Las actividades que se llevaran a cabo para el desarrollo óptimo del proyecto serán las siguientes:

- Brindar oportunidades de crecimiento profesional.
- Socializar los valores corporativos de la empresa.
- Potenciar las capacidades de cada colaborador.
- Elaborar medios de comunicación entre empleado y empleador.
- Brindar capacitaciones que fomenten el trabajo en equipo.
- Fomentar la calidez en el trabajo empezando por las altas gerencias para que el colaborador se sienta importante para la organización.
- Levantamiento de perfiles acorde a las necesidades de la empresa.
- Brindar herramientas y materiales de trabajo adecuado para la realización de las funciones de cada colaborador.
- Evaluaciones trimestrales para evitar el desconocimiento de funciones.

Los valores presupuestados para el desarrollo del proyecto son: Materiales de apoyo para capacitaciones sistemas de audiovisuales evaluado por un valor de \$ 1,759.20, copias para las encuestas que serán realizadas por un valor de \$ 29.17, profesional capacitado para brindar las charlas de capacitación al personal \$300.00, el refrigerio, lunch \$174.85, así la suma presupuestada será de \$2,263.22, no obstante se mantiene un 10% para que pueda ser utilizado en caso de imprevistos que se generen en el transcurso normal del desarrollo del proyecto.

Para llevar un correcto control de los gastos se llevara adjunto lo que corresponde a facturas, notas de venta, recibos, notas de compra.

Los supuestos que se pueden encontrar en el desarrollo del proyecto son: que exista resistencia al cambio por parte del personal de la empresa, de igual manera que no exista la suficiente solvencia de la empresa para implementar el plan de



capacitación, o en caso extremo que se genere el abuso de confianza entre el empleado y empleador.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.01. Antecedentes.-

La organización sufrió varios cambios por la crisis económica que atraviesa el país, por ende existe gran rotación y mal clima laboral entre los colaboradores de la empresa. Uno de los principales objetivos de la organización es crear una familia que trabaje en conjunto para el logro de objetivos, de igual manera mantener un equipo de trabajo preparado para cualquier necesidad que se presente, evitando el cambio constante del personal ya que esto ocasiona un gasto al momento de cubrir la vacante, ya sea en el proceso de selección o a la vez en la inducción del nuevo colaborador además que ocasiona tiempos muertos y baja productividad mientras dure el proceso de contratación.

En toda organización es esencial que exista un plan de capacitación que ayude a sobrellevar las posibles problemáticas y cambios que existan a nivel país o dentro de la organización. “Idalberto Chiavenato, expresa que, según el National Industrial Conference Board de Estados Unidos, la finalidad de la Capacitación, es ayudar a los empleados de todos los niveles a alcanzar los objetivos de la empresa, al proporcionarles la posibilidad de adquirir el conocimiento, la práctica y la conducta requeridos por la organización” (CHIAVENATO, 2007)

5.02 Justificación.-

Con la elaboración del plan de capacitación se pretende demostrar que no solo se beneficiará a los colaboradores sino también a la empresa ya que se disminuirían los costos que generan el no poseer personal adecuado y comprometido con la empresa a

la vez se mantendrá al personal capacitado, listo para afrontar cualquier problemática que afronte la empresa y a la vez se pueda usar el propio recurso humano para cubrir la ausencia de otro colaborador ya sea por enfermedad o motivos personales.

Actualmente existe una gran problemática, ya que los colaboradores no se sienten identificados con la empresa, por ende existe deslealtad a la misma; esta problemática se puede evitar con un plan de capacitación que nivele a todo el personal y a su vez buscando motivación continua para fomentar la correcta comunicación y trabajo en equipo evitando rivalidad entre los colaboradores.

Conforme lo citado en el literal anterior la capacitación del personal es una estrategia que debe ser utilizada por toda empresa ya que invierte en su mejor capital que es el talento humano que sea comprometido con la empresa y apoye al cumplimiento de objetivos, que no solo ayudara a que la organización se mantenga en el mercado sino que a su vez el incremento económico sea notable y ayude a la economía de cada colaborador brindando bienestar a sus familias.

5.03. Objetivo General.-

Elaborar un plan de capacitación dirigido a la minimización de la rotación de los colaboradores de la empresa NCH ECUADOR S.A.

5.04 Orientación para el Estudio.-

5.04.01.- Productividad.

Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los

equipos de trabajo y los empleados. Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo cuando con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado obtiene el máximo de productos. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas. No así con el recurso humano o los trabajadores. Deben de considerarse factores que influyen. Además de la relación de cantidad producida por recursos utilizados, en la productividad entran a juego otros aspectos muy importantes como: (SARGENTO CABRAL, 2016)

- Calidad: Velocidad a la cual los bienes y servicios se producen especialmente por unidad de labor o trabajo. (SARGENTO CABRAL, 2016)
- Productividad = Salida/Entradas. (SARGENTO CABRAL, 2016)
- Entradas: Mano de Obra, Materia prima, Maquinaria, Energía, Capital. (SARGENTO CABRAL, 2016)
- Salidas: Productos. (SARGENTO CABRAL, 2016)

✓ Misma entrada, salida más grande

✓ Entrada más pequeña misma salida

✓ Incrementar salida disminuir entrada

✓ Incrementar salida más rápido que la entrada

✓ Disminuir la salida en forma menor que la entrada. (SARGENTO CABRAL, 2016)

5.04.02.- Capacitación.-

Para poder tener un concepto claro sobre la capacitación, es necesario diferenciarlo del entrenamiento y el adiestramiento. El entrenamiento es la preparación que se sigue para desempeñar una función. (CAPACITACION EMPRESARIAL EFECTIVA, 2010)

Mientras que el adiestramiento es el proceso mediante el cual se estimula al trabajador a incrementar sus conocimientos, destreza y habilidad. (CAPACITACION EMPRESARIAL EFECTIVA, 2010)

En cambio, capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuos en el desempeño de una actividad Se puedo señalar, entonces, que el concepto capacitación es mucho más abarcador. (CAPACITACION EMPRESARIAL EFECTIVA, 2010)

La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan. (CAPACITACION EMPRESARIAL EFECTIVA, 2010)

Si bien es cierto que la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, si se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona. Bajo este marco, la capacitación busca básicamente: (CAPACITACION EMPRESARIAL EFECTIVA, 2010)

- * Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización. (CAPACITACION EMPRESARIAL EFECTIVA, 2010)
- * Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales. (CAPACITACION EMPRESARIAL EFECTIVA, 2010)

5.04.03.- Rotación.-

En el ámbito empresarial y organizacional, la rotación del personal es una medida de cuánto tiempo los empleados permanecen en la organización y con qué frecuencia deben ser reemplazados. Cada vez que un empleado se va de la empresa, por cualquier motivo pasan a aumentar el nivel de rotación del personal de la empresa. (LOS RECURSOS HUMANOS, 2014)

- **Tipos de rotación del personal**

Existen dos tipos de rotación del personal: voluntaria e involuntaria. Cada una de ellas tiene diferentes causas. (LOS RECURSOS HUMANOS, 2014)

- **La rotación de personal voluntaria.-** es cuando los empleados renuncian. Esto puede deberse a la búsqueda de otra posición en otra empresa, el conflicto con un supervisor o jefe, o una razón personal como dejar de trabajar y quedarse en casa con la familia. (LOS RECURSOS HUMANOS, 2014)
- **La rotación de personal involuntaria.-** es cuando un empleado es despedido en general debido a una reducción de staff por un cambio o reestructuración o debido a una medida disciplinaria o por bajo desempeño. (LOS RECURSOS HUMANOS, 2014)

- **Impacto de la rotación de personal en la empresa**

El impacto específico de la rotación del personal varía dependiendo varios factores incluyendo las dificultades para ocupar esa posición vacante, la cantidad de entrenamiento necesario para los nuevos empleados, costos específicos del reclutamiento. (LOS RECURSOS HUMANOS, 2014).

En cuanto a los costos estas posiciones requieren de un entrenamiento limitado para llegar a una productividad máxima, para que la rotación no tenga un impacto grande en el negocio. (LOS RECURSOS HUMANOS, 2014)

En cambio hay empresas que realizan reestructuraciones sin planificación del cambio, esto puede traducirse en aumento del mal clima laboral, de la satisfacción de los empleados, aumento del ausentismo y la caída de la productividad. (LOS RECURSOS HUMANOS, 2014)

5.04.04.- Clima Laboral.-

El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. (NAVARRO, s.f.)

Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona -o no- el terreno adecuado para un buen clima laboral, y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas. (NAVARRO, s.f.)

Mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Para medir el "clima laboral" lo normal es utilizar "escalas de evaluación". (NAVARRO)

5.04.05.- Comunicación Asertiva.-

La comunicación asertiva es clave para lograr el éxito en la vida. Ser asertivos implica ser firmes en nuestras decisiones sin llegar a la pasividad. Es decir, cuando permitimos que otros decidan por nosotros, o pasen por alto nuestras ideas y valores. (MAYA, s.f.)

Mediante la asertividad, podemos comunicarnos de una forma clara y concisa, haciendo valer lo nuestro ante los demás. Contar con un criterio en la sociedad de hoy es indispensable para lograr lo que queremos. (MAYA, s.f.)

No existe un líder que no sea asertivo. Generalmente las personas asertivas tienden a tomar decisiones y guiar a otros de manera mucho más sencilla que quienes no cuentan con este rasgo. Por lo regular, las personas que siguen a líderes, son menos asertivas que ellos. (MAYA, s.f.)

Esto no significa que quienes no son asertivos se equivoquen con sus vidas, ni que quienes lo son tengan el cielo ganado. Significa que al menos, cuando se tiene una visión clara del mundo y del camino que queremos recorrer, y además contamos con la habilidad de comunicarlo de forma asertiva, el éxito formará parte de nuestras vidas indefectiblemente. Uno de los valores que promueve la asertividad, es el respeto. (MAYA)

5.04.06.- Trabajo en Equipo.-

Toda empresa está compuesta por un grupo de personas, las cuales, deben trabajar en pro de un objetivo final previamente planificado. Por tanto, surge aquí la clave para que esto se logre con éxito y ello es sin duda, el trabajo en equipo. (ODIO, 2015)

Existen diversas definiciones respecto al significado del mencionado "trabajo en equipo". Incluiremos algunas: (ODIO, 2015)

"Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida", según Katzenbach y K. Smith. (ODIO, 2015)

"El trabajo en equipo es un conjunto de personas que cooperan para lograr un solo resultado general", según Luis Riquelme Fritz. (ODIO, 2015)

"Toda organización es un sólo equipo, donde no existen barreras, divisionismos u objetivos divergentes entre las diferentes áreas, departamentos, secciones o turnos. Por el contrario, la visión de la empresa, su misión y objetivos es el norte de todas las personas, es el elemento aglutinador de esfuerzos para el logro de resultados comunes", según Alfonso Cruz Novoa (Universidad Católica de Chile). (ODIO, 2015)

"Trabajo en Equipo no significa solamente "trabajar juntos". Trabajo en equipo es toda una filosofía organizacional, es una forma de pensar diferente, es un camino ganador que las empresas han descubierto en los últimos años para hacer realmente que el trabajador SE COMPROMETA de veras con los objetivos de la empresa", según Olman Martínez, Presidente, Universidad de las Ventas. (ODIO, 2015)

Cuando hablamos de trabajo en equipo, nos referimos a un grupo de gente bien organizado, cada uno con sus correspondientes responsabilidades y tareas perfectamente definidas, teniendo a la cabeza un líder, idealmente aceptado por todos y quien será el guía para que el equipo a través de ciertas reglas, oriente sus esfuerzos en forma comprometida en un mismo sentido. (ODIO, 2015)

Un equipo de trabajo, por su parte, puede centrar su atención exclusivamente en:

- Las personas, lo que resulta una desventaja al momento de requerir una mayor productividad y mejora en los resultados. (ODIO, 2015)
- Las tareas, olvidando los resultados y sólo centrándose en los procesos. (ODIO, 2015)
- Los resultados, privilegiando una mayor rentabilidad y productividad, que dejaría de lado la calidad por cantidad. (ODIO, 2015)

✓ **Características:**

- Trabajar en equipo implica integrar a personas con sus diferencias. (ODIO, 2015)
- La influencia de un líder debe provocar resultados positivos. (ODIO, 2015)
- El objetivo central de la empresa debe representar lo que cada uno de sus integrantes debe y desea alcanzar. (ODIO, 2015)

✓ **Requisitos:**

⊕ **Planificación:** Si el liderazgo es de tipo participativo, entonces en conjunto delimitarán cuál será el plan de acción para la empresa. (ODIO, 2015)

⊕ **Organización:** La entidad requiere delimitar qué tareas le corresponden según habilidades a cada cual, los cargos y

responsabilidades, es decir, cómo lo van a hacer para lograr los objetivos. (ODIO, 2015)

- ✦ **Dirección:** Es necesario orientar a los recursos del organismo: humanos, financieros, materiales y tecnológicos. Darle un mismo sentido a las metas específicas para alcanzar el objetivo central. (ODIO, 2015)
- ✦ **Control:** Hay que evaluar el rendimiento tanto parcial como global, definiendo de ante mano reglas claras, por lo que el liderazgo juega aquí un papel fundamental. (ODIO, 2015)
- ✦ **Objetivos claros:** Para llevar a cabo de mejor forma los cuatro requisitos anteriores, es preciso poner bien en claro los objetivos a seguir. (ODIO, 2015)
- ✦ **Intercambiar conocimientos y destrezas:** Al trabajar con recursos humanos, tal como se planteó antes, resulta obvio encontrar diferencias entre ellos y desde luego, cada uno debe dar a conocer sus habilidades, entregar un aporte para que el trabajo en equipo prospere. En síntesis, se torna pertinente destacar la colaboración entre todos. (ODIO, 2015)
- ✦ **Comunicación:** El poder tener una buena comunicación es la clave del entendimiento, pues por ejemplo, si tenemos algún problema con un colega lo conversamos a fin de resolver la disputa; si nos surge una duda en cuanto al desempeño de cierta función, entonces lo consultamos a quien es debido, en definitiva, es importante que fluya una información fidedigna y útil. (ODIO, 2015)
- ✦ **Confianza recíproca:** Si de trabajar en equipo se trata, la confianza mutua es sumamente relevante en el sentido de tener

que compartir en muchas ocasiones: información confidencial, dinero o delegar en otra alguna tarea que requiere de un alto grado de responsabilidad. (ODIO, 2015)

- ✦ **Comprensión:** Siempre surgirán diferencias en las maneras de pensar y actuar, por ende, la tolerancia, el comprender que todos somos distintos, hará que el equipo perdure por más tiempo. (ODIO, 2015)
- ✦ **Complementación:** Al trabajar en equipo dentro de una determinada empresa, nos estamos refiriendo a un macro equipo (por llamarlo de alguna forma), es lógico que surjan equipos pequeños con el propósito de complementarse. Por ejemplo. habrá un departamento de sistemas en donde todos manejarán de forma más erudita todo lo relativo a la computación. Ahora bien, si el rubro de la organización es de fabricación y distribución de softwares, dicho departamento tendrá que complementar sus operaciones con el departamento de despachos. (ODIO, 2015)
- ✦ **Compromiso:** Es común hablar de "ponerse la camiseta", dicho muy apropiado cuando hablamos de trabajo en equipo, pues la idea es que el conjunto de personas que trabajan por un fin, se sienta parte de él, como si fuera algo propio. (ODIO, 2015)
- ✦ **Creatividad:** Sobre todo cuando existe limitación en los recursos, se requiere bastante creatividad. Por ejemplo, vamos a considerar que tenemos una pequeña empresa, estamos recién comenzando y hay muchos papeles que ordenar, pero por lo pronto pocos archivadores, la idea es perforarlos y acudir a las antiguas técnicas de amarrar la documentación aprovechando los orificios del papeleo. (ODIO, 2015)

- ✦ **Optimismo:** Muchos quizás con la situación presentada a priori (falta de archivadores), sientan que la empresa no va a prosperar, pues los recursos son demasiados limitados. El punto es apoyarse mutuamente, no desmotivarse, seguir adelante, ser perseverante ante todo. (ODIO, 2015)
- ✦ **Voluntad:** El ser humano por su esencia hay ocasiones en que no desea hacer nada, ya sea, por holgazanería, problemas emocionales, no siente motivación por parte de sus superiores, entre otros factores. Sin embargo, de alguna manera debemos conseguir la fuerza para cumplir con nuestro trabajo, se trata simplemente de tener voluntad para hacerlo. (ODIO, 2015)
- ✦ **Eficiencia más que eficacia:** Tal como se mencionó en alguna de las unidades de Liderazgo, eficacia sólo contempla lograr los objetivos, mientras que eficiencia, conlleva a alcanzarlos de igual forma, pero en menos tiempo y con menos recursos. (ODIO, 2015)
- ✦ **Crear un clima agradable:** El clima involucra tanto aspectos físicos como psicológicos, es decir, en lo físico importa el entorno en donde se labora, que sea confortable, con buena iluminación, calefacción y/o ventilación según corresponda, que se cuente con los utensilios necesarios, ya sea, de oficina o herramientas y maquinarias, dependiendo de la función a desempeñar. En definitiva, no se trata de exigir lujos ni elementos suntuarios, pero si contar con lo básico para hacer del ambiente de trabajo, un lugar grato y propicio para laborar. (ODIO, 2015)

En lo psicológico, se retoman aspectos analizados como son: la colaboración, tolerancia, comunicación, confianza, comprensión, voluntad, optimismo, complementación y compromiso, ya que, si todo se da de la manera correcta, las buenas relaciones interpersonales harán de nuestro bienestar mental, resultados positivos para la empresa. (ODIO, 2015)

5.04.07.- Cumplimiento de Tareas.-

En su sentido más amplio la palabra cumplimiento refiere a la acción y efecto de cumplir con determinada cuestión o con alguien. En tanto, por cumplir, se entiende hacer aquello que se prometió o convino con alguien previamente que se haría en un determinado tiempo y forma, es decir, la realización de un deber o de una obligación. (DEFINICION ABC , s.f.)

El cumplimiento es una cuestión que se encuentra presente en casi todos los órdenes de la vida, en el laboral, en el personal, en el social, en lo político, en el mundo de los negocios, entre otros, porque siempre, independientemente de sujetos, objetos y circunstancias, aparecerá este tema. En tanto, en el ámbito laboral, el cumplimiento resulta ser una condición sin embargo a la hora de querer triunfar o permanecer en un determinado puesto. Si yo falto reiteradamente a mi empleo, cometo errores en mi desempeño los cuales por supuesto ocasionan serios problemas en la cadena de producción de la empresa estaré incurriendo en una falta concreta de cumplimiento de mis deberes laborales. (DEFINICION ABC , s.f.)

En el mundo empresarial, al igual que en el laboral, el cumplimiento marcará de alguna manera el camino del éxito o no, porque en tanto y en cuanto una empresa cumpla con sus obligaciones de pagos, tanto con sus acreedores como con sus proveedores y recursos humanos, tal situación hará que la misma pase a ser una compañía que inspirará confianza a sus potenciales inversores por llevar efectivamente un cumplimiento en sus obligaciones. (DEFINICION ABC , s.f.)

De esto se desprende fácilmente la connotación positiva que trae aparejado el término cumplimiento. Siempre que se cumpla con una tarea, una actividad o una obligación se estarán yendo por el camino de la superación personal. (DEFINICION ABC , s.f.)

Por otra parte, con la palabra cumplimiento también se puede hacer referencia a la finalización de un plazo o de un período de tiempo para que se cumpliera algo. El pintor, antes de comenzar su trabajo nos aseguró que en dos semanas lo terminaría, dos semanas después ha hecho cumplimiento de su promesa y ya lo terminó conforme. (DEFINICION ABC)

5.05.- Relación de contenidos.-

Todo lo citado en el punto anterior es de vital importancia ya que se describe y fundamenta la eficacia que se obtendrá con la elaboración del plan de capacitación en la empresa NCH ECUADOR S.A.

La productividad es el resultado diario de la empresa, es decir la calidad y fiabilidad ya sea del producto o servicio que brindemos a los clientes, es esencial que la empresa sea productiva ya que de esta manera se mantiene en el mercado con esto el plan de capacitación que no es más que una inversión al talento humano el creer en él y utilizarlo como estrategia para que la empresa y su equipo de trabajo formen alianza que conlleven al logro exitoso de los objetivos, no obstante por medio de esta estrategia mejoramos no solo las relaciones interpersonales, sino que a su vez se fomenta el trabajo en equipo, que es el apoyo mutuo entre colaboradores que buscan el logro de un solo objetivo y trabajan fidelizados a la organización a la cual pertenecen, esto a su vez se logra con la correcta comunicación asertiva, que como se explicaba es la capacidad que tiene el ser humano para comunicarse de manera

correcta y adecuada hacia otras personas, de igual forma este tipo de comunicación permite que los demás entiendan con facilidad lo que se desea expresar, la unión de cada uno de estos puntos esenciales conlleva al cumplimiento efectivo de las tareas otorgadas a los colaboradores, ya que con la correcta capacitación el cumplimiento de sus funciones van hacer más fáciles de realizar y por ende el logro de objetivos será fructífero y productivo para la empresa.

5.06.- Metodología Utilizada.-

La metodología utilizada para llevar a cabo y sustentar la importancia de la propuesta son las siguientes:

- ❖ **Marco Teórico.-** El marco teórico es el espacio del investigador que le permite describir, comprender, explicar e interpretar el problema desde un plano teórico, así como el planteamiento de las hipótesis que contienen una respuesta al problema en estudio. Es la teoría del problema. Contiene los antecedentes del problema, las diferentes teorías que abordan el problema y características del fenómeno. (Churata Ramos, 2012)

El marco teórico es un conjunto de proposiciones teóricas, una serie de conceptos que ponemos en relación para dar cuenta de la forma que abordaremos el problema y objetivos de la investigación. Es, al mismo tiempo, una forma de posicionarnos frente al objeto de estudio en términos epistemológicos y teóricos. (Churata Ramos, 2012)

- ❖ **Encuesta.-** Una encuesta es una técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características

objetivas y subjetivas de la población. (Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH., 2002)

❖ **Población.-** 5 empleados

- Los cuales 3 cumplen las funciones de la parte administrativa de la empresa como son contabilidad, facturación y cobranzas.
- Los 2 faltantes serán aquellos que cumplen la función de ventas de la empresa, los mismos que cumplen gran parte de sus funciones fuera de la organización y están propensos a diversas situaciones.

❖ **Muestra.-** no aplica la fórmula de la muestra porque se trabajará con toda la población.

5.06.01.- Encuesta.-

5.06.02. Encuesta antes de la socialización de la propuesta.

Por medio de esta encuesta queremos saber el conocimiento que poseen el colaborador y el empleador en cuanto al plan de capacitación.

Indicaciones: Por favor conteste la siguiente encuesta según su criterio.

1. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa NCH ECUADOR S.A.?

- ☐ SI
- ☐ NO

2. ¿Conoce sobre los beneficios que posee un plan de capacitación?

- ☐ SI

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NCH ECUADOR S.A, PARA DISMINUIR EL ALTO ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL Y MAL CLIMA LABORAL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

2016-2016

☐ NO

3. ¿Cree usted que las funciones que realiza ayuda a la productividad de la empresa?

☐ SI

☐ NO

4. ¿Cree que existe un buen clima laboral en la empresa?

☐ SI

☐ NO

5. ¿Conoce la importancia de mantener una comunicación asertiva en la empresa?

☐ SI

☐ NO

6. ¿Está dispuesto a trabajar en equipo?

☐ SI

☐ NO

7. ¿Cree usted es necesario realizar capacitaciones en la respectivas áreas de trabajo?

☐ SI

☐ NO

8. ¿Conoce los valores corporativos de NCH ECUADOR S.A?

☐ SI

☐ NO

9. ¿Posee las herramientas necesarias para cumplir con su trabajo diario?

☐ SI

☐ NO

10. ¿Cree usted que es necesario la capacitación continua para evitar el desconocimiento de funciones en NCH ECUADOR?

- ☐ SI
- ☐ NO

TABULACIÓN DE DATOS RECOLECTADOS

1. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa NCH ECUADOR S.A.?

Tabla 6 PREGUNTA N°1

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	PROCENTAJE
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

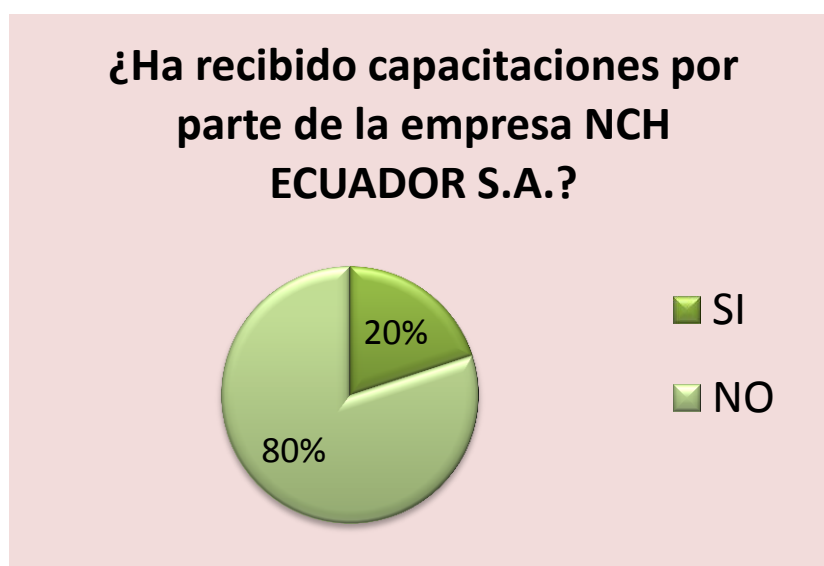


Figura 5 PREGUNTA N°1

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

Análisis.- Mediante la encuesta realizada se verifica que el 20% de la población encuestada afirma que ha recibido capacitación por parte de la empresa, en cambio un 80% de la población encuestada indica que no ha recibido capacitaciones por parte de la empresa.

2. ¿Conoce sobre los beneficios que posee un plan de capacitación?

Tabla 7 PREGUNTA N°2

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	PROCENTAJE
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

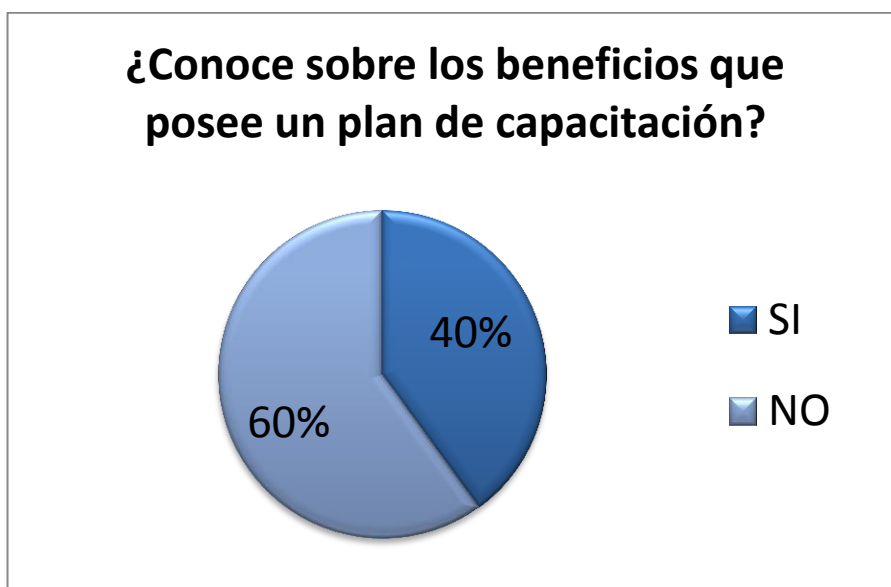


Figura 6 PREGUNTA N°2

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

Análisis.- Mediante la encuesta realizada se verifica que el 40% de la población encuestada afirma conocer los beneficios que posee que la empresa mantenga un plan de capacitación, en cambio un 60% de la población encuestada indica que no posee el conocimiento de la importancia de que exista un plan de capacitación en la empresa.

3. ¿Cree usted que las funciones que realiza ayuda a la productividad de la empresa?

Tabla 8 PREGUNTA N°3

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	PROCENTAJE
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.



Figura 7 PREGUNTA N°3

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

Análisis.- Mediante la encuesta realizada se verifica que el 40% de la población encuestada afirma que las funciones que cumple dentro de la empresa ayuda a la productividad de la misma, en cambio un 60% de la población encuestada indica que no cree que sus funciones ayuden a la productividad de la empresa y por ende el desarrollo de la misma.

4. ¿Cree que existe un buen clima laboral en la empresa?

Tabla 9 PREGUNTA N°4

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	PROCENTAJE
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.



Figura 8 PREGUNTA N°4

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

Análisis.- Mediante la encuesta realizada se verifica que el 20% de la población encuestada afirma que el clima laboral existente en la empresa es bueno, en cambio un 80% de la población encuestada indica que en la empresa no existe un buen clima laboral.

5. ¿Conoce la importancia de mantener una comunicación asertiva en la empresa?

Tabla 10 PREGUNTA N°5

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	PROCENTAJE
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

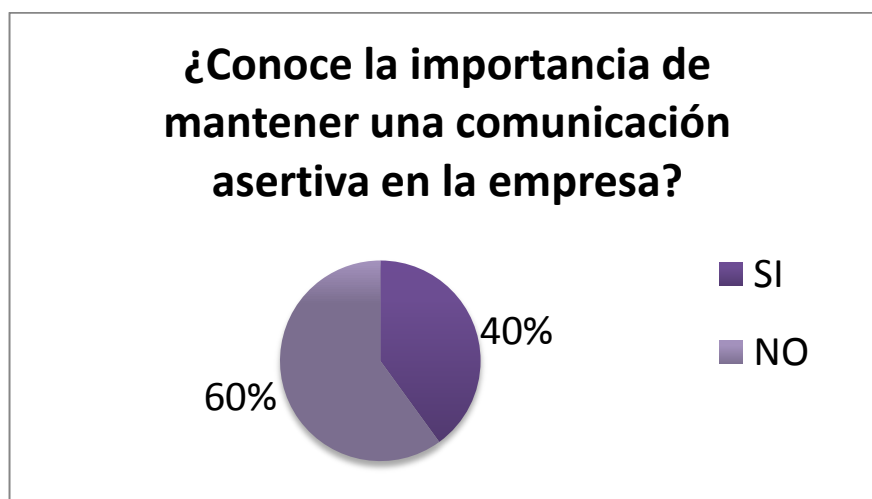


Figura 9 PREGUNTA N°5

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

Análisis.- Mediante la encuesta realizada se verifica que el 40% de la población encuestada afirma conocer los beneficios de saber comunicarse de forma asertiva en su entorno laboral, en cambio un 60% de la población encuestada indica que no posee el conocimiento de cómo comunicarse de manera asertiva con sus demás compañeros o a su vez las gerencias.

6. ¿Está dispuesto a trabajar en equipo?

Tabla 11 PREGUNTA N° 6

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	PROCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

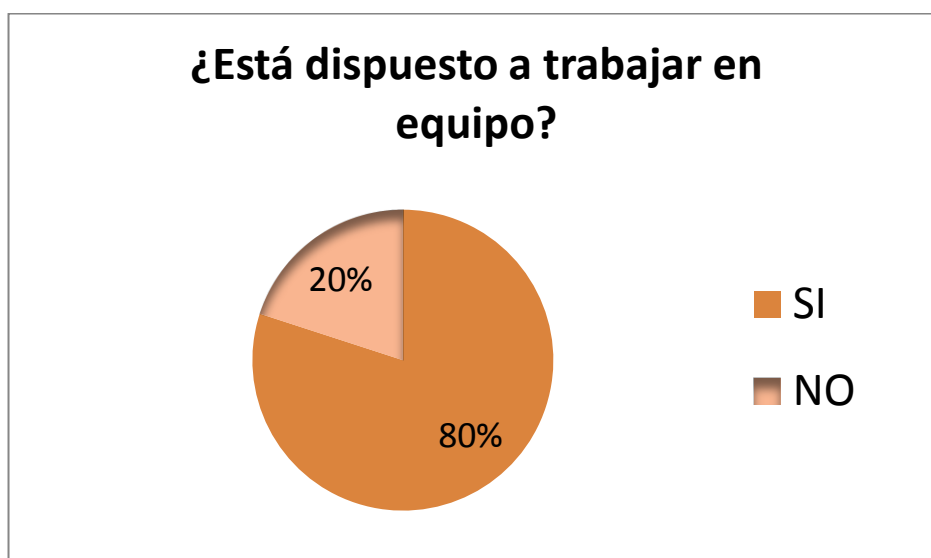


Figura 10 PREGUNTA N°6

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

Análisis.- Mediante la encuesta realizada se verifica que el 80% de la población encuestada está dispuesta a trabajar en equipo, en cambio un 20% de la población encuestada indica que no estaría dispuesto a trabajar en un ambiente de colaboración entre compañeros es decir no se adaptara para poder trabajar en equipo.

7. ¿Cree usted es necesario realizar capacitaciones en la respectivas áreas de trabajo?

Tabla 12 PREGUNTA N° 7

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	PROCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

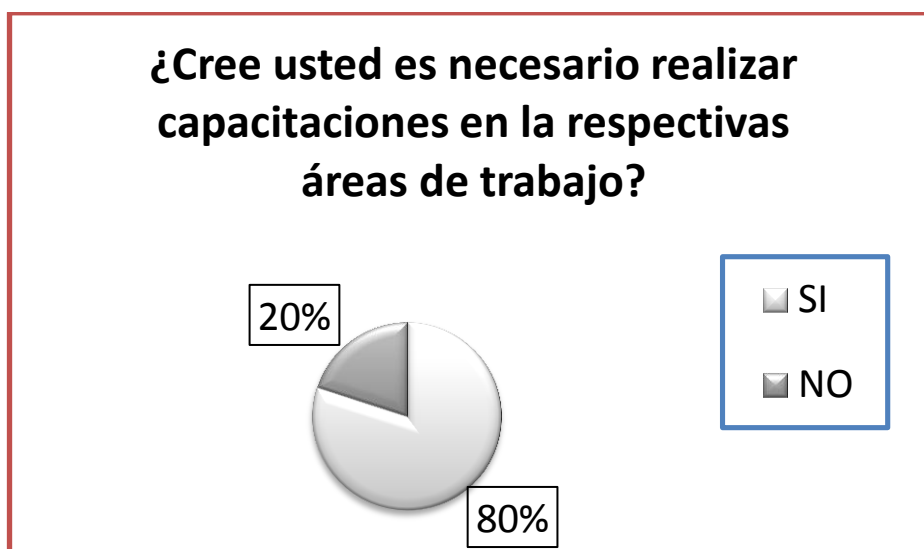


Figura 11 PREGUNTA N° 7

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

Análisis.- Mediante la encuesta realizada se verifica que el 80% piensa que es necesario realizar capacitaciones respectivas al área de trabajo donde realizan sus funciones diarias, en cambio un 20% de la población encuestada indica que requiere ser capacitado para poder realizar sus funciones cotidianas.

8. ¿Conoce los valores corporativos de NCH ECUADOR S.A?

Tabla 13 PREGUNTA N° 8

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	PROCENTAJE
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

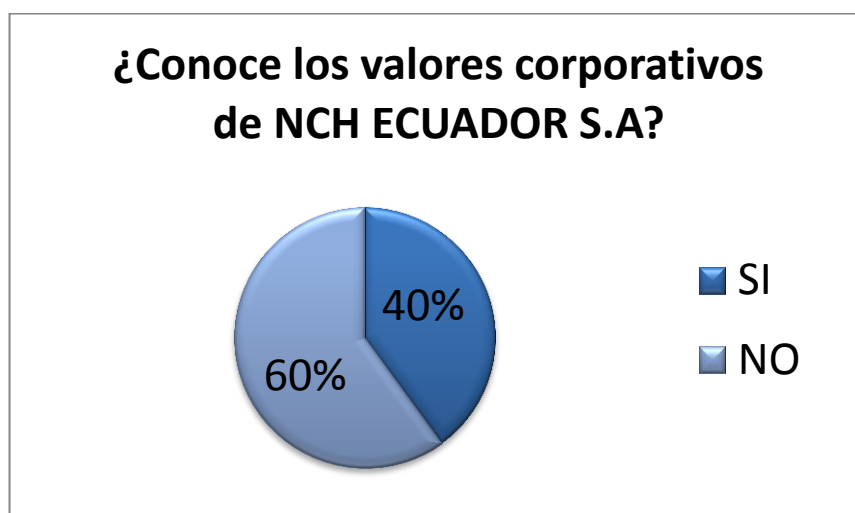


Figura 12 PREGUNTA N° 8

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

Análisis.- Mediante la encuesta realizada se verifica que el 40% de la población encuestada afirma conocer los valores corporativos de la empresa, en cambio un 60% de la población encuestada indica que no conocen los valores corporativos de la empresa y por ende no estos no son practicados diariamente.

9. ¿Posee las herramientas necesarias para cumplir con su trabajo diario?

Tabla 14 PREGUNTA N° 9

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	PROCENTAJE
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

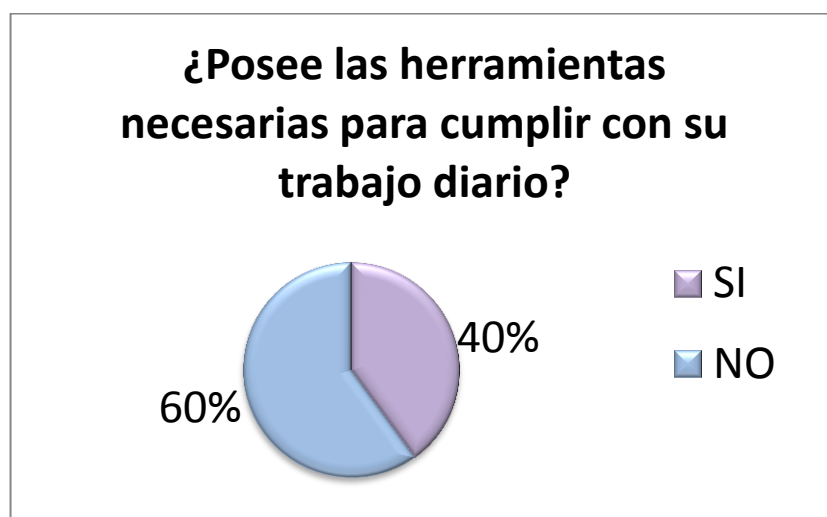


Figura 13 PREGUNTA N° 9

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

Análisis.- Mediante la encuesta realizada se verifica que el 40% de la población encuestada afirma que tiene todas las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones, en cambio un 60% de la población encuestada indica no poseer las herramientas necesarias para realizar su trabajo con mayor productividad.

10. ¿Cree usted que es necesario la capacitación continua para evitar el desconocimiento de funciones en NCH ECUADOR?

Tabla 15 PREGUNTA N° 10

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	PROCENTAJE
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

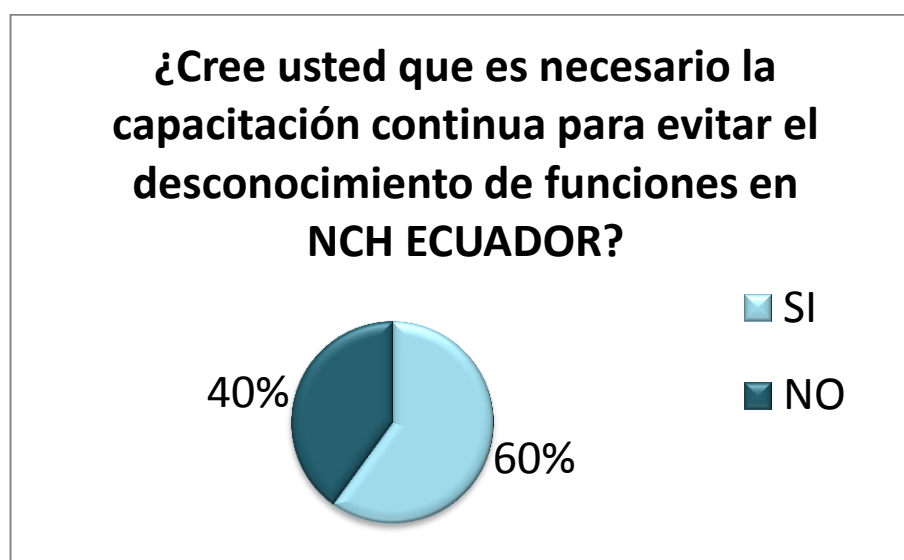


Figura 14 PREGUNTA N° 10

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

Análisis.- Mediante la encuesta realizada se verifica que el 60% de la población encuestada afirma que es necesario mantenerse capacitado para evitar errores en el cumplimiento efectivo de sus funciones laborales, en cambio un 40% de la población encuestada indica que no se necesita más capacitaciones impartidas por la empresa ya que poseen el conocimiento necesario.

**“PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA NCH ECUADOR S.A,
PARA DISMINUIR EL ALTO ÍNDICE DE ROTACIÓN DE
PERSONAL Y MAL CLIMA LABORAL”**

INTRODUCCIÓN

La presente propuesta de un **PLAN DE CAPACITACIÓN** se basa en la necesidad de evitar la desvinculación de más personal de la empresa NCH ECUADOR S.A. ya sean por varios motivos sean estos:

- El mal clima laboral.
- Rivalidad entre colaboradores.
- Desconocimiento de funciones.
- Escases de capacitaciones.

Por tales motivos se presenta el siguiente plan basándose en varias capacitaciones fundamentales como son: trabajo en equipo, comunicación asertiva, capacitación en el trabajo, evaluación de puestos de trabajo.

De esta manera se busca desarrollar las capacidades y habilidades de cada colaborador, brindándole la apertura necesaria para que el talento humano constituya una herramienta, creando colaboradores proactivos para la misma.



DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Para describir quienes somos, es preciso mencionar nuestra filosofía que está basada en una fuerte organización de ventas, ofreciendo productos superiores de mantenimiento y servicios a sus clientes con el único fin de que nuestros representantes ayuden a sus clientes a elegir los productos correctos para resolver problemas de mantenimiento específicos, y fue así como los clientes comenzaron a reconocer en nuestros representantes de ventas a expertos en mantenimiento.

En cada país, NCH fortaleció su posición en varios mercados internacionales abriendo negocios e instalaciones, expandiéndose en Latinoamérica y Europa.

Hoy, NCH continúa buscando nuevas oportunidades y tiene subsidiarias propias en más de 50 países, dando servicio a clientes en Norte y Latino América, Europa, Australia y Asia.

"Podemos decir que NCH es líder global dando servicio a clientes mundialmente gracias a las personas que trabajan con nosotros" (NCH LATINOAMERICA)

NCH ECUADOR S.A.



2.1. MISIÓN

Ser el mejor en cuidar de nuestros clientes

Nosotros creemos que lo más importante para todos en NCH es cuidar de nuestros asociados y de nuestros clientes, por esta razón nuestra misión principal es la de crear y mantener relaciones a largo plazo con ambos.

Cada uno de nosotros merece consideración, confianza y respeto. Nosotros cuidamos a nuestros asociados al recompensarlos por sus logros y motivándolos para cumplir sus ambiciones. Hacemos esto sin diferenciar raza, sexo, edad, creencias, nacionalidad o incapacidad.

Reconocemos que la iniciativa individual es esencial para nuestro futuro éxito y alienta el desarrollo de cada uno de nuestros asociados. Demostramos que nos importan nuestros clientes al anticipar y cumplir sus necesidades al proveer soluciones de mantenimiento correctivas, preventivas, rentables y amigables al medioambiente. (NCH LATINOAMERICA, s.f.)



2.2. VISIÓN

Anticipar y responder a las necesidades del cliente

La principal visión que tiene NCH es la de continuar creciendo para ser el mejor en resolver las necesidades de mantenimiento, reparación y suministro de nuestros clientes.

Para alcanzar esto, NCH sigue estos lineamientos básicos:

1. Superaremos la expectativa del cliente
2. Crearemos relaciones a largo plazo con el cliente
3. Estaremos enfocados en el mercado y seremos innovadores

Por lo que nuestra visión de englobar la marca NCH en Latinoamérica es el seguimiento de nuestra visión como empresa, unificando nuestra identidad y sobresaltando la marca madre como tal, actualizándola e innovándola junto con las tendencias en el mercado para continuar con la evolución que hasta ahora se ha logrado. (NCH LATINOAMERICA, s.f.)

OBJETIVO GENERAL

Elaborar un plan de capacitación dirigido a la minimización de la rotación de los colaboradores de la empresa NCH ECUADOR S.A.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2.3. Mejorar el clima laboral.-

Brindando oportunidades de crecimiento laboral, socializando y dando fiel cumplimiento a los valores corporativos de la empresa y potenciando las capacidades de cada colaborador dentro de la organización.

2.4. Fomentar la correcta comunicación y trabajo en equipo.-

Elaborando medios de comunicación entre el empleado y empleador, brindando capacitaciones que ayuden y fomenten el trabajo en equipo, por medio de la calidez en el trabajo, la misma que será desarrollada por la alta gerencia, ya que de esta manera el empleado podrá sentir lo importante que es para la empresa.

2.5. Controlar el cumplimiento de las tareas otorgadas a cada uno de los colaboradores.-

Por medio del correcto levantamiento de perfiles acorde a cada puesto de trabajo necesario en la empresa, de igual manera brindando las herramientas y materiales de trabajo necesarios para la correcta realización de funciones y concluyendo con evaluaciones trimestrales para de esta manera evitar el desconocimiento de las mismas.

BASE LEGAL

REGLAMENTO INTERNO:

CAPÍTULO II DE LA SELECCIÓN DEL PERSONAL

- **Art. 14.-** El personal que labora para NCH deberán en todo momento sujetarse a las disposiciones de éste reglamento, sin que su desconocimiento lo exima de su cumplimiento, y por ello deberá cumplir con los requerimientos indispensables para la ejecución de sus labores, a concurrir ante los llamados o reuniones a las que les convoquen sus inmediatos superiores, a participar de las reuniones de trabajo, cursos de capacitación o cualquier otro evento que sea de beneficio para las actividades operacionales de la EMPRESA dentro de la jornada laboral.

CAPÍTULO III DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE NCH

- **Art. 16.-** La EMPRESA deberá cumplir con las obligaciones estipuladas en el Art.42 del Código del Trabajo vigente y demás normas pertinentes, NCH respecto a los TRABAJADORES que prestan sus servicios, podrá ejercer los siguientes derechos y obligaciones:
 - Designar la función, labor o servicios que los TRABAJADORES han de desempeñar en los términos establecidos en los respectivos contratos de trabajo.

- Insistir sobre la consecución o cumplimiento de objetivos, así como exigir el cumplimiento de los procesos o métodos de trabajo que la EMPRESA haya implantado para conseguir mejores resultados.

CAPÍTULO V

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

➤ **Art. 32.-** A más de las obligaciones generales, establecidas en el artículo 45 del Código del Trabajo, se establecen como obligaciones especiales para los trabajadores operativos, administrativos y asesores comerciales sometidos a este Reglamento, las siguientes:

- Mantener un trato de respeto y consideración hacia los representantes de la CORPORACIÓN NCH, así como a los Directivos, Jefes, Supervisores y demás compañeros de la EMPRESA en Ecuador, además de actuar siempre con espíritu de colaboración y predisposición para ejecutar y cumplir con planes y objetivos establecidos para el beneficio de la Corporación Internacional NCH.
- Procurar constantemente su superación personal por lo que deberá asistir obligatoriamente a todos los cursos y eventos de formación personal y profesional que organice NCH.
- Conservar en buen estado, las herramientas de trabajo, útiles de trabajo y en general todo bien que le pertenezca a la EMPRESA.
- Conservar la debida consideración en sus relaciones empleador trabajador, prevaleciendo en todo momento las normas éticas y morales del convivir humano.

- **Art. 33.- PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES.-** A más de las que contemplan este reglamento, las disposiciones estipuladas por el artículo 46 del Código del Trabajo y demás leyes conexas, al personal operativo, administrativo y asesores comerciales les está prohibido lo siguiente.
- No cumplir con las estrategias, metas y demás acciones, establecidas por NCH.
 - Tomar decisiones por su cuenta o cambiar algún sistema establecido de trabajo sin autorización de la EMPRESA o quien lo subrogue.

CAPÍTULO VII

NORMAS DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

- **Art. 39.-** La EMPRESA será responsable de capacitar y orientar convenientemente al nuevo personal, preparación que será focalizada con especial énfasis a los asesores comerciales, para lo cual, NCH, deberá facilitarle los medios necesarios para su entrenamiento y capacitación, y le suministrará los elementos y materiales requeridos para el fiel cumplimiento de sus tareas.
- **Art. 40.-** NCH, impartirá en forma directa, el entrenamiento necesario para aquellas áreas que exijan especialidad o mayor conocimiento para el cumplimiento de su objetivo o labor, dicho entrenamiento puede ser dentro o fuera del país, es decir en cualquier lugar donde la CORPORACIÓN INTERNACIONAL NCH estime conveniente.

CAPÍTULO X

DISPOSICIONES FINALES

- **Art. 59.-** La falta de conocimiento de las normas contenidas en este Reglamento no exime a los TRABAJADORES ni a la EMPRESA de sus responsabilidades, por tal razón se mantendrá en permanente exhibición un ejemplar del presente reglamento.

ALCANCE

El presente plan de capacitación va dirigido a todo el personal de la empresa NCH ECUADOR S.A.

POLÍTICAS

La presente política tiene como objetivo el establecer los lineamientos necesarios para llevar a cabo las diferentes capacitaciones a desarrollarse en la empresa. Los lineamientos necesarios son:

- ❖ Se solicita la presencia obligatoria de todos los colaboradores de la empresa, a cualquier reunión o capacitación realizada en la organización.
- ❖ Todas las capacitaciones llevadas a cabo en la empresa, tienen como fin la actualización de conocimientos ya sea de puestos de trabajo o de nuevas herramientas para la convivencia en la empresa.
- ❖ La participación de cada empleado es vital y será considerada como evaluación sobre los conocimientos adquiridos durante la capacitación.

- ❖ Se mantendrá las capacitaciones trimestralmente, cuyos temas se basaran a las necesidades que mantenga la organización.

- ❖ Cualquier incumplimiento a la presente política, será considerada como falta grave y por ende se podrá tener acciones disciplinarias calificadas como leves y graves dependiendo el caso.

ORGANIGRAMA

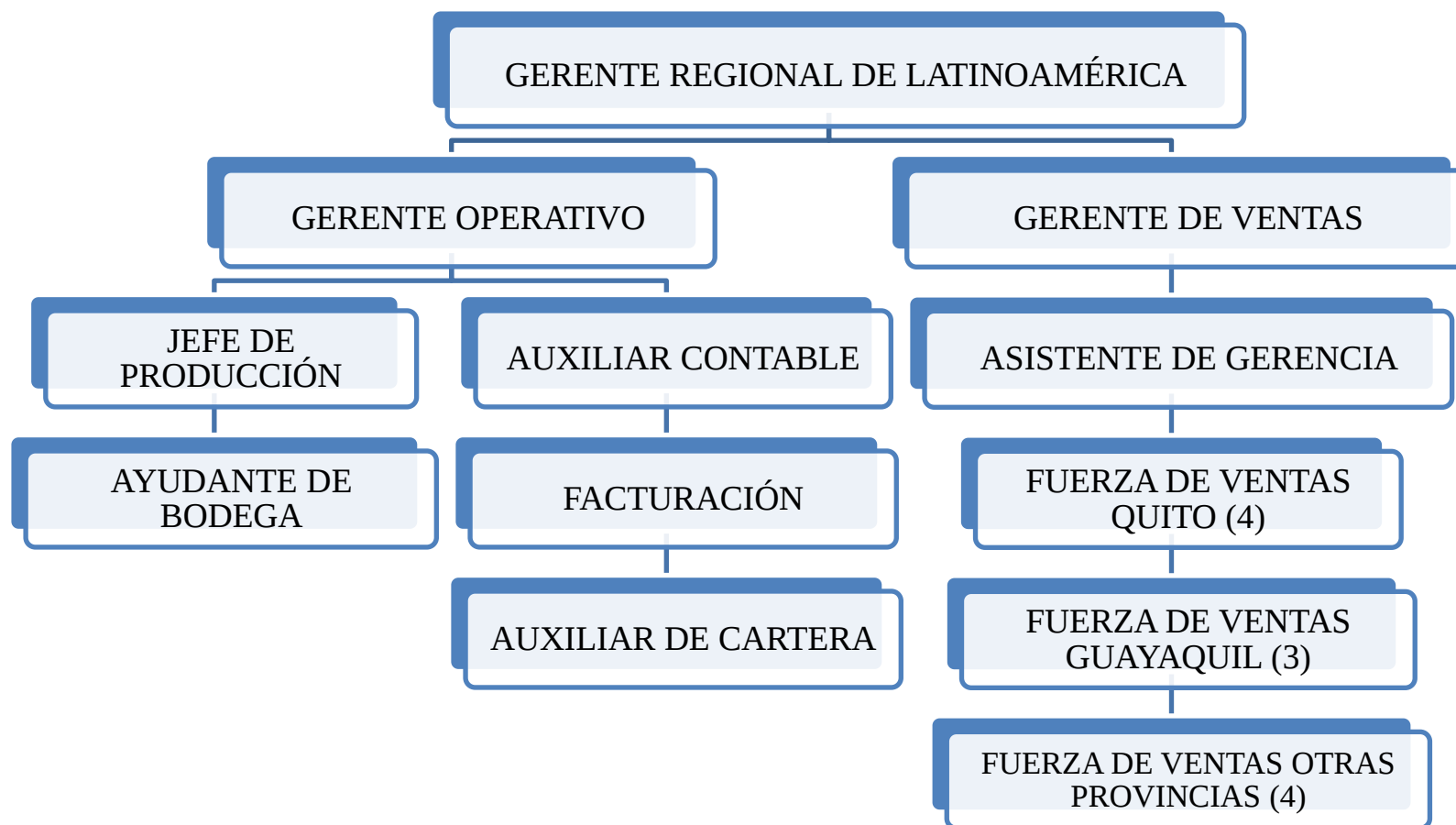


Figura 15 ORGANIGRAMA

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

MODALIDADES DE CAPACITACIÓN

Con la aplicación del plan se busca optar por las mejores modalidades o formas que ayuden con las necesidades que mantiene la empresa.

Responsable.-

La persona responsable de llevar a cabo las actividades a desarrollarse que son presentadas en el siguiente manual es Mayra Fonseca (director del plan), quien trabajará en conjunto con la gerencia para obtener los resultados esperados.

Como algunas de las opciones más óptimas tenemos:

- ✓ Motivación del personal.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Capacitación en el puesto de trabajo.
- ✓ Levantamiento de Descriptivos del cargo.

2.6. MOTIVACIÓN DEL PERSONAL



Objetivo.- Mantener un equipo de trabajo que ame lo que hace, dispuestos a dar todo por alcanzar las metas establecidas por la corporación, con una actitud positiva y pro actividad, estando siempre un paso adelante.

ESTRATEGIAS PARA LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL

 **Crear un ambiente de trabajo confortable y relajado.-** Es de vital importancia que el colaborador se sienta satisfecho y feliz, ya que de esta manera se obtendrán mejores resultados ya sean grupales e individuales. Para esto es importante que no exista favoritismos y todos sean tratados de la misma manera, evitando así la rivalidad y competencia entre los colaboradores, empezando por las altas gerencias, supervisores y entre colaborador.

Mantener una sala de relax o confort donde los colaboradores puedan estrechar lazos y no solo se conozcan en el medio profesional, ayudara al fortalecimiento de las relaciones interpersonales y a manejar un ambiente de trabajo cálido.



“Mañana deportiva”

Consiste en estimular la motivación, la diversión y evitar el estrés laboral.

Participantes.-

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NCH ECUADOR S.A, PARA DISMINUIR EL ALTO ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL Y MAL CLIMA LABORAL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

2016-2016

Esta actividad está dirigida a todos los colaboradores de la empresa.

Responsable.-

- Gerencia General.
- Director del plan.

Tiempo de ejecución.-

El tiempo utilizado para la realización de esta actividad será de toda una mañana de un sábado.

Recursos.-

- Infraestructura.- Parque público.
- Costales.
- Pelota de futbol.
- Soga.

Desarrollo de la actividad.-

Para el desarrollo efectivo de esta actividad se requiere la puntualidad, compromiso y responsabilidad de cada colaborador.

Una vez de que todos los colaboradores estén listos se empezara con el desarrollo de los juegos tradicionales, como son:

- **Los ensacados.-** Se entregara a cada colaborador un saco o costal, el colaborador se ubica en un punto determinado como salida, ingresa al costal y debe llegar a la meta saltando, gana el colaborador que llegue primero.



- **Partido de futbol mixto.-** Los colaboradores armaran dos equipos para llevar acabo un partido de futbol en el cual se integre a hombre y mujeres, de esta manera se fomenta el respeto mutuo y diversión sana.



- **Juego tira de la sogá.-** Los colaboradores armaran dos equipos, el líder entregará una sogá, en medio de los dos equipos se pondrá una señalización, la actividad consiste en que los equipos hale al otros hasta que cruce la línea señalada, de esta manera se fomenta el trabajo en equipo.



2.7. TRABAJO EN EQUIPO



Objetivo.- Crear un equipo de trabajo comprometido con la empresa, que ayude a la productividad de la misma por medio del logro de objetivos, de igual manera evitar la rotación del personal y la rivalidad entre colaboradores.

ESTRATEGIAS PARA TRABAJAR EN EQUIPO

“El juego de cartas”

Es una dinámica basada en la comunicación y en cómo a veces no interpretamos correctamente los mensajes de otras personas.

Participantes.-

Esta actividad está dirigida a todos los colaboradores de la empresa.

Responsable.-

- Gerencia General.
- Director del plan.

Tiempo de ejecución.-

El tiempo máximo utilizado para llevar a cabo esta dinámica será de 20 min.

Recursos.-

- Infraestructura.- Sala de ventas NCH ECUADOR.
- Cartulina
- Hojas de papel bond.
- Esferos para cada colaborador.

Desarrollo de la actividad.-

Para poder llevar a cabo a total satisfacción la actividad se requiere compromiso de cada colaborador.

El moderador o coordinador prepara distintas cartas donde se ponen palabras: libertad, dolor, niño, mesa, cielo...

Al comenzar, el moderador o coordinador medita un mensaje y se lo comunica al colaborador de alado a través de cinco cartas (cinco palabras).

El colaborador recibe las cinco palabras (cinco cartas) y escribe en una hoja lo que piensa que ha querido decirle el compañero. Y así sucesivamente con cada colaborador.

Cuando el coordinador da por terminada la dinámica se puede observar la diferencia entre lo que quisieron decir y lo que realmente se interpretó.

Con esta dinámica podemos entender que no siempre sabemos ser buenos receptores en nuestro lugar de trabajo.



“Empleado administrativo y vendedor del mes”

NCH ECUADOR mantiene dos áreas fundamentales que son: ventas y administración, en este caso el realizar un reconocimiento al esfuerzo realizado por el colaborador es una manera para que este se sienta parte de la organización y contribuya al logro de objetivos y trabajo en equipo.

Participantes.-

Esta actividad está dirigida a todos los colaboradores de la empresa.

Responsable.-

- Gerencia General.
- Director del plan.

Tiempo de ejecución.-

Mensual, a fin de mes se verificarán los logros de cada departamento y el empleado que se destacó para el logro de objetivos.

Tipos de Reconocimientos.-

- Verbales.- En las reuniones mensuales se incluirá la fotografía del colaborador que haya ganado el primer lugar en base al logro de objetivos.
- Monetario.- si el colaborador mantiene por tres meses consecutivos su primer lugar, se evaluará el monto respectivo a percibir por su esfuerzo y dedicación.



2.8. CAPACITACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO



Objetivo.- Mantener colaboradores con conocimientos sólidos sobre las funciones que realizan dentro de su área y sobre todo preparados para los diversos cambios que puedan realizarse en base a las necesidades de la corporación.

Responsable.-

- Gerencia General.
- Director del plan.

Participantes.-

- Esta actividad está dirigida a todos los colaboradores de la empresa.

Las capacitaciones en el puesto de trabajo se dividirán en tres:

- **Capacitación Inductiva.-** Este tipo de capacitación será impartida al nuevo colaborador, es decir aquella persona que sea incorporada a la empresa o a su vez aquel colaborador que haya sido ascendido o cambiado de funciones.
- **Capacitación Preventiva.-** Esta capacitación será impartida a todo el personal administrativo como objetivo principal prevenir cambios que puedan ocurrir en la empresa ya sean estos recorte de personal, ausencia de un colaborador o a su vez creación de nuevas plazas o puestos de trabajo.

- **Capacitación Correctiva.-** Esta capacitación será de forma continua es decir trimestralmente, ya que se busca solucionar o prevenir problemas de desempeño en los puestos de trabajo, de igual manera ayuda a ver las necesidades del colaborador y buscar soluciones factibles.

2.9. DESCRIPTIVOS DEL CARGO



Objetivo.- El objetivo principal es que los colaboradores tengan conocimiento de las funciones que deben realizar en sus puestos de trabajo, para que de esta manera se evite el desconocimiento e incumplimiento de tareas otorgadas.

Para esto se opta por el tipo de descripción del cargo específico, que se basan en las descripciones de los deberes o funciones precisas de un puesto.

Participantes.-

Los descriptivos serán levantados en cada puesto de trabajo.

Responsable.-

- Gerencia General.
- Director del plan.

[illegible]

SUPERVISOR A CARGO _____

FIRMA _____

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS COLABORADORES
DE LA EMPRESA NCH ECUADOR S.A, PARA DISMINUIR EL ALTO ÍNDICE DE ROTACIÓN
DE PERSONAL Y MAL CLIMA LABORAL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
2016-2016

FORMATO EVALUACIÓN N°1

SATISFACCIÓN POR CAPACITACIÓN RECIBIDA

NOMBRE DEL CAPACITADOR:	NCH ECUADOR		
TEMA DE CAPACITACIÓN:			
LUGAR:	FECHA:		
SU OPINION ACERCA DE LA CAPACITACION RECIBIDA ES MUY IMPORTANTE POR FAVOR RESPONDA CON SINCERIDAD			
Marque con una X, la opción que prefiera.			
	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">SI</td> <td style="padding: 2px 10px;">NO</td> </tr> </table>	SI	NO
SI	NO		
1. ¿Considera usted que el contenido de la capacitación, fue claro y cumplió con sus expectativas?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50px; height: 20px;"></td> <td style="width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> </table>		
En el caso de que su respuesta sea negativa por favor indique el porque.....			
.....			
2. ¿Está de acuerdo en que se sigan impartiendo este tipo de capacitaciones?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50px; height: 20px;"></td> <td style="width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> </table>		
En el caso de que su respuesta sea negativa por favor indique el porque.....			
.....			
3. ¿ Considera usted que la capacitaciones ayuden al clima laboral en la empresa?	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50px; height: 20px;"></td> <td style="width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> </table>		
En el caso de que su respuesta sea negativa por favor indique el porque.....			
.....			
Por favor responda con sinceridad las siguientes preguntas.			
4. ¿ Que temas cree usted debe tratarse en futuras capacitaciones?			
1.....			
2.....			
3.....			
5. Mencione 3 aspectos positivos de NCH ECUADOR S.A			
1.....			
2.....			
3.....			
6. Mencione 3 aspectos negativos de NCH ECUADOR S.A			
1.....			
2.....			
3.....			
Se recuerda que esta encuesta será utilizada para la mejora continua y su uso es totalmente confidencial			
Nombre: _____	Cargo: _____		
Firma: _____			

FORMATO EVALUACIÓN N°2

APRENDIZAJE DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD REALIZADA:	NCH ECUADOR
LUGAR:	FECHA:
SU OPINION ACERCA DE LA ACTIVIDAD REALIZADA ES MUY IMPORTANTE POR FAVOR RESPONDA CON SINCERIDAD	
Marque con una X, la opción que prefiera.	
	<table border="1" style="display: inline-table; margin: 0 10px;">SI</table> <table border="1" style="display: inline-table;">NO</table>
1. ¿Considera usted que las actividades de integración ayuda a conocer más de sus compañeros de trabajo?	<table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 20px;"></table> <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 20px;"></table>
En el caso de que su respuesta sea negativa por favor indique el porque.....	
2. ¿Le gusta participar de forma proactiva en las actividades de integración realizadas?	
	<table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 20px;"></table> <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 20px;"></table>
En el caso de que su respuesta sea negativa por favor indique el porque.....	
3. ¿Considera que el trato percibido por su jefe es igual o similar al de sus compañeros?	
	<table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 20px;"></table> <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 20px;"></table>
En el caso de que su respuesta sea negativa por favor indique el porque.....	
Por favor responda con sinceridad las siguientes preguntas.	
4. Mencione 3 aspectos positivos que aprendió de la actividad realizada.	
1.....	
2.....	
3.....	
5. Mencione 3 formas de como pondría en práctica lo aprendido en la actividad realizada.	
1.....	
2.....	
3.....	
Se recuerda que esta encuesta será utilizada para la mejora continua y su uso es totalmente confidencial	
Nombre: _____	Cargo: _____
Firma: _____	

FORMATO DESCRIPTIVO DE CARGO

NCH ECUADOR

DESCRIPCION DEL PUESTO

FECHA: _____ CIUDAD: _____

1. IDENTIFICACION DEL CARGO.

COLABORADOR: _____
 CARGO: _____
 ÁREA: _____
 JEFE INMEDIATO: _____

2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO.

3. DESCRIPCION DE FUNCIONES

FUNCIONES	PRIORIDAD	TIPO

CONVENCIONES:

Prioridad:

Tipo de Función:

ALTA (A)	MEDIA (M)	BAJA (B)
EJECUCION (E)	ANALISIS (A)	CONTROL (C)

FIRMA COLABORADOR:

FIRMA JEFE INMEDIATO:

Guía de Asistencia Técnica Requerida

La asistencia técnica tiene como objetivo ofrecer a la empresa consultoría especializada, para mejorar la competitividad de la misma y su permanencia en el mercado.

La Asistencia técnica se la realizará una vez concluidas las capacitaciones, y se fundamentará en las dificultades que se presenten y sean reportados por la gerencia, o a su vez sean detectados por la empresa consultora.

En vista de lo mencionado recalcamos que el costo de la asistencia técnica es adicional, al que ya fue establecido en la capacitación, para obtener estos servicios el gerente o corporativo, comunicará el problema existente para comenzar las investigaciones pertinentes.

Se puede llenar un formulario que conste de información como:

1.- Generalidades de la empresa

- Área de asistencia técnica: se especifica el área que necesita apoyo del mismo.
- Nombre de la empresa
- Nombre del gerente o propietario
- Dirección, otros.

2.- Agentes de asistencia técnica

- Nombre
- Consultora responsable

- Datos

3.-Objetivos

- Objetivo general de la consultoría
- Objetivos específicos de la consultoría

4.- Resultados esperados

5.- Presupuestos

Al finalizar el gerente o corporativo firmará el formulario dando fe, al compromiso adquirido a partir de ese instante.

Plan de Asistencia Técnica

No.	Área	Tipo de asistencia	Facilitador
1.	Ventas	Diagnóstico, seguimiento, nuevas técnicas de ventas, ampliar el mercado, fidelizar clientes	Licenciatura y/o Maestría o Mercadotecnia.
2.	Administración Gerencia	Diagnóstico, seguimiento, toma de decisiones, reclutamiento y selección de gerentes, proceso administrativo,	Ingeniería Administración de empresas o afines
3.	Bodegas e Inventarios	Diagnóstico, seguimiento, manejo de sistemas de Inventarios	Ingeniero o licenciado en administración

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NCH ECUADOR S.A, PARA DISMINUIR EL ALTO ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL Y MAL CLIMA LABORAL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

2016-2016

Resultados esperados

Al finalizar el programa de capacitación técnica, se espera que los problemas presentados, mediante el diagnóstico de necesidades de capacitación, vayan disminuyendo paulatinamente.

Obteniendo como resultados finales los siguientes:

- Que la Gerencia de NCH ECUADOR S.A. cuenten con los conocimientos necesarios para que de esta manera se mantengan actualizados mejorando los procesos y que ayuden a las áreas de ventas, bodega y administrativa.
- Que el programa de capacitación y asistencia técnica mejore los niveles de ventas, permita fortalecer el trabajo en equipo, ayudando al crecimiento y fortalecimiento de la empresa NCH ECUADOR S.A.
- Mejorar el potencial competitivo, así como sus ventajas, al aplicar las técnicas desarrolladas en la capacitación.
- Que los colaboradores practiquen y desarrollen aún más sus habilidades.
- Que el programa de capacitación y asistencia técnica permita desarrollar al personal y a su vez estos se sientan motivados al mantener ventajas competitivas favorables ante su competencia.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

La aplicación de los mecanismos de seguimiento y control, es necesario para cada actividad, capacitación o técnica utilizada dentro del plan, ya que de esta manera se

garantiza la medición de los resultados que se van obteniendo y a su vez se obtiene más información de los cambios que se necesiten realizar.

La corporación necesita mantener medios comprobables de la situación actual y los cambios positivos que se han generado en la empresa desde la implementación del plan.

Se van utilizar mecanismos que ayuden a identificar las necesidades de capacitaciones que requiere la empresa.

Evaluación del desempeño.- El correcto cumplimiento de las tareas otorgadas a cada colaborador es esencial ya que conllevan al logro de objetivos y crecimiento de la corporación.

Análisis de conocimientos.- Se verifica los conocimientos necesarios para cada puesto de trabajo en caso de que el candidato o el colaborador no tenga los conocimientos solicitados se optara por capacitaciones que ayuden a evitar los problemas existentes.

Control de tareas otorgadas al colaborador.- mantener un control efectivo de las actividades que son otorgadas a cada colaborador, es esencial ya que cada tarea conlleva al logro de objetivos, para esto se realizara evaluaciones trimestrales en las que el colaborador indicara la dificultad y el tiempo que le toma el cumplir con las tareas asignadas.

GLOSARIO

- **Confort.-** (galicismo procedente de la palabra francesa confort, que a su vez es un anglicismo procedente de la palabra inglesa comfort) es aquello que produce bienestar y comodidades. (WIKIPEDIA, 2016).
- **Conocimiento.-** Capacidad del ser humano para comprender por medio de la razón la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas. (THE FREE DICTIONARY).
- **Convivencia.-** Convivencia es acto de convivir. La palabra convivencia es de origen latín, formado por el prefijo “con” y, la palabra “vivencia”, que significa acto de existir de forma respetuosa hacia las demás personas. (SIGNIFICADOS).
- **Desconocimiento.-** Sustantivo masculino. Es un término alude como la acción y resultado de desconocer o desconocerse, en ignorar, descuidar o no adquirir ningún entendimiento, conocimiento o la comprensión. La carencia de reciprocidad, correspondencia y equivalencia, egoísmo, ingratitud y desagradecido con el entorno. (DEFINICIONA, 2015).
- **Descriptivo.-** Para la Real Academia Española la definición es “que describe”. Entendiendo por describir “representar o detallar el aspecto de alguien o algo por medio del lenguaje”; “moverse a lo largo de una línea”. (QUEES. LA).
- **Desvinculación.-** La desvinculación muestra la disolución de un vínculo entre dos personas o entre una persona y una institución. Por ejemplo, la desvinculación laboral muestra el final de la relación profesional con un empleado que deja de formar parte de la plantilla de trabajo como consecuencia de un despido formal. Las empresas siguen un protocolo formal

específico para comunicar a los trabajadores el despido. (DEFINICION ABC).

- **Englobar.-** Incluir o contener una cosa dentro de sí a otra u otras. (THE FREE DICTIONARY).
- **Estrategia.-** Estrategia es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación. Una estrategia comprende una serie de tácticas que son medidas más concretas para conseguir uno o varios objetivos. (SIGNIFICADOS).
- **Filosofía.-** Filosofía es una doctrina que usa un conjunto de razonamientos lógicos y metódicos sobre conceptos abstractos como la existencia, la verdad y la ética basados en la esencia, las características y las causas y efectos de las cosas naturales como el ser humanos y el universo. (SIGNIFICADOS)
- **Fomentar.-** promover, desenvolver con el objetivo de alcanzar resultados positivos. (SIGNIFICADOS)
- **Innovación.-** Es un cambio que introduce novedades.¹ Además, en el uso coloquial y general, el concepto se utiliza de manera específica en el sentido de nuevas propuestas, inventos y su implementación económica. En el sentido estricto, en cambio, se dice que de las ideas solo pueden resultar innovaciones luego de que ellas se implementan como nuevos productos, servicios o procedimientos, que realmente encuentran una aplicación exitosa, imponiéndose en el mercado a través de la difusión. (WIKIPEDIA, 2016)
- **Moderador.-** Persona que dirige una reunión en la que varias personas discuten sobre un tema y da la palabra a los que quieren intervenir. (THE FREE DICTIONARY)

- **Normas.-** Regla o conjunto de reglas que hay que seguir para llevar a cabo una acción, porque está establecido o ha sido ordenado de ese modo. (THE FREE DICTIONARY)
- **Pro actividad.-** Es un concepto de psicología del trabajo y de las organizaciones definido como la actitud en la que el sujeto u organización asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias del contexto. La pro actividad no significa tomar la iniciativa, sino asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; decidir en cada momento lo que queremos hacer y cómo lo vamos a hacer. (WIKIPEDIA, 2013)
- **Reconocimiento.-** Es la acción de distinguir a una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencia de sus características y rasgos. (WIKIPEDIA, 2016)

FUENTES DE INFORMACIÓN

Base Legal:

- Reglamento Interno NCH ECUADOR

Direcciones Electrónicas:

- www.la.nch.com
- www.wikipedia.org
- www.thefreedictionary.com
- www.significados.com

Fuentes Personales:

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NCH ECUADOR S.A, PARA DISMINUIR EL ALTO ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL Y MAL CLIMA LABORAL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

2016-2016

- Administradores de NCH ECUADOR S.A.

5.07.- Taller.-

5.07.01.- Video de Bienvenida.-

<https://www.youtube.com/watch?v=FODDjaQsgwk&spfreload=10>

El objetivo del video fomentar un equipo de trabajo motivado con esto los trabajadores se identificaran con la situación actual de la empresa.

Mensaje.- Motivar al personal fomenta el trabajo en equipo y ayuda a detectar a las personas que de alguna manera evitan el correcto funcionamiento y evolución de la empresa.

5.07.02.- Reglas de Oro.-

- ⊕ Hacer Silencio.
- ⊕ Apagar los celulares.
- ⊕ Respetar las opiniones de los demás participantes.
- ⊕ Mantener la disciplina.
- ⊕ Ser participativo.

Las presentes reglas tienen como objetivo no interrumpir al expositor al momento de impartir la capacitación con esto lograra mantener la atención de cada uno de los presentes y así lograr el aprendizaje

.

5.07.03.- Video de la actividad de la exposición.-

- https://www.youtube.com/watch?v=bHLtjl_d2wI

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NCH ECUADOR S.A, PARA DISMINUIR EL ALTO ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL Y MAL CLIMA LABORAL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

2016-2016

- **Definición de Capacitación.**

Objetivo: Lograr un conocimiento en cada uno de los presentes para que de esta manera se fomente la importancia de mantener un personal capacitado, de igual forma se busca crear interés en cada uno de los colaboradores y evitar la resistencia al cambio.

Importancia: La importancia de este tema es transformar el pensamiento de cada uno de los colaboradores, creando la necesidad por el conocimiento y preparación continua, de esta manera podrán acceder a grandes beneficios no solo personales, sino que ha su vez laborales.

Mensaje.- Se debe identificar la reacción en cada uno de los colaboradores ya que de esta manera se logrará identificar, a los colaboradores que puedan presentar resistencia al cambio.

- **Definición de Motivación del personal.**

Objetivo: Lograr un ambiente de cambio, con un personal motivado día a día, que busque el bienestar en conjunto de cada uno de sus compañeros, fomentando el amor propio y por la organización.

Importancia: La importancia de este tema es fomentar un colaborador motivado, que sienta que la organización busca su bienestar y el de cada una de las familias.

Mensaje.- Identificar el personal desleal a la empresa y a sus compañeros o a su vez identificar a aquella persona que trabaja de manera errónea sin ayudar a sus compañeros.

- **El trabajo en equipo.**

Objetivo: Crear un ambiente laboral placentero, en el cual los colaboradores comprendan que el mejor camino al éxito es el trabajo en equipo, ya que cada uno de ellos es esencial para el logro de los objetivos.

Importancia: La importancia de este tema es cambiar el pensamiento erróneo de la individualidad en cada colaborador, sino más bien que se evite la rivalidad, de esta manera cada colaborador buscare el beneficio en común.

Mensaje.- Fidelizar a los colaboradores por medio de un nuevo pensamiento, es decir cumplimiento de metas como una familia.

- **¿Cómo comunicarse de manera asertiva?**

Objetivo: Crear un ambiente en el cual se permita prevenir, mediar y sobre todo resolver conflictos que puedan presentarse antes las relaciones interpersonales de los colaboradores.

Importancia: La importancia de este tema es conocer lo eficaz de mantener la comunicación asertiva en el ambiente laboral.

Mensaje.- fomentar el intercambio de ideas creativas que ayuden con el desarrollo de la compañía y a la vez desarrollar la correcta comunicación en los colaboradores.

- **Dinámica sobre el trabajo en equipo.**

Objetivo: el talento humano de una organización es la parte fundamental para el logro de objetivos, por tal motivo el trabajo en equipo ayuda a la realización eficaz y rápida de las metas planteadas en la organización.

Importancia: La importancia de este tema es conocer cómo trabajar correctamente en conjunto buscando el beneficio mutuo, en donde o todos ganan o todos pierden, sin necesidad de pasar sobre otro compañero.

Mensaje.- fomentar que la mejor manera de trabajar con pasión es manteniendo un buen clima laboral, que cada uno de los colaboradores crea en la organización.

CAPÍTULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01.- Recursos.-

Cuando se realice la Elaboración del plan de capacitación se necesitaran los siguientes recursos.

- Recursos Humanos.
- Recursos Audiovisuales.
- Infraestructura.
- Material de Apoyo.

6.01.01 Recursos Humanos.

- | | |
|-------------------|-----------------------------|
| ➤ Población: | 17 personas |
| ➤ Director: | 1 persona |
| ➤ Investigadores: | 1 personas |
| ➤ Asesores: | 2 (Personal de la Imprenta) |

6.01.02 Recursos Audiovisuales.

- Infocus
- Pantalla
- Amplificación
- Computador Portátil

- Memory Flash
- Papelógrafos.
- Gigantografías

6.01.03 Infraestructura

- Local (sala de ventas NCH ECUADOR S.A.)
- Sillas (10)
- Cafetera (1)
- Vasos (10 por día)
- Servilletas

6.01.04 Material de Apoyo

- Libreta (uno por asistente)
- Esferográfico (uno por asistente)

6.02 Presupuesto.

En la siguiente tabla se describirá el presupuesto total que se necesitara para las capacitaciones que se llevara a cabo en la empresa NCH ECUADOR S.A

Tabla 16 PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA

#	DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	OBSERVACION
1	Pen Drive 4 Gb	1	30,00	30,00	Almacenamiento de información
2	Cartuchos de Impresora	2	9,50	19,00	Impresiones

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NCH ECUADOR S.A, PARA DISMINUIR EL ALTO ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL Y MAL CLIMA LABORAL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

3	Hojas de Papel Bond	17	0,01	0,17	Impresiones
4	Copias	17	0,58	10,00	Material de Apoyo
5	Internet (Horas)	20	0,15	3,00	Obtención de Información
6	Movilización	10	1,50	15,00	Preparación y Ejecución
7	Infocus	1	70,00	70,00	Provisto por la Empresa
8	Papelógrafos	5	5,00	25,00	Provisto por la Empresa
9	Gigantografías	1	45,00	45,00	Provisto por la Empresa
10	Alquiler de local	1	10,00	100,00	Provisto por la Empresa
11	Alquiler de Sillas	17	1,00	17,00	Provisto por la Empresa
12	Alquiler de Mesas	1	10,00	10,00	Provisto por la Empresa
13	Cafetera	1	50,00	50,00	Provisto por la Empresa
14	Vasos	17	0,05	0,85	Provisto por la Empresa
15	Servilletas	100	0,05	5,00	Provisto por la Empresa
16	Coffe Break	17	7,00	119,00	Provisto por la Empresa
17	Libretas con Logo	17	0,80	13,60	Provisto por la Empresa
18	Esferos con Logo	17	1,80	30,60	Provisto por la Empresa
19	Amplificación	1	50,00	50,00	Provisto por la Empresa
20	Computador Portátil	1	1.200,00	1.200,00	Provisto por el Estudiante
21	Cámara Digital	1	150,00	150,00	Provisto por el Estudiante
22	Profesional capacitado	1	300,00	300,00	Provisto por el Estudiante
SUBTOTAL:				2,263.22	
IMPREVISTOS 10%:				226.32	
NUEVO SUBTOTAL:				2,489.54	
IVA 14%:				348.54	
TOTAL%:				2,838.08	

REALIZADO POR: MAYRA FONSECA

FUENTE: NCH ECUADOR S.A.

6.03 Cronograma.-

Tabla 17 CRONOGRAMA DE SOCIALIZACION DE LA PROPUESTA

MES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ACTIVIDAD																								
REUNIÓN CON GERENCIA DE NCH ECUADOR, PRESENTACIÓN DEL PLAN																								
DISEÑO Y ELABORACIÓN DE LOS TALLERES																								
GENERACIÓN DE ESPECTATIVA																								
CONFIRMACIÓN DE HORARIOS																								
COORDINACIÓN DEL BREAK																								
ELABORACIÓN DE TEORÍA DE APOYO (ESFEROS, CARPETAS)																								
INVITACIÓN AL PERSONAL																								
REUNIÓN DE COORDINACIÓN																								
PRESENTACIÓN DEL CONTENIDO DEL TALLER AL PERSONAL DE NCH ECUADOR.																								

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01.- Conclusiones.-

- El desarrollo de la elaboración del plan, ha permitido demostrar la importancia que tiene el mantener al personal de la empresa NCH ECUADOR S.A capacitado, ya que se ha visto la necesidad de proteger al talento humano, por medio de un buen clima laboral que evite la rotación continua del personal.
- Mantener una comunicación abierta y que los procesos sean debidamente conocidos para que permitan incrementar la productividad de la empresa y mejorar el clima laboral por medio del trabajo en equipo.
- **Se concluye** que en la actualidad el cumplimiento de tareas otorgadas a cada uno de los colaboradores no se ha venido realizando de manera técnica sino de manera empírica.

7.02.- Recomendaciones.-

- Se recomienda realizar la implementación del presente trabajo de investigación, además de la mejora continua del plan que se ha realizado, para que de esta manera la empresa se desarrolle de mejor manera en el mercado asegurando su permanencia en el mismo con un talento humano consolidado.
- Que el Instituto Tecnológico Superior Cordillera y la carrera de Administración de Recursos Humanos-Personal, siga graduando a sus

alumnos con la correcta elaboración de proyectos como este y que los mismos sean aplicados en su totalidad.

- También que este proyecto sea difundido dentro y fuera del sector empresarial para así conseguir que futuras empresas puedan empaparse de conocimiento y esto a su vez transmita a más personas interesadas en el tema.
- Se recomienda realizar una mejora continua al proceso a implementar, a fin de corregir los procesos y fortalecer a la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.). Obtenido de <http://www.definicionabc.com/social/relaciones-interpersonales.php>
- AGUILAR, J. V. (8 de SEPTIEMBRE de 2008). *GESTIOPOLIS*. Recuperado el 20 de FEBRERO de 2016, de GESTIOPOLIS: <http://www.gestiopolis.com/definicion-comunicacion-organizacional/>
- CAPACITACION EMPRESARIAL EFECTIVA. (15 de MARZO de 2010). *CAPACITACION EMPRESARIAL*. Obtenido de CAPACITACION EMPRESARIAL: <http://julieta-capacitacion-empresarial.blogspot.com/2010/03/definiciones-de-capacitacion.html>
- CHIAVENATO, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. En I. CHIAVENATO, *IDALBERTO CHIAVENATO* (pág. 386). Santa Fe de Bogotá: Editorial McGraw Hill Interamericana S.A. 5° Edición. .
- Churata Ramos, M. E. (09 de DICIEMBRE de 2012). *MONOGRAFIAS*. Recuperado el 20 de FEBRERO de 2016, de MONOGRAFIAS: <http://www.monografias.com/trabajos94/elaboracion-del-marco-teorico-tesis/elaboracion-del-marco-teorico-tesis.shtml>
- Comercio, E. (15 de Noviembre de 2016). *El comercio*. Obtenido de El comercio: <http://www.elcomercio.com/actualidad/kraft-foods-ecuador-nombre-mondelez.html>
- Cookies. (15 de Octubre de 2010). *Cookies*. Obtenido de Cookies: <http://www.centrodeinnovacionbbva.com/noticias/como-crear-un-equipo-de-ventas-efectivo#sthash.SgSjzSOa.dpuf>
- DEFINICION ABC . (s.f.). Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/cumplimiento.php>
- DEFINICION ABC. (s.f.). *DEFINICION ABC*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/social/desvincular.php>
- DEFINICIONA. (14 de NOVIEMBRE de 2015). *DEFINICIONA*. Obtenido de DEFINICIONA: <https://definiciona.com/desconocimiento/>
- DefinicionABC. (24 de Abril de 2007). *Definicion ABC*. Obtenido de DefinicionABC: <http://www.definicionabc.com/social/relaciones-interpersonales.php>
- EDIER. (11 de NOVIEMBRE de 2010). *BUENAS TAREAS*. Recuperado el 20 de FEBRERO de 2016, de BUENAS TAREAS : <http://www.buenastareas.com/ensayos/Funciones-De-La-Administracion-De-Recursos/1088205.html>
- EL COMERCIO. (15 de ABRIL de 2016). *EL COMERCIO*. Obtenido de EL COMERCIO: <http://www.elcomercio.com/actualidad/desempleo-ecuador-aumento-economia.html>

- LABORALES, M. D. (Febrero de 2015). *www.justicia.gob.ec*. Recuperado el 1 de Enero de 2016, de *www.justicia.gob.ec*: <http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>
- Lopez. (15 de Septiembre de 2008). *Definicion.de*. Obtenido de *definicion.de*: <http://definicion.de/metodo-inductivo/>
- LOS RECURSOS HUMANOS. (9 de DICIEMBRE de 2014). *LOS RECURSOS HUMANOS.COM*. Obtenido de LOS RECURSOS HUMANOS.COM: <http://www.losrecursoshumanos.com/rotacion-del-personal/>
- MAYA, J. S. (s.f.). *DESARROLLO PERSONAL*. Obtenido de DESARROLLO PERSONAL: <http://www.sebascelis.com/la-comunicacion-asertiva/>
- Monografias. (11 de Junio de 2012). *Monografias.com*. Obtenido de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos82/elaboracion-plan-capacitacion/elaboracion-plan-capacitacion2.shtml>
- MORILLO, D. V. (30 de JUNIO de 2014). *DERECHO ECUADOR*. Recuperado el 20 de FEBRERO de 2016, de DERECHO ECUADOR: <http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/arbitrajeymediacion/2014/06/16/---la-negociacion>
- NAVARRO, E. R. (s.f.). *EL MUNDO*. Obtenido de EL MUNDO: <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>
- NCH LATINOAMERICA. (s.f.). *NCH LATINOAMERICA*. Obtenido de NCH LATINOAMERICA: <http://www.la.nch.com/>
- NEGOCIOS, C. (05 de MARZO de 2010). *CRECE NEGOCIOS*. Recuperado el 20 de FEBRERO de 2016, de CRECE NEGOCIOS: <http://www.crecenegocios.com/concepto-y-funciones-del-area-de-recursos-humanos/>
- ODIO, J. (16 de MAYO de 2015). *MONOGRAFIAS*. Recuperado el 20 de FEBRERO de 2016, de MONOGRAFIAS: <http://www.monografias.com/trabajos26/liderazgo-y-equipo/liderazgo-y-equipo.shtml#qtrabajo>
- OROZCO, D. (05 de OCTUBRE de 2014). *CONCEPTODEFINICION*. Recuperado el 20 de FEBRERO de 2016, de CONCEPTODEFINICION: <http://conceptodefinicion.de/liderazgo/>
- Pyme. (11 de Marzo de 2008). *Copyright*. Obtenido de Emprendipyme: <http://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>
- QUEES. LA. (s.f.). *QUEES. LA*. Obtenido de QUEES. LA: <http://quees.la/descriptivo/>
- Ramírez, J. (DICIEMBRE de 2006). *MONOGRAFIAS.COM*. Recuperado el 20 de FEBRERO de 2016, de MONOGRAFIAS.COM:

<http://www.monografias.com/trabajos42/administracion-recursos-humanos/administracion-recursos-humanos2.shtml>

Republica, P. d. (12 de Octubre de 2010). *Consejo de Educacion Superior* . Recuperado el 1 de Enero de 2016, de Consejo de Educacion Superior :
<http://www.ces.gob.ec/descargas/ley-organica-de-educacion-superior>

SARGENTO CABRAL. (19 de SEPTIEMBRE de 2016). *BSCGLA*. Obtenido de BSCGLA:
<http://www.bscgla.com/04.%20Educacion/00010.%20Productividad/Productividad.pdf>

SIGNIFICADOS. (s.f.). *SIGNIFICADOS*. Obtenido de
<http://www.significados.com/convivencia/>

THE FREE DICTIONARY . (s.f.). *THE FREE DICTIONARY* . Obtenido de THE FREE DICTIONARY :
<http://es.thefreedictionary.com/conocimiento>

THE FREE DICTIONARY. (s.f.). *THE FREE DICTIONARY*. Obtenido de THE FREE DICTIONARY:
<http://es.thefreedictionary.com/moderador>

THE FREE DICTIONARY. (s.f.). *THE FREE DICTIONARY*. Obtenido de THE FREE DICTIONARY:
<http://es.thefreedictionary.com/normas>

Tiposde.org. (15 de octubre de 2012). *Tiposde.org*. Obtenido de Tiposde.org:
<http://www.tiposde.org/ser-humano/842-tipos-de-relaciones-interpersonales/>

Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH. (16 de JULIO de 2002). *GESTIOPOLIIS*. Recuperado el 20 de FEBRERO de 2016, de GESTIOPOLIS:
<http://www.gestiopolis.com/encuesta-cuestionario-y-tipos-de-preguntas/>

Villamar, T. (26 de Noviembre de 2012). *Aiu.edu/spanish*. Obtenido de Aiu.edu/spanish:
<http://www.datosgratis.net/caracteristicas-de-las-relaciones-interpersonales/>

Wikipedia. (5 de Septiembre de 2012). Obtenido de
<http://www.mitecnologico.com/Main/MetodologiaInvestigacionDeCampo>

WIKIPEDIA. (28 de NOVIEMBRE de 2013). *WIKIPEDIA*. Obtenido de
<https://es.wikipedia.org/wiki/Proactividad>

Wikipedia. (18 de septiembre de 2015). Obtenido de
https://es.wikipedia.org/wiki/Kraft_Foods

Wikipedia. (19 de Febrero de 2016). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia:
https://es.wikipedia.org/wiki/Relaci%C3%B3n_interpersonal

WIKIPEDIA. (21 de MAYO de 2016). *WIKIPEDIA*. Obtenido de WIKIPEDIA:
<https://es.wikipedia.org/wiki/Confort>

WIKIPEDIA. (31 de AGOSTO de 2016). *WIKIPEDIA*. Obtenido de WIKIPEDIA:

<https://es.wikipedia.org/wiki/Innovaci%C3%B3n>

WIKIPEDIA. (11 de OCTUBRE de 2016). *WIKIPEDIA*. Obtenido de

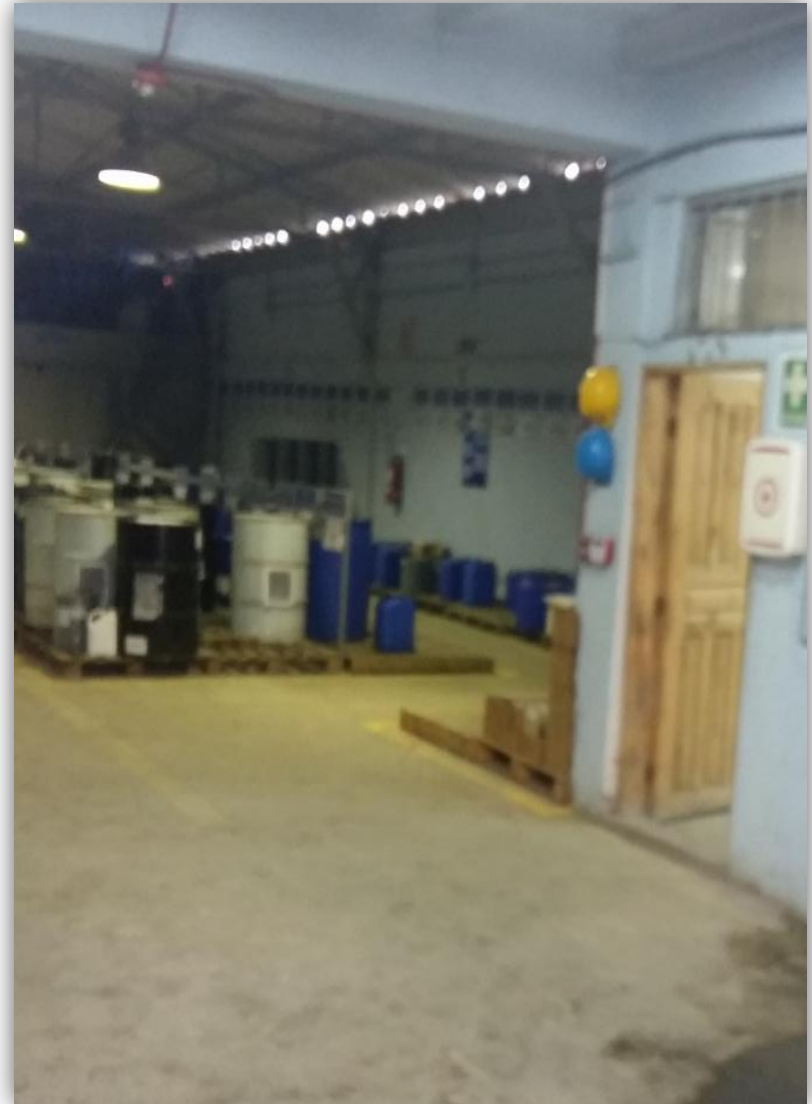
<https://es.wikipedia.org/wiki/Reconocimiento>

ANEXOS

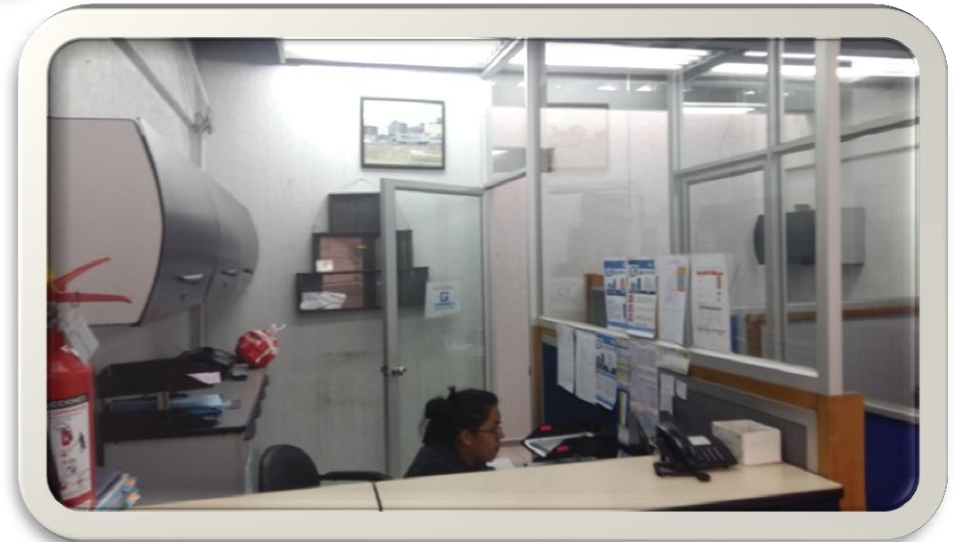
ADMINISTRACIÓN



PRODUCCIÓN



VENTAS



SALA DE REUNIONES

