



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU
IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE
CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEOCONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA
EMPRESA MITAD DEL MUNDO, UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Proyecto previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración de
Recursos Humanos- personal.

Autora: Loor Marshall Karla Erika

Tutor: Ing. Ramiro Toro

Quito. Octubre 2014

DECLARATORIA

Declaro que la presente investigación es totalmente excepcional, legítima, propia, en el cual se han citado las fuentes respectivas y que en su realización se respetaron las disposiciones legales de los derechos de autor vigentes. Las ideas, información, doctrinas, resultados y conclusiones que he plasmado son de mi absoluta responsabilidad.

.....
Karla Erika Loor Marshall
CC. 172635582-7

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante ***Loor Marshall Karla Erika***, por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se le denominará el “CEDENTE”; y, por otra parte, el **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA**, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se lo denominará el “CESIONARIO”. Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTE.- a) El Cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de Administración de Recursos Humanos – Personal que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de **Tecnólogo en Administración de Recursos Humanos- Personal**. El estudiante participa en el proyecto de grado denominado “ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEOCONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO, UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

METROPOLITANO DE QUITO” b) Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Cordillera se desarrolla la creación del proyecto de investigación, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de los derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del trabajo de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.- Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales del proyecto descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún derecho especial. El Cesionario podrá explotar el proyecto por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar o prohibir, entre otros: a) La reproducción del proyecto por cualquier forma o procedimiento; b) La comunicación pública del proyecto; c) La distribución pública de ejemplares o copias, la comercialización del proyecto; d) Cualquier transformación o modificación del proyecto; e) La protección y registro en el IEPI el proyecto de investigación a nombre del Cesionario; f) Ejercer la protección jurídica del proyecto; g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.- El cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización del proyecto que es objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad del trabajo investigativo a favor del Cesionario.

CUARTA: CUANTIA.- La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que se derivan del mismo.

QUINTA: PLAZO.- La vigencia del presente contrato es indefinida.

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia derivada de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un Mediador del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Mediación, al Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de comercio de Quito, y a las siguientes normas: a) El árbitro será

seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El procedimiento será confidencial y en derecho; e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito; f) El idioma del arbitraje será el español; y, g) La reconvenición, caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

SÉPTIMA: ACEPTACIÓN.- Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los 13 días del mes de Octubre del dos mil catorce.

f) _____
C.C. N° 1726355827

CEDENTE

f) _____
Instituto Superior
Tecnológico Cordillera
CESIONARIO

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Institución, por brindarme la oportunidad de prepararme para poder ser una profesional.

A la Empresa Pública de Turismo Ciudad Mitad del Mundo, por darme la apertura para la realización del presente trabajo de investigación.

Al Ingeniero, Ramiro Toro, quién dirigió, mi proyecto con incommensurable dedicación, responsabilidad, sabiduría y paciencia.

A mis padres, por ser un pilar fundamental de mi vida, por ser el apoyo incondicional para mi formación como hija y como profesional.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

DEDICATORIA

Dedico mi proyecto de grado a DIOS, quién supo darme sabiduría, fortaleza, y su inmenso amor para poder asumir nuevos retos y enseñarme que tengo su respaldo ante cualquier circunstancia que se me presente en la vida.

A mi familia, por ser mi inspiración y el motivo para crecer. Especialmente a mis padres que me han brindado su amor, su apoyo con los recursos necesarios para estudiar. Por la formación que he tenido en cuanto a valores, principios, carácter, dedicación y perseverancia.

Actores que me han ayudado a realizar y culminar con éxito este proyecto de investigación.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA.....	ii
CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL	iii
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
RESUMEN EJECUTIVO	xix
 CAPÍTULO I.....	 1
ANTECEDENTES.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.02 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL	14
1.02.01 Matriz "T"	14
1.02.02 Análisis	15

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

CAPÍTULO II	18
2.01 MAPEO DE INVOLCRADOS	18
2.01.01 Análisis	18
2.02 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	20
2.02.01 Análisis	23
 CAPITULO III	 26
3.01 PROBLEMAS Y OBJETIVOS	26
3.01.01 Árbol de Problemas	26
3.01.02 Árbol de Objetivos	27
3.02 ÁRBOL DE PROBLEMAS	28
3.02.01 Análisis de las causas y efectos de la capacitación deficiente en la empresa mitad del mundo	 29
3.03 ÁRBOL DE OBJETIVOS	32
3.03.01 Análisis de los medios y fines para mejorar la capacitación en la empresa mitad del mundo	 33

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

CAPITULO IV	36
4.01 ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	36
4.02.01 Análisis	38
4.03 ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	40
4.03.01 Análisis matriz de impacto de los objetivos	41
4.04 DIAGRAMA DE ESTRATÉGIAS	43
4.04.01 Análisis	44
4.05 MATRIZ MARCO LÓGICO	46
4.05.01 Análisis matriz marco lógico	50
 CAPÍTULO V	 53
5.01 LA PROPUESTA	53
5.02 PLAN DE CAPACITACIÓN	54
5.02.01 Período	54
5.02.02 Objetivo General	54
5.02.03 Objetivos específicos	55
5.02.04 Misión	55
5.02.05 Visión	56
5.02.06 Filosofía	57

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.02.07 Metas.....	57
5.02.08 Políticas.....	59
5.03 PERFIL DE LOS CONFERENCISTAS	60
5.04 EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	62
5.05 SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN	64
5.06 PROGRAMA 1	65
5.07 PROGRAMA 2	72
5.08 PROGRAMA 3	81
5.09 PROGRAMA 4	88
5.10 PROGRAMA 5	96
5.11 PROGRAMA 6	103
5.12 CRONOGRAMA	110
5.13 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	113
5.13.01 MARCO METODOLÓGICO.....	113
5.13.02 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	113
5.13.02.01 Exploratoria.....	114
5.13.02.02 Descriptiva	114
5.13.03.03 Bibliográfica.....	115

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.14 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	115
5.14.01 Método deductivo.....	115
5.14.02 Método inductivo	116
5.14.03 Método de síntesis	116
5.15 POBLACIÓN Y MUESTRA	117
5.16 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	118
5.16.01 Diagnóstico de necesidades de capacitación	118
5.16.02 Focus Group.....	119
5.16.03 Observación de desempeño	119
5.17 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	120
5.17.01 Registro de información.....	120
5.17.02 Medición de datos.....	120
5.17.03 Síntesis de datos.....	121
CAPÍTULO VI.....	122
6.01 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	122
6.01.01 Recursos Administrativos	123
6.01.02 Recursos Humanos	123

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

6.01.03 Instituto Cordillera.....	124
6.01.04 Recursos tecnológicos.....	124
6.01.05 Recursos Materiales	124
6.01.06 Recursos financieros	125
6.02 PRESUPUESTO O COSTO DEL PROYECTO.....	126
6.03 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	127
 CAPÍTULO VII	 128
7.01 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	128
7.01.01 CONCLUSIONES	129
7.01.02 RECOMENDACIONES.....	130
ANEXOS	137

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis de Fuerzas T	14
Tabla 2. Matriz de análisis de involucrados.....	20
Tabla 3. Matriz de análisis de alternativas	37
Tabla 4. Análisis del impacto de los objetivos.....	40
Tabla 5. Matriz de marco lógico	46

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fuerzas impulsadoras.....	16
Figura 2. Fuerzas bloqueadoras.....	17
Figura 3. Mapeo de involucrados.....	17
Figura 4. Árbol de problemas.....	28
Figura 5. Árbol de objetivos	32
Figura 6. Análisis de alternativas	38

ABSTRACT

Nowadays, certainly, companies confirm that human resource is the most important asset and support to achieve competitive advantages. New situations force permanent innovation in order to remain on the market. Technology, globalization and dissolution of borders become important factors when it is time to reasoning and using strategies. Training process is one of the best investments and one of the main staff of every company wellbeing resource. Training process main benefits are:

- Help employees when troubleshooting.
- Help making decisions.
- Boost employees self confidence.
- Training up leaders.
- Improve communications skills.
- Boost clients satisfaction levels.
- Help individual and collective goals achievement.
- Remove fears.
- Remove unfitness and ignorance factors.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

In this project, a training plan based on videoconferencing as modern tool is presented. Videoconferencing helps Mitad del Mundo company, and its staff, strengthen poor knowledge and involve into new technology usage, in order to change the traditional training process, accomplish satisfactory productivity levels and keep, in touristic branch, as one of the most visited places in Ecuador.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad con mayor convicción las empresas confirman que el recurso humano es el activo más importante y el pilar para alcanzar ventajas competitivas. Las nuevas situaciones obligan a estar en permanente innovación para mantenerse en el mercado. La tecnología, la globalización y la disolución de fronteras hacen que se conviertan en factores importantes al momento de razonar y aplicar las estrategias. El proceso de capacitación constituye una de las mejores inversiones y una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda organización. Dentro de los beneficios cabe mencionar que:

- Ayuda al trabajador en la solución de problemas.
- Ayuda a tomar decisiones.
- Aumenta la confianza.
- Forma líderes.
- Mejora aptitudes de comunicación.
- Aumenta niveles de satisfacción.
- Permite el logro de metas individuales y colectivas.
- Elimina los temores.
- Elimina factores de incompetencia e ignorancia.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Dentro del presente proyecto se presenta un plan de capacitación a través del uso de la moderna herramienta de la videoconferencia. Esto permitirá a la empresa Mitad del Mundo, y al personal, reforzar conocimientos deficientes y vincularse al uso de nuevas tecnologías, a fin de cambiar el proceso tradicional de capacitación, alcanzar niveles de productividad satisfactorios y mantenerse, en el área turística, como uno de los lugares más visitados en el Ecuador.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

INTRODUCCIÓN

La capacitación constituye una actividad y un componente clave de la administración de los recursos humanos. Está diseñada para formar a las personas con el fin de contribuir a la adquisición de conocimientos, actitudes, aptitudes, técnicas, habilidades y solución de problemas para su puesto de trabajo. Es la columna vertebral de las estrategias empresariales. La tecnología es un punto clave en la capacitación y para el aprendizaje efectivo.

Las empresas requieren que los trabajadores afirmen de manera continua sus conocimientos para manejar nuevos procesos y sistemas, ya que los puestos de trabajo que exigen pocas habilidades son rápidamente reemplazados por otros que requieren aptitudes técnicas.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Las nuevas tendencias de la Administración de los Recursos Humanos enfocadas hacia la autonomía, gestión de calidad total, trabajo en equipo, competencias, negocios internacionales, entre otros; hacen que los altos directivos y los trabajadores se interesen en desarrollar habilidades que les permitan manejar asignaciones nuevas y más exigentes ante la competitividad.

Para que una empresa alcance sus objetivos y metas establecidas, debe contar con personal capacitado, motivado e incentivado. La capacitación ofrece beneficios efectivos tanto para la empresa como para los trabajadores. La empresa se vuelve más fuerte, rentable y productiva.

En la presente investigación se analizará el impacto que tiene la capacitación en la productividad de los trabajadores a través del uso de videoconferencias efectivas.

Esta constituye una herramienta que permite la transmisión interactiva de video y audio en tiempo real.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

También permite agilizar y optimizar el proceso de organización de las capacitaciones, además de posibilitar y ampliar el acceso a información fresca, exacta, a tiempo y sobre todo de la más alta calidad.

Finalmente, se busca desarrollar con este trabajo, un plan de capacitación efectivo que contribuya e impulse a una amplia y mejor formación de los trabajadores, aprovechando las ventajas y potencialidades de la tecnología en la actualidad.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

CONTEXTO

El Consejo Provincial comenzó la construcción de la Empresa Turística Ciudad Mitad del Mundo en el año de 1981, se termina en el año de 1986. El fin principal de la misma era ponerla al servicio del público mediante la administración directa. El 01 de mayo de 1992 oficialmente abre sus puertas al turismo nacional y extranjero.

La creación de la empresa turística respondió a la necesidad de cambiar una realidad, competencia del Consejo Provincial, que se refería a la inversión en un proyecto turístico que tuviera como resultado la renta, puestos de trabajo y desarrollo en general para la provincia y el país.

Actualmente, la empresa está conformada por 70 trabajadores aproximadamente, los cuales se encuentran ubicados en los siguientes niveles: operativo, administrativo, médico y seguridad.

Los trabajadores carecen de conocimientos actualizados, por lo que en su desempeño en el puesto de trabajo no es efectivo.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

El objetivo de la empresa es que su personal sea más productivo y con mayor conocimiento en cuestión de calidad de servicio, resultados y competitividad.

El departamento de Recursos Humanos está conformado por 2 personas, las cuales son encargadas de los procesos respectivos y específicamente de la elaboración de planes y programas de capacitación.

La empresa posee un presupuesto anual de USD. 15.000 \$ dólares, del cual se ocupa alrededor de \$ 3.000 dólares para este fin, lo que no representa ni la cuarta parte del mismo.

De acuerdo a la percepción de los clientes, la empresa es el complejo más visitado por los turistas nacionales y extranjeros (Cisneros, 2013). En realidad se registra que acuden alrededor de 100 personas diarias y anualmente 33.600 turistas aproximadamente (SIIT, 2014).

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Los clientes son entes esenciales para toda empresa. Una capacitación deficiente de los trabajadores hace que dichos clientes sean receptores, en cuestión de calidad, servicio, eficiencia y eficacia, de un bajo nivel de servicio comparado con los resultados efectivos para la empresa y satisfacción de los mismos.

El hecho de que los turistas reciban un servicio de calidad, eficiente y responsable, hace que la empresa obtenga mayor reconocimiento y que pueda ser más competitiva. Lo anterior enmarcado en la necesidad de contar con personal calificado y capacitado para asumir nuevos retos y mejorar la productividad.

En el aspecto de tecnología, es indispensable conocer y utilizar de manera adecuada este recurso con el fin de obtener beneficios como: la expansión del conocimiento, la comunicación fluida, inmediata e innovadora a través de nuevas herramientas como videoconferencias. Este abanico infinito de posibilidades tiene que impulsar el desarrollo de planes efectivos de capacitación que se ajusten a las necesidades de la empresa.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La capacitación del personal se ha convertido en un aspecto estratégico e importante para alcanzar el éxito en una organización. Es indispensable entonces invertir en capacitación efectiva para dar un valor agregado al trabajador y a la empresa, ya que de esta depende que se desarrolle y alcance mayor productividad, mejorando los conocimientos de los trabajadores e imagen empresarial.

La capacitación brinda a los miembros de la empresa la oportunidad de adquirir conocimientos y habilidades nuevas (Bohlander, 2004). La capacitación depende de la organización de la empresa y de las necesidades que tiene para desarrollarse en el campo del conocimiento. Además, se debe tener en cuenta que en la actualidad la formación y la capacitación del personal se desarrollan por competencias. El enfoque de las competencias llegó desde el ámbito educativo a jugar un papel primordial en la innovación y actualización de la oferta de formación y capacitación para el trabajo (Jiménez, 1997).

Entre las nuevas tendencias de formas de capacitación, relacionadas con la tecnología, tenemos aquellas realizadas a través de video conferencias, las cuales pueden ser caracterizadas como un sistema interactivo que permite a varios usuarios

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

mantener una conversación virtual por medio de la transformación en tiempo real de video, sonido y texto a través del internet. (learning, 2013).

La capacitación a través de videoconferencias constituye un enfoque interactivo, que ofrece flexibilidad y espontaneidad, además permite la posibilidad de un mayor número de participantes, y ahorra tiempo y dinero a las empresas (Mondy & Noe, 2005).

La videoconferencia, en el contexto que estamos desarrollando, está diseñada para proporcionar sesiones de capacitación, reuniones generales de trabajo, demostraciones de servicios, entrenamiento al personal, soporte, atención al cliente, etc. Además el personal la puede utilizar con facilidad, ya que no necesita de una instalación de un programa especial en sus ordenadores, sino más bien se utiliza la web.

Este tipo de capacitaciones proporciona beneficios efectivos tanto para la organización como para los trabajadores en la siguiente forma:

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

- Disminuye distancias, tiempo y costos.
- Favorece y aumenta la productividad del personal.
- Maximiza el tiempo de empleados y el cuerpo directivo.
- Favorece la participación y mejora las relaciones laborales.
- Mejora los sistemas de información y comunicación de la empresa.
- Acelera el proceso de solución de conflictos y la toma de decisiones.
- Permite acceder a conocimiento de punta en todas las áreas necesarias y a menor costo.

Ante lo mencionado, la proyectista menciona que la tecnología y la capacitación son pilares fundamentales que influyen en la actualidad para la formación del Talento Humano.

Por este motivo, con el desarrollo de la presente investigación a través de la metodología I+D+I, se busca presentar una alternativa innovadora en este proceso importante en la Administración de los Recursos Humanos en general, y sobre todo en la Empresa Turística Ciudad Mitad del Mundo, a fin de romper paradigmas tradicionales, impulsar la mejora de conocimientos y contribuir al cambio de procesos de capacitación que en la actualidad son deficientes.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Justifica también este trabajo, llevar a la práctica lo aprendido durante el periodo de investigación en la Empresa Pública de Turismo Ciudad Mitad del Mundo. Se piensa cumplir con este cometido a través de la creación de un plan de capacitación para la institución, a fin de fomentar la participación, trabajo en equipo, motivación, coordinación y uso óptimo de tecnología en la formación de su personal.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

1.01 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

En la empresa de Turismo Ciudad Mitad del Mundo, la disposición por mejorar el sistema de capacitación ha ido decreciendo por desinterés empresarial, departamental y de los empleados como tal, ya que no han sabido aprovechar las distintas oportunidades, ni se han gestionado los respectivos recursos, y se han conformado con la provisión del plan anual de capacitación del Sector Público.

Este tipo de planes públicos son importantes, pero no han causado efecto en el desempeño de los trabajadores, en cuanto a mejorar la productividad a través de la gestión por resultados, ya que se ha percibido carencia de conocimiento e iniciativa.

La capacitación es fundamental en una organización y esta debe ser planificada por el Departamento de Recursos Humanos que es el área que se encarga de evaluar, dirigir, controlar, ejecutar los procesos y al personal de la empresa.

Si no existe un personal capacitado es imposible alcanzar las metas y objetivos de la empresa, y este proceso debe verse como una ventaja colectiva y competitiva.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

La capacitación adecuada es un punto clave al que la empresa debe mejorar para seguir manteniéndose en el mercado como el sitio turístico más visitado de la provincia de Pichincha, además de que los clientes merecen un servicio de calidad. Si se trabaja en este campo la empresa obtendrá reconocimiento a nivel nacional e internacional.

La empresa no cuenta con un plan de capacitación actualizado, se mantiene bajo los planes públicos anteriormente mencionados y mediante ofertas de seminarios y programas de capacitación emitidos por empresas dedicadas a este fin vía correo electrónico.

De igual forma, la empresa pública Mitad del mundo, no cuenta con un plan de carrera necesario para fomentar la motivación y el desarrollo profesional del personal, plan de carrera que es sumamente necesario por ser esta empresa pública que se maneja por escalafones salariales debidamente establecidos.

El primer aspecto que se debe apuntar para alcanzar sus metas es la capacitación de su personal que servirá para mejorar su servicio en el desarrollo de propuestas futuras.

La premisa sostenida en el párrafo anterior es incluso una verdad para realizar o planificar un concurso de méritos y oposición. Para llevar a cabo uno, es necesario considerar la situación de la empresa en cuanto a conocimientos de su personal, ya

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

que es ahí donde se refleja si es competitivo y suficientemente productivo para desempeñar otros cargos de acuerdo a la necesidad que se tengan; es decir que, con procesos de capacitación deficiente sería limitada la ejecución del mencionado proceso del sector público.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

1.02 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL

1.02.01 Matriz "T"

Tabla 1. *Análisis de Fuerzas T*

ANÁLISIS DE FUERZAS T					
Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Improductividad y alta rotación de personal	Capacitación deficiente				Personal competente y productivo
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Diagnosticar necesidades de capacitación	2	4	4	3	Desinterés empresarial
Determinar una adecuada planeación de la capacitación	3	4	4	3	Selección errónea de participantes. Carencia de recursos. Carencia de infraestructura. Escasez de presupuesto.
Ilustrar una programación efectiva de la capacitación	3	5	4	3	Descoordinación. Selección errónea de instructores. Desorganización por parte de los promotores de la capacitación
Contratar capacitadores pertinentes y profesionales	3	5	5	4	Análisis incorrecto del perfil de puestos. Calidad y preparación del instructor deficiente.
Ejecutar evaluaciones periódicas de capacitación	2	4	5	3	Carencia de apoyo y compromiso del departamento de Recursos Humanos

Elaborado por: Karla Erika Loor

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

1.02.02 Análisis:

A partir de la realización y análisis de la matriz "T", se puede considerar que la Empresa Turística Mitad del Mundo se encuentra en una situación poco equilibrada debido a factores que influyen en el proceso de capacitación como los que se han plasmado en la misma.

Para la interpretación se ha tomado un grado 5 como el 100%. Se han considerado varios parámetros para analizar el problema, dentro de los cuales se han establecido fuerzas impulsadoras y bloqueadoras.

Las fuerzas impulsadoras se encuentran básicamente enfocadas en actividades como: Diagnóstico, Planeación, Programación, Contratación, Evaluación, Control y Seguimiento; propias de departamento de Recursos Humanos.

En cuanto a las fuerzas bloqueadoras se pudo diagnosticar que existe desinterés empresarial, procesos de selección deficientes, análisis de perfiles insuficientes y privación del compromiso del departamento como tal.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

En conclusión se obtuvieron los siguientes resultados:

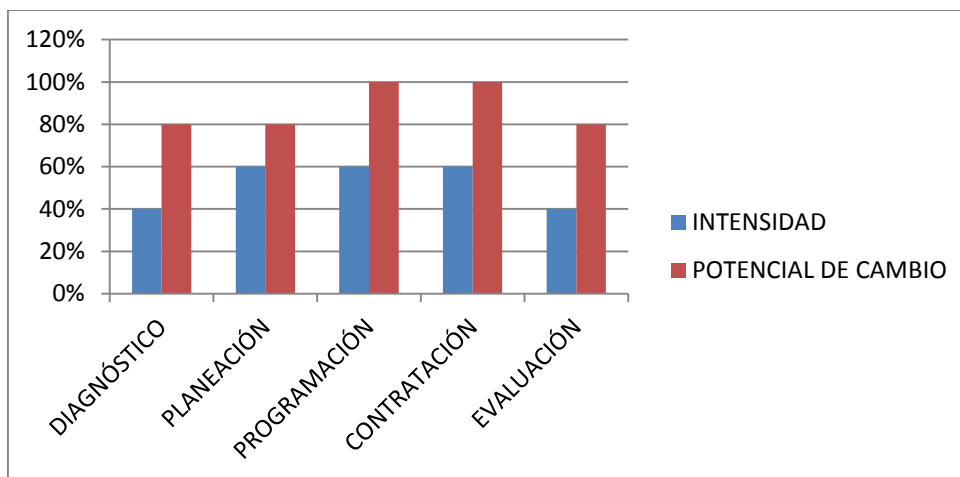


Figura 1. Fuerzas impulsadoras

Elaborado por: Karla Erika Loor Marshall

Al analizar cada fuerza impulsadora cabe mencionar que el grado de intensidad se refiere a la existencia de la misma en la empresa, por lo cual de acuerdo al gráfico planteado se dedujo que las que presentan mayor deficiencia consisten en: diagnosticar necesidades de capacitación y ejecutar evaluaciones periódicas a fin de verificar el desempeño de los trabajadores después del proceso de capacitación. Sin embargo se puede alcanzar un potencial de cambio hasta de un 80% de acuerdo a lo que se pretende con el proyecto.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

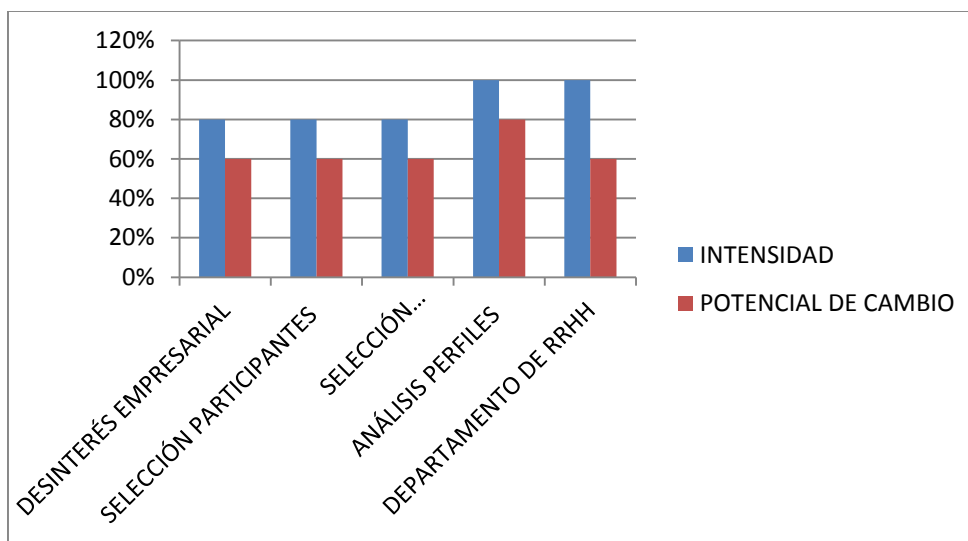


Figura 2. Fuerzas bloqueadoras

Elaborado por: Karla Erika Loor

De igual manera al comparar las fuerzas bloqueadoras se pudo deducir que las que presentan mayor intensidad consisten en el análisis incorrecto de perfiles y en la carencia de compromiso del departamento de recursos humanos. Por lo cual si se lograra cumplir el objetivo de la presente investigación se obtendría un potencial de cambio hasta de un 80%.

El objetivo es contribuir al proceso de capacitación a través de la estructura de un plan de capacitación, para lo cual, se puede considerar que con la propuesta, y mediante los resultados expuestos, se puede obtener un potencial de cambio satisfactorio en relación a las fuerzas impulsadoras que representaría un 73,33%, aproximadamente, de mejora del problema de capacitación deficiente.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

CAPÍTULO II

2.01 MAPEO DE INVOLCRADOS

El mapeo de involucrados es el proceso de recopilación y análisis sistemático de información cualitativa de quienes deben ser tomados en cuenta al elaborar y poner en práctica una política o programa, en el que las partes interesadas son todas las personas u organizaciones que tienen interés en la propuesta que se está promoviendo. Es decir, consiste en identificar que grupos están involucrados con el problema que se desea solucionar o las situaciones que se quieren modificar. (Ceandu, 2012).

Según Ortegón, Pacheco y Prieto (2005) es muy importante estudiar a cualquier persona o grupo, institución o empresa susceptible de tener un vínculo con un proyecto. El análisis de involucrados permite optimizar beneficios sociales e institucionales del proyecto y limitar los impactos negativos. Al analizar sus intereses y expectativas se puede aprovechar y potenciar el apoyo de aquellos con intereses coincidentes o complementarios al proyecto, disminuir la oposición de aquellos con intereses opuestos al proyecto y conseguir el apoyo de los indiferentes (pág. 16).

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

En síntesis, se puede decir que el mapeo de involucrados hace referencia a identificar a todos los que participan o tienen que ver con el proyecto, con sus intereses y expectativas, ya sean personas, instituciones, empresas u organizaciones. De acuerdo a Moro el mapeo de involucrados permite:

- Identificar a aquellas personas y organizaciones interesadas en un determinado proyecto.
- Investigar sus roles, intereses, poder relativo y capacidad de participación.
- Identificar su posición, de cooperación o conflicto, frente al proyecto y entre ellos, y diseñar estrategias con relación a dichos conflictos.
- Interpretar los resultados del análisis y definir cómo pueden ser incorporados en el diseño del proyecto.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Grafico 3.

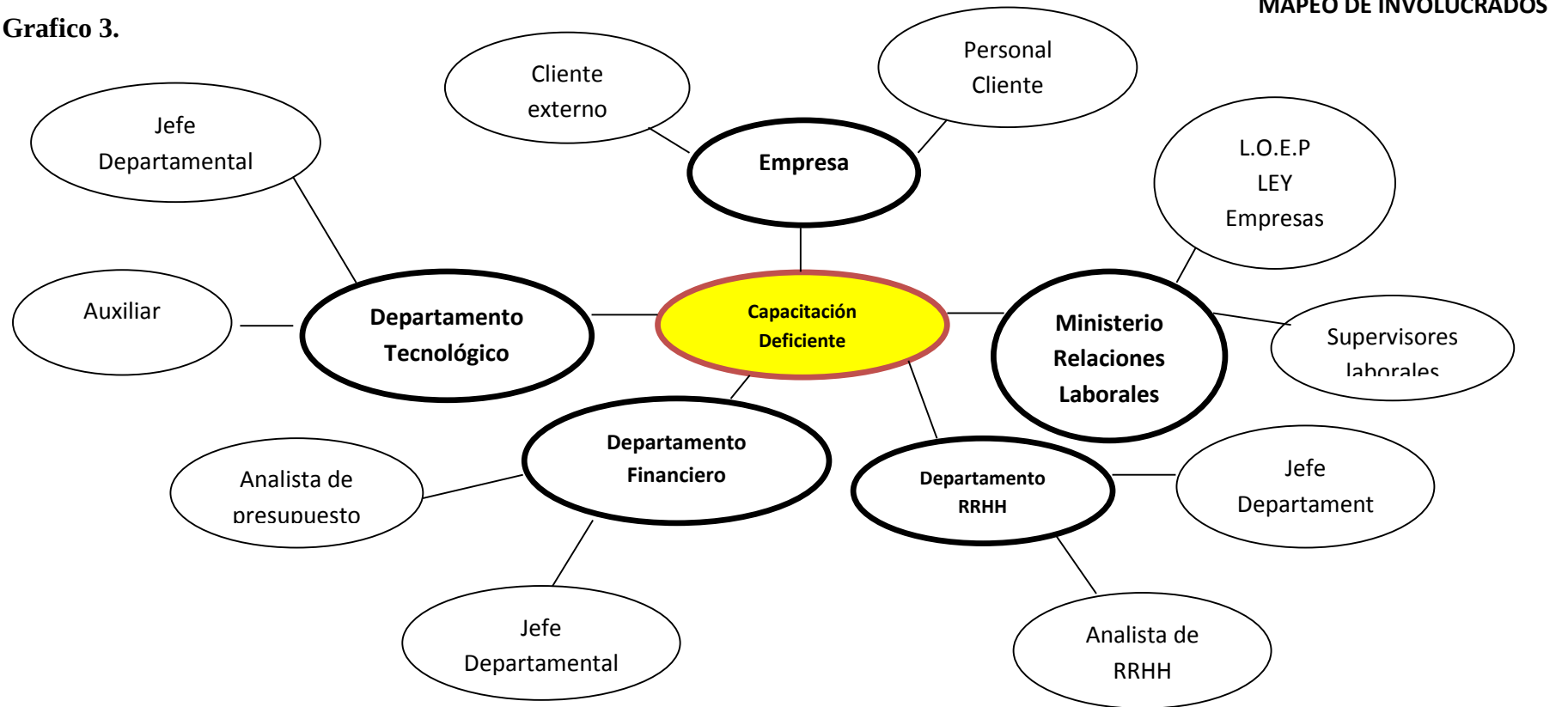


Figura 3. Mapeo de involucrados

Elaborado por: Karla Erika Loor Marshall

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

2.01.01 Análisis:

La capacitación deficiente es un problema que afecta a la empresa en primera instancia, la cual está conformada por los accionistas, aquellos toman decisiones respecto a la formación de su personal, dicho problema influye en alcanzar niveles de productividad satisfactorios tanto en el cliente interno como externo, ya que con un nivel de capacitación bajo es imposible que pueda crecer, alcanzar sus metas y objetivos trazados.

Como parte legislativa se encuentra inmerso el Ministerio de Relaciones Laborales, ya que esta entidad tiene como objetivo contribuir al desarrollo empresarial a través de este proceso, y mediante el cual incurre el manejo y aplicación de leyes públicas, en este caso la L.O.E.P (Ley Orgánica de Empresas Públicas) y los supervisores laborales.

Todo el personal se encuentra involucrado ya que es un tema que afecta a toda la empresa en la ejecución de actividades y procesos que realiza; sin embargo, de manera significativa el problema repercute en el cliente externo, el ofrecer un servicio de calidad a los turistas que visitan este complejo.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Dentro del gráfico se han representado los departamentos que dentro de la presente investigación se involucran de manera relevante como es el departamento de Recursos Humanos, el cual es el encargado de la coordinación, planeación, programación, ejecución y control del proceso y al determinar el problema este departamento como tal fracasa.

El departamento Financiero, conformado por el Jefe departamental y la analista de presupuesto de igual manera interviene en la aprobación de programas, toma de decisiones, disponibilidad y distribución del presupuesto.

Finalmente se encuentra el departamento tecnológico, conformado por Jefe departamental y el Auxiliar los cuales proveen de recursos necesarios básicos para desarrollarlo.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

2.02 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

Tabla 2. *Matriz de análisis de involucrados*

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERESES SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS, MANDATOS Y CAPACIDADES	INTERES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
EMPRESA	Generar mayor productividad.	Capacitación deficiente, baja productividad.	Recurso Financiero, Tecnológico, Humano. Plan de capacitación.	Mejorar la calidad de servicio para el desarrollo de la empresa y el posicionamiento en el sector turístico.	Desinterés empresarial en inversión de nuevos equipos tecnológicos.
MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES	Minimizar problemas laborales.	Conflictos laborales.	Leyes públicas	Fortalecer el desarrollo del Talento Humano.	Aplicación incorrecta de la Ley.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	Mejorar el proceso de capacitación.	Desempeño insatisfactorio por falta de actualización	Recurso Humano, Tecnológico, Financiero. Reglamento Interno de la empresa. L.O.E.P (Ley Orgánica de Empresas Públicas). Cronograma Plan de capacitación.	Buscar alternativas innovadoras para llevar el proceso de capacitación rompiendo paradigmas tradicionales.	Falta de coordinación, carencia de evaluación de capacitaciones, contratación errónea y falta de motivación e iniciativa, descoordinación de horarios y actividades.
DEPARTAMENTO FINANCIERO	Distribuir de manera adecuada el presupuesto de la empresa en capacitación.	Descoordinación departamental, carencia de conocimientos.	Recurso Financiero, Tecnológico, Humano.	Mejorar la utilización de recursos a fin de contribuir con el desarrollo de la empresa y del personal.	Costos elevados en la contratación de capacitadores de calidad y programas de capacitación certeros, carencia de Compromiso.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

DEPARTAMENTO TECNOLÓGICO	Aportar en la ejecución del proceso de capacitación, con la proporción de recursos básicos de informática para almacenar la información.	Recurso tecnológico obsoleto.	Recurso Tecnológico, Humano, Financiero.	Impulsar a la adquisición de equipos tecnológicos y metodologías actuales en el proceso de capacitación.	Carencia de presupuesto destinado para la compra de equipos tecnológicos.
---------------------------------	--	-------------------------------	--	--	---

Elaborado por: Karla Erika Loor Marshall

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

2.02.01 Análisis:

A partir de la identificación y análisis correspondiente de cada uno de los involucrados dentro del problema podemos decir que:

El principal actor es la empresa ya que el problema influye directamente con la productividad, de esta manera los problemas que se han percibido tales como rendimiento insatisfactorio a causa de una capacitación deficiente, dentro de la cual es indispensable la utilización de recursos Financieros, Tecnológicos, Humano. La empresa busca mejorar la calidad de servicio, para posicionarse en el mercado turístico pero se ve expuesto a conflictos como desinterés empresarial e inversión de nuevos equipos tecnológicos.

El ministerio de relaciones laborales, como un ente regulador y de control se encuentra involucrado ya que busca minimizar inconvenientes laborales. En cuanto a problemas percibidos de acuerdo a la matriz se describen los conflictos laborales, esta unidad se maneja en base a las leyes vigentes del país y el interés que posee sobre el presente proyecto es fortalecer el desarrollo del Talento Humano, pero de

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

igual manera se expone a falencias en la aplicación incorrecta de la ley, lo que causa lo anteriormente mencionado.

En cuanto al Departamento de Recursos Humanos, el cual es parte esencial en el proceso de cambio de capacitación busca mejorar la estructuración de planes de capacitación para contribuir al desarrollo y formación del personal. Dentro de los problemas percibidos podemos decir que existe un desempeño insatisfactorio, lo que genera problemas laborales, afectando a la productividad de la empresa. Para el impulso de un proceso de capacitación es necesario contar con los siguientes recursos: Financiero, Humano, Tecnológico e influye el reglamento interno de la empresa. Los conflictos que pueden incidir para solucionar el problema son: desinterés, descoordinación, contratación errónea de capacitadores especializados, carencia de realización y control de un diagnóstico de necesidades de capacitación, desmotivación, descoordinación de horarios y actividades.

El departamento Financiero, ante el problema busca distribuir de manera adecuada el presupuesto destinado para este fin, dentro de los problemas percibidos sobre el problema existe descoordinación departamental y carencia de conocimientos de los trabajadores del área y del resto del personal administrativo.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Los recursos y mandatos que se involucran son: Financiero, Tecnológico, Humano y la Ley orgánica de empresas públicas. El interés que este tiene sobre el proyecto es mejorar la utilización de recursos a fin de contribuir con el desarrollo de la empresa y del personal. De igual manera se ve expuesto a conflictos como: costo elevado en la contratación de capacitadores de calidad, costos elevados en programas de capacitación, falta de compromiso.

El departamento Tecnológico, forma parte esencial y complementaria para el desarrollo de un proceso de cambio de capacitación, el interés que posee sobre el problema es aportar con la ejecución de proceso como tal, con la proporción de recursos básicos de informática para plasmar la información.

Dentro de los problemas percibidos se encuentra el recurso tecnológico obsoleto el cual no aporta para un rendimiento satisfactorio e incluso la obtención de resultados. Los recursos que se requieren son: Tecnológico, Humano, Financiero.

Los conflictos que se pueden percibir involucra la carencia de presupuesto destinado para la compra de equipos tecnológicos, desinterés empresarial.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

CAPITULO III

3.01 PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01.01 Árbol de Problemas:

Se puede definir al árbol de problemas como una herramienta práctica que permite identificar con mayor precisión y objetividad el problema percibido dentro de la empresa, en el cual se especifican las causas, efectos y la relación que tiene con el mismo considerando tres enfoques: Estructural, Indirecto, Directo.

“El árbol de problemas es una técnica de análisis que puede ser utilizada en la planificación con un marco lógico, en el diagnóstico participativo o como punto de partida para la asesoría participativa” (Grundmann & Stahl, 2003, pág. 17).

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

De acuerdo a Silva (2003) la identificación y análisis de problemas es el primer paso para la identificación de los objetivos estratégicos. Además, este tipo de análisis se utiliza para la identificación de alternativas de solución a un determinado problema, y constituye la primera fase de un proceso de planificación de proyectos.

3.01.02 Árbol de Objetivos:

El árbol de objetivos es la interpretación positiva del árbol de problemas, permite identificar las áreas concretas de intervención en las que se plantea el problema propuesto. Es importante revisar y analizar cada problema negativo para convertirlo en un objetivo positivo que proporcione soluciones al mismo, de esta manera los efectos se convierten en fines y las causas en medios (Martínez & Fernández, 2010). “El árbol de objetivos permite describir la situación futura a la que se desea llegar una vez que se han resuelto los problemas” (Ortegón, Pacheco, & Prieto, 2005, pág. 17). Una vez construido el árbol de objetivos es necesario examinar las relaciones de medios y fines que se han establecido para garantizar la validez e integridad del esquema de análisis.

3.02 ÁRBOL DE PROBLEMAS

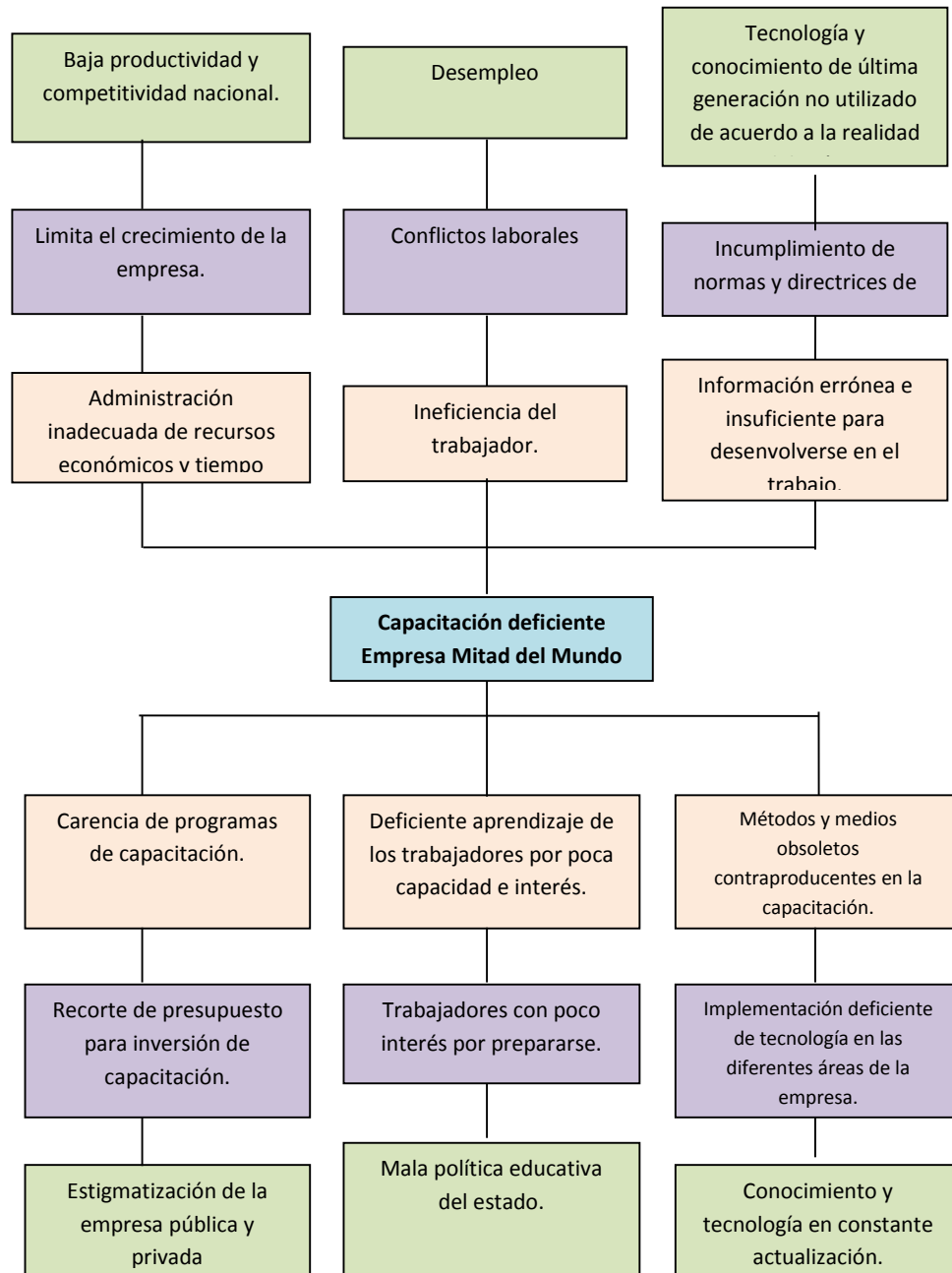


Figura 4. Árbol de problemas
Elaborado por: Karla Erika Loor Marshall

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

3.02.01 Análisis de las causas y efectos de la capacitación deficiente en la empresa mitad del mundo

De la infinitud de elementos que caracterizan un fenómeno en la realidad, escogimos tres más importantes que nos permiten, en forma más exacta y fiel, explicar el fenómeno de la capacitación deficiente. Estos tres elementos se refieren al objeto mismo del estudio, o sea la empresa Mitad del mundo; los sujetos del estudio, es decir los trabajadores; y, finalmente una de las herramientas que mayor incidencia tienen actualmente en cualquier proceso de enseñanza-aprendizaje, nos referimos a la ciencia con su aplicación práctica en la tecnología.

La sociedad ecuatoriana, tiene una idea muy arraigada de que lo estatal es ineficiente. De igual forma, los servicios como la educación administrada por el estado, también tiene esta connotación de no ser excelente. Frente a este panorama oscuro, está el desarrollo de la ciencia y tecnología, por parte de un privado, en forma instantánea e imparable.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Estas realidades, respectivamente, hacen que el estado asigne menos recursos, o los necesarios para el funcionamiento de la empresa, la cual por esto debe priorizar para apenas mantenerse en funcionamiento, es decir se utiliza el dinero en gasto corriente, y casi nunca se invierte para alcanzar la excelencia, como en capacitación.

De igual manera al tener un mal sistema educativo, la mayoría de personas que aquí laboran pueden tener así mismo un bajo nivel de conocimientos y sobre todo bajo o ningún interés por mejorar sus competencias para hacerlas más técnicas y eficientes. Con un cambio y renovación incesante de la ciencia y tecnología, el bajo nivel de conocimientos y capacidades de los trabajadores, se muestra una subutilización del recurso tecnológico con el que cuenta la empresa, tanto en las tareas de los trabajadores, y mucho más cuando en un proceso de capacitación.

Todas estas causas, que dan como resultado la capacitación deficiente en la empresa Mitad del Mundo, tienen efectos en tres aspectos establecidos: la empresa, el trabajador y el uso de la herramienta de la ciencia y la tecnología.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

La empresa, por la insuficiencia de conocimiento de sus personeros, se torna pesada, ineficiente, con pérdidas financieras, lo cual limita el crecimiento de la misma y de las personas que viven de ella. Igual panorama le espera al trabajador no capacitado, pues simplemente se le exige resultados, lo cual lo conlleva a tener conflictos tanto en la empresa y como persona, finalmente puede desembocar en el desempleo ya sea por despido o por renuncia al no poseer las cualidades y calidades que se le exigen.

En conclusión, como el medio empresarial no es idóneo y tampoco el elemento humano está lo suficientemente preparado, es complejo cumplir con los objetivos, preceptos y demás aspectos que direccionan el desenvolvimiento de la empresa debido a que no se utiliza el conocimiento científico y la tecnología que existe y que puede ayudar a lograr estándares cada vez más elevados de resultados.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

3.03 ÁRBOL DE OBJETIVOS

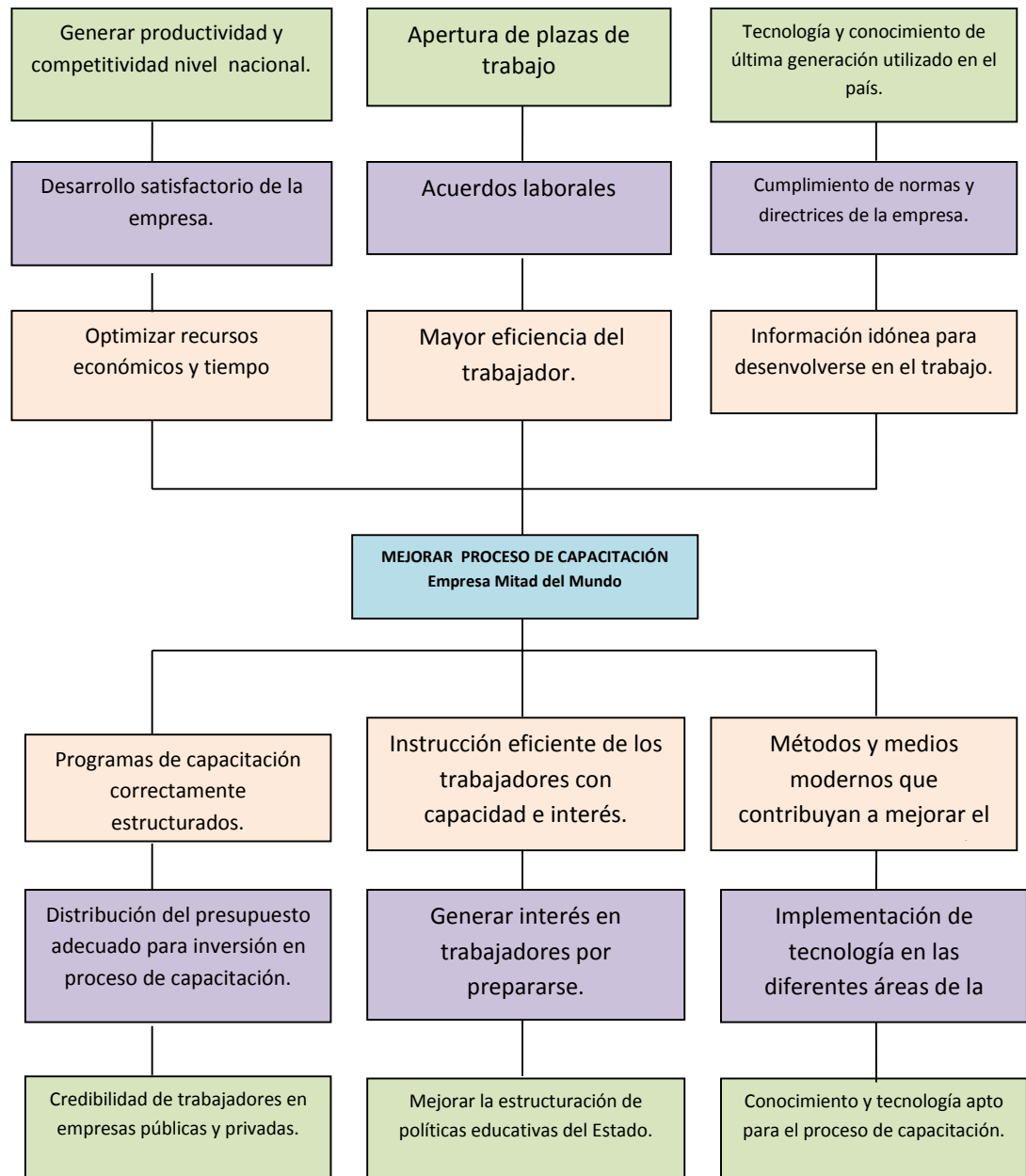


Figura 5. Árbol de objetivos

Elaborado por: Karla Erika Loor Marshall

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

3.03.01 Análisis de los medios y fines para mejorar la capacitación en la empresa mitad del mundo

Los medios con los que se debe contar para lograr una mejora en el proceso de capacitación del talento humano en la empresa, empiezan, sin lugar a dudas, en la concepción y criterio que los mismos personeros del estado y de la empresa. De esta forma, autoridades de alto rango, que asignan fondos y que aprueban planes y cronogramas, tienen expectativas altas y positivas, sin lugar a dudas aumentarán, diversificarán y priorizarán el presupuesto para capacitación en la empresa. Con este escenario, los trabajadores, aunque con falencias en conocimientos y motivación académica, ante el escenario positivo y de confianza, dejarán el miedo, las dudas y empezarán a interesarse por conocer más y en mejor forma sobre el trabajo que desempeñan. Es muy importante este aspecto, porque no basta la comparación con el medio externo que puede ser competitivo, sino que es muy influyente el apoyo y respaldo de la institución para quien trabajan.

Aunque no separado, pero sí diferente en su naturaleza, la parte del conocimiento y de la tecnología, como medio para mejorar la capacitación, tiene una gran oportunidad para coadyuvar a este objetivo de mejoramiento. Si hay recursos destinados particularmente para aprender más y mejor, lo cual se suma a la

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

predisposición y potencial del trabajador para instruirse, lo que se consigue es la adopción muy eficiente y la aplicación de los últimos conocimientos científico, tecnológicos, en las tareas cotidianas de trabajo y sobre todo en la capacitación que va a empezar a recibir y a solicitar el trabajador.

Con el mejoramiento del proceso de capacitación en la empresa Mitad del Mundo, lo que se consigue a largo y mediano plazo es eficiencia y productividad en la institución, felicidad y buen vivir en el trabajador y finalmente uso avanzado, hasta adaptación y creación, de conocimiento científico aplicado a la realidad de la organización, lo cual se refleja en la tecnología que se empieza a implementar. La empresa Mitad del Mundo empezará a arrojar mejores cifras en cuanto a su rendimiento económico, volviéndose autosustentable y generadora de riqueza para los trabajadores y para el estado.

El trabajador ingresará en una espiral de mejoramiento continuo en su parte intelectual, lo cual repercute automáticamente en su desempeño como trabajador, en su sueldo y finalmente en su estabilidad laboral.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Finalmente, la ciencia y la tecnología en manos de personal capacitado, y en un ambiente empresarial favorable al conocimiento, hace que primero la empresa cumpla sus fines y objetivos, y luego que el nivel de uso y, lo más importante, innovación de tecnología y conocimiento se vea acrecentada en la institución y en general en el país.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

CAPITULO IV

4.01 ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

Para poder delinear el proyecto de manera concreta, se realiza el análisis de alternativas las cuales se consideran como un conjunto de medios que pueden trabajarse, ya sea con uno a varios medios agrupados (León, 2013).

“Este análisis consiste en la sección de una alternativa que se aplicará para alcanzar los objetivos deseados. Durante el análisis de alternativas o estrategias, conviene determinar los objetivos que quedarán fuera de la intervención” (Ortegón, Pacheco, & Prieto, 2005, pág. 19).

Consiste en analizar las matrices anteriores para identificar posibles estrategias que den solución al problema percibido.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

4.02 MATRIZ DE ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

Tabla 3. Matriz de análisis de alternativas

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPÓSITO	FACTIBILIDAD TÉCNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLÍTICA	TOTAL	CATEGORÍAS
Generar mayor productividad	5	4	5	4	5	23	Alto
Ilustrar programas de capacitación correctamente estructurados	4	4	4	4	4	20	Medio alto
Mejorar el proceso de contratación de instructores	5	4	5	4	4	22	Alto
Optimizar recursos económicos y tiempo	4	4	5	4	4	21	Alto
Implementación de métodos y medios de actualidad que contribuyan a mejorar el proceso de capacitación	5	4	5	5	4	23	Alto
	23	20	24	21	21	109	

Elaborado por: Karla Erika Loor Marshall

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

4.02.01 Análisis

La matriz de alternativas es un medio de valoración a través del cual se evalúan las estrategias más relevantes en relación a los objetivos planteados, las categorías con mayor puntuación son las que tienen que ser consideradas en orden de importancia.

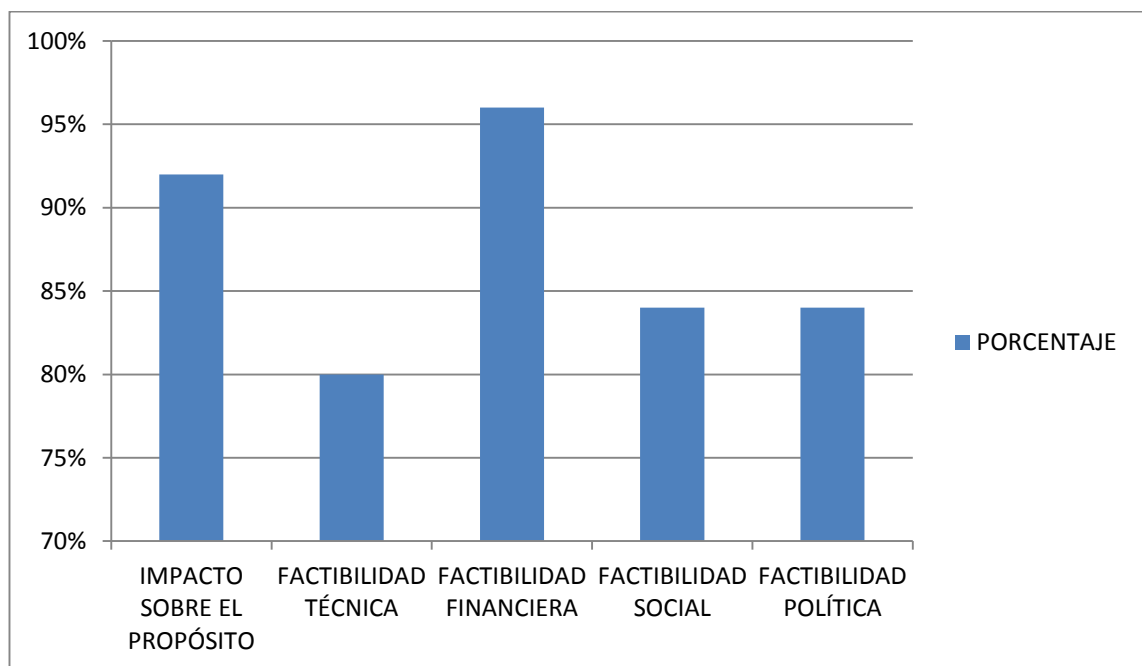


Figura 6. Análisis de alternativas

Elaborado por: Karla Erika Loor Marshall

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Tomando en cuenta los resultados expuestos en la matriz y en relación con las categorías correspondientes se puede decir que dichas alternativas solucionarían el problema hasta en un 87,20% lo cual es satisfactorio ya que supera el 70% que en todo proyecto se plantea para que sea factible.

Ante este resultado los objetivos con mayor prioridad según la categoría son:

- Generar mayor productividad
- Mejorar el proceso de contratación de instructores.
- Optimizar recursos económicos y tiempo.
- Implementación de métodos y medios de actualidad que contribuyan al proceso de capacitación.

En conclusión estos objetivos son aquellos que se deben tomar en cuenta para solucionar la problemática planteada y generar la propuesta.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

4.03 ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

Tabla 4. *Análisis del impacto de los objetivos*

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO DE GÉNERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL
	Los beneficios son más altos que los costos	Incrementa la participación de hombres y mujeres	Mejorar el entorno social	Responde a las necesidades de la empresa	Existe apoyo tanto de la empresa como de su personal	23 Alto
	Se cuenta con recurso financiero	Incrementa el nivel de conocimientos tecnológicos	Mejorar el clima laboral	Cumple con las expectativas de la empresa y de su personal	Se fortalecen los conocimientos	20 Medio alto
	Cuenta con respaldo de la empresa y sus funcionarios	Crear una cultura de aprendizaje	Mejorar la salud de los trabajadores	Se beneficia gran parte del personal	Optimizar recursos económicos	22 Alto
	Se cuenta con equipos para ejecutar el proyecto	Ajustar diferencias individuales	Crear sentido de progreso laboral y personal	Formación de líderes	Mayor satisfacción laboral	21 Alto
	Mejorar la calidad de vida	Establecer metas personales y colectivas	Disminuye problemas de incompetencia e ignorancia	Toma de decisiones efectivas	Optimizar tiempo	23 Alto
Mejorar el proceso de Capacitación	23	20	24	21	21	109

Elaborado por: Karla Erika Loor Marshall

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

4.03.01 Análisis matriz de impacto de los objetivos

La factibilidad de lograr el cumplimiento de este proceso de capacitación innovador se presenta en un grado satisfactorio, ya que la Empresa de Turismo Mitad del Mundo cuenta con los recursos, respaldo de los accionistas y funcionarios considerando que los beneficios que se obtendrán son más altos que los costos.

La capacitación debe verse empresarialmente como una inversión, mas no como un gasto.

El impacto que presenta el proyecto es la participación colectiva, por medio de la cual, los funcionarios de la empresa estarán en capacidad de incrementar sus conocimientos académicos y tecnológicos, a fin de crear una cultura de aprendizaje continuo y que sobre todo sirva de motivación para alcanzar no solo las metas empresariales sino también laborales y personales.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

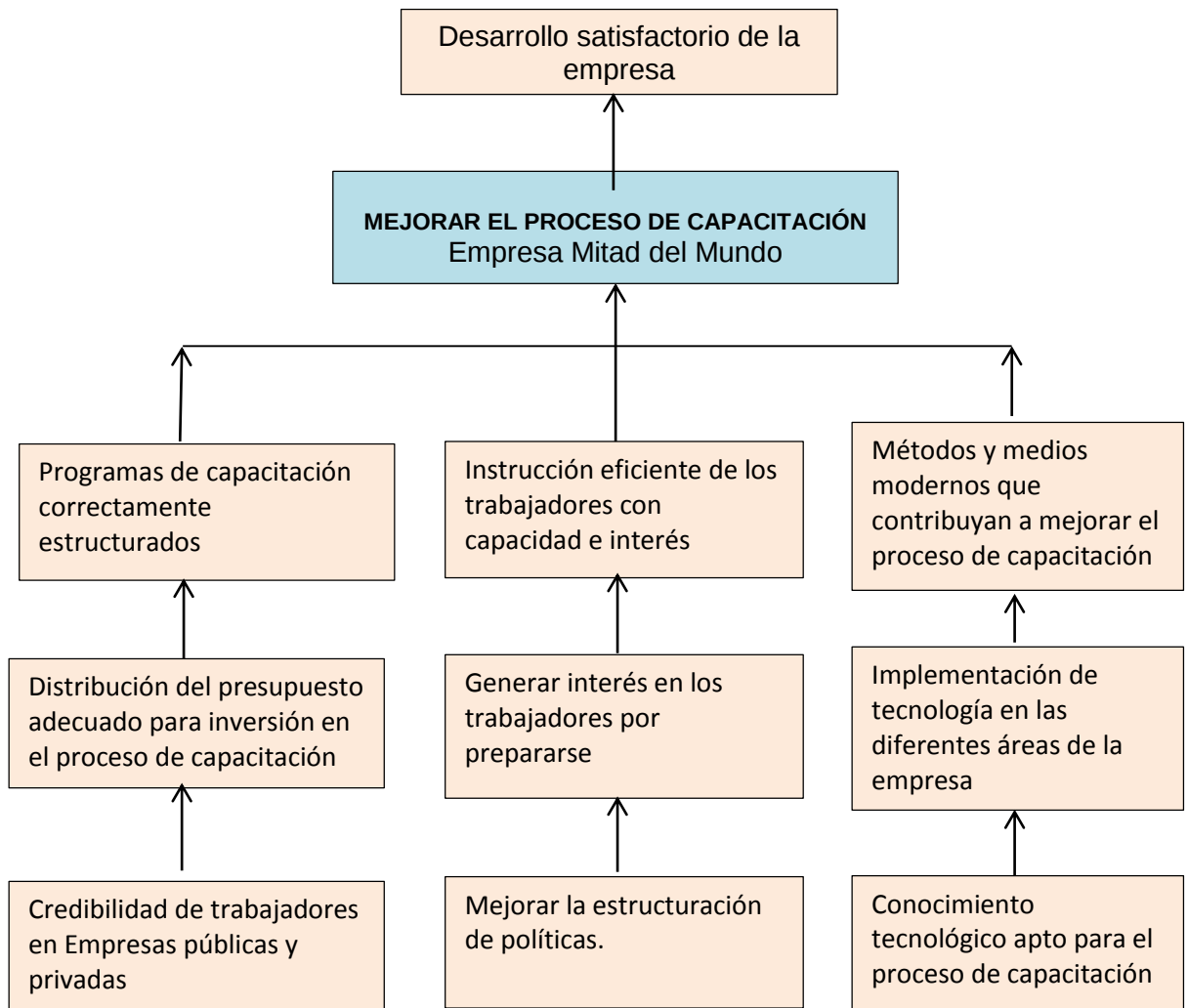
A su vez la propuesta presenta un impacto ambiental alto ya que se van a poder solucionar problemas laborales que quizás representan una barrera para el progreso de la empresa, es decir, que se podrá mejorar la convivencia entre los trabajadores a través de un mejor clima laboral y desarrollando nuevas capacidades y competencias de los mismos.

Es un aspecto relevante hasta el punto en que responde a las necesidades de la empresa en función de sus metas, objetivos, misión, visión.

Es completamente sostenible por el hecho de que la empresa abre sus puertas a nuevas ideas que permitan gestionar de mejor manera sus procesos actuales y necesarios para surgir, ofreciendo mayor satisfacción laboral y la optimización de recursos económicos y tiempo.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

4.04 DIAGRAMA DE ESTRATÉGIAS



Elaborado por: Karla Erika Loor Marshall

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

4.04.01 Análisis

El diagrama de estrategias posee aspectos importantes que permiten obtener una visión clara de lo que se quiere lograr, en este caso se pretende mejorar el proceso de capacitación de tal manera que se pueda generar mayor productividad y presentar una nueva metodología de aprendizaje que guarda una estrecha relación con la tecnología.

Tomando en cuenta el objetivo de la investigación y del presente proyecto se pueden plantear estrategias como tal para hacerlo realidad dentro de los cuales se ha determinado lo siguiente:

- desarrollar programas de capacitación correctamente estructurados.
- Distribuir el presupuesto de manera adecuada.
- Representar credibilidad en los trabajadores y demás empresas de carácter público y privado.
- Instruir de manera eficiente a los trabajadores.
- Generar interés en el aprendizaje

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

-
- Mejorar la estructuración de políticas.
 - Implementar nueva tecnología.

La participación de recursos humanos es indispensable para que se puedan alcanzar dichas estrategias que a la larga van a representar grandes oportunidades para desarrollarse en el entorno.

Cada una de las estrategias presentadas son medios para mejorar el proceso actual de la empresa, y es esta la que va a planificar el tiempo que se tomará para actuar de la mejor manera.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

4.05 MATRIZ MARCO LÓGICO

Tabla 5. *Matriz de marco lógico*

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Cumplimiento de normas y directrices de la empresa.	Generar mayor productividad y competitividad a nivel nacional.	Evaluaciones de desempeño	La empresa y su directorio establecen metas, estrategias y objetivos para alcanzar crecimiento credibilidad a nivel nacional e internacional.
Acuerdos Laborales.	Apertura de plazas de trabajo.	Inspecciones periódicas sorpresas de los diferentes departamentos del área de administración de la empresa.	
Desarrollo satisfactorio de la empresa.	Tecnología y conocimiento de última generación utilizado en el país.	Solicitud de reportes e informes individuales al personal.	
PROPÓSITO	Optimizar recursos económicos y tiempo.	A través del resultado de las evaluaciones de desempeño se podrá conocer la evolución del trabajo y comprobar el efecto que produjo el proceso de capacitación.	

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Mejorar el proceso de Capacitación.	Alcanzar niveles de eficiencia laboral satisfactorios. Proveer de mayor información para el desarrollo de procesos eficientes.	Las inspecciones u observación directa de los trabajadores en los diferentes departamentos han permitido verificar el desenvolvimiento laboral y analizar resultados. Por medio de la solicitud de reportes a los jefes departamentales se puede dar el debido seguimiento al mejoramiento e interés del trabajador y al departamento en general después del proceso de capacitación.	El gobierno ecuatoriano en gestión al cambio de la matriz productiva, demanda mayor preparación y relación laboral a través de la utilización de tecnología para mejorar los procesos empresariales y productivos.
COMPONENTES			
Programas de capacitación correctamente estructurados.	Planeación, programación y contratación adecuada de instructores para mejorar el proceso de capacitación.	A través del análisis de presupuesto destinado para capacitación se puede planificar la elaboración de un plan de capacitación.	
Instrucción eficiente de los trabajadores con capacidad e interés.	Proceso de selección y análisis deficiente de participantes e instructores reducido hasta en un 50%.	Por medio de la realización y utilización de un diagnóstico de necesidades de capacitación se puede determinar áreas de conocimiento que requiere el personal de la empresa.	Los accionistas de la Empresa, buscan mejorar sus procesos de gestión para adquirir mayor rentabilidad y competitividad.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Métodos y medios modernos que contribuyan a mejorar el proceso de capacitación.	Se logró que el personal de Recursos Humanos organice de mejor manera sus actividades anuales en cuanto a la formación del personal de la empresa hasta en un 100%.	Establecimiento de planes de acción anuales por departamento para mejorar e innovar los procesos de la empresa a fin de alcanzar nuevas metas y objetivos.	
ACTIVIDADES	PRESUPUESTO		SUPUESTOS COMPONENTES
Diagnosticar necesidades de capacitación	Plan de capacitación:	La Gerencia en conjunto con los departamentos de Talento Humano, Financiero y Tecnologías de información, podrán determinar a través de sus estados financieros la capacidad de poner en marcha el proyecto y gastos imprevistos.	El directorio de la Empresa Mitad del Mundo aprueba la realización del proyecto de elaboración de un plan de capacitación moderno e innovador, de acuerdo a las necesidades de la empresa a fin de generar mayor productividad y satisfacción laboral y empresarial.
Planeación del proceso de capacitación	Programa 1: 1263 \$		
Programar la capacitación.	programa 2: 1270 \$		
Designar responsables.	programa 3: 1270 \$		
Establecer funciones.	Programa 4: 1270 \$		
Establecer proceso de contratación de capacitadores.	programa 5: 1270\$		
Evaluar capacitación	Programa 6: 1270\$		
Brindar seguimiento pertinente.	TOTAL: 7613 \$		
Elaboración plan de capacitación.	Disponibilidad:		
	15. 000 \$		
	Equipo tecnológico:		
	TOTAL: 7.500 \$		
	Disponibilidad:		

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Utilización de Tecnología.	12.000 \$		
	Otros:		
	Refrigerios por programa		
	300\$		
	Imprevistos:		
	200\$		
	Movilización:		
	1000\$		

Elaborado por: Karla Erika Loor Marshall

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

4.05.01 Análisis matriz marco lógico

La matriz de marco lógico se puede considerar como un resumen de lo que se pretende alcanzar con la investigación, enfatizando en aspectos claves que contribuyen al direccionamiento efectivo de las estrategias y objetivos que hasta ahora se han ido mencionando a través de las diferentes matrices y esquemas.

“La metodología de marco lógico permite estructurar y desarrollar ordenadamente cada una de las estrategias de actuación que se definan en cualquier programa”

(Pérez & Carrillo, 2000, pág. 140).

Según León (2007) la matriz de marco lógico contiene los objetivos a lograr, sus actividades necesarias para ese fin, como estos objetivos aportan al objetivo central o propósito y como este se relaciona con el fin de desarrollo de la comunidad, cada parte analizada tienen indicadores de logro de metas y las respectivas formas de verificar el logro. También se considera los supuestos favorables al proyecto y aquellos que generan riesgos o ponen a prueba su sostenibilidad (pág. 93).

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Por otra parte, Guzmán (2008) señala que la matriz de marco lógico identifica diferentes niveles de objetivos de un programa, sus componentes y actividades, indicadores para efectuar mediciones y examinar los logros, y los supuestos necesarios de cumplirse para alcanzar las metas en el caso de que éstas se hayan establecido previamente a la evaluación.

Dentro de los fines se encuentra el cumplimiento de la normas y directrices de la empresa, establecer acuerdos laborales, y tratar de ser entes que ayuden al desarrollo de la empresa.

Los indicadores se encuentran enmarcados al objetivo principal de la investigación, la apertura de nuevas plazas de trabajo, y el uso de tecnología moderna.

Los medios de verificación consisten en la evaluación y el grado de cumplimiento que se requiere utilizar para la medición de la propuesta, en este caso a través de las evaluaciones de desempeño, supervisión, reportes e informes de actividades.

Los supuestos son puntos que consideran la aprobación de la empresa, la perspectiva interna y externa.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Dentro de las actividades se encuentra el proceso que conlleva la capacitación de personal, diseño y estructuración de la propuesta.

En cuestión del presupuesto el plan de capacitación se encuentra valorado en un total de 7.613 \$ dólares americanos y la cantidad que dispone la empresa para este fin es de un total de 15.000 \$ dólares; lo cual representa que el proyecto es rentable y sostenible.

La adquisición de equipo tecnológico es fundamental por lo cual de acuerdo a proformas se ha determina que se necesitan 7.500\$ dólares americanos, y la empresa dispone de 12.000\$ dólares anualmente para su compra.

La gerencia en conjunto con los departamentos serán los encargados de determinar la realización del proyecto y verificar en sus estados financieros en cuanto se requiera , por lo que el directorio de la Empresa Mitad del Mundo aprueba la realización del proyecto.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

CAPÍTULO V

5.01 LA PROPUESTA



ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.02 PLAN DE CAPACITACIÓN

5.02.01 Período

El desarrollo del presente plan de capacitación es de aplicación para el personal que trabaja en el área administrativa de la Empresa Turística Mitad del Mundo, el mismo que se llevará a cabo en el transcurso del año 2015.

5.02.02 Objetivo General

Contribuir al desarrollo de conocimientos, reforzar actitudes y habilidades de los empleados de la Empresa Pública de Turismo Ciudad Mitad del Mundo, a través de la utilización de la tecnología a fin de romper con metodologías tradicionales de capacitación.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.02.03 Objetivos específicos

- ✓ Aportar al desarrollo de un ambiente laboral satisfactorio.
- ✓ Contribuir con la planeación correcta en procesos del departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Apoyar en el proceso de mejora continua y productividad, a fin de alcanzar resultados satisfactorios en la ejecución de procesos.
- ✓ Optimar el desempeño y relaciones interpersonales a fin de transmitir positivismo, motivación, eficiencia y eficacia dentro de la visión de la empresa y en la ejecución del trabajo.
- ✓ Impulsar la utilización de tecnología para conocer nuevas tendencias en las que se desempeñan los procesos actuales.

5.02.04 Misión:

- ✓ Ofrecer ventajas y potencialidades de la constante innovación del conocimiento y la tecnología, con el fin de que los empleados dirijan a la empresa a conseguir sus objetivos con calidez y calidad.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

-
- ✓ El crecimiento de la empresa pública y el desarrollo de los trabajadores, tanto personal como profesional, en forma paralela y complementaria.

5.02.05 Visión:

- ✓ Establecer en el departamento administrativo una cultura de continuo aprendizaje y crecimiento, profesional y ético, a través de toda la información y oportunidades que la tecnología de las videoconferencias pueda aportar.
- ✓ Contar con un departamento administrativo capaz de tener una mentalidad versátil y abierta para adaptarse, buscar nuevas y mejores soluciones en medios no convencionales, como las tecnologías de la información.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.02.06 Filosofía:

- ✓ El recurso humano es el único eje auto dinámico, poco predecible y altamente creativo, que necesita formación continua, de preferencia con diferentes y novedosos contenidos y herramientas, lo cual, le permitirá mantener un ritmo de evolución, personal y profesional, acorde a sus aspiraciones de prosecución de metas y objetivos, individuales y colectivos.

5.02.07 Metas:

- ✓ El programa de capacitación sobre liderazgo y motivación personal, es llevarlo a cabo durante el primer bimestre del año 2015, en cinco eventos, con la participación de por lo menos el 70% de trabajadores que conforman el área administrativa.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

-
- ✓ La capacitación relacionada con la mejora del servicio y atención al cliente, es realizarla durante el segundo bimestre del año 2015, en cinco eventos, con la participación de al menos el 50% de los trabajadores.

 - ✓ Al término del tercer bimestre del año 2015, brindar capacitación en administración turística, programada en cinco eventos, con la participación de al menos el 50% de los trabajadores administrativos.

 - ✓ La capacitación en el Clima Laboral se la realizará durante el cuarto bimestre del año 2015, en cinco eventos, con la participación de por los menos el 50% de los trabajadores de administración.

 - ✓ Realizar la capacitación en el desarrollo de competencias al inicio del quinto bimestre del año 2015, con la apertura de cinco eventos, con una participación del 70% de trabajadores del departamento administrativo.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

- ✓ La capacitación sobre protocolo y relaciones públicas se la realizará durante el período del sexto bimestre del año 2015, en cinco eventos, con una participación del 50% de los trabajadores del departamento administrativo.

5.02.08 Políticas

Los eventos de capacitación se manejarán a través de dos modalidades:

- ✓ De asistencia.
- ✓ De aprobación.

En cuanto a la asistencia de los trabajadores de la empresa, por evento el criterio será de un 90% de asistencia. Y para el segundo caso, se tomará en cuenta la cobertura de por lo menos un 80% de rendimiento.

El programa de capacitación está orientado a la participación del área administrativa de acuerdo a lo anteriormente mencionado por cada evento de capacitación.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

La asistencia a los mismos es de manera obligatoria, caso contrario se tomarán en cuenta las respectivas disposiciones que imponga el departamento de recursos humanos de acuerdo al reglamento interno de la Empresa.

Los programas de capacitación deben desarrollarse en un ambiente participativo a fin de lograr mejor efectividad.

5.03 PERFIL DE LOS CONFERENCISTAS

El departamento de Recursos Humanos será el encargado de planificar y contratar a los capacitadores especializados, con el propósito de mejorar, reforzar la experiencia y conocimientos del personal.

Los especialistas tendrán que desarrollar trabajos prácticos en los que se refleje la realización cotidiana de actividades laborales en las áreas de los temas de capacitación, a fin de que los trabajadores, a través de casos prácticos, puedan identificar fortalezas y debilidades en el desempeño de su trabajo.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Se impulsará la contratación de capacitadores externos especializados en las diferentes áreas y temas identificados, tras la realización y análisis del diagnóstico de necesidades de capacitación.

Con el fin de alcanzar una capacitación de mejor calidad, los conferencistas, al menos, deben tener las siguientes características:

- ✓ Experto teórico y práctico, de ser el caso, en el tema que va a dictar.
- ✓ Manejo de un altísimo nivel pedagógico que le permita disipar cualquier barrera o limitación que pueda presentar la capacitación a través de videoconferencia.
- ✓ Elevado nivel de adaptabilidad a las circunstancias y manejo de grupos
- ✓ Poseedor de buen sentido del humor, entusiasmo e inspiración para lograr que los asistentes capten y retengan más los contenidos de las capacitaciones.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.04 EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

En lo concreto, a fin de evaluar el aprendizaje de los participantes (trabajadores), se realizarán evaluaciones periódicas durante el programa y una vez que este haya finalizado.

La suma de los mismos dará un promedio global que se analizará en conjunto con los directivos de la empresa, y de esta manera se podrá determinar el grado de cumplimiento, compromiso y niveles de productividad.

En forma general, con el fin de conseguir una mayor eficacia y eficiencia en las actividades de capacitación, se implementará, en la medida de lo posible, los tres diferentes tipos de evaluación: de los procesos, de los impactos y de los resultados.

La evaluación de los procesos se referirá a los procedimientos y las tareas que se realizan al ejecutar la capacitación. La evaluación por impactos, en cambio, se

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

referirá a la medición de resultados a los largo del tiempo en la actividad que se relaciona al tema de capacitación.

La evaluación de los resultados se refiere a la medición inmediata mediante datos descriptivos de los cambios que se encuentran a propósito de la capacitación.

El personal de Recursos Humanos se dedicará a evaluar durante el transcurso de la capacitación el entorno y actitudes del personal.

Examinar si el cumplimiento de objetivos se está llevando a cabo de acuerdo a la planeación de la empresa.

Para analizar resultados se utilizarán medios estadísticos para dar seguimiento y evaluar al programa y a sus participantes.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.05 SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN

En una primera instancia, el seguimiento se hará de los planes de ejecución de las capacitaciones, es decir, del cumplimiento de horarios, asistencia, funcionamiento de equipos, desempeño del conferencista, entre otros.

Se lo hará con el fin de alcanzar la realización óptima de la capacitación, así como, la recolección de información para futuros eventos.

Es claro que el encargado del seguimiento no es un observador neutro, sino un ente que cuenta con la información suficiente y directa para coordinar el desarrollo efectivo del plan de capacitación.

El seguimiento también significa un monitoreo, de todo programa de capacitación, luego de haber transcurrido por lo menos 90 días desde su finalización, relacionado al cumplimiento del plan a su impacto en la cotidianidad del trabajador capacitado.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.06 PROGRAMA 1

5.06.01 TEMA:

LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN AL PERSONAL

5.06.02 Objetivo General

Potenciar las habilidades y capacidades de liderazgo de cada participante estimulando al trabajo de alto rendimiento.

5.06.03 Metas

Se capacitará por lo menos a un 70% de los empleados en el primer bimestre del año 2015.

Al finalizar la capacitación, los participantes deben haber logrado:

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

-
1. Mejorar habilidades de liderazgo
 2. Capacidad para trabajar en equipo.
 3. Rompimiento de los modelos mentales.
 4. Mayor flexibilidad.
 5. Aumento de creatividad.
 6. Aumento de productividad.

5.06.04 Actividades

- ✓ Elaboración del programa general del evento.
- ✓ Selección de instructores.
- ✓ Contratación de instructores.
- ✓ Promoción y realización de invitaciones al evento.
- ✓ Selección de infraestructura, en la cual se llevarán a cabo todos los eventos
ya que está posee los equipos necesarios para la videoconferencia.
- ✓ Preparación del espacio físico.
- ✓ Ejecución:

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

-
- ✓ **Video Conferencia:** Liderazgo y motivación al personal.
 - ✓ Taller y actividades de retroalimentación.
 - ✓ Evaluación del programa, instructores, participantes,
 - ✓ Coordinación del departamento de Recursos Humanos.
 - ✓ Preparación del informe del evento.
 - ✓ Clausura del evento.

5.06.05 Duración: veinte horas, distribuidas en cinco eventos de cuatro horas cada uno. En un día se desarrolla un solo evento.

5.06.06 Horario: De 09h00 a 13h00, con un receso de 15 minutos entre las 10h50 a 11h05.

5.06.07 Dirigida a: Todo el departamento administrativo de la empresa pública Mitad del Mundo.

5.06.08 Metodología: Teórico con utilización de audiovisuales, activa, grupal, participativa, talleres de aplicación.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.06.09 TEMARIO:

MÓDULO I	
TEMAS	CONTENIDO GENERAL
Conducción y Liderazgo	Qué es Liderazgo
Funciones y Roles específicos	Qué significa ser líder de un equipo
Distinción entre Autoridad y Poder	Diferencia entre conducción y Liderazgo
Utilización incorrecta del Poder	Desarrollo de Autoridad y Poder
Procesos de influencia	Estilos y tendencias de liderazgo
Identificación y Comprensión de estilos de liderazgo	Práctica
	Evaluación
MÓDULO II	
Oportunidades de retroalimentación	Apertura hacia el aprendizaje
Comunicación	Escucha activa
Relaciones efectivas	Motivación
Intereses y metas comunes	Asertividad
Reuniones individuales y grupales	Retroalimentación constructiva
	Competencias técnicas
	Relaciones y reuniones empresariales

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

MÓDULO III	
Técnicas de Negociación	Delegación
Habilidades de delegación y Oportunidades de mejora	Administración de conflictos
Conformación de equipos de alto desempeño	Negociación
Expectativas ,capacidades y Oportunidades	Solución de problemas y como mejorar
Motivación	Formación de equipos de alto desempeño
Coaching efectivo	Planificación y establecimiento de metas
	Credibilidad, experiencia, confianza
	Coaching
	El líder frente a los cambios
	Práctica
	Evaluación
MÓDULO IV	
Trabajo en equipo	Trabajo en equipo
Etapas de formación de procesos evolutivos	Estilos de pensamiento
	Complementariedad de cada funcionario de la empresa
	Desarrollo y evolución
	Finalización de curso
	Práctica y evaluación

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.06.10 PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN POR PROYECTO

RECURSOS HUMANOS				
No. PERSONAS	CONCEPTO	CANTIDAD HORAS	COSTO HORA	COSTO TOTAL
1	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	20	20	400
1	AYUDANTE	20	15	300
			SUBTOTAL L	700

MATERIALES Y EQUIPOS					
No.	CONCEPTO	CANTIDAD	No. EVENTOS	COSTO UNITARIO.	VALOR TOTAL
1	LIBRETA DE APUNTES	45	5	1	45
2	BOLÍGRAFOS	45	5	0,4	18
				SUBTOTAL	63

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

PAGO INSTRUCTORES			
No. EVENTO	No. HORAS CLASE	VALOR HORAS CLASE	COSTO TOTAL
1	2	50	100
2	2	50	100
3	2	50	100
4	2	50	100
5	2	50	100
SUBTOTAL			500

RESUMEN PRESUPUESTO DEL PROYECTO 1		
No.	CONCEPTO	VALOR
1	Recursos Humanos	700
2	Materiales y Equipos	63
3	Pago Instructores	500
TOTAL		1263

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.07 PROGRAMA 2

5.07.01 TEMA:

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

5.07.02 Objetivo General

Fortalecer las aptitudes y capacidades de los empleados a través de mejorar la motivación, la comunicación, el conocimiento de la empresa pública y el aprendizaje de técnicas que ayuden en el desarrollo de sus funciones.

Conocer a nivel general, donde nos encontramos en relación a la prestación de un servicio de excelencia.

5.07.03 Metas

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Se capacitará al menos el 50% de los trabajadores del departamento administrativo, hasta el segundo bimestre del año 2015.

Al finalizar la videoconferencia, los participantes estarán en capacidad de:

1. Comprender que el cliente es su prioridad y que el conocimiento y aplicación de estrategia de servicio son piezas claves en esta gestión.
2. Comprender que el ofrecer un servicio excelencia es necesario y que se logra siempre y cuando su equipo de trabajo en respectivo departamento deciden adoptarlo y aplicarlo.
3. Comprender que el servicio de excelencia se viabiliza cuando podemos ubicarnos en el lugar del cliente.
4. Conoce como identificar las necesidades de sus clientes y comprender que están en capacidad de resolver problemas.
5. Analizar la situación de la empresa y del departamento respecto al tema.
6. Elaborar planes de acción efectivos periódicamente que ayuden a mejorar el servicio actual a fin de generar mayor productividad y satisfacción.

5.07.04 Actividades:

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

-
- ✓ Elaboración del programa general del evento.
 - ✓ Selección de instructores.
 - ✓ Contratación de instructores.
 - ✓ Promoción y realización de invitaciones al evento.
 - ✓ Selección de infraestructura, en la cual se llevarán a cabo todos los eventos ya que está posee los equipos necesarios para la videoconferencia.
 - ✓ Preparación del espacio físico.
 - ✓ Ejecución:
 - ✓ **Video Conferencia:** Servicio y atención al cliente.
 - ✓ Taller y actividades de retroalimentación.
 - ✓ Evaluación del programa, instructores, participantes,
 - ✓ Coordinación del departamento de Recursos Humanos.
 - ✓ Preparación del informe del evento.
 - ✓ Clausura del evento.

5.07.05 Duración: veinte horas, distribuidas en cinco eventos de cuatro horas cada uno. En un día se desarrolla un solo evento.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.07.06 Horario: De 09h00 a 13h00, con un receso de 15 minutos entre las 10h50 a 11h05.

5.07.07 Dirigida a: A los trabajadores del departamento administrativo, especialmente del área de servicio al cliente de la empresa pública Mitad del Mundo.

5.07.08 Metodología: Teórico con utilización de audiovisuales, activa, grupal, participativa, talleres de aplicación.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.07.09 TEMARIO:

CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	
MODULO I	
TEMAS	CONTENIDO GENERAL
INTRODUCCIÓN	Las principales razones para un buen servicio
QUÉ ES UN BUEN SERVICIO	La importancia de entregar un buen servicio
	Autoevaluación en la atención a clientes
	Como transmitir una actitud positiva a los clientes
	Sepa comunicar su mejor imagen
	El servicio como producto
MÓDULO II	
CONOCIENDO LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	Identificando las necesidades de los clientes
	Necesidades humanas
	Motivaciones de los trabajadores y del Cliente
	Actitud y capacidad comunicativa

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

	Aprender a anticiparse a las necesidades de sus clientes
	Lectura de sus clientes
	Aprendiendo a escuchar
	Práctica y Evaluación
MÓDULO III	
CALIDAD DE SERVICIO	Centrándose en las necesidades de sus clientes
	Dar apoyo
	Envíe mensajes claros
	Como decir lo correcto
	Satisfacción de las 4 necesidades básicas de los clientes
	Preparándose para lo inesperado
	Asegurar la satisfacción del Cliente
	Práctica y Evaluación
MÓDULO IV	
MANEJO DE QUEJAS Y CONFLICTOS	Cómo comunicar calidad
	Ofrecer un servicio con valor agregado
	Conocimiento de la empresa y del área

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

	Manejo de conflictos y quejas
	Trabajar en equipo
	Cierre de curso
	Práctica y Evaluación

5.07.10 PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN POR PROYECTO

RECURSOS HUMANOS				
No. PERSONAS	CONCEPTO	CANTIDAD HORAS	COSTO HORA	COSTO TOTAL
1	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	20	20	400
1	AYUDANTE DEL CONFERENCISTA	20	15	300
			SUBTOTAL L	 700

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

MATERIALES Y EQUIPOS					
No.	CONCEPTO	CANTIDAD	No. EVENTOS	COSTO UNITARIO.	VALOR TOTAL
1	LIBRETA DE APUNTES	50	5	1	50
2	BOLÍGRAFOS	50	5	0,4	20
				SUBTOTAL	70

PAGO INSTRUCTORES			
No. EVENTO	No. HORAS CLASE	VALOR HORAS CLASE	COSTO TOTAL
1	2	50	100
2	2	50	100
3	2	50	100
4	2	50	100
5	2	50	100
SUBTOTAL			500

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

RESUMEN PRESUPUESTO DEL PROYECTO 2		
No.	CONCEPTO	VALOR
1	Recursos Humanos	700
2	Materiales y Equipos	70
3	Pago Instructores	500
	TOTAL	1270

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.08 PROGRAMA 3

5.08.01 TEMA:

ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

5.08.02 Objetivo General

Fortalecer las aptitudes y capacidades de los empleados a través del aprendizaje de técnicas que ayuden en el desarrollo de sus funciones.

5.08.03 Metas

Se capacitará por lo menos a un 50% de los empleados hasta el tercer bimestre del año 2015.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.08.04 Actividades:

- ✓ Elaboración del programa general del evento.
- ✓ Selección de instructores.
- ✓ Contratación de instructores.
- ✓ Promoción y realización de invitaciones al evento.
- ✓ Selección de infraestructura, en la cual se llevarán a cabo todos los eventos ya que está posee los equipos necesarios para la videoconferencia.
- ✓ Preparación del espacio físico.
- ✓ Ejecución:
- ✓ **Video Conferencia:** Administración Turística.
- ✓ Taller y actividades de retroalimentación.
- ✓ Evaluación del programa, instructores, participantes,
- ✓ Coordinación del departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Preparación del informe del evento.
- ✓ Clausura del evento.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.08.05 Duración: veinte horas, distribuidas en cinco eventos de cuatro horas cada uno. En un día se desarrolla un solo evento.

5.08.06 Horario: De 09h00 a 13h00, con un receso de 15 minutos entre las 10h50 a 11h05.

5.08.07 Dirigida a: A los trabajadores en general del departamento administrativo de la empresa pública Mitad del Mundo, principalmente a las áreas de Gerencia, Secretaría, Talento Humano y Planificación, comunicación y difusión.

5.08.08 Metodología: Teórico con utilización de audiovisuales, estudio y aplicación de casos, participativa, talleres de aplicación.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.08.09 TEMARIO:

MÓDULO I	
TEMAS	CONTENIDO GENERAL
LA EMPRESA TURÍSTICA	Fundamentos de la Empresa Turística
	El sector Turístico
	El entorno de la Empresa Turística
MÓDULO II	
ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA TURÍSTICA	La administración de la Empresa Turística
	Dirección estratégica
	Planificación y Control
	Dirección de la Empresa Turística
	Fundamentos de la organización de la Empresa Turística
	El diseño organizativo
MÓDULO III	

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

GESTIÓN EMPRESARIAL	Gestión de Recursos Humanos en Empresas turísticas
	Gestión medioambiental
	Gestión de la empresa como tal
MÓDULO IV	
FORO	El sector Turístico en el Ecuador
	Intervención del Gobierno
	Cambio de la Matriz Productiva
	Situación de la Empresa
	Cierre de curso
	Práctica y Evaluación Final

5.08.10 PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN POR PROYECTO

RECURSOS HUMANOS				
No. PERSONAS	CONCEPTO	CANTIDAD HORAS	COSTO HORA	COSTO TOTAL
1	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	20	20	400

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

1	AYUDANTE DEL CONFERENCISTA	20	15	300
				SUBTOTAL
				L
				700

MATERIALES Y EQUIPOS					
No.	CONCEPTO	CANTIDAD	No. EVENTOS	COSTO UNITARIO.	VALOR TOTAL
1	LIBRETA DE APUNTES	50	5	1	50
2	BOLÍGRAFOS	50	5	0,4	20
SUBTOTAL					70

PAGO INSTRUCTORES			
No. EVENTO	No. HORAS CLASE	VALOR HORAS CLASE	COSTO TOTAL
1	2	50	100
2	2	50	100
3	2	50	100

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

4	2	50	100
5	2	50	100
SUBTOTAL			500

RESUMEN PRESUPUESTO DEL PROYECTO 3		
No.	CONCEPTO	VALOR
1	Recursos Humanos	700
2	Materiales y Equipos	70
3	Pago Instructores	500
	TOTAL	1270

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.09 PROGRAMA 4

5.09.01 TEMA:

CLIMA LABORAL

5.09.02 Objetivo General

Para que una organización alcance la excelencia, así como los resultados esperados es fundamental construir un contexto organizacional que potencie el desempeño de los trabajadores en concordancia con los valores que posee a empresa Mitad del Mundo; desde esa perspectiva, gestionar un cambio en cuanto al clima laboral se convierte en un factor crítico.

Según investigaciones el clima laboral afecta el logro de resultados en el orden del 30% y a su vez afecta al cuerpo directivo en un 70%, sin embargo la realidad es que muchos directivos ignoran este hecho asumiendo que su única responsabilidad es la

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

prestación de un buen servicio, cuando la verdad es que es necesario analizar la situación interna de la empresa.

5.09.03 Metas

Se capacitará por lo menos a un 50% de los empleados hasta el cuarto bimestre del año 2015.

Al finalizar la videoconferencia, los participantes estarán en capacidad de:

1. Comprender el impacto que tiene el clima laboral en la ejecución de la estrategia y el consecuente logro de resultados.
2. Conocer los elementos y variables que influyen en el clima laboral.
3. Conocer las diferentes dimensiones que impactan en el clima laboral.
4. Conocer mejores prácticas en dirección de personal que influye en la construcción de un clima laboral satisfactorio.
5. Conocer y manejar instrumentos para medir el clima laboral.
6. Analizar la situación de la empresa en la actualidad y puntos a mejorarse para crear un ambiente satisfactorio para todos.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.09.04 Actividades:

- ✓ Elaboración del programa general del evento.
- ✓ Selección de instructores.
- ✓ Contratación de instructores.
- ✓ Promoción y realización de invitaciones al evento.
- ✓ Selección de infraestructura, en la cual se llevarán a cabo todos los eventos ya que está posee los equipos necesarios para la videoconferencia.
- ✓ Preparación del espacio físico.
- ✓ Ejecución:
- ✓ **Video Conferencia:** El Clima laboral
- ✓ Taller y actividades de retroalimentación
- ✓ Evaluación del programa, instructores, participantes,
- ✓ Coordinación del departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Preparación del informe del evento.
- ✓ Clausura del evento.

5.09.05 Duración: veinte horas, distribuidas en cinco eventos de cuatro horas cada uno. En un día se desarrolla un solo evento.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.09.06 Horario: De 09h00 a 13h00, con un receso de 15 minutos entre las 10h50 a 11h05.

5.09.07 Dirigida a: A los trabajadores en general del departamento administrativo de la empresa pública Mitad del Mundo, principalmente a las áreas de Gerencia, Talento Humano y Planificación, comunicación y difusión.

5.09.08 Metodología: Teórico con utilización de audiovisuales, eminentemente activa, práctica, participativa y talleres de aplicación.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.09.09 TEMARIO:

CLIMA LABORAL	
MÓDULO I	
TEMAS	CONTENIDO GENERAL
CLIMA LABORAL	La excelencia organizacional y la manifestación de capitales, su relación con la cultura y clima laboral
	La administración estratégica y su relación con la cultura y el clima laboral
	Por qué fracasan muchos planes estratégicos
	Condiciones para que los trabajadores manifiesten lo mejor de sus capacidades
	Por qué algunos trabajadores talentosos se convierten en trabajadores problema
	Creación, innovación y diseño de la cultura organizacional
	Herramientas para medir la cultura organizacional
	Práctica y Evaluación
MÓDULO II	
LA EMPRESA	Por qué necesitamos construir agradables ambientes de trabajo

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

	Clima laboral y logro de Resultados
	Qué necesitan los trabajadores talentosos
	El rol Directivo
	Midiendo el clima laboral en su departamento de trabajo
	Práctica y Evaluación

5.09.10 PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN POR PROYECTO

RECURSOS HUMANOS				
No. PERSONAS	CONCEPTO	CANTIDAD HORAS	COSTO HORA	COSTO TOTAL
1	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	20	20	400
1	AYUDANTE DEL CONFERENCISTA	20	15	300
			SUBTOTAL	
			L	700

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

MATERIALES Y EQUIPOS					
No.	CONCEPTO	CANTIDAD	No. EVENTOS	COSTO UNITARIO.	VALOR TOTAL
1	LIBRETA DE APUNTES	50	5	1	50
2	BOLÍGRAFOS	50	5	0,4	20
				SUBTOTAL	70

PAGO INSTRUCTORES			
No. EVENTO	No. HORAS CLASE	VALOR HORAS CLASE	COSTO TOTAL
1	2	50	100
2	2	50	100
3	2	50	100
4	2	50	100
5	2	50	100
SUBTOTAL			500

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

RESUMEN PRESUPUESTO DEL PROYECTO 4		
No.	CONCEPTO	VALOR
1	Recursos Humanos	700
2	Materiales y Equipos	70
3	Pago Instructores	500
	TOTAL	1270

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.10 PROGRAMA 5

5.10.01 TEMA:

DESARROLLO DE COMPETENCIAS

5.10.02 Objetivo General

Fortalecer las aptitudes y capacidades de los empleados a través del aprendizaje de técnicas que ayuden en el desarrollo de sus funciones.

5.10.03 Metas

Se capacitará por lo menos el 70% de los empleados hasta el quinto bimestre del año 2015.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.10.04 Actividades

- ✓ Elaboración del programa general del evento.
- ✓ Selección de instructores.
- ✓ Contratación de instructores.
- ✓ Promoción y realización de invitaciones al evento.
- ✓ Selección de infraestructura, en la cual se llevarán a cabo todos los eventos ya que está posee los equipos necesarios para la videoconferencia.
- ✓ Preparación del espacio físico.
- ✓ Ejecución:
- ✓ **Video Conferencia:** Desarrollo de competencias.
- ✓ Taller y actividades de retroalimentación.
- ✓ Evaluación del programa, instructores, participantes.
- ✓ Coordinación del departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Preparación del informe del evento.
- ✓ Clausura del evento.

5.10.05 Duración: veinte horas, distribuidas en cinco eventos de cuatro horas cada uno. En un día se desarrolla un solo evento.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.10.06 Horario: De 09h00 a 13h00, con un receso de 15 minutos entre las 10h50 a 11h05.

5.10.07 Dirigida a: A los trabajadores en general del departamento administrativo de la empresa pública Mitad del Mundo.

5.10.08 Metodología: Teórico con utilización de audiovisuales, activa grupal, participativa y talleres de aplicación.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.10.09 TEMARIO:

DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA	
MÓDULO I	
TEMAS	CONTENIDO GENERAL
EL SER HUMANO COMO UN SER COMPLEJO	Auto detección de mis capacidades
LAS EXPECTATIVAS VITALES HACIA UN SER HUMANO PLENO Y EMPLEADO	Detección de habilidades sociales propias
LAS CAPACIDADES Y LAS DEBILIDADES EN EL MARCO LABORAL	Estoy siendo asertivo?
	El árbol del Autoestima
	Práctica y Evaluación
MÓDULO II	
LA AUTOESTIMA	Las cinco "Aes" de la Autoestima
LAS HABILIDADES SOCIALES EN EL MARCO LABORAL	Las habilidades más demandadas en su puesto de trabajo

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

	Mi Curriculum
	Mejorando nuestra salud emocional
	Dinámicas grupales
	Valorando lo que somos y tenemos. Ejercicios de programación neurolingüística.
	Elaboración de test
	Auto registros sobre el desempeño
	Debates
	Cierre del curso
	Evaluación

5.10.10 PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN POR PROYECTO

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

RECURSOS HUMANOS				
No. PERSONAS	CONCEPTO	CANTIDAD HORAS	COSTO HORA	COSTO TOTAL
1	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	20	20	400
1	AYUDANTE DEL CONFERENCISTA	20	15	300
			SUBTOTAL L	700

MATERIALES Y EQUIPOS					
No.	CONCEPTO	CANTIDAD	No. EVENTOS	COSTO UNITARIO.	VALOR TOTAL
1	LIBRETA DE APUNTES	50	5	1	50
2	BOLÍGRAFOS	50	5	0,4	20
				SUBTOTAL	70

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

PAGO INSTRUCTORES			
No. EVENTO	No. HORAS CLASE	VALOR HORAS CLASE	COSTO TOTAL
1	2	50	100
2	2	50	100
3	2	50	100
4	2	50	100
5	2	50	100
SUBTOTAL			500

RESUMEN PRESUPUESTO DEL PROYECTO 5		
No.	CONCEPTO	VALOR
1	Recursos Humanos	700
2	Materiales y Equipos	70
3	Pago Instructores	500
TOTAL		1270

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.11 PROGRAMA 6

5.11.01 TEMA:

PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS

5.11.02 Objetivo General

Fortalecer las aptitudes y capacidades de los empleados a través del aprendizaje de técnicas que ayuden en el desarrollo de sus funciones.

5.11.03 Metas

Se capacitará por lo menos a un 50 % de los empleados hasta el sexto bimestre del año 2015.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.11.04 Actividades:

- ✓ Elaboración del programa general del evento.
- ✓ Selección de instructores.
- ✓ Contratación de instructores.
- ✓ Promoción y realización de invitaciones al evento.
- ✓ Selección de infraestructura, en la cual se llevarán a cabo todos los eventos ya que está posee los equipos necesarios para la videoconferencia.
- ✓ Preparación del espacio físico.
- ✓ Ejecución:
- ✓ **Video Conferencia:** Protocolo y Relaciones públicas.
- ✓ Taller y actividades de retroalimentación.
- ✓ Evaluación del programa, instructores, participantes,
- ✓ Coordinación del departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Preparación del informe del evento.
- ✓ Clausura del evento.

5.11.05 Duración: veinte horas, distribuidas en cinco eventos de cuatro horas cada uno. En un día se desarrolla un solo evento.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.11.06 Horario: De 09h00 a 13h00, con un receso de 15 minutos entre las 10h50 a 11h05.

5.11.07 Dirigida a: A los trabajadores del departamento administrativo de la empresa pública Mitad del Mundo, específicamente a las áreas de Gerencia, Secretaría, Talento Humano, Auditoría interna, archivo, Servicio al cliente y Planificación, comunicación y difusión.

5.11.08 Metodología: Teórico con utilización de audiovisuales, activa grupal, participativa y talleres de aplicación.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.11.09 TEMARIO:

PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS	
MÓDULO I	
TEMAS	CONTENIDO GENERAL
GENERALIDADES	Características psicológicas del público
	Relaciones públicas y opinión pública
	Los Medios de comunicación social
	Las relaciones públicas como impulsadoras de la responsabilidad social
	La imagen pública de la Empresa
MÓDULO II	
ESTRATEGIA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS	La identidad corporativa
	Teoría del poder, Autoridad y Liderazgo
	Teoría del conflicto y el cambio social en el país
	Teoría de la negociación
	La toma de decisiones
	Comunicación en crisis
MÓDULO III	

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

PROTOCOLO	Los Símbolos del Estado
	El estado Ecuatoriano en la actualidad
	El protocolo Empresarial
MÓDULO IV	
OPINIÓN PÚBLICA	Valores
	Cambios de actitud
	Actitudes, Personalidad, Pensamiento y lenguaje
	Temperamento y carácter
	Como mejorar relaciones
	Práctica y Evaluación

5.11.10 PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN POR PROYECTO

RECURSOS HUMANOS				
No. PERSONAS	CONCEPTO	CANTIDAD HORAS	COSTO HORA	COSTO TOTAL
1	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	20	20	400
1	AYUDANTE DEL CONFERENCISTA	20	15	300
			SUBTOTAL	700

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

MATERIALES Y EQUIPOS					
No.	CONCEPTO	CANTIDAD	No. EVENTOS	COSTO UNITARIO.	VALOR TOTAL
1	LIBRETA DE APUNTES	50	5	1	50
2	BOLÍGRAFOS	50	5	0,4	20
				SUBTOTAL	70

PAGO INSTRUCTORES			
No. EVENTO	No. HORAS CLASE	VALOR HORAS CLASE	COSTO TOTAL
1	2	50	100
2	2	50	100
3	2	50	100
4	2	50	100
5	2	50	100
SUBTOTAL			500

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

RESUMEN PRESUPUESTO DEL PROYECTO 6		
No.	CONCEPTO	VALOR
1	Recursos Humanos	700
2	Materiales y Equipos	70
3	Pago Instructores	500
	TOTAL	1270

Adicionalmente es indispensable contar con capital destinado para:

REFRIGERIOS		
CANTIDAD	\$	TOTAL
60 Personas aprox.	5	300,00 por programa

IMPREVISTOS		
No.	CONCEPTO	COSTO TOTAL
1	Movilización	\$ 1000,00
	TOTAL	\$ 1000,00

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.12 CRONOGRAMA:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO MITAD DEL MUNDO, PLAN ANUAL 2015																
No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	LUGAR	MESES												OBSERVACIONES
				En	Fe	Ma	Ab	Ma	Ju	Jl	Ag	Se	Oc	Nv	Dc	
	Liderazgo y Motivación															
	Elaboración del programa	Dpto. RR. HH.	Quito	5-6												Más de 30 días antes de evento
	Selección de instructores	Dpto. RR. HH.	Quito	9												Del banco de elegibles
	Contratación de instructores	Dpto. RR. HH.	Quito	12												Si es posible en la selección
	Promoción del evento	Dpto. RR. HH.	Quito	19												Confirmación de asistencia
	Selección de infraestructura	Dpto. RR. HH.	Quito	26												Reservación con antelación
	Preparación del espacio	Dpto. RR. HH.	Quito		5-6											
	Ejecución del evento	Conferencista	Quito		9-13											Videoconferencia y taller
	Evaluación del evento	Dpto. RR. HH.	Quito		9-13											Incluso posterior al evento
	Clausura del evento	Dpto. RR. HH.	Quito		13											
	Informe del evento	Dpto. RR. HH.	Quito		23											Hasta 10 días de clausura
	Servicio y Atención cliente															
	Elaboración del programa	Dpto. RR. HH.				9-10										Más de 30 días antes de evento
	Selección de instructores	Dpto. RR. HH.				13										Del banco de elegibles
	Contratación de instructores	Dpto. RR. HH.				16										Si es posible en la selección
	Promoción del evento	Dpto. RR. HH.				23										Confirmación de asistencia
	Selección de infraestructura	Dpto. RR. HH.				30										Reservación con antelación
	Preparación del espacio	Dpto. RR. HH.					2-3									
	Ejecución del evento	Conferencista					6-10									Videoconferencia y taller
	Evaluación del evento	Dpto. RR. HH.					6-10									Incluso posterior al evento
	Clausura del evento	Dpto. RR. HH.					10									
	Informe del evento	Dpto. RR. HH.					20									Hasta 10 días de clausura

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

	Administración Turística															
	Elaboración del programa	Dpto. RR. HH.					30	1								Más de 30 días antes de evento
	Selección de instructores	Dpto. RR. HH.						4								Del banco de elegibles
	Contratación de instructores	Dpto. RR. HH.						11								Si es posible en la selección
	Promoción del evento	Dpto. RR. HH.						18								Confirmación de asistencia
	Selección de infraestructura	Dpto. RR. HH.						25								Reservación con antelación
	Preparación del espacio	Dpto. RR. HH.						29								
	Ejecución del evento	Conferencista							1-5							Videoconferencia y taller
	Evaluación del evento	Dpto. RR. HH.							1-5							Incluso posterior al evento
	Clausura del evento	Dpto. RR. HH.							5							
	Informe del evento	Dpto. RR. HH.							15							Hasta 10 días de clausura
	Clima Laboral															
	Elaboración del programa	Dpto. RR. HH.								1						Más de 30 días antes de evento
	Selección de instructores	Dpto. RR. HH.								6						Del banco de elegibles
	Contratación de instructores	Dpto. RR. HH.								7						Si es posible en la selección
	Promoción del evento	Dpto. RR. HH.								13						Confirmación de asistencia
	Selección de infraestructura	Dpto. RR. HH.								20						Reservación con antelación
	Preparación del espacio	Dpto. RR. HH.								31						
	Ejecución del evento	Conferencista									3-7					Videoconferencia y taller
	Evaluación del evento	Dpto. RR. HH.									3-7					Incluso posterior al evento
	Clausura del evento	Dpto. RR. HH.									7					
	Informe del evento	Dpto. RR. HH.									17					Hasta 10 días de clausura
	Desarrollo de competencias															
	Elaboración del programa	Dpto. RR. HH.									1-2					Más de 30 días antes de evento
	Selección de instructores	Dpto. RR. HH.									7					Del banco de elegibles
	Contratación de instructores	Dpto. RR. HH.									8					Si es posible en la selección
	Promoción del evento	Dpto. RR. HH.									16					Confirmación de asistencia
	Selección de infraestructura	Dpto. RR. HH.									21					Reservación con antelación

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

	Preparación del espacio	Dpto. RR. HH.										2				
	Ejecución del evento	Conferencista											5-9		Videoconferencia y taller	
	Evaluación del evento	Dpto. RR. HH.											5-9		Incluso posterior al evento	
	Clausura del evento	Dpto. RR. HH.											9			
	Informe del evento	Dpto. RR. HH.											19		Hasta 10 días de clausura	
	Protocolo y Relaciones Pub.															
	Elaboración del programa	Dpto. RR. HH.											29		Más de 30 días antes de evento	
	Selección de instructores	Dpto. RR. HH.											30		Del banco de elegibles	
	Contratación de instructores	Dpto. RR. HH.												4	Si es posible en la selección	
	Promoción del evento	Dpto. RR. HH.												16	Confirmación de asistencia	
	Selección de infraestructura	Dpto. RR. HH.												23	Reservación con antelación	
	Preparación del espacio	Dpto. RR. HH.												27		
	Ejecución del evento	Conferencista												30	4	Videoconferencia y taller
	Evaluación del evento	Dpto. RR. HH.												30	4	Incluso posterior al evento
	Clausura del evento	Dpto. RR. HH.													4	
	Informe del evento	Dpto. RR. HH.													14	Hasta 10 días de clausura

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.13 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.13.01 MARCO METODOLÓGICO

Dado que el problema planteado en esta investigación es la falta de un plan futuro de capacitación que aproveche el recurso tecnológico de punta, además de adaptado a las necesidades y particularidades de la empresa pública Mitad del Mundo, el presente plan tiene por objeto enfrentar y resolver esta carencia, por lo tanto, la naturaleza del plan de capacitación es de ser factible.

5.13.02 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para la elaboración del plan de capacitación 2015 para la empresa pública Mitad del Mundo se ha utilizado los siguientes tipos de investigación:

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.13.02.01 Exploratoria

Al momento de realizar este trabajo, no existían datos precisos, peor aún ordenados ni clasificados, sobre la situación de la capacitación en la empresa pública Mitad del Mundo. El esfuerzo por recabar dichos datos y procesarlos para presentar una primera perspectiva, lo más fidedigna y apegada a la realidad, sobre la capacitación en la empresa pública, es la clara muestra que el primer tipo de investigación usado es el mencionado en este apartado.

5.13.02.02 Descriptiva

Se utiliza este tipo de investigación en dos momentos: el primero, al establecer concienzudamente cual es el estado real de la capacitación que encontramos en la empresa pública; y, el segundo, el momento que se propone este plan de capacitación, en el que se caracteriza, con peculiaridades y diferencias, cual es el ruta para alcanzar el ideal en la preparación y enseñanza de los trabajadores del departamento administrativo utilizando el recurso tecnológico de la videoconferencia.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.13.03.03 Bibliográfica

En el intento por entender y profundizar la situación real de la capacitación en el área administrativa de la empresa Mitad del Mundo, recurrimos a la mayor cantidad de fuentes bibliográficas, tales como: libros, folletos, reglamentos, circulares, memorándums, leyes y tesis. Cada uno de estos materiales tiene directa relación con el tema de la capacitación, especialmente con su estudio científico, su regulación en la empresa pública y también sobre la propuesta en otras compañías y en otros ámbitos del quehacer empresarial.

5.14 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.14.01 Método deductivo

En el presente trabajo se ha procedido a conocer y establecer la programación anual que la empresa Mitad del Mundo ha ofrecido a sus trabajadores, para luego proceder a revisar el impacto y aprovechamiento del mismo en el departamento administrativo y también en cada una de las áreas que lo componen.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

De esta forma hemos tenido una primera visión global de la empresa que contextualiza el estudio particular posterior del departamento administrativo en el aspecto de capacitación.

5.14.02 Método inductivo

Sobre la base de los detalles y particularidades de las necesidades de capacitación de cada uno de los trabajadores de las áreas del departamento administrativo de la empresa pública Mitad del Mundo, se ha construido un plan anual departamental, que contiene como centro la innovación tecnológica de video conferencias. Dicho plan sirve como catalizador para mejorar, entre otros, los problemas de tiempo, distancia, costos y métodos de enseñanza, que han hecho que el departamento administrativo y toda la empresa pública tengan una deficiente capacitación del personal.

5.14.03 Método de síntesis

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

En este trabajo se buscó las causas de la limitada capacitación que ha venido ofreciendo la empresa pública Mitad del Mundo a sus trabajadores del departamento administrativo, así como también, se observaron los efectos que este problema detectado ha tenido sobre los objetivos y resultados que la empresa ha tratado de conseguir.

5.15 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población utilizada para la realización del presente estudio constituye los trabajadores que conforman el departamento administrativo de la empresa pública Mitad del Mundo. Este grupo poblacional está constituido por mujeres y hombres, de una edad que aproximadamente va desde los 20 a los 50 años. Los estudios que poseen el promedio de este grupo humano es el de nivel superior.

La muestra tomada para realizar el plan de capacitación corresponde al 100% de los trabajadores que constituyen el departamento administrativo, es decir, 45 personas, distribuidas entre las áreas de tesorería, talento humano, auditoría interna, sistemas, servicio al cliente, entre otras.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.16 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas utilizadas para obtener los datos y la información que nos permiten formular esta propuesta son:

5.16.01 Diagnóstico de necesidades de capacitación

Se realizó un diagnóstico sobre las necesidades de capacitación a los empleados del departamento administrativo de la empresa Mitad del Mundo, es decir, se recogió información directamente sobre las falencias y aspiraciones que todos los 45 empleados tienen en este campo.

Este instrumento constó de preguntas abiertas y cerradas. Se recurrió a este tipo de preguntas con el fin de encaminar la información recibida, pero también, para dejar suficiente autonomía al funcionario para que enriquezca su participación.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.16.02 Focus Group

También se realizaron dos eventos en los que se aplicó esta técnica. Los moderadores de los mismos fueron los miembros del área de recursos humanos en coordinación con la gerencia. Los temas que se trataron se relacionaron con las metas y objetivos que tienen los empleados como personas y como trabajadores de la empresa pública.

5.16.03 Observación de desempeño

De igual forma, se utilizó la técnica de observación de desempeño de los trabajadores. Por su especial característica, este instrumento permitió recoger información fidedigna y exacta, ya que se utilizaron fichas cuidadosamente para medir y comparar actos, actitudes, aptitudes y resultados inmediatos de los observados en su puesto de trabajo. El tiempo por el que se llevó a cabo esta técnica de obtención de datos fue de 8 meses.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.17 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Todos los datos recogidos a través de las encuestas, focus group y observación de desempeño, fueron tratados con el siguiente proceso:

5.17.01 Registro de información

Que permitió la concentración y clasificación de toda la información recogida por los diferentes instrumentos.

5.17.02 Medición de datos

Que es la comparación y apreciación de los datos ordenados y clasificados en el paso anterior. Esto significa, por dar un ejemplo, que luego de la contabilización de los temas de capacitación que los trabajadores requerían como importantes o necesarios para su mejor desempeño laboral, se establecían los posibles campos o tópicos en los que se buscará realizar capacitación.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

5.17.03 Síntesis de datos

Que se refiere a la presentación ordenada y resumida de toda la información depurada en el proceso de investigación. En este caso, se utilizaron cuadros de resultados para mostrar las necesidades más relevantes que los trabajadores del departamento administrativo tienen para capacitarse.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

CAPÍTULO VI

6.01 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS



Fotografía: Directorio Empresa Mitad del Mundo.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Para el desarrollo de la propuesta se utilizaron los siguientes recursos:

6.01.01 Recursos Administrativos:

- Estudios
- Investigaciones
- Levantamiento de información
- Recopilación de información
- Focus Group
- Diagnóstico de necesidades de capacitación
- Desarrollo de propuesta

6.01.02 Recursos Humanos:

- Gerencia general (1)
- Responsable de Talento Humano (2)
- Responsable de Tecnologías de la información (2)
- Responsables área financiera (2)

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

-
- Conferencistas (2)
 - Directorio empresa, asesores, entre otros. (6)

6.01.03 Instituto Cordillera:

- Tutor
- Lector
- Profesores (colaboradores).

6.01.04 Recursos tecnológicos:

- Computadora
- Internet
- Paquetes de office

6.01.05 Recursos Materiales:

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

-
- Calculadora
 - Hojas de papel
 - Bolígrafos
 - Lápiz
 - Borrador
 - Libretas
 - Carpetas
 - Copias
 - Anillados
 - Viáticos

6.01.06 Recursos financieros:

- Pago de Tutorías
- Pago de internet
- Pago de Impresiones
- Pago materiales de oficina
- Pago de conferencistas
- Pago de instalación de equipos tecnológicos.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

6.02 PRESUPUESTO O COSTO DEL PROYECTO

BIENES	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
Libros	\$ 75,00
Útiles de oficina	\$ 20,00
Otros	\$ 20,00
TOTAL	\$ 115,00
SERVICIOS	
DESCRIPCIÓN	TOTAL
Fotocopias	\$ 20,00
Impresiones	\$ 80,00
Anillados	\$ 10,00
Internet	\$ 40,00
Empastado y cds.	\$ 15,00
Pasajes	\$ 170,00
Otros	\$ 50,00
TOTAL	\$ 385,00
TOTAL	\$ 500,00

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

6.03 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.
Investigación del tema	X						
Anteproyecto: Elaboración	X						
Anteproyecto: Presentación	X						
Revisión	X						
Correcciones	X						
Aprobación del proyecto		X					
Elaboración proyecto		X					
Desarrollo capítulo 1		X					
Revisión y correcciones		X					
Desarrollo capítulo 2		X					
Revisión y correcciones		X	X				
Desarrollo capítulo 3			X				
Revisión y correcciones			X				
Desarrollo capítulo 4			X				
Revisión y correcciones			X	X	X		
Desarrollo capítulo 5 propuesta			X	X	X		
Revisión y correcciones				X	X		
Desarrollo capítulo 6				X	X		
Revisión y correcciones				X	X		
Recolección de datos				X	X		
Proyección de resultados				X	X		
Procesamiento de la información					X	X	
Elaboración de Conclusiones					X	X	
Elaboración de recomendaciones					X	X	
Presentación del proyecto						X	X
Defensa							X

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

CAPÍTULO VII

7.01 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

7.01.01 CONCLUSIONES:

La empresa pública Mitad del Mundo no tiene un plan de capacitación técnico, debidamente estudiado, adaptado a sus necesidades empresariales ni a las necesidades y aspiraciones de los trabajadores.

Los eventos de capacitación que se han estado llevando a cabo han sido impuestos y desarrollados por entes públicos externos a la empresa, y por el mismo departamento de Recursos Humanos a manera de cumplir con los mínimos estándares que obliga la planificación general del sector y de la empresa.

El cumplimiento de los objetivos, metas y visión de la empresa pública Mitad del Mundo son directamente afectados por el nivel de preparación que tienen sus empleados, mucho más cuando se trata de los de nivel administrativo.

Al carecer un plan de capacitación idóneo, ni al ser las capacitaciones que se reciben las adecuadas, la empresa no está en el camino de cumplir con sus propuestas.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

El instrumento tecnológico de la videoconferencia, en las circunstancias y contexto de la empresa Mitad del Mundo, es un medio que permite alcanzar la eficiencia en el empleo de recursos económicos, tiempo y planificación; así como también el hecho de alcanzar una mejor calidad en el proceso de capacitación.

La empresa pública Mitad del Mundo tiene entre sus activos capacidad instalada para poder llevar a cabo las capacitaciones a través de videoconferencias lo cual permitirá salir del tradicionalismo.

7.01.02 RECOMENDACIONES:

Preparar, a la brevedad posible, un proceso integral de conocimiento, desarrollo y evaluación para implementar un plan de capacitación para toda la empresa pública Mitad del Mundo, tomando como base la experiencia y las sugerencias de este trabajo.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Se sugiere que el presente plan de capacitación sea considerado por la unidad de Recursos Humanos o Talento Humano, a fin de que el directorio de la empresa en conjunto con la Gerencia General analice y aprueben el proyecto a ser tomado como modelo para la ejecución de otros planes piloto anuales de capacitación.

La cultura y filosofía en la empresa es sumamente tradicional, este tipo de proyectos contribuiría para que en cierta manera se cambie de ideología y que el personal de la empresa vaya modernizándose y actualizando sus conocimientos a través de la tecnología.

El éxito de una empresa depende de los conocimientos, las habilidades, las destrezas y competencias de sus trabajadores; una de las formas más eficientes para alcanzarlo es a través de la capacitación permanente, sin descuidar también la parte motivacional en relación a incentivos, asensos, entre otros. La capacitación significa también un cambio de conducta y a través de este proceso se crea una cultura de aprendizaje, por lo cual es fundamental realizar un diagnóstico de necesidades antes de la capacitación ya que de esta manera vamos a poder detectar las debilidades de nuestro personal en ciertas áreas del conocimiento.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

El dar un seguimiento después de mencionado proceso constituye una parte importante ya que a través de evaluaciones y mediante la observación directa del desempeño de los trabajadores se podrá tomar decisiones asertivas y controlar el impacto y los resultados del plan de capacitación.

Sugiero que en el personal exista mayor vínculo con la tecnología ya que en este tiempo, todo se maneja a través de la misma.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

BIBLIOGRAFÍA:

Bohlander, G. (2004). *Administración de Recursos humanos*. Arizona Starte:

Paraninfo.

Ceandu. (19 de Noviembre de 2012). *slidehare*. Recuperado el 27 de Mayo de 2014,
de Mapeo de involucrados: www.slideshare.net

Cisneros, N. (16 de Marzo de 2013). *Quito Advenure*. Recuperado el 17 de Octubre
de 2014, de <http://www.quitoadventure.com>

Grundmann, G., & Stahl, J. (2003). *Como la sal en la sopa. Conceptos, métodos y
técnicas para profesionalizar el trabajo en las organizaciones de desarrollo*.

Quito: Abya-Yala.

Guzmán, M. (2008). *Evaluación de programas. Notas técnicas* . Santiago de Chile:

CEPAL.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU
IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE
CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA
EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Jiménez, A. (1997). la gestión de competencias: una nueva manera de gestionar la organización y las personas en un nuevo paradigma . En *Psicología del trabajo y gestión de Recursos Humanos*. Barcelona: Gestión 2000.

learning, e. (2013). [www. e-abclearning.com/queesunavideoconferencia](http://www.e-abclearning.com/queesunavideoconferencia). Retrieved 2014 йил 19-mayo from e-abclearning: www.e-abclearning.com

León, C. (2007). *Evaluación de inversiones: un enfoque privado y social*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

León, C. (2013). *eumed.net*. Recuperado el 17 de Julio de 2014, de <http://www.eumed.net>

Martínez, R., & Fernández, A. (2010). *Árbol de problemas y áreas de intervención* . Monterrey: CEPAL.

Mondy, R., & Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Ortegón, E., Pacheco, J., & Prieto, A. (2005). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas.*

Santiago de Chile: ONU.

Pérez, B., & Carrillo, E. (2000). *Desarrollo Local: Manual de uso.* Madrid: ESIC Editorial.

SIIT. (15 de Abril de 2014). *Tesis de grado, Repositorio Universidad Tecnológica Equinoccial.* Recuperado el 22 de Noviembre de 2014, de Sistema Institucional de indicadores turísticos: <http://www.quito-turismo.gob.e>

Silva, I. (2003). *Metodología para la elaboración de estrategias de desarrollo local.* Santiago de Chile: Cepal.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

WEB GRAFÍA:

www.monografias.com

www.slideshare.com

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

ANEXOS



ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

A continuación se presentan los diferentes aspectos importantes que contribuyeron al desarrollo del proyecto y de la investigación como tal.

Se agradece al área administrativa y directorio de la empresa por brindar la información necesaria y dar cabida al desarrollo de nuevas propuestas en beneficio de la misma y de la sociedad.

Los anexos presentados a continuación simbolizan el trabajo que se realizó durante este periodo y la manera en cómo se estableció el proceso de investigación para obtener los datos necesarios.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

**EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO CIUDAD MITAD DEL MUNDO
DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**



NOMBRE:.....

CARGO/ PUESTO:.....

La capacitación dentro de una empresa forman la piedra angular en el desempeño de las funciones laborales del trabajador, por lo tanto la capacitación se constituye como una necesidad y una inversión, más que en un gasto.

Nos interesa conocer tu opinión en las necesidades de capacitación que se encuentran dentro de tu área laboral, para lo cual te invitamos a que contestes de manera genuina a la presente encuesta.

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que usted considere.

¡Gracias por tu participación!

1. Considera que los conocimientos con que usted cuenta son los suficientes para el desempeño de sus actividades laborales?

SI	
NO	

2. ¿Sus conocimientos le dan seguridad para hacer su trabajo?

SI	
NO	

3. ¿Le han impartido cursos de capacitación relevantes e importantes para su área de trabajo?

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

SI	
NO	

Si su respuesta es positiva, indique cuales:

-
-
-

4. ¿Acude a eventos de capacitación por lo menos una vez al año?

SI	
NO	

5. ¿Los horarios de capacitación que le han dado son ajustados a su horario de trabajo?

SI	
NO	

6. ¿Qué temas considera importantes para ser incluidos dentro del programa de capacitación en su área de trabajo?

-
-
-
-
-

7. ¿Qué otros temas considera usted que serían útiles para complementar su desempeño laboral?

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

-
.....
-
.....
-
.....
-
.....

Ing. Patricio Guerrero
**JEFE DE TALENTO HUMANO
Y MANTENIMIENTO**

**¡Gracias por su
colaboración!**

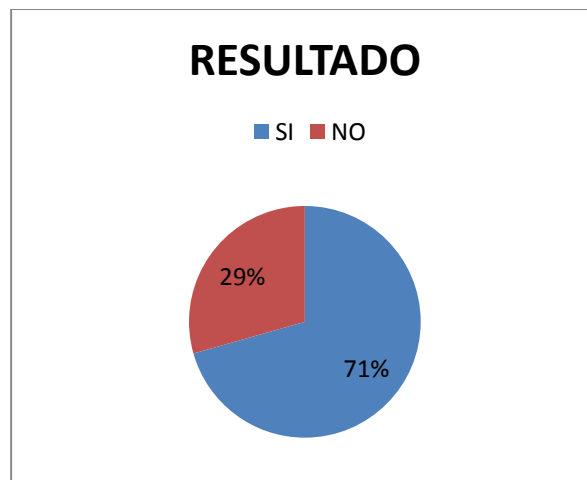
ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

PROYECCIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a la realización del diagnóstico de necesidades de capacitación se obtuvieron los siguientes resultados:

PREGUNTA 1

¿Considera que los conocimientos con que usted cuenta son suficientes para el desempeño de sus actividades laborales?



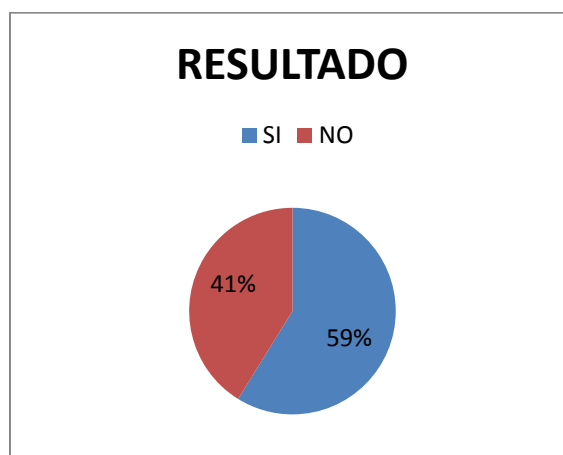
ANÁLISIS:

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

El 71% de los funcionarios mencionan a través del diagnóstico que no cuentan con los conocimientos suficientes para desempeñarse de manera efectiva en el aspecto laboral, lo cual representa una debilidad para la empresa al mostrar cierto grado de insatisfacción en el proceso de capacitación actual que maneja, por otro lado un 29% de los trabajadores menciona que cuenta con los conocimientos adecuados para manejarse en su puesto de trabajo.

PREGUNTA 2

¿Sus conocimientos le dan seguridad para hacer su trabajo?



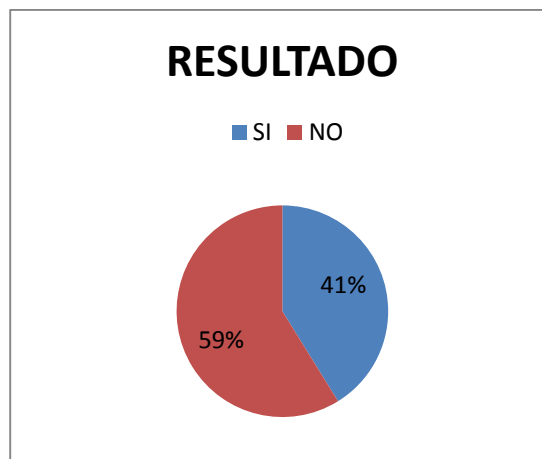
ANÁLISIS:

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

El 59% de los trabajadores mencionan que sienten seguridad para llevar a cabo los procesos de la empresa en forma eficiente y eficaz, mientras que un 41% de los trabajadores menciona que por la falta de conocimientos adecuados para desempeñarse de manera favorable y lograr cumplir con las directrices de la empresa en el desarrollo satisfactorio de la misma no sienten seguridad, debido a que no existe actualización de conocimientos y se exponen a nuevos retos empresariales en relación a los cambios gubernamentales.

PREGUNTA 3

¿Le han impartido cursos de capacitación relevantes e importantes para su área de trabajo?



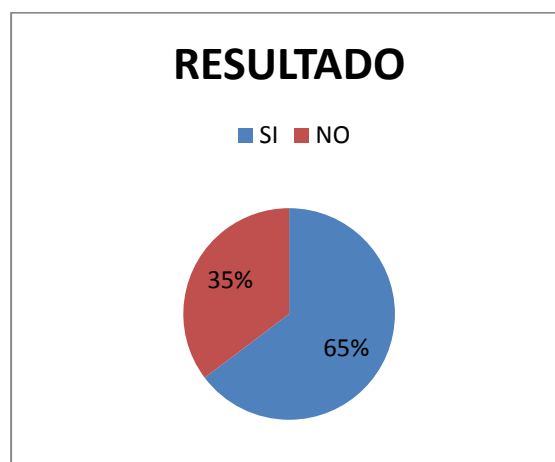
ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

ANÁLISIS:

El 41% de los trabajadores de acuerdo al diagnóstico muestran satisfacción en cuanto a los cursos que se han impartido en la empresa, sin embargo un 59% muestra insatisfacción, lo cual representa una debilidad del departamento de recursos humanos ya que carecen de una plan correctamente estructurado y organizado para determinar los conocimientos que requieren los trabajadores.

PREGUNTA 4

¿Acude a eventos de capacitación por los menos una vez al año?



ANÁLISIS:

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Toda empresa debe contar con un plan anual de capacitación, en este caso por ser entidad pública, la contraloría y demás entes emiten promociones sobre los cursos de dicho sector; sin embargo además de dicho plan.; Independientemente el departamento de recursos humanos debería estructurar de acuerdo a un diagnóstico los temas que necesita conocer su personal.

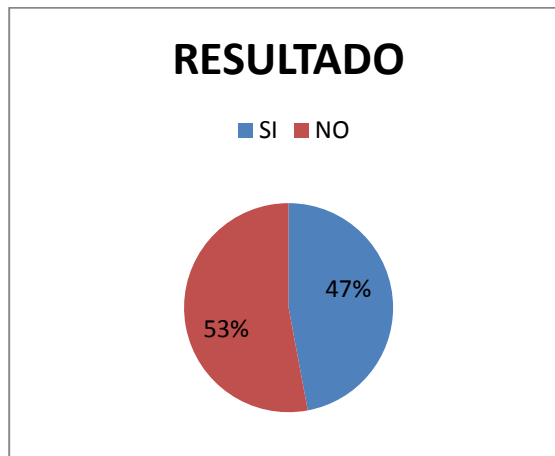
Asistir a eventos de capacitación es importante y de acuerdo a los resultados un 65% de los trabajadores menciona que acude por lo menos una vez al año a eventos de capacitación y un 35% no acude a eventos de capacitación.

Lo cual muestra que esa debilidad que tiene el departamento de recursos humanos repercute en el personal al no generar un plan que abarque las diferentes áreas de la empresa y del cual todo el personal pueda administrativo pueda participar.

PREGUNTA 5

¿Los horarios de capacitación que le han dado son ajustados a su horario de trabajo?

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.



ANÁLISIS:

El 53% de los trabajadores de la empresa menciona que los horarios de capacitación no se ajustan a un horario prudente y que eso representa dificultad en que todo el personal pueda interactuar en el proceso, como toda persona se tienen demás obligaciones que cumplir aparte del horario establecido de trabajo; sin embargo un 47% menciona que los horarios se ajustan al horario que manejan.

PREGUNTA 6

¿Qué temas considera importantes para ser incluidos dentro del programa de capacitación en su área de trabajo?

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.



ANÁLISIS:

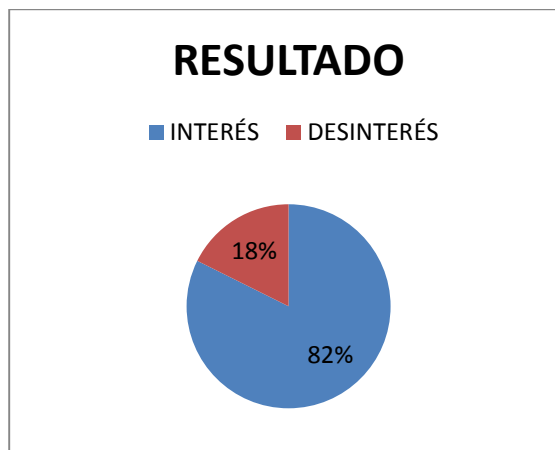
El 94% del personal menciona que existen temas que el departamento de recursos humanos y la empresa como tal debería considerar y planificar de manera adecuada para el desarrollo de cada unidad y sobre todo para obtener mayor productividad, competitividad y satisfacción empresarial.

La presente fue clave para estructurar la propuesta de diseñar un plan de capacitación que abarque temas olvidados y esenciales para que la empresa pueda surgir; sin embargo un 6% presenta desinterés en inicializar una cultura de aprendizaje.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

PREGUNTA 7

¿Qué otros temas considera usted que serían útiles para complementar su desempeño laboral?

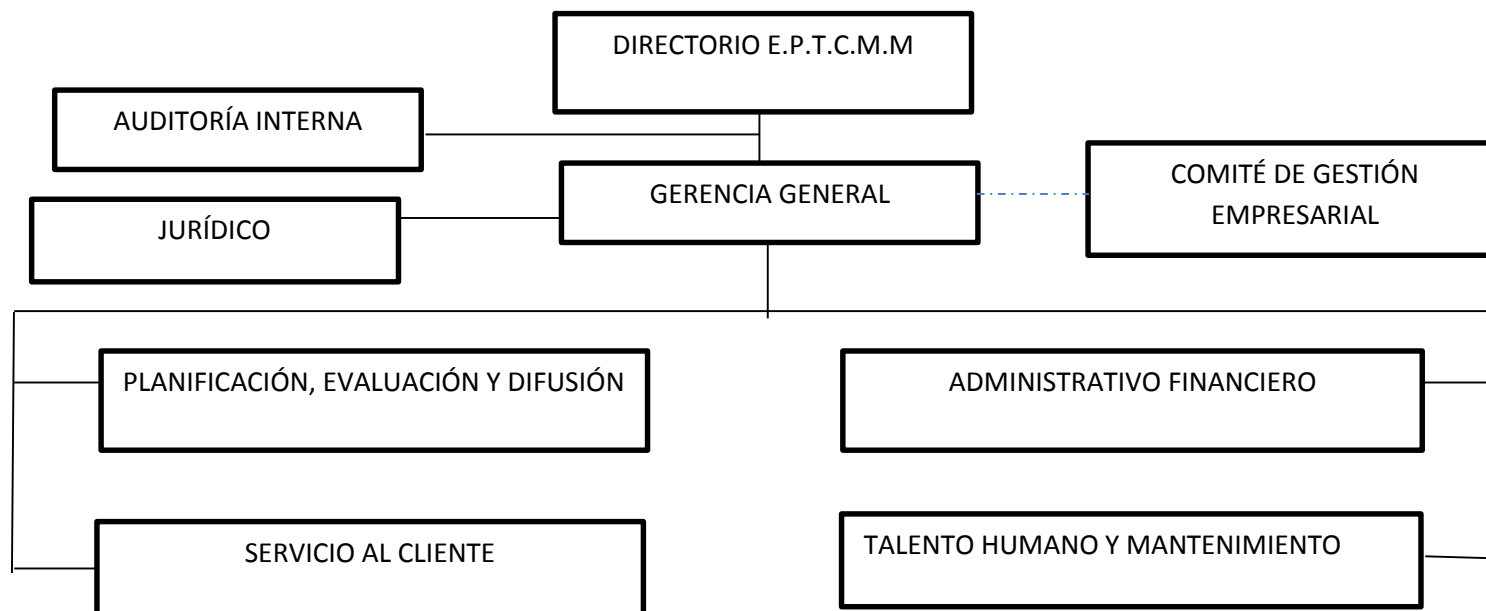


ANÁLISIS:

Según el diagnóstico un 82% del personal muestra interés en conocer y aprender temas que ayuden a complementar su trabajo; mientras que un 18% muestra desinterés en aprender, debido a que la empresa pública es tradicionalista en el manejo de procesos y en la empresa todavía existen trabajadores formados bajo esa cultura, se puede decir que temen enfrentarse a nuevos retos y conocimientos de tecnología e innovación

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO CIUDAD MITAD DEL MUNDO



Elaborado por: Empresa Mitad del Mundo. Unidad de Talento Humano.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO CIUDAD MITAD DEL MUNDO

ANÁLISIS FODA	
FORTALEZAS Profesionalización del personal. Predisposición para el cambio. Principales Reglamentos aprobados. Cumplimiento de Normas Legales. Ambiente de trabajo favorable. Fuerte trabajo en equipo.	OPORTUNIDADES Existencia en el mercado de Software de Talento Humano. Existencia de profesionales en desarrollo de software. Capacitaciones varias sobre Talento Humano. Contar con leyes y reglamentos específicos de Talento Humano.
DEBILIDADES No se cuenta con sistema automatizado de Talento Humano No hay enlace de roles con sistema contable Planes generales y no específicos Falta de Reglamentación secundaria (Inducción, Selección, Capacitación, entre otros). Falta de Comunicación	AMENAZAS Mejores remuneraciones en el mercado laboral de Talento Humano Poca autonomía administrativa

Elaborado por: Empresa Mitad del Mundo. Unidad de Talento Humano.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

ANÁLISIS:

La propuesta presentada parte de la verificación del análisis FODA del departamento de Recursos Humanos dentro del cual podemos observar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que consideran tener.

Un punto importante es que a pesar de ser una empresa que dice poseer personal adecuado, predisposición para cambios, Reglamentos aprobados, cumplimiento de normas legales, un ambiente favorable de trabajo y participación colectiva. Presenta debilidades en el aspecto de capacitación.

En cuanto a sus oportunidades mencionan que existe dentro del mercado softwares actuales especializados en la gestión de Recursos Humano, asimismo capacitaciones pueden ayudar a reforzar conocimientos y desarrollo intelectual de capacidades y competencias.

Es notable que la empresa reconozca que su proceso de capacitación es ineficiente por lo que se tomó en cuenta esta herramienta para poder formular el tema de la investigación.

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD.
DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA
MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

FOCUS GROUP



ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.



ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

EMPRESA PÚBLICA MITAD DEL MUNDO



ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.



ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.



ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEO CONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.