



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**TEMA:**

**ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN LABORAL  
EN EL DESEMPEÑO DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA  
MINERA METALES PARA EL AÑO DEL 2022**

**AUTOR:**

**LOJAN PINEDA, YASMANY DANIEL**

**Previo a la obtención del grado Académico de:  
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**TUTOR:**

**Ing. CAMACHO VILLAGOMEZ, FREDDY, Ph.D.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Ingeniero, Yasmany Daniel Lojan Pineda**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano.

**DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**Ing. Freddy Camacho Villagómez, PhD.**

**REVISOR**

**Ing. Yanina Bajaña Ph.D.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

**Ing. Zoila Bustos Goya, Mgs.**

**Guayaquil, a los 26 días del mes de julio del año 2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Yasmany Daniel, Lojan Pineda**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación “**Análisis de la incidencia de la capacitación laboral en el desempeño del cliente interno de la empresa minera METALESA para el año del 2022**”, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del artículo profesional de alto nivel del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 26 días del mes de julio del año 2023**

**EL AUTOR**

---

**Yasmany Daniel Lojan Pineda**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

## **AUTORIZACIÓN**

**Yo, Yasmany Daniel Lojan Pineda**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación (mención del grado académico que aspira)** titulado: **Análisis de la incidencia de la capacitación laboral en el desempeño del cliente interno de la empresa minera METALESA para el año del 2022**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 26 días del mes de julio del año 2023**

**EL AUTOR**

---

**Yasmany Daniel Lojan Pineda**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**INFORME DE URKUND**

URKUND	
Documento	<a href="#">PROYECTO TESIS TTHH DANIEL.docx</a> (D161833373)
Presentado	2023-03-22 14:10 (-05:00)
Presentado por	danellojanpineda_jd@hotmail.com
Recibido	freddy.camacho.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	TESIS DE TITULACION <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>
	<b>0%</b> de estas 40 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

**TEMA: Análisis de la incidencia de la capacitación laboral en el desempeño del cliente interno de la empresa minera Metalesa para el año del 2022**

**MAESTRANTE: Yasmany Daniel Lojan Pineda**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, II COHORTE PARALELO B**

**ELABORADO POR:**

**Ing. Freddy Camacho Villagómez, Ph.D.  
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud a dios con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes

Mi profundo agradecimiento autoridades y personal, por confiar en mí, abrimme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al ING FREDDY CAMACHO VILLAGOMEZ, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Yasmany Daniel Lojan Pineda', is centered on a light blue rectangular background.

**Yasmany Daniel Lojan Pineda**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto está dedicado:

A dios a quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mi familia por su apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

Finalmente quiero dedicar este proyecto Denis Romero, por su apoyo incondicional, con sus consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Yasmany Daniel Lojan Pineda', is centered on the page. The signature is stylized and written over a light blue rectangular background.

**Yasmany Daniel Lojan Pineda**

## INDICE GENERAL

Resumen.....	XV
Abstract.....	XVI
Introducción.....	2
Antecedentes del Problema. ....	2
Contextualización del Problema.....	4
Justificación.....	5
Objetivos.....	10
<i>Objetivo General</i> .....	10
<i>Objetivos Específicos</i> .....	10
Preguntas de Investigación.....	10
<i>Pregunta general</i> .....	10
<i>Preguntas Específicas</i> .....	11
Hipótesis.....	11
<i>Hipótesis General</i> .....	11
Limitaciones.....	11
Delimitaciones.....	12
Capítulo I: Marco Teórico.....	13
Teoría Sociológica del Mercado de Trabajo.....	13
Teoría de la Andragogía.....	13
Teoría de Enseñanza - Capacitación.....	14



Basada en la Teoría de las Necesidades de Capacitación. ....	15
Procesos de la Capacitación. ....	16
Teorías de Enseñanza Bajo el Modelo de Capacitación. ....	17
Desempeño Laboral: Teoría de la conducta de eficiencia. ....	20
Objetivo de la Medición de Desempeño Laboral, Basado en la Teoría de la Eficiencia. ....	21
Indicadores del Desempeño Laboral. ....	21
¿Quién Debe Evaluar? .....	21
Teoría de la Motivación. ....	23
Teoría de Retroalimentación y Evaluación. ....	24
La planificación de capacitaciones. ....	25
<i>Teoría de la Planificación. ....</i>	<i>25</i>
<i>Teoría de Expectativas de VIE de Vroom (1964) .....</i>	<i>26</i>
Capítulo II: Marco Referencial. ....	27
Capacitación y Desempeño Laboral .....	27
Capacitación en Empresas Mineras. ....	29
“Motivación y Desempeño Laboral-URP” .....	30
Capítulo III: Metodología .....	32
Investigación Cuantitativa. ....	32
Método Deductivo. ....	32
Investigación Transversal. ....	33
Alcance de la Investigación: Descriptivo. ....	33

Diseño de la Investigación: No Experimental.....	33
Procesamiento de la Información.....	34
Capítulo IV: Análisis e Interpretación de Resultados.....	35
Encuesta de Desempeño Aplicada al Personal Administrativo y Operativo de la Empresa Metalesa S.A.....	35
Encuesta de Medición de la Capacitación Implementada en el Personal de Metalesa S.A. 2022 .....	44
Discusión de resultados.....	65
Regresión Lineal Múltiple de las variables.....	66
Conclusiones y Recomendaciones .....	71
Conclusiones .....	71
Recomendaciones .....	73
Referencias .....	74
Apéndice .....	80
Apéndice 1 Encuesta de Desempeño.....	80
Apéndice 2 Encuesta de Detección de Necesidades de Capacitación .....	81
Apéndice 3. Autorización del Gerente de Metalesa S.A. ....	83
Apéndice 4. Solicitud para Realización de Tema de Trabajo de Titulación .....	84
Apéndice 5. Solicitud para uso de instrumentos de investigación en la empresa Metalesa S.A. ....	85
Apéndice 6. Autorización para el uso de instrumentos de investigación en la empresa Metalesa S.A. ....	89

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Clasificación por departamentos.....	35
<b>Tabla 2.</b> Competencia de comunicación.....	36
<b>Tabla 3.</b> Competencia de trabajo en equipo.....	38
<b>Tabla 4.</b> Competencia de resolución de problemas.....	39
<b>Tabla 5.</b> Competencia de mejora continua.....	40
<b>Tabla 6.</b> Competencia de organización y administración del tiempo.....	41
<b>Tabla 7.</b> Competencia de pensamiento estratégico.....	43
<b>Tabla 8.</b> Rango de edad de los encuestados.....	44
<b>Tabla 9.</b> Instrucción formal.....	45
<b>Tabla 10.</b> Inducción al ser contratado.....	46
<b>Tabla 11.</b> Temas de la inducción recibida.....	47
<b>Tabla 12.</b> Importancia de temas en la inducción.....	48
<b>Tabla 13.</b> Capacitación durante su tiempo de trabajo.....	49
<b>Tabla 14.</b> Temas durante su tiempo de trabajo.....	50
<b>Tabla 15.</b> Frecuencia de capacitaciones recibidas en el trabajo.....	51
<b>Tabla 16.</b> Capacitación en horario ajustado.....	52
<b>Tabla 17.</b> Capacitación en externa o interna.....	53
<b>Tabla 18.</b> Cambios en la organización.....	54
<b>Tabla 19.</b> Debe ser capacitado.....	55
<b>Tabla 20.</b> Se capacita de forma externa.....	56
<b>Tabla 21.</b> Frecuencia de capacitaciones personales externas.....	57

<b>Tabla 22.</b> Capacitación externa pagada por la empresa .....	58
<b>Tabla 23.</b> Contar con un plan de capacitación .....	59
<b>Tabla 24.</b> Se debe invertir más en capacitación .....	60
<b>Tabla 25.</b> Se debe invertir en capacitación externas .....	61
<b>Tabla 26.</b> Temas durante su tiempo de trabajo.....	62
<b>Tabla 27.</b> Posee los conocimientos necesarios para sus funciones .....	63
<b>Tabla 28.</b> Desea capacitarse para ascender .....	64
<b>Tabla 29.</b> Regresión lineal múltiple R estudio .....	68

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Clasificación por departamentos.....	35
<b>Figura 2.</b> Competencia de comunicación. ....	37
<b>Figura 3:</b> Competencia de trabajo en equipo.....	38
<b>Figura 4:</b> Competencia de resolución de problemas.....	39
<b>Figura 5:</b> Competencia de mejora continua.....	40
<b>Figura 6:</b> Competencia de organización y administración del tiempo. ....	42
<b>Figura 7:</b> Competencia de pensamiento estratégico. ....	43
<b>Figura 8:</b> Rango de edad de los encuestados.....	44
<b>Figura 9:</b> Instrucción formal.....	45
<b>Figura 10:</b> Inducción al ser contratado .....	46
<b>Figura 11:</b> Temas de la inducción recibida .....	47
<b>Figura 12:</b> Importancia de temas en la inducción .....	48
<b>Figura 13:</b> Capacitación durante su tiempo de trabajo .....	49
<b>Figura 14:</b> Temas durante su tiempo de trabajo.....	50
<b>Figura 15:</b> Frecuencia de capacitaciones recibidas en el trabajo .....	51
<b>Figura 16:</b> Capacitación en horario ajustado.....	52
<b>Figura 17:</b> Capacitación en externa o interna.....	53
<b>Figura 18:</b> Cambios en la organización .....	54
<b>Figura 19:</b> Debe ser capacitado .....	55
<b>Figura 20:</b> Se capacita de forma externa .....	56
<b>Figura 21:</b> Frecuencia de capacitaciones personales externas .....	57

<b>Figura 22:</b> Capacitación externa pagada por la empresa .....	58
<b>Figura 23:</b> Contar con un plan de capacitación .....	59
<b>Figura 24:</b> Se debe invertir más en capacitación .....	60
<b>Figura 25:</b> Se debe invertir en capacitación externas .....	61
<b>Figura 26:</b> Temas durante su tiempo de trabajo.....	62
<b>Figura 27:</b> Posee los conocimientos necesarios para sus funciones .....	63
<b>Figura 28:</b> Desea capacitarse para ascender .....	64

## **Resumen**

La capacitación en las organizaciones genera un alto impacto en el desarrollo del personal, debido a que mejora las capacidades, conocimientos y habilidades de los colaboradores, siendo este impacto medido en el desempeño laboral.

Dentro del presente trabajo se realiza una revisión literaria que envuelve al desempeño laboral vinculado a la formación del personal, desde su base teórica a estudios realizados a nivel de Latinoamérica, mostrando así el contexto de la relación existente entre la importancia de la detección de necesidades de capacitación para el cumplimiento de los objetivos empresariales, usando una metodología de campo mediante la aplicación de dos instrumentos investigativos direccionados a medir las variables del estudio del personal de la empresa Metalesa S.A. de la ciudad de Camilo Ponce Enríquez, Provincia del Azuay.

Finalmente, se plasman como resultados dados, que el desempeño laboral a manera general en la empresa Metalesa para el año del 2022, muestran indicadores bastantes satisfactorios, sin embargo, al analizar las necesidades de capacitación de los empleados, se puede evidenciar la falta de capacitaciones en diferentes ámbitos, lo cual mejoraría los resultados obtenidos del parámetro muy bueno a resultados considerados como de excelencia en el cumplimiento eficiente de las actividades que se desarrollan en la organización, dando lugar a la importancia de este estudio investigativo aportando a la ciencia un estudio base, para la aplicación de planes de acción con el fin de cumplir los objetivos a corto y largo plazo en las empresa.

***Palabras Claves:*** *Desempeño Laboral, Capacitación, Empresa, Competencias Laborales.*

## **Abstract**

Training in organizations generates a high impact on personnel development, since it improves the capabilities, knowledge and skills of the collaborators, and this impact is measured in job performance.

Within the present work, a literature review is made that involves the labor performance linked to personnel training, from its theoretical basis to studies conducted in Latin America, thus showing the context of the existing relationship between the importance of detecting training needs for the fulfillment of business objectives, using a field research methodology through the application of two research instruments aimed at measuring the variables of the study of the personnel of the company Metalesa S.A. in the city of Camilo Ponce Enriquez, Province of Azuay.

Finally, the results show that the general labor performance in the company Metalesa for the year 2022, show quite satisfactory indicators, however, when analyzing the training needs of employees, it can be seen the lack of training in different areas, which would improve from very good statistics to statisticians of excellence in the efficient fulfillment of the activities that are developed in the organization, giving rise to the importance of this investigative study contributing to science a base study, for the implementation of action plans in order to meet the short and long term objectives in the company.

***Keywords:*** *Labor Performance, Training, Company, Labor Competencies.*



## **Introducción**

### **Antecedentes del Problema.**

En la actualidad, las organizaciones tratan de permanecer en un mercado cada vez más estratégico y competitivo, es por ello, que las empresas tienen su visión puesta en mejorar e incrementar su productividad empresarial, es por ello que indicadores como el desarrollo tecnológico, la entrega de una calidad al cliente y la eficacia y eficiencia de los procesos es sumamente necesario para cumplir con esta visión, sin embargo estos indicadores quedarían obsoletos si no se realiza el debido adiestramiento y capacitación al capital humano, debido a que las empresas pueden contar con los mejores recursos tecnológicos, los mejores procesos y querer entregar la mejor calidad al mercado, esto no se lograría si el talento humano de una empresa carece de los conocimientos y habilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones, de contar con esto la empresa se ve orientada a un fracaso dentro del mercado (Castañeda, et al. 2016).

El desarrollo de los conocimientos y habilidades de las personas dentro de una organización se convierte en un aliado estratégico aportador para alcanzar los objetivos planteado dentro de las empresas. La capacitación empresarial es un proceso aportador a la consecución de los objetivos organizacionales, pero ello no es condición sine qua non. Para que el aporte sea real y no solo potencial se precisa de un diseño y una ejecución y medición de sus resultados que sean coherentes con la estrategia empresarial, así como de la identificación adecuada de las necesidades de capacitación en función de los requerimientos del puesto, y de la creación de condiciones propicias para que, una vez concluida la acción de capacitación, el trabajador tenga las condiciones para la transferencia de lo aprendido en su labor. (Castañeda, et al. 2016).

Las empresas anteriormente basaban sus capacitaciones solo como una forma de competitividad, pero actualmente es considerada la formación y aprendizaje como una actividad estratégica para el desarrollo empresarial, alcance de metas y objetivos y mejoramiento del clima laboral. Es por ello que las organizaciones deben fijar sus ojos en mejorar los conocimientos, habilidades y aptitudes de sus colaboradores (Gambetta, 2015).

Debido a una globalización del conocimiento y de la tecnología nuevas formas de enseñanza han surgido en la actualidad, lo cual genera nuevos retos a los directivos de las empresas para la preparación y mejoramiento de las capacidades de sus empleados (Barrón, 2008).

Sin embargo, a pesar del desarrollo tecnológico, las empresas mineras aún mantienen un perfil artesanal en el Ecuador, son pocas las empresas que cuentan con un plan de capacitación para el personal y esto se debe a la falta de detección de necesidades, es común, observar en campo y bajo un instrumento de investigación al realizar las preguntas a los directivos mineros, que no cuentan con un camino hacia el mejoramiento de las capacidades de sus trabajadores (Barrón, 2008).

También debe referirse, que la falta de capacitación en algunas empresas mineras no solo refiere a los directivos y la falta de detección de necesidades de capacitación, sino más bien, se suma una nueva variable la cual es la falta de predisposición de los colaboradores para adquirir nuevos conocimientos, habilidades y actitudes de aprendizaje (Honores, et, al. 2020).

Es por ello que la problemática del presente trabajo, viene en cómo responder a las necesidades de las empresas mineras para la formación de su personal, lo cual partiría de

una detección de necesidades de capacitación, pasando por la elaboración del plan y su posterior evaluación y retroalimentación.

Finalmente, hay que recordar, que la minería en el Ecuador es uno de los sectores después del petróleo, que genera mayores divisas y dividendos económicos para las personas que se desenvuelven en este medio, es por ello que mejorar las capacidades del personal que labora en las mismas bajo la generación de nuevos conocimientos, generara un impacto social y económico dentro del círculo que se desenvuelve el sector de extracción de metales preciosos como lo es El Oro, y en el presente trabajo mediará el impacto de la solución a la problemática de la falta de capacidades de los trabajadores de las empresas mineras bajo un análisis práctico realizado en la empresa METALESA.

### **Contextualización del Problema**

Aunque las empresas representan un activo muy importante, muchas de ellas casi no cuentan con programas de formación actualizados y dinámicos. Además, en general, los programas de formación no se encuentran entre las necesidades básicas de los trabajadores. Sin embargo, evidentemente, la formación debe verse como una herramienta básica dentro de la empresa (Honores, et, al. 2020).

Lo anterior es para asegurar la entrada en la obra, la permanencia en la misma o la conversión a otra actividad en caso de pérdida. Además de ser un presupuesto de empleabilidad, también es una herramienta económica para mejorar la competitividad de la productividad de una empresa. Las tendencias actuales que condicionan el comportamiento empresarial se están configurando en torno a la globalización y el avance tecnológico. Gran parte de la ventaja competitiva de las actividades económicas radica en el acervo de conocimientos, habilidades, aptitudes y destrezas que posee la fuerza laboral. No obstante,

en Ecuador, los programas de formación y desarrollo son extremadamente escasos y limitados (Honores, et, al. 2020).

Por lo expuesto, el presente trabajo, va responder la pregunta de ¿Qué efectos produce el programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa minera Metalesa?, es decir, desarrollará un marco conceptual y referencial sobre la variable independiente que es la capacitación al personal y como esta influye en el desempeño laboral del personal de Metalesa.

### **Justificación.**

La capacitación dentro de las organizaciones es uno de los componentes de coayuda en la enseñanza y mejoramiento de las habilidades de las personas desarrollando así las capacidades personales y grupales de la empresa. Este proceso puede considerarse como un mecanismo simple o complejo dependiendo de su ámbito de aplicación y los objetivos institucionales planteados, siendo utilizado como un mecanismo para proveer conocimiento profesional, técnico y táctico, a través de un plan sistematizado conocido como el plan de capacitación empresarial (Francia, 2018).

Dentro de una empresa u organización, establecer el plan de capacitación se convierte en una de las herramientas más imprescindible y día a día va ganando más fuerza en tener gente mayormente preparada en conocimiento y habilidades, como primer paso es conocer cada una de las necesidades en temas de fortalecimiento de conocimientos, habilidades y conductas de los trabajadores en la realización de cada una de las tareas y funciones dentro de la organización, dando a la empresa el inicio de fijar los aspectos básicos y avanzados de las necesidades que se requieren para cada puesto de trabajo logrando así alcanzar los objetivos trazados a corto, mediano y largo plazo (Dessler, 2001).

Realizar las capacitaciones comprende desarrollar una sistematización organizada de actividades que se deberán desarrollar en el transcurso del tiempo establecido orientadas al desarrollo de las habilidades y conocimientos del trabajador de la empresa, mejorando así el desempeño en cada una de las actividades que desarrolla o desarrollara dentro de su puesto de trabajo, siendo parte clave, este desarrollo personal para el fiel cumplimiento de las actividades de manera individual y grupal de la organización (Dessler, 2001).

Dentro de la potencialización de las habilidades se encuentra una que va de la mano con el desarrollo y alcance de los objetivos empresariales, el cual es el liderazgo dentro de los colaboradores, que, de llegarse a lograr este cambio pragmático en los colaboradores, se obtendría un beneficio a un mayor orientado a un seguimiento, control y responsabilidad en las actividades desarrolladas por los empleados influenciados por estos líderes repotenciados (Francia, 2018)

En este sentido, una de las tareas de la gestión de recursos humanos es capacitar a la mano de obra de acuerdo con las necesidades del puesto u organización. Para las organizaciones de hoy, necesitan recursos humanos que puedan adaptarse rápidamente a las tecnologías, procedimientos y productos modernos, tener una visión amplia del negocio y tener la capacidad de enfrentar problemas de diferente complejidad al trabajar en equipos interdisciplinarios. En el pasado, estas características se consideraban esenciales para la alta dirección. Actualmente, se entiende que son requeridos por todos los integrantes de la empresa. La formación pone más énfasis en el requisito de poder analizar el problema y poder identificar los datos necesarios para resolver el problema. La velocidad del cambio determina que ningún experto pueda procesar toda la información de un campo determinado. Por tanto, el experto necesita saber a qué fuentes acudir y apoyar a la empresa de tal forma que pueda obtener la información necesaria en el momento oportuno (Francia, 2018).

De acuerdo con Gambetta (2015) el éxito de la empresa depende en gran medida de su liderazgo y de la capacidad que tenga la empresa para cambiar y crecer. Las organizaciones deben encontrarse en la capacidad de cambiar rápidamente y de crecer, siendo que las organizaciones respondan a las múltiples demandas en un mercado que se encuentra en constante cambio por medio del aprendizaje continuo, además de su orientación a lograr los resultados esperados dentro de un ambiente productivo y en condiciones que cada vez son más competitivas y cambiantes.

En sí, el proceso de capacitación ya sea manejado de manera simple o de manera compleja en las organizaciones genera un alto impacto en el desarrollo del personal, debido a que mejora las capacidades, conocimientos y habilidades de los colaboradores, siendo este impacto medido en el desempeño laboral de las actividades diarias realizadas por el capital humanos, siendo estos los orígenes a los cambios de trabajadores pocos productivos a trabajadores con entrega de trabajo altamente eficientes, y de transformar el crecimiento de carrera y de responsabilidades de los mayormente capacitados para asumir nuevos retos dentro de la institución (Whetreh, et al., 2000).

Lo que significaría que la capacitación no solamente es un proceso designado por la alta gerencia planteando su desarrollo, sino también un compromiso de los colaboradores en aceptar los nuevos retos de aprendizaje que se realizan o realizarán dentro de la empresa en estudio, por lo cual, los objetivos en el desarrollo del plan de capacitación deben realizarse cuales son los aspectos a mejorar, o hacia dónde y que camino debe seguir el plan de capacitación, ya sea este: el mejoramiento de las capacidades productivas de los colaboradores, mejorar la productividad empresarial, disminuir las pérdidas administrativas, operativas y demás y entre otras posibilidades que se planteen las altas gerencias (Arias, 2001).

Dentro del mejoramiento de la productividad que puede plantearse como objetivo las altas gerencias, bajo diferentes estudios se ha demostrado que variedad de compañía para alcanzar la eficiencia y eficacia en sus procesos productivos se han visto entrelazados con la implementación de sistemas de medición y administración del desempeño laboral. Bajo el plan de capacitación sistematizado y organizado se ha evidenciado que los empleados que incrementan sus habilidades, conocimientos y técnicas a través de los diferentes medios de aprendizaje como es la capacitación o sus metodologías han logrado obtener mejores resultados en el desempeño de sus labores (Montejo, 2001).

La alta gerencia deben considerar que la falta del seguimiento al desempeño de los colaboradores dentro de las organizaciones puede ocasionar fallas en el proceso productivo y afectar de manera directa al cumplimiento de los objetivos empresariales productivos, siendo esto aún más costoso, generando pérdidas de oportunidades, actividades no desarrolladas acorde a los puestos de trabajo y sobre todo una falta de valorización de los buenos empleados con relación a aquellos que no realizan sus actividades de manera eficiente, generando desmotivación y baja moral. Bajo investigaciones se ha podido evidenciar que el ciclo del desempeño laboral mantiene una dinámica cíclica de retroalimentación y de mejora continua, que se transforma y evoluciona hacia una mejor estructura organizacional productiva (Montejo, 2001).

Aplicar una evaluación de desempeño a los colaboradores implica abrirá nuevas políticas de mejora de desempeño, mejorar las condiciones de compensación laborales, mejora los lineamientos de escala profesional interna o de reubicación de nuevas responsabilidades, y finalmente nos ayuda a la retroalimentación de si es necesario emplear nuevas adquisiciones de conocimientos, habilidades y técnicas desarrollando nuevas capacitaciones acorde a las necesidades encontradas. Realizar la evaluación de desempeño

beneficia a detectar errores que se estén cometiendo por falta de componentes prácticos y teóricos de los colaboradores, e incluso por problemas personales del trabajador (Montejo, 2001).

La evaluación del desempeño es una herramienta utilizada en todo el ámbito de la organización y esta no puede ser solo realizada por juicios superficiales, sino, más bien mantener una metodología y líneas plateadas para desarrollar el mejoramiento continuo de las capacidades y conocimientos de los trabajadores, es por ello, que no solo se debe realizar por parte del superior jerárquico, ya que puede existir conflictos de interés, por lo cual es necesario establecer mecanismos de evaluación multilateral, de profundidad y sobre todo de paralelismo entre cada uno de los departamentos de la empresa (Montejo, 2001).

Las empresas están orientadas a cambiar los desempeños bajos por los eficientes que ayuden a lograr los objetivos planteados, es por ello, que realizar una evaluación de desempeño involucra de manera activa tanto al colaborador como a los desarrolladores del sistema evaluativo, siendo este objetivo en su medición, brindando el conocimiento público de las actividades a desarrollar durante el proceso de mejoramiento de las capacidades y conocimientos de cada uno de los trabajadores de la organización, siendo un proceso transparente, planeado, informado y consentido por ambas partes involucradas evaluado y evaluador, convirtiéndose así la evaluación de desempeño en una herramienta para el área de talento humano para el mejoramiento de las capacidades, habilidades y conocimiento del trabajador en pro de mejoras de la institución (Arias, 2001).

Es por ello que el presente trabajo tiene como título “Análisis de la incidencia de la capacitación laboral en el desempeño del cliente interno de la empresa minera METALESA para el año del 2022”, donde se podrá observar la correlación que existe entre la capacitación laboral y el desempeño del personal de una empresa industrial. Aportando así a la sociedad,



academia y Estado una herramienta que inicie futuras investigaciones para el mejoramiento de la capacidad productiva del país.

## **Objetivos.**

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

Analizar la incidencia de la capacitación laboral en el desempeño del cliente interno de la empresa minera METALESA

### ***Objetivos Específicos.***

1. Realizar una revisión literaria de las teorías del impacto que mantiene realizar capacitaciones en el desempeño laboral, a través de una investigación documental para determinar la relación existente entre ambas variables.
2. Recopilar información de investigaciones realizadas del impacto que mantiene la capacitación en el desempeño laboral, a través de la revisión contextualizada para determinar los factores existentes entre ambas variables.
3. Plantear la metodología de investigación, que permita medir el desempeño laboral de los colaboradores de METALESA a partir de las capacitaciones obtenidas, mediante instrumentos de observación directa.
4. Analizar los resultados obtenidos de los instrumentos de investigación aplicados al personal de METALESA.

## **Preguntas de Investigación.**

### ***Pregunta general.***

¿El plan de capacitación laboral dada en el año del 2022 en la empresa METALESA logró mejorar el desempeño laboral?

### ***Preguntas Específicas.***

¿La revisión literaria permitirá realizar una relación entre la importancia de capacitar al personal de METALESA para mejorar el desempeño laboral?

¿Existen investigaciones realizadas que determinen la relación entre la capacitación y el desempeño laboral, que permitan determinar los factores más influyentes?

¿La aplicación de una metodología de investigación de campo, a través de instrumentos de recolección de datos como encuestas permitirá obtener el nivel de desempeño laboral y necesidades de capacitación del personal?

¿El análisis de los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos, permitirá evidenciar las necesidades de capacitación para mejorar el desempeño laboral?

### **Hipótesis.**

#### ***Hipótesis General.***

La capacitación laboral incide en el desempeño del cliente interno en la empresa minera METALESA en el 2022.

### **Limitaciones.**

Las limitaciones que se mantiene en este tipo de investigación es la escasa información teórica de la zona, pues no existen bibliotecas especializados donde se pueda realizar un análisis documental apropiado, el acceso a Internet es limitado, pues el nivel de navegación es muy lento no pudiendo acceder con normalidad a las páginas web que tienen información referente a la investigación.

Adicional a la escasa teoría, el presente trabajo de investigación, se ve limitado por la apertura por tanto de los socios de la empresa como de los trabajadores, debido a que los socios debieron brindar información veraz sobre sus cuentas, empleados y la administración

del personal, lo cual, en el sector minero se restringe esta información, y por otro lado, los empleados por el tiempo al desarrollar cada uno de los instrumentos de investigación aplicados, la veracidad en las respuestas, conflicto de interés relacionados.

### **Delimitaciones.**

La presentes investigación se desarrolló en la empresa METALES S.A., tanto en su oficina Matriz ubicada en la ciudad de Machala, provincia de El Oro y en su campamento minero ubicado en el cantón Camilo Ponce Enríquez de la provincia de Azuay, en el año 2022, aplicando los diferentes instrumentos de investigación a todo el personal de la empresa.

## **Capítulo I: Marco Teórico**

### **Teoría Sociológica del Mercado de Trabajo.**

La teoría sociológica del mercado de trabajo fue desarrollada a finales del siglo XX, la cual basa su estudio en la compra y venta de fuerza de trabajo para las organizaciones por una recompensa conocida como la retribución asalarial, donde se generaba diferentes asentamientos de categorización entre las personas por los ingresos percibidos, donde no existía un patrón determinado para la determinación de los salarios, ya que existían profesionales que ganaban diez veces más que los obreros y existían profesionales que se mantenían sin trabajo fijo (Morales & Leguizamón 2018).

La teoría sociológica del mercado, también explica que, dentro de sus apartados, que bajo los estudios realizados se manifestaban obreros operativos ascendían, considerando los conocimientos ascendían de manera directa a nuevos cargos jerárquicos, destacando al conocimiento como una oportunidad de crecimiento profesional. dentro de las organizaciones (Morales & Leguizamón 2018)

### **Teoría de la Andragogía.**

La andragogía es considerada como una teoría basada en la educación y el aprendizaje del adulto - definición del maestro Alexander Kapp, quien en 1833, retoma el arquetipo platónico de educación y acuña el término Andragogía (Chacón, 2012). La andragogía tiene que ver con aspectos socioculturales; logra que el adulto se integre en el ambiente donde se desempeña, utilizando efectivamente lo aprendido (González, 2004). Se puede afirmar que esta teoría busca hacer más sencillo el proceso cognitivo y la adquisición de habilidades que se relacionan con la vida y con la formación profesional (Chacón, 2012).

A finales de la década de los sesenta, en los Estados Unidos de Norteamérica, Knowles inició sus trabajos orientados a tratar de fundamentar la teoría andragógica e involucró la horizontalidad y participación como principios que la fundamentan. Entendía la horizontalidad como la capacidad del aprendiz y el enseñante de seleccionar y definir cuándo, qué aprender y cómo hacerlo; y la participación, como la intervención activa del aprendiz hasta lograr una meta previamente definida (Torres, 2000). La horizontalidad llevada a la práctica hace posible que cada persona alcance sus propósitos de acuerdo con sus habilidades, con la mediación de los compañeros o por un facilitador (Caraballo, 2011). En cuanto a la *participación*, Adam (citado por Caraballo, 2011) la entiende como la toma de decisiones en conjunto, en la ejecución de una tarea determinada.

Se destaca seis postulados que constituyen el aprendizaje del adulto y deberían tomarse en cuenta en el trabajo con ellos. La *necesidad de saber* hace referencia a por qué deben aprender algo, que debe estar ligado a problemas de su vida real. La teoría de la educación de adultos plantea que la persona trae sus metas y requerimientos, es decir que llega con una situación propia de su realidad (Torres, 2000), por tanto sus necesidades de aprendizaje son variadas.

### **Teoría de Enseñanza - Capacitación.**

La capacitación en si refiere al aprendizaje que adquiere un individuo a través de diferentes técnicas y a lo largo de su vida profesional, laboral o social, siendo esta un conocimiento para su cambio de actitudes y aptitudes, el cual se verá reflejado en el desarrollo de sus actividades diarias dentro de un institución pública o privada (Grados, 2001).

La capacitación empresarial se la conoce como actividad de enseñanza realizada dentro de una institución pública o privada, acorde a las necesidades del personal de la

empresa, con el fin de mejorar sus conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes, con el fin de alcanzar los objetivos y metas empresariales, donde sigue una sistematización definida con objetivos claramente planteados, entregando un colaborador totalmente perfeccionado y adaptado a su puesto de trabajo, para el correcto funcionamiento de sus tareas diarias (Paredes & Reátegui, 2017).

La capacitación tradicional, viene enfocada a poder adaptar las capacidades de los colaboradores con las necesidades empresariales conocida como capacitación para hacer, sin embargo, existe otro tipo de capacitación que involucra al ser humano con su propia autoevaluación y percepción de su trabajo dado a la empresa, la cual se conoce como capacitación para llegar a ser, lo ideal en una empresa, es la mezcla de ambas capacitaciones para alcanzar los objetivos empresariales, debido a que fomentaría las habilidades y la conciencia sobre lo realizado del trabajador (Siliceo, 2006).

### **Basada en la Teoría de las Necesidades de Capacitación.**

Las necesidades de capacitación, fueron estudiadas como los conocimientos, aptitudes y habilidades que los colaboradores necesitan para el desarrollo de sus tareas diarias dentro de la empresa, argumentando una toma de conciencia hacia el desarrollo y alcance de los objetivos empresariales ya marcados por los altos directivos, de igual forma, estas necesidades pueden ser direccionadas al mejoramiento de los grupos de trabajo, ya sean estructuradas por objetivos departamentales o de áreas en específico (Guiñazú, 2004).

De igual forma Guiñazú, en su investigación en el 2004, indica que la necesidad de capacitación implica una evaluación entre lo requerido para el puesto de trabajo y los conocimientos aptitudes y habilidades que el colaborador posee actualmente para el desarrollo de cada una de las actividades en el puesto dado, es por ello, que es necesario evaluar los requerimientos mínimos establecidos en los diferentes cargos o puestos de

trabajo y los que está aportando el trabajador, esto se debe realizar en tiempo actual para mejorar y apuntalar a los objetivos y metas situadas por la institución (Morales & Leguizamón 2018).

### **Procesos de la Capacitación.**

El proceso de capacitación en los estudios realizados en la teoría sociológica del trabajo establece los pasos a seguir para poder introducir un plan de mejoramiento de las habilidades, aptitudes y conocimientos del personal actual de la empresa y las necesarias para futuras contrataciones, es por ello que el primer paso para realizar una capacitación efectiva en las empresas es la detección de necesidades de capacitación, donde los encargados deberán considerar lo siguiente: la estructura organización funcional de la empresa, donde se evaluarán cada uno de los puestos de trabajo (Guiñazú, 2004).

Posterior a la detección de necesidades, los expertos deberán realizar los respectivos análisis a través de las diferentes encuestas direccionadas al personal interno y los externos, los cuales, acorde a sus perspectivas indicarán lo necesario para el funcionamiento de la empresa vista desde cada uno de los puestos de trabajo, lo cual da origen al plan de capacitación (Siliceo, 2006).

El plan de capacitación, es un documento, en el cual se establecen los objetivos y metas empresariales para el desarrollo del personal actual y futuro, es por ello que dentro de este, se desarrollara los diferentes programas acorde a los puestos de trabajo e indicando la estructura de los mismos, así mismo, en este documento se plasmara los recursos necesarios para la implementación de las diferentes actividades de capacitación, siendo esta evaluado su pertinencia antes de su implementación (López, 2011).

Paso siguiente a la elaboración y aprobación del plan de capacitación, corresponde a la implementación y ejecución del documento plasmado, donde se desarrollarán las estrategias implantadas para el cumplimiento de los objetivos empresariales, lo cual deberá ser monitoreado y analizado en caso de presentarse desviaciones en lo planeado; Finalmente al cumplimiento del plan de capacitación, corresponde como último paso, realizar la evaluación respectiva, esto permitirá una retroalimentación de lo desarrollado y aprendido, dando lugar al mejoramiento continuo (López, 2011).

### **Teorías de Enseñanza Bajo el Modelo de Capacitación.**

Luego de que las empresas determinan las necesidades de capacitación para el personal, se debe establecer qué tipo de técnica se usará para el adiestramiento del personal actual o del futuro, es por ello que se presentan diferentes técnicas a ser usadas por los encargados del área de capacitación empresarial (Siliceo, 2006).

- Teoría capacitación en el trabajo. - a esta teoría refiere se la conoce como coaching y existen diferentes formas de realizar, una de las más usadas es que un supervisor o trabajador con mayor experiencia imparta el conocimiento al personal nuevo o de menor jerarquía institucional, como por ejemplo, llevar la operación de una maquinaria, esto da lugar a que el conocimiento sea aplicado a la realidad empresarial vivida, otra de las técnicas en la capacitación en el trabajo es formar a directivos o gerentes bajo la denominación de asistentes, donde aprende las actividades de un puesto más alto y lo prepara para un crecimiento laboral acorde a las necesidades solicitadas para los cargos de alto nivel (López, 2011).
- Teoría del aprendizaje informal. – refiere a como los empleados a través de conversaciones habituales dentro de su jornada laboral presentan sus conocimientos a los demás colaboradores, esto se podría implementar como por ejemplo con



pizarras en los puestos de trabajo, donde colaboradores indicaran conocimientos de variaciones o formas de realizar las tareas, algunas empresas también establecen espacios de discusiones como cafeterías, tiempos libres entre jornadas, reuniones no laborales dentro del trabajo, aunque muchos empresarios a estas dos considerarían como una pérdida de tiempo laboral, otros lo consideran como una retroalimentación fructífera en el alcance de las metas y objetivos empresariales (López, 2011).

- Teoría del aprendiz-maestro. – el estudio desarrollado en la presente teoría es dirigida a que empleados con mayor conocimiento brindan adiestramiento práctico y teórico a los nuevos colaboradores, este adiestramiento va de la mano con el mejoramiento operativo, aquí se pueden situar al aprendizaje en temas como eléctricos, albañilería, mecánica etc. La diferencia de esta técnica con la de capacitación en el trabajo, refiere a que su enseñanza se debe desarrollar en aulas con duraciones más largas y mejor estructuradas, formando así a nuevos maestros en las áreas seleccionadas (López, 2011).
- Teoría de los simuladores. – teoría basada en la realización del trabajo en campo y con las herramientas a manipular por un trabajador, esta técnica refiere a mejorar las capacidades motrices en la manipulación de los diferentes instrumentos, equipos y herramientas que serán usados por el colaborador en sus tareas diarias, a pesar que se refiere a actividades operativas también puede ser aplicadas a las áreas administrativas como por ejemplo el uso de sistemas informáticos (López, 2011).
- Teoría de aprendizaje moderno:
  - Aprendizaje audiovisual y tradicional. – basado en el comportamiento de la era tecnológica se usan videos, ilustraciones de momento reales para la aplicación de desarrollo de actividades, haciendo referencia a una formación tradicional para el

empleado, donde a través de proyecciones este captara el conocimiento a ser aplicado en su vida laboral (Guiñazú, 2004).

- Aprendizaje vía internet y portales. - la globalización del internet y del conocimiento, considerada como una de las técnicas con menor costo en términos de logística para el aprendizaje, lo cual permite que se desarrollen en los tiempos determinados por el colaborador, debido a que la información puede mantenerse al alcance en tiempos determinados óptimos para el trabajador (Guiñazú, 2004).

Dentro de esta técnica, se puede usar portales de aprendizaje, ya sean estos contratados o implementados por la institución, dentro de ellos se puede mantener una amplia información a la cual el colaborador tendrá acceso mejorando así el conocimiento global, no solo de su puesto de trabajo sino de otros puestos más (Guiñazú, 2004).

De igual manera, se usan salones virtuales, que reemplazan la presencialidad del trabajador en desarrollo, actualmente se ha encontrado que muchas empresas apuestan por esta técnica debido al aporte que le da al cumplimiento de las metas empresariales, la desventaja presentada por esta técnica, se relaciona a la falta de control de quien desarrolla el curso, capacitación o evaluación de los conocimientos aprendidos, sin embargo, se implantan técnicas de evaluación de conocimiento para mejorar la brecha del control en la no presencialidad (Siliceo, 2006).

- Teoría de necesidades especiales. – esta teoría va desarrollada a la adquisición de conocimientos bajo el método de experimentación científica tipo de capacitaciones direccionadas a mejorar las condiciones laborales con objetivos claros, como por ejemplo una alfabetización para empleados, trabajo en equipo, empowerment etc. Esta se relaciona a llevarlo al colaborador más allá de cumplir con sus tareas de

forma efectiva, si no, también relacionarlo con las adversidades del medio donde se desenvuelve (Siliceo, 2006).

### **Desempeño Laboral: Teoría de la conducta de eficiencia.**

Las conductas que tiene el individuo para la consecución de los resultados tanto en el ámbito personal como laboral, desarrollan nuevos mecanismos que implicaría el beneficio de la sociedad (Latorre, 2011). De igual manera esta teoría entrega la definición de desempeño y eficiencia laboral relacionándola con las actividades que el colaborador debe realizar para el cargo asignado o las que surjan a lo largo de su vida profesional dentro de la institución (Latorre, 2011).

Históricamente, la eficiencia hacia el trabajo considerado actualmente como el desempeño laboral, en su primera etapa se la denominaba como evaluación de puestos de trabajo, se acuña el termino en la edad media de desempeño, cuando se evalúa las capacidades de los oficiales, los cuales eran categorizado por su rendimiento y definido por colores acorde a los resultados obtenidos. Por consiguiente, en la siguiente etapa del desempeño laboral se introduce a la evaluación del colaborador acorde a las actividades realizadas en su puesto de trabajo, donde se realiza una retroalimentación dándole a conocer al trabajador los resultados obtenidos, dando la confianza y respaldo con la institución (Cuello, et al, 2020).

Finalmente, los altos mandos en la actualidad no solo se enfocan en medir el desempeño de sus colaboradores, si no también mejorar los resultados obtenidos, con ello mejorar la efectividad de cada una de las actividades realizadas en los puestos de trabajo (Cuello, et al, 2020).

## **Objetivo de la Medición de Desempeño Laboral, Basado en la Teoría de la Eficiencia.**

El objetivo de la medición de desempeño laboral, se da para poder cumplir con las siguientes razones.

1. Salarios. - bajo esta perspectiva los supervisores, jefes o gerentes, podrán considerar las alzas salariales a los que obtengan un excelente resultado en la realización y efectividad de sus tareas.

2. Descripción de deficiencias. - mediante la medición se pueden evidenciar falencias en las descripciones de puestos de trabajo o en la realización de las tareas realizadas.

3. Fortalezas y debilidades de los empleados. – al aplicar la evaluación de desempeño afloran las fortalezas y debilidades de los empleados, lo cual servirá para el desarrollo del plan de carrera.

## **Indicadores del Desempeño Laboral.**

En un inicio los indicadores que se evaluaban para medir el desempeño laboral era la evaluación del puesto de trabajo y la efectividad de las tareas realizadas, por consiguiente, se establecen nuevos indicadores de desempeño como es la satisfacción laboral, las conductas ante la realización de las tareas y los compromisos organizacionales (Latorre, 2011).

## **¿Quién Debe Evaluar?**

En su mayoría las empresas apuestan por la evaluación de los supervisores hacia sus colaboradores, debido a que estos son responsables del desempeño y ejecución de los trabajos realizados por parte de sus trabajadores, sin embargo, la influencia directa del supervisor puede verse alterada por la parte emocional que tenga hacia su subordinado, como

ejemplo, puede calificar con alta puntuación a un colaborador apreciado y calificar mal a un colaborador que no comparte sus ideales (Brazzotto & Pavon, 2012).

Es por ello que se cita otras formas de evaluación, que a continuación se detallaran:

- Evaluación de pares. - se entiende por evaluación de pares, cuando un trabajador evalúa a otro del mismo nivel jerárquico, lo cual tiene un impacto positivo en la retroalimentación para el mejoramiento eficiente de las actividades (Brazzotto & Pavon, 2012).
- Comités evaluadores. - los comités estarán integrados por el supervisor directo del trabajador y por dos o más compañeros supervisores que desarrollarán el proceso de evaluación de desempeño de las actividades que realiza el colaborador (Brazzotto & Pavon, 2012).
- Autoevaluaciones. - consiste en que el trabajador se evalúa a si mismo sobre su desempeño, la problemática de esta evaluación, es la falta de sinceridad o el espejismo de percepción propia sobre las actividades que realiza la persona, es por ello, que esta sirve siempre y cuando se desarrolle a la par con la evaluación de un supervisor y de un subalterno (Brazzotto & Pavon, 2012).
- Evaluación de subalterno. - se la considera como una herramienta eficaz para una retroalimentación ascendente, debido que en esta las empresas ponen a los trabajadores a evaluar a los supervisores, creando así la perspectiva vista desde un nivel jerárquico más bajo al evaluado (Brazzotto & Pavon, 2012).
- Evaluación 360 grados o retroalimentación. – este tipo de evaluación permite tener una visión completo de cómo se percibe al colaborador, dado que quien lo evalúa será el supervisor, sus pares, subalternos y cliente interno o externo, lo cual retroalimenta para cambios sutiles en el comportamiento y mejoría de actividades,

es por ello, que luego de realizar esta evaluación se explique que es más para desarrollo personal dentro de la empresa que para gratificaciones en temas de salario o sueldos (Brazzolotto & Pavon, 2012).

### **Teoría de la Motivación.**

En todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas, es ahí donde radica la importancia de su aplicación en cualquier área; si se emplea en el ámbito laboral se puede lograr que los empleados motivados, se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo (Rivera, 2014).

La motivación consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño laboral, se puede mencionar que las culturas positivas las construyen las personas, por tal motivo debemos preguntarnos ¿qué podemos hacer para estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos? Ahora bien, hablar de motivación, también es hablar de desempeño laboral, pues este último es el resultado del esfuerzo, compromiso, y empeño con que un trabajador realiza una determinada tarea; de esta manera la evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en el proceso administrativo, mediante la cual, se pueden encontrar problemas en el desenvolvimiento del trabajador (Rivera, 2014).

El desempeño laboral de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una institución. Cabe señalar, que una evaluación del desempeño, trae beneficios tanto al que lo realiza como al que se le aplica, en resumidas cuentas, puede decirse que la evaluación del desempeño es determinante para verificar si la política de recursos humanos de una organización es la correcta o no (Rivera, 2014).

## **Teoría de Retroalimentación y Evaluación.**

En todo proceso administrativo operativo se manifiesta la teoría de la retroalimentación por resultados como es de realizarse el círculo de DEMING, Posterior a la evaluación del personal, esta debe ser comunicada al trabajador sobre los resultados que obtuvo y para ello es necesario que el supervisor siga los siguientes pasos (Latorre, 2011).

### ***Preparación***

Prepararse para la entrevista implica, comunicar al trabajador sobre la comunicación de los resultados, el análisis de los resultados y comparación con los estándares requeridos para el puesto de trabajo y por último, preparar el lugar donde se realizara una entrevista para comunicar los resultados al trabajador.

### ***Entrevista***

El supervisor deberá ser claro y directo en cuanto a los resultados obtenidos por el trabajador, deberá ser objetivo en cada ítem de desempeño ya sea satisfactorio o insatisfactorio, posterior el empleado deberá proponer un plan de acción para mejora lo insatisfactorio con tiempo claros y precisos, es importante que el colaborador sea participativo en el proceso de evaluación para considerar su punto de vista para el mejoramiento continuo, el entrevistador tiene que estar consiente que se le presentaran situaciones de negatividad, por lo cual la empatía y efectividad de comunicar harán una retroalimentación más fluida (Latorre, 2011).

## **La planificación de capacitaciones.**

### ***Teoría de la Planificación.***

La planificación se base en desarrollar de manera sistematizada los procesos a desarrollar con base en un objetivo claro, aplicando la planificación en el desarrollo de las habilidades de los colaboradores nace el plan de capacitación, el cual es un documento escrito donde se plasman las diferentes estrategias para mejorar los conocimientos, habilidades y aptitudes de los trabajadores que se encontraron en la descripción de necesidades de capacitación (Parra & Rodríguez, 2016).

Este plan de capacitación deberá contener lo siguiente:

- Periodo determinado. - esto implica que el plan debe ser renovado en los tiempos dados, luego de realizar la retroalimentación en el periodo culminado.
- El público objetivo. - diferenciar el público de la capacitación permite una eficiencia en el ahorro de recurso y sobre todo un mayor impacto de la capacitación a darse.
- Acciones formativas. - las actividades deben ser orientadas al mejoramiento de las habilidades, conocimientos y aptitudes de los trabajadores.
- Presupuesto. - como toda actividad empresarial, el plan de capacitación implica una inversión de recursos tanto materiales, económicos y humanos, los cuales deben ser contemplados de manera real.
- Resultados. – será el objetivo a lograr, es decir, el entregable que se obtendrá luego de impartir la capacitación.
- Evaluación de resultados. - se deberá plantear el mecanismo, la forma y los indicadores de medición de la meta alcanzada, para su posterior análisis y retroalimentación (Parra & Rodríguez, 2016).



Las empresas deben considerar al plan de capacitación como una de las herramientas necesarias para alcanzar los objetivos empresariales, he ahí la importancia de establecer de manera clara un plan que ayude a mejorar las capacidades del personal para la realización de sus tareas, el plan de capacitación también es importante, debido a que establece de manera clara las directrices para solucionar las insatisfacciones del desempeño laboral de los colaboradores (Parra & Rodríguez 2016).

### ***Teoría de Expectativas de VIE de Vroom (1964)***

Víctor Vroom propone que la motivación es producto de la valencia o el valor que el individuo pone en los posibles resultados de sus acciones y la expectativa (esperanza) de que sus metas se cumplan. La importancia de esta teoría es la insistencia que hace en la individualidad y la variabilidad de las fuerzas motivadoras (Rivera, 2014).

Los trabajadores se sentirán motivados para aumentar su desempeño, si estiman que ello traerá como resultado una buena evaluación del mismo, adecuadas recompensas organizacionales y satisfacción de metas personales. De esta manera, es posible esquematizar tres tipos de relaciones:

- Relación esfuerzo y desempeño: probabilidad percibida de que ejercer determinado esfuerzo conducirá al adecuado desempeño.

- Relación desempeño y recompensa: grado en que el individuo estima que desenvolverse a cierto nivel le traerá el resultado esperado.

- Relación de recompensa y metas personales: medida en que las recompensas de la organización satisfacen las necesidades o metas personales y son por tanto atractivas para el sujeto (Rivera, 2014).

## Capítulo II: Marco Referencial

### Capacitación y Desempeño Laboral

La capacitación es considerada como importante para el desarrollo de los trabajadores, es por ello, que la capacitación se considera como base para el mejoramiento del desempeño laboral de los colaboradores y así alcanzar de manera eficaz y eficiente los objetivos empresariales. (Fernández, Ramírez, & Díaz, 2008). Las técnicas que se usen dentro de la capacitación refieren mucho a las necesidades encontradas por los evaluadores.

Según Rengifo (2018), en su desarrollo de tesis investigativa, manifiesta la importancia de la capacitación para el mejoramiento del desempeño laboral en el sector público del Perú, donde nos indica que la relación entre la capacitación y el desempeño laboral mantienen una correlación positiva y bastante significativa, esto quiere decir, que a medida que aumenta la inversión en capacitaciones el desempeño laboral mejorara y con ello el alcance de los objetivos y metas empresariales.

Navarrete (2018), por su lado, manifiesta dentro de su estudio, que, al realizar un análisis en una de las cadenas de supermercados en el Ecuador, se pudo evidenciar bajo un enfoque cualitativo las necesidades de formación que presentan las PYMES, por lo que la inversión realizada en un plan de capacitación mejoro los índices de desempeño laboral evaluados inicialmente en la persona.

De igual forma Parra y Rodríguez (2015), en su artículo investigativo denominado, “La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones”, nos indica que, como la detección efectiva de necesidades de capacitación, permite tomar las estrategias necesarias para mejorar la calidad de los procesos productivos, administrativos, sociales y

económicos de la organización, dando lugar al alcance de los objetivos empresariales en menor tiempo.

Valenzuela et al. (2017) realizaron una investigación titulada “Elaboración de un programa de capacitación basado en una detección necesidades” los autores mencionan que El proceso de capacitación puede optimizarse si los encargados al respecto planean sus cursos de capacitación con base a una detección de necesidades de capacitación (DNC) que involucre la participación del propio trabajador, lo que implica ayudar a los empleados utilizando diversos procedimientos para identificar algunas deficiencias en sus conocimientos o habilidades que estén afectando su desempeño laboral y permitan explicarles que la conducta humana es aprendida y por lo tanto puede ser modificada, mejorada, así cómo es posible, adquirir nuevos repertorios.

Mérida (2014) llevó a cabo una investigación titulada “Eficacia de un programa de capacitación de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral de los jefes y supervisores de ventas en una empresa distribuidora de bebidas carbonatadas” cuyo objetivo general es: determinar si el programa de capacitación coaching empresarial mejora el desempeño laboral de los jefes y supervisores del departamento de ventas en una empresa distribuidora de bebidas carbonatadas. Se realizó una evaluación mediante el formato División de Recursos Humanos- Evaluación de Desempeño, (DRH-ED-02) INTECAP, para mandos medios y profesionales con el fin comparar el nivel de desempeño de los sujetos antes y después de someterse al programa, que tuvo una duración de 40 horas distribuidas en ocho sesiones de 5 horas, demostrando las ventajas, desventajas, características y técnicas que se presentan o se utilizan en esta metodología, convirtiéndose para esta organización un tema de innovación.

En el trabajo investigativo realizado por Rengifo (2018), planteo una correlación realiza entre la capacitación y la incidencia en el desempeño laboral, siendo este el objeto de estudio realizado, con una población de 120 trabajadores del área administrativos, aplicando una metodología de recolección de datos a un muestra significativa de 92 de manera aleatoria, donde las variables de estudio son similares al presente estudio que se desarrolla las cuales fueron capacitación y desempeño laboral, aplicando métodos cuantitativos basados en la metodología de método científico.

Las variables analizadas por Rengifo responden a un diseño experimental, transversal y correlacional, aplicada a la muestra de estudio, validando su contenido mediante el uso de especialistas en análisis de modelos de correlación lineal, basando su análisis en el ESTADISTICO alfa Cronbach, la cual dio como resultado una correlación existe significativa con relación positiva entre la capacitación y el desempeño laboral, lo cual nos puede indicar que a medida que incrementan la variable de las capacitaciones el desempeño laboral tiene a mejorar.

### **Capacitación en Empresas Mineras.**

Como es de conocimiento las empresas mineras desde la antigüedad que se empezó aprovechar los recursos de la tierra, ha sido un generador de crecimiento económico dentro de la sociedad donde se desenvuelve. De los objetos que el ser humano ocupada a diario gran mayoría son provenientes de la actividad de extracción de materiales por trabajos en minería, es por ello que la minería se considera como un motor económico de la sociedad donde se desarrolla (Honores, et. Al. 2020).

La capacitación dentro de las empresas mineras, no solo se considera como un benefactor para el mejoramiento del desempeño laboral, sino también un cuidado de la vida

de quienes desarrollan esta actividad de alto riesgo, debido a que la falta de formación en conocimientos, aptitudes y habilidades, ha generado accidentes altamente letales e incluso se han evidenciado casos de fallecimientos (Honores, et. Al. 2020).

En las empresas mineras, las capacitaciones van orientadas al trabajo con realización de actividades con alta seguridad, es por ello que el Ministerio de Trabajo, dentro de sus directrices, estable un plan de capacitación exclusivamente para temas de seguridad, riesgos laborales, salud ocupacional, salud mental y desarrollo de destrezas para un trabajo seguro.

Actualmente el Ministerio de Trabajo, establece que, en las compañías mineras, es reglamentario que el personal cuente con una certificación y capacitación en seguridad y salud en el trabajo o en prevención de riesgos laborales, la cual estará registrado como una licencia en la página del SENECYT, al establecer este requisito, obligatoriamente las empresas y los colaboradores se ven comprometidos con realizar sus actividades apegadas a la eficiencia y eficacia.

De igual forma el conocimiento del desempeño laboral de las personas permitirán a los dirigentes de las empresas mineras tomar correcciones para la implementación de un plan de capacitación que permita relacionar le eficacia de las tareas como lo establece Honores et. Al (2020), es su artículo científico denominado “Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas minera”.

### **“Motivación y Desempeño Laboral-URP”**

Sara Palma (1998), publicó una revista en la Universidad Ricardo Palma, relacionada a la motivación y al clima laboral existente en las instituciones universitarias en el Perú. Dicho estudio fue de carácter correlacional formulado bajo el diseño de campo. La muestra

estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima.

Los resultados encontrados fueron la existencia de niveles medios de motivación y clima organizacional, la no existencia de diferencias en cuanto al nivel motivacional cuando se toma en cuenta el sexo mientras que sí las hay en relación al grupo ocupacional y al tiempo de servicios a favor de los docentes y de quienes tienen un mayor tiempo de servicio en la institución educativa a la que pertenecen. El clima laboral arrojó que a pesar de que el nivel de los trabajadores fue encontrado como “bueno”, no llega a ser la más óptima, deseable para una institución de excelencia. Se encontró un bajo coeficiente de correlación entre las variables motivación y clima laboral, lo que quiere decir que no hay una asociación directa entre sí

## **Capítulo III: Metodología**

### **Investigación Cuantitativa.**

El propósito de aplicar una metodología cuantitativa es predecir, explicar y controlar mediante un enfoque basado en la recolección de datos numéricos, diseñado de manera inflexible y estructurado, realizando especificaciones claras en los detalles a lo largo de la investigación desarrollada, donde la estrategia de recolección de datos, se basa en el trabajo de campo a través de los diferentes instrumentos de investigación, pudiendo ser descriptiva, correlacional, experimental o causal-comparativa, para finalmente darle a los resultados una expresión con un grado determinado de certeza (De Pelekais, 2000).

Realizar el enfoque cuantitativo en la investigación, da una sistematización de un proceso concreto y retroalimentarle en cada una de las fases que parte desde el problema hasta la obtención de los resultados, siendo unos pasos a seguir desde identificar un problema, diseñar el modelo, recolectar los diferentes datos de entrada, generar la solución, ejecutar la solución al problema, finalmente interpretar los resultados y que estos sean expuestos para ser aplicables (Render et al., 2006).

### **Método Deductivo.**

Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares, se inicia con el análisis de los postulados. (Bernal, 2010, p. 59).

Para este trabajo de investigación se recurrirá a información de diferentes autores, teorías, revistas e Internet, para luego seleccionar la información más conveniente, la que será aplicada y seleccionada en la propuesta de la presente investigación.

### **Investigación Transversal.**

Los diseños transversales suelen incluir individuos con y sin la condición en un momento determinado (medición simultánea) y en este tipo de diseño, el investigador NO realiza ningún tipo de intervención (interferencia). El investigador realiza una sola medición de la o las variables en cada individuo (número de mediciones); sin embargo, cuando se realizan dos o más mediciones de las variables de interés en el mismo individuo, el diseño y especialmente el plan de análisis cambia y el diseño de corte transversal se convierte en longitudinal. Recordar siempre que la unidad de análisis es el individuo (Rodríguez & Mendivelso, 2018).

### **Alcance de la Investigación: Descriptivo.**

El tipo de estudio de la investigación es descriptivo, el mismo que consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es detallar cómo son y se manifiestan. De acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 92), con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan entre sí, sino más bien, recopilar información del tema tratado, para relacionar la investigación en campo de la realidad de ajuste de las variables correlacionándolas entre sí.

### **Diseño de la Investigación: No Experimental.**

Ñaupas, (2013) describe que el diseño de la investigación es no experimental porque busca observar el fenómeno tal como se da en su contexto natural, y así permite realizar un



análisis y posterior a ello realizar una propuesta y así obtener las conclusiones y solucionar el problema planteado. Los datos se realizan en un solo momento, en un tiempo único, realizando un corte específico en un tiempo determinado; es descriptivo por tanto busca precisar, la incidencia del fenómeno en las variables y las relaciones existentes entre sus componentes.

### **Procesamiento de la Información.**

Los datos y la información recolectada en la aplicación del instrumento en estudio serán previamente clasificados; registrados haciendo uso de programas computarizados tales como el Excel, Word y luego presentados en base a cuadros y Figuras para ser analizados e interpretados de acuerdo al problema y objetivos planteados del presente estudio.

Tabulada la información obtenida y determinados los resultados, se procederá a realizar un análisis, según los objetivos, preguntas e hipótesis planteadas en la presente investigación, para este efecto se utilizará el programa informático Excel y Word, el cual deberá seguir los siguientes pasos:

a) Obtenida la información del objeto de estudio de la investigación, se revisará, corregirá y ordenará de acuerdo con los objetivos planteados.

b) Se codificará las respuestas utilizando un sistema de códigos numéricos para las variables con el fin de tabularlas.

c) Las variables codificadas se elaborarán cuadros y Figuras por cada pregunta que compone el instrumento.

d) Se realizará la interpretación de los datos obtenidos, a fin de entregar el análisis de manera Figura, tabular y escrito.

## Capítulo IV: Análisis e Interpretación de Resultados

### Encuesta de Desempeño Aplicada al Personal Administrativo y Operativo de la Empresa Metalesa S.A.

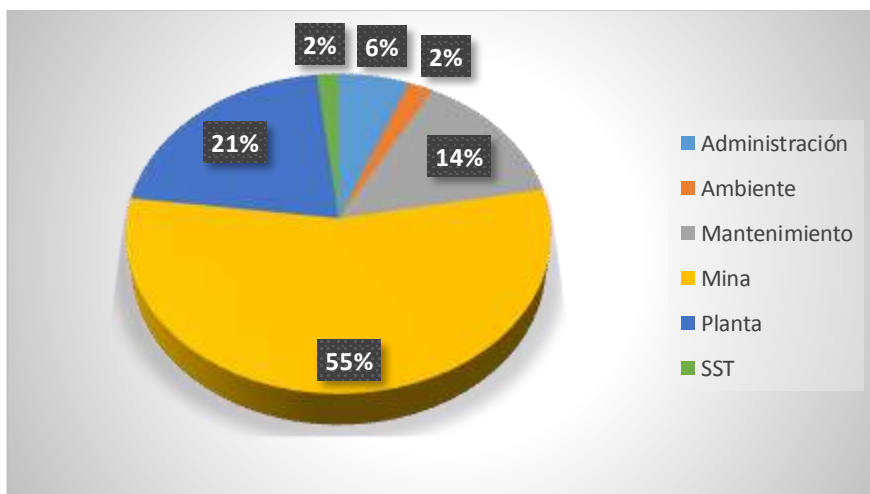
La evaluación de desempeño por competencias es una de las técnicas que usan las empresas, dentro de las cuales se ha usado una evaluación 360°, en el cuadrante del ámbito jerárquico, es decir el jefe inmediato evaluara a su personal acorde a los parámetros establecido, siendo esta aplicada a la totalidad del personal 440 colaboradores.

**Tabla 1.** Clasificación por departamentos.

Departamentos		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Administración	26	6%
Ambiente	9	2%
Mantenimiento	62	14%
Mina	242	55%
Planta	93	21%
SST	8	2%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de desempeño aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 1.** Clasificación por departamentos.



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de desempeño aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

### **Análisis.**

En la aplicación del instrumento de encuesta de desempeño laboral aplicada a los trabajadores por parte de los jefes inmediatos, se observa la caracterización de que el personal operativo (residen en campamento minero) representa el 94% del total de la población, donde el departamento más amplio es el de mina con un 55%, seguido por el de planta con un 21%, dejando al final al departamento administrativo con tan solo un 6%, lo cual nos indica que la mayoría de población de Metalesa S.A., se encuentra donde se realiza las operaciones mineras.

### **Comunicación.**

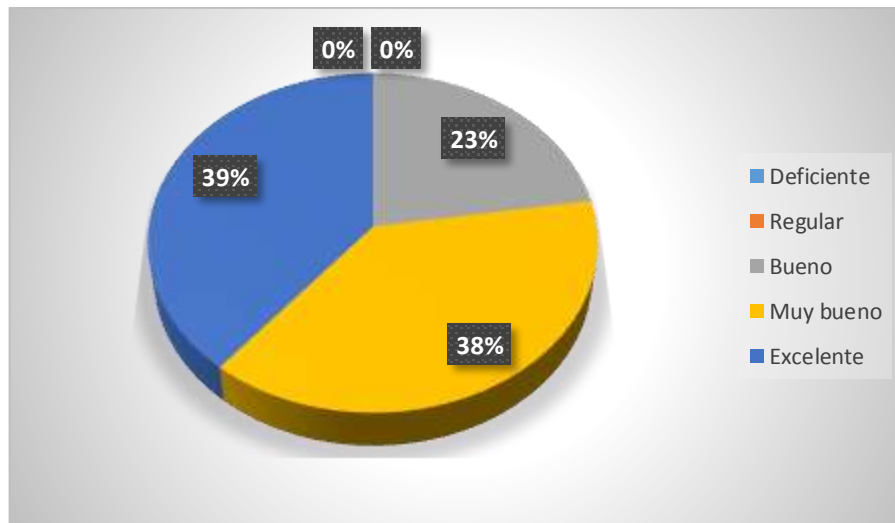
Esta variable permitirá medir, como se relacionan de manera efectiva los diferentes departamentos y colaboradores entre sí, dentro del lugar de trabajo, mostrando el nivel de comunicación interna entre áreas.

**Tabla 2.** Competencia de comunicación

<b>Comunicación</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	99	23%
Muy bueno	169	38%
Excelente	172	39%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de desempeño aplicada al personal Metalesa S.A 2022

**Figura 2.** Competencia de comunicación.



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de desempeño aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

### **Análisis.**

Con la encuesta realizada a los 440 trabajadores con las preguntas relacionadas a la competencia de comunicación, se puede observar que no mantienen escalas en términos deficientes ni regulares, indicando que la comunicación buena se ubica con un 23%, la muy buena en un 38% y la excelente en un 39%, dando lugar a la interpretación que los mensajes se están enviando y receptando por encima de un nivel aceptable, sin embargo, existen condiciones que se pueden mejorar.

### ***Trabajo en Equipo***

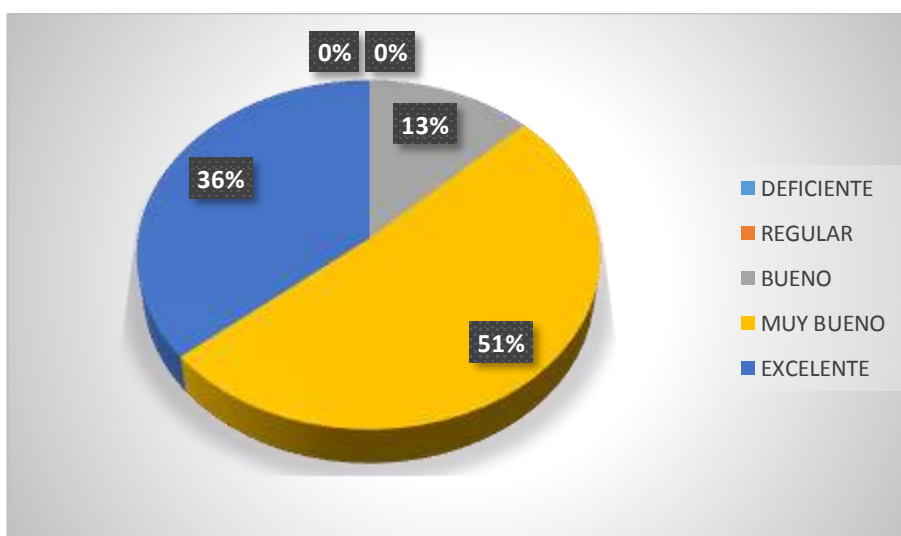
La competencia de trabajo en equipo mide, las relaciones de los grupos para colaborar e interactuar en la realización de cada uno de los trabajos y actividades que se desarrollan dentro de la empresa, se evalúa a Metalesa en la integración de la búsqueda de los objetivos individuales y grupales.

**Tabla 3.** Competencia de trabajo en equipo

<b>Trabajo en equipo</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	56	13%
Muy bueno	225	51%
Excelente	159	36%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de desempeño aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 3:**Competencia de trabajo en equipo.



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de desempeño aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

### **Análisis.**

Con la encuesta realizada a los 440 trabajadores con las preguntas relacionadas a la competencia de trabajo en equipo, se puede observar que no mantienen escalas en términos deficientes ni regulares, indicando que al relacionar los objetivos individuales con los objetivos grupales se mantiene una escala de buena ubicada con un 13%, la muy buena en un 51% y la excelente en un 36%, dando lugar a la interpretación que dentro de los equipos de trabajo se mantiene una visión clara por el cumplimiento de los objetivos generales del departamento y de la empresa Metalesa S.A., sin embargo, existen condiciones que se pueden mejorar.

## Resolución de Problemas

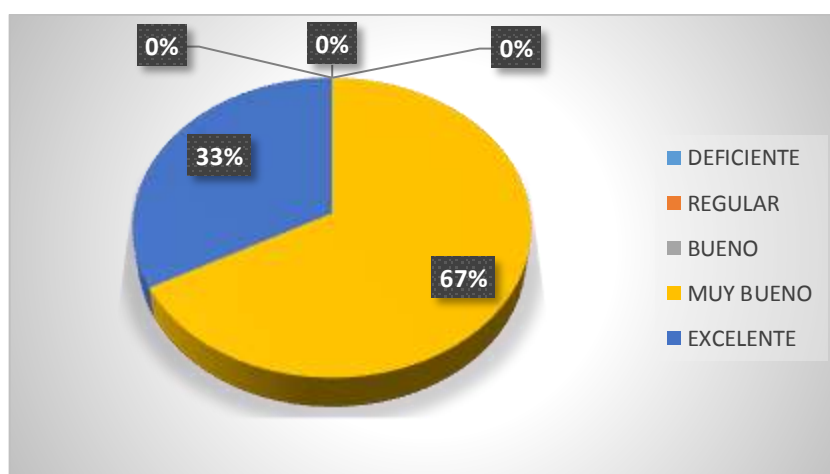
La dimensión o competencia de resolución de problemas va orientado a medir como el colaborador identifica un problema dentro de las actividades realizadas, identificando sus causas y posibles soluciones, poniendo en marcha la solución más factible y eficiente, dentro de la aplicación de la encuesta a Metalesa, se obtuvo los siguientes resultados.

**Tabla 4.** Competencia de resolución de problemas

Resolución de problemas		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	0	0%
Muy bueno	295	67%
Excelente	145	33%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de desempeño aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 4:** Competencia de resolución de problemas.



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de desempeño aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

### Análisis.

Con la encuesta realizada a los 440 trabajadores con las preguntas relacionadas a la competencia de resolución de problemas, se puede observar que no mantienen escalas en términos deficientes, regulares ni buenos, indicando al momento de surgir un problema dentro de las actividades realizadas por los colaboradores estos mantienen una competencia

a la solución de muy buena en un 67% y la excelente en un 33%, dando lugar a la interpretación que los problemas que se detectan por parte de los colaboradores son solucionados en su mayoría de manera eficiente en la empresa Metalesa S.A., sin embargo, existen condiciones que se pueden mejorar, para alcanzar un mayor porcentaje en la excelencia.

### **Mejora Continua**

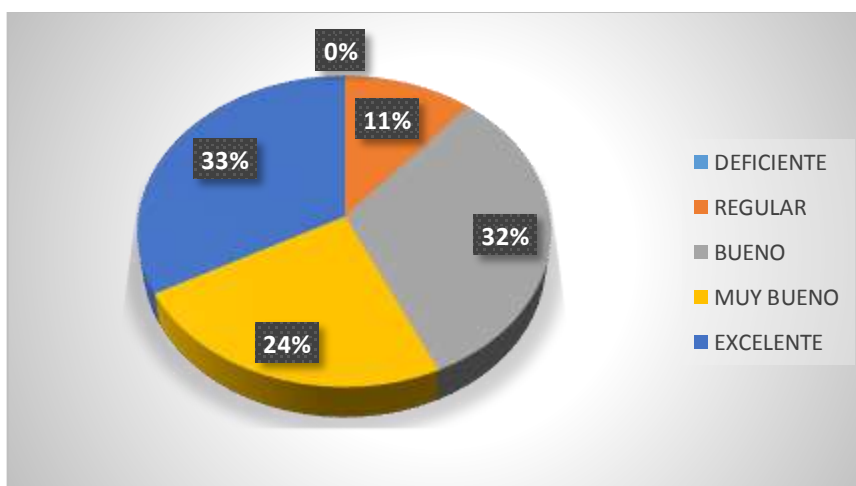
Esta competencia dentro de la evaluación de desempeño, mide el impulso que se mantiene dentro de la empresa en el mejoramiento de las habilidades del personal, de los procesos y de cada uno de los sistemas integrados que se mantiene en Metalesa S.A., aplicando la encuesta de evaluación de desempeño, los resultados son los siguientes.

**Tabla 5.** Competencia de mejora continua

<b>Mejora continua</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	0	0%
Regular	49	11%
Bueno	141	32%
Muy bueno	105	24%
Excelente	145	33%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de desempeño aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 5:**Competencia de mejora continua.



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de desempeño aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

## **Análisis.**

Con la encuesta realizada a los 440 trabajadores con las preguntas relacionadas a la competencia de mejora continua, se puede observar que a diferencia de las otras competencias, colaboradores han sido calificados con un promedio regular del 11%, bueno 32%, muy bueno 24% y el 33% calificados como excelentes, lo que se puede interpretar que no se está orientando la retroalimentación de los errores cometidos para la mejora de los procesos dentro de las actividades que se realizan en la empresa Metalesa S.A.

## ***Organización y Administración del Tiempo***

La competencia de la organización y administración del tiempo evalúa de como el colaborador prioriza el tiempo para la realización de cada una de sus actividades durante su jornada laboral, optimizando así los recursos usados en el desarrollo de las mismas, mediante la aplicación de la evaluación de desempeño en Metalesa S.A., los resultados encontrados son:

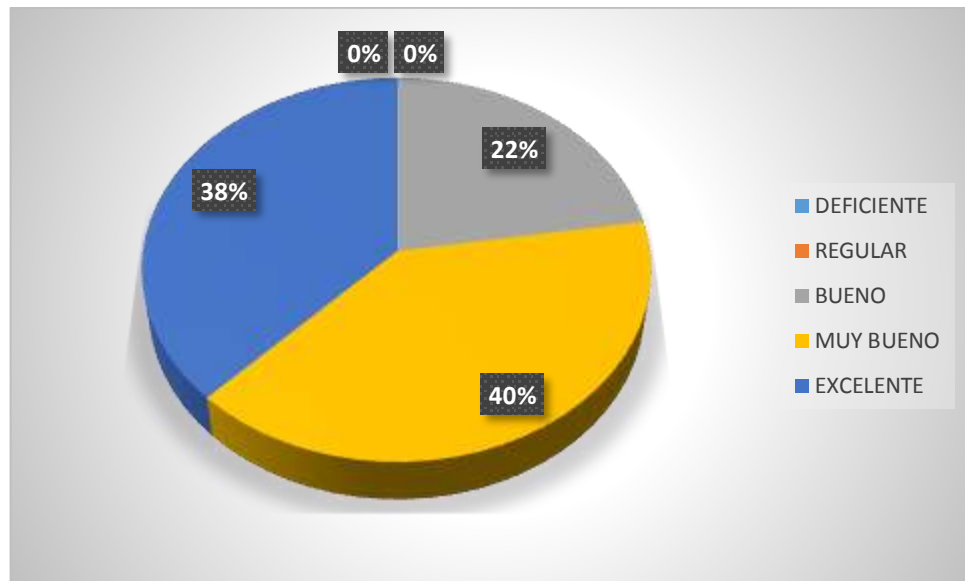
**Tabla 6.** Competencia de organización y administración del tiempo

<b>Organización y Administración del tiempo</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	99	23%
Muy bueno	175	40%
Excelente	166	38%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de desempeño aplicada al personal Metalesa S.A 2022.



**Figura 6:** Competencia de organización y administración del tiempo.



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de desempeño aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

### **Análisis.**

Con la encuesta realizada a los 440 trabajadores con las preguntas relacionadas a la competencia de organización y administración del tiempo, se puede observar que los colaboradores han sido calificados con un promedio bueno 22%, muy bueno 40% y el 38% calificados como excelentes, lo que se puede interpretar que se está manteniendo los tiempos, horarios y recursos asignados a cada una de las tareas de manera eficaz en los procesos dentro de las actividades que se realizan en la empresa Metalesa S.A.

### ***Pensamiento Estratégico.***

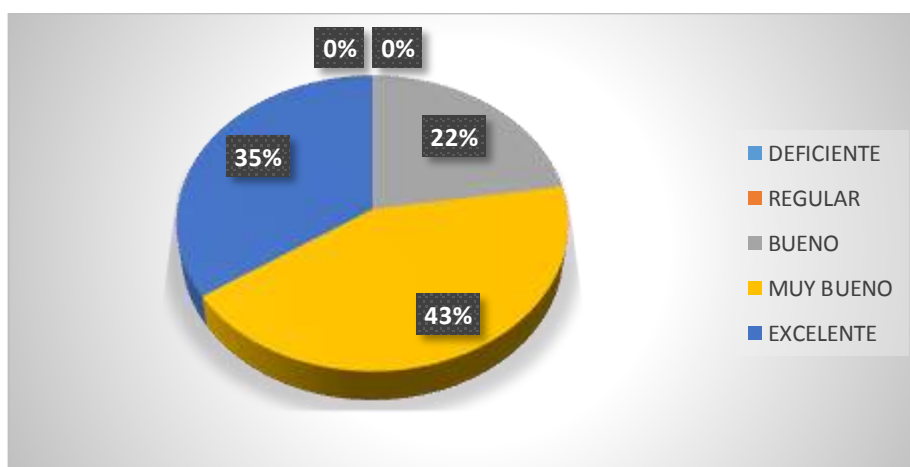
La competencia del pensamiento estratégico, mide la capacidad de los colaboradores, para aprovechar las oportunidades dentro del giro del negocio en el corto y largo plazo, manteniendo una visión en el cumplimiento de los objetivos empresariales, a través de la recopilación de datos en la empresa Metalesa S.A., los resultados son:

**Tabla 7.** Competencia de pensamiento estratégico

<b>Pensamiento estratégico</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	99	23%
Muy bueno	189	43%
Excelente	152	35%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de desempeño aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 7:** Competencia de pensamiento estratégico.



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de desempeño aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

### **Análisis.**

Con la encuesta realizada a los 440 trabajadores con las preguntas relacionadas al pensamiento estratégico, se puede observar que los colaboradores han sido calificados con un promedio bueno 22%, muy bueno 43% y el 35% calificados como excelentes, lo que se puede interpretar que se los colaboradores, mantienen la visión y objetivos dados por la empresa a corto y largo plazo a través de la realización de los procesos dentro de las actividades que se realizan en la empresa Metalesa S.A.

## Encuesta de Medición de la Capacitación Implementada en el Personal de Metalesa S.A. 2022

El presente instrumento de encuesta fue realizado al personal que labora en la empresa Metalesa S.A., en su totalidad de la población, se tuvo colaboración por cada uno de los jefes departamentales de la organización, obteniéndose los siguientes resultados por cada una de las preguntas realizadas.

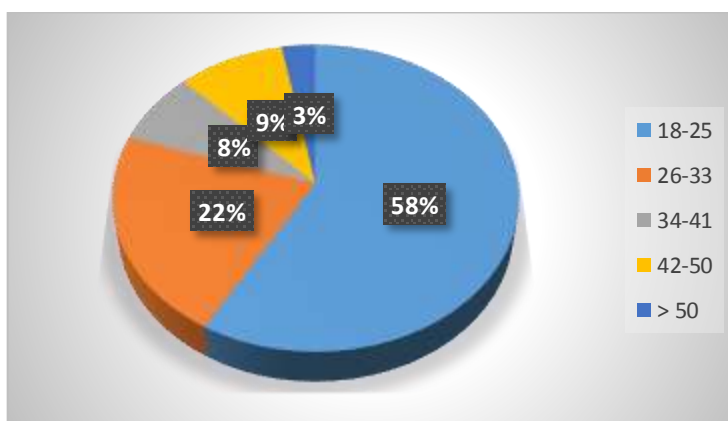
### Edad del Rango del Personal de METALESA S.A.

**Tabla 8.** Rango de edad de los encuestados

Edad		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
18-25	257	58%
26-33	95	22%
34-41	34	8%
42-50	41	9%
> 50	13	3%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 8:** Rango de edad de los encuestados.



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

## Análisis.

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., el rango de edades se caracteriza a la población con rangos del 58% entre 18 a 25 años, de 26 a 33 años el 22%, de 34 a 41 años el 8%, de 42 a 50 años el 9% y mayores de 50 años el 3%, por lo cual se puede indicar que Metalesa S.A., cuenta con más de la mitad de los colaboradores menores a 30 años, considerándose una población joven.

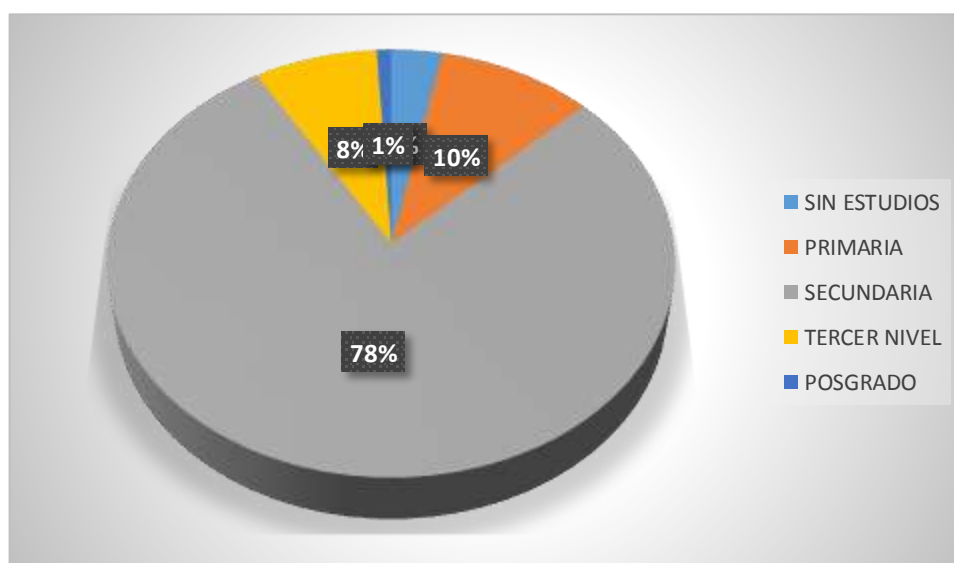
### *Nivel de Instrucción Educativa del personal de METALESA S.A.*

**Tabla 9.** Instrucción formal

Instrucción formal		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Sin estudios	14	3%
Primaria	43	10%
Secundaria	345	78%
Tercer nivel	34	8%
Posgrado	4	1%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 9:** Instrucción formal



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

## **Análisis.**

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., la instrucción formal de los colaboradores responde al 3% personas que no mantienen estudios, 10% los que han terminado la primaria, el 78% responden que han culminado la secundaria, el 8% mantienen un título de tercer nivel y solo en 1% de los colaboradores poseen un postgrado, por lo cual se puede indicar que Metalesa S.A., cuenta con personal que podrían mantener capacitaciones de un nivel medio de conocimiento, lo cual es beneficioso al momento de impartir una capacitación.

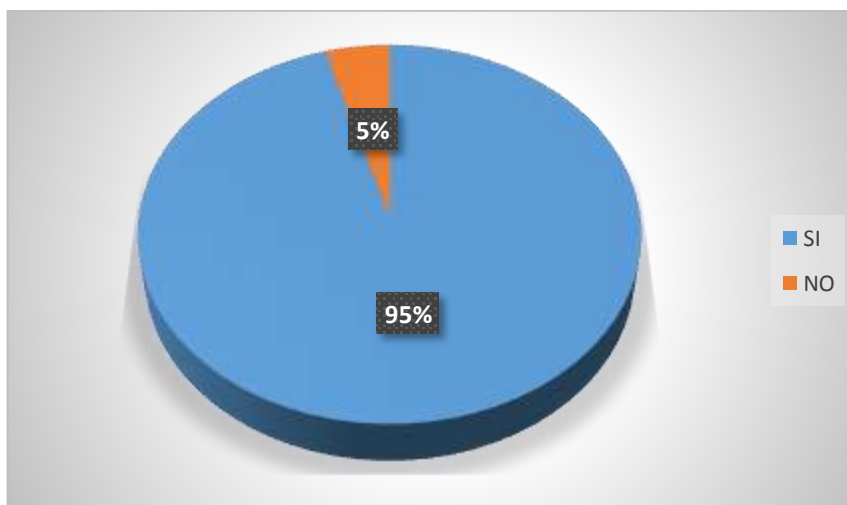
### ***Recibió Instrucción al Momento de Ingresar a la Empresa***

**Tabla 10.** Inducción al ser contratado

<b>Inducción al ser contratado</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	420	95%
No	20	5%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 10:** Inducción al ser contratado



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

## Análisis.

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., se puede observar, que al momento de ingresar a la empresa, si se realiza la inducción al personal nuevo llegando a un alcance de 95% de colaboradores que recibieron las inducciones debidas durante su vinculación con la empresa y tan solo el 5% no pudo realizarse su inducción, esto se debió a que se trata de personal administrativo, y por condiciones de la no presencia de los responsables de la inducción al momento de la contratación.

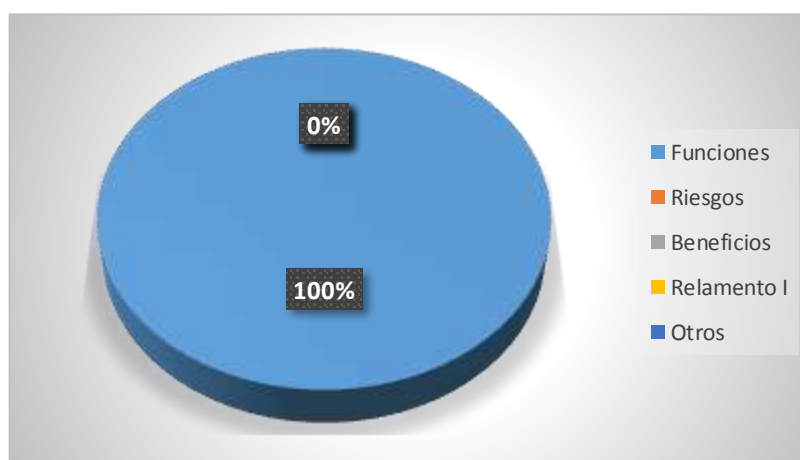
### *La Capacitación que Recibió al Ingresar a la Empresa Fue Relaciona A:*

**Tabla 11.** Temas de la inducción recibida

Temas de la inducción recibida		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Funciones	420	100%
Riesgos	0	0%
Beneficios	0	0%
Reglamento Int.	0	0%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>420</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 11:** Temas de la inducción recibida



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

## **Análisis.**

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., se puede observar, que al momento de ingresar a la empresa las persona que recibieron la inducción que fue el 95%, el 100% de estos indicaron que la charla de inducción que recibieron fue sobre las funciones que deben cumplir para realizar sus actividades.

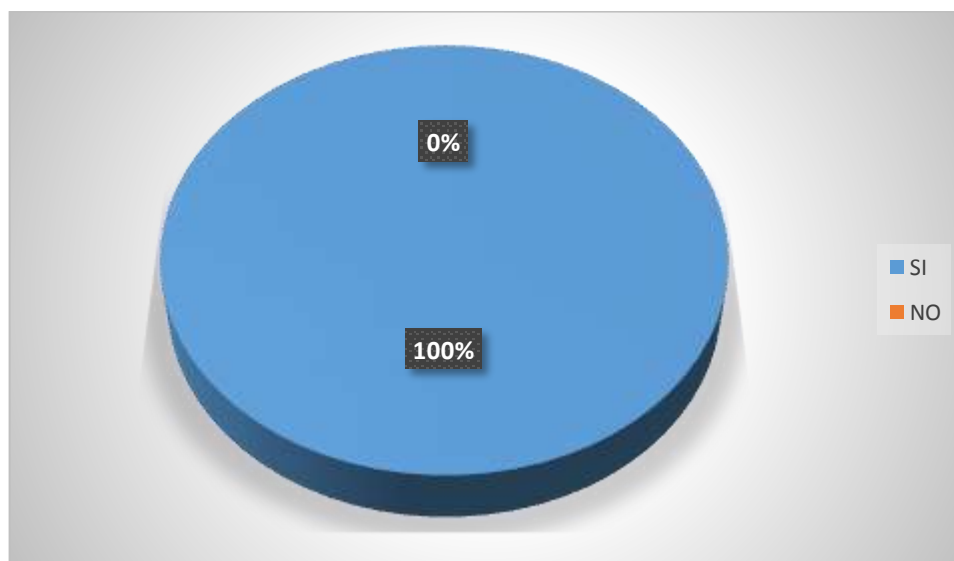
### ***Considera Que Algún Tema Tratado Al Inicio de su Integración, Habría Ayudado a su Adaptación en su Puesto de Trabajo***

**Tabla 12.** Importancia de temas en la inducción

<b>Importancia de temas en la inducción</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	440	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 12:** Importancia de temas en la inducción



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

## Análisis.

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., la totalidad de los colaboradores indican que es de suma importancia la inducción al momento de ser contratados para el desarrollo de sus funciones, dando un total de 440 observaciones contestando que sí, dando un total del 100%.

### *Ha Recibido Capacitación Durante su Tiempo de Trabajo en la Compañía.*

**Tabla 13.** Capacitación durante su tiempo de trabajo

<b>Capacitación durante su tiempo de trabajo</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	417	95%
No	23	5%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 13:** Capacitación durante su tiempo de trabajo



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.



## Análisis.

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., se puede observar, que las capacitaciones dadas a los colaboradores el 95% contestaron que se realizaron en horario laboral y el 5% indicaron que no se realizó en horario laboral, lo cual indica que no se ha ocupado tiempo adicional en su mayoría fuero de su jornada laboral.

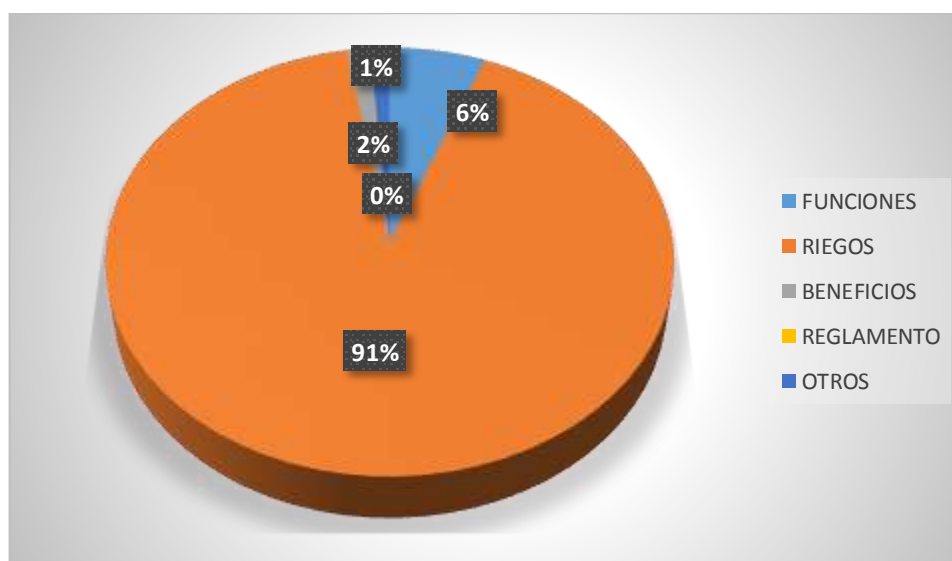
### *En Qué Tema Ha Recibido Capacitación Durante su Tiempo de Trabajo*

**Tabla 14.** Temas durante su tiempo de trabajo

<b>Temas durante su tiempo de trabajo</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Funciones	25	6%
Riesgos	381	91%
Beneficios	6	1%
Reglamento Int.	0	0%
Otros	5	1%
<b>Total</b>	<b>417</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 14:** Temas durante su tiempo de trabajo



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

## Análisis.

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., se puede observar, que de las personas capacitadas durante su jornada laboral el 91% han recibido capacitaciones con relación a riesgos laborales, el 6% en funciones, el 1% en beneficios, el 1% en otros temas y ninguno en los reglamentos internos de la empresa.

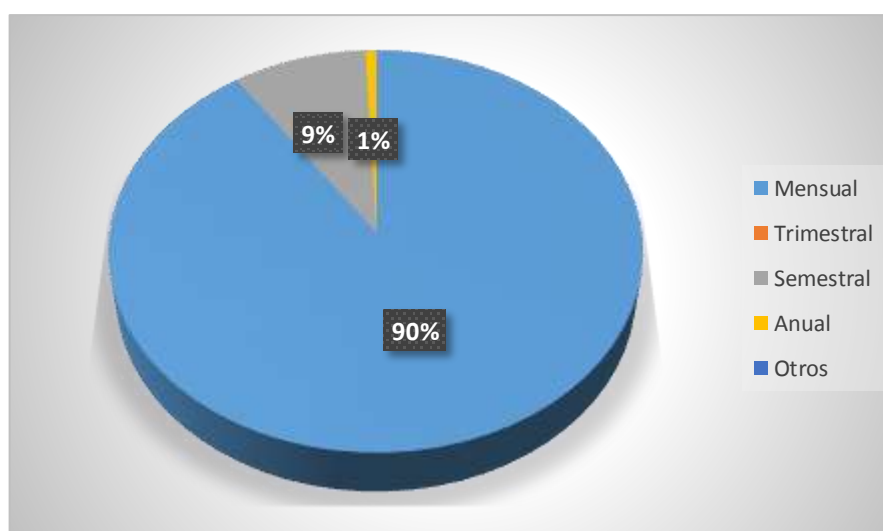
### *Cada Que Tiempo Ha Recibido las Capacitaciones Señaladas en la Pregunta 6*

**Tabla 15.** Frecuencia de capacitaciones recibidas en el trabajo

<b>Frecuencia de capacitaciones recibidas en el trabajo</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mensual	377	90%
Trimestral	0	0%
Semestral	37	9%
Anual	3	1%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>417</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 15:** Frecuencia de capacitaciones recibidas en el trabajo



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

## Análisis.

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., se puede observar, que de las personas capacitadas en su jornada laboral contestaron que han recibido capacitación mensual el 90%, el 9% de forma semestral y el 1% de manera anual, dando lugar a que las capacitaciones se realizan de forma periódica con el personal.

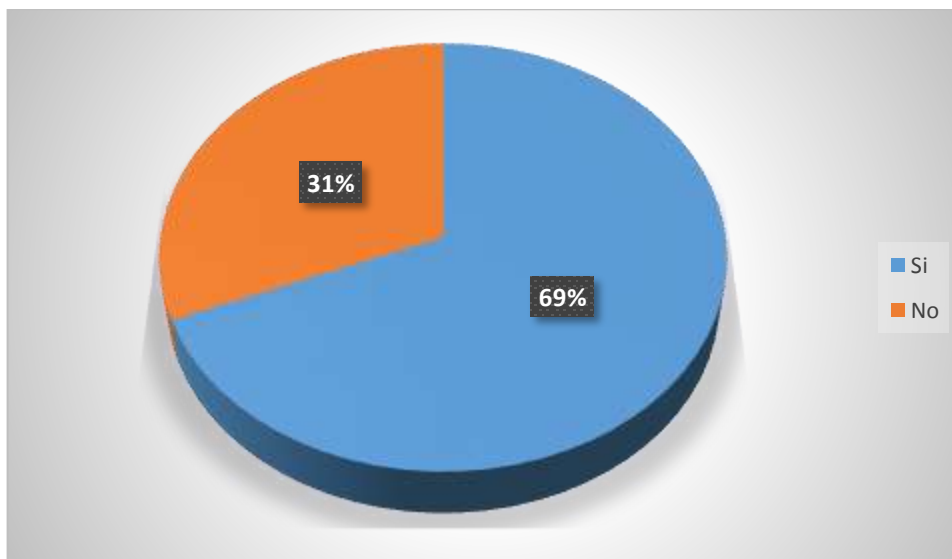
### *Las Capacitaciones Que Ha Recibido se Han Ajustado a su Horario de Trabajo*

**Tabla 16.** Capacitación en horario ajustado

Capacitación en horario ajustado		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Si	303	69%
No	137	31%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 16:** Capacitación en horario ajustado



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

## Análisis.

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., se puede observar, que el 69% de los colaboradores contestaron que las capacitaciones si se ajustaron a sus horarios laborales y el 31% contestaron que las capacitaciones no se realizaron acorde a sus jornadas laborales.

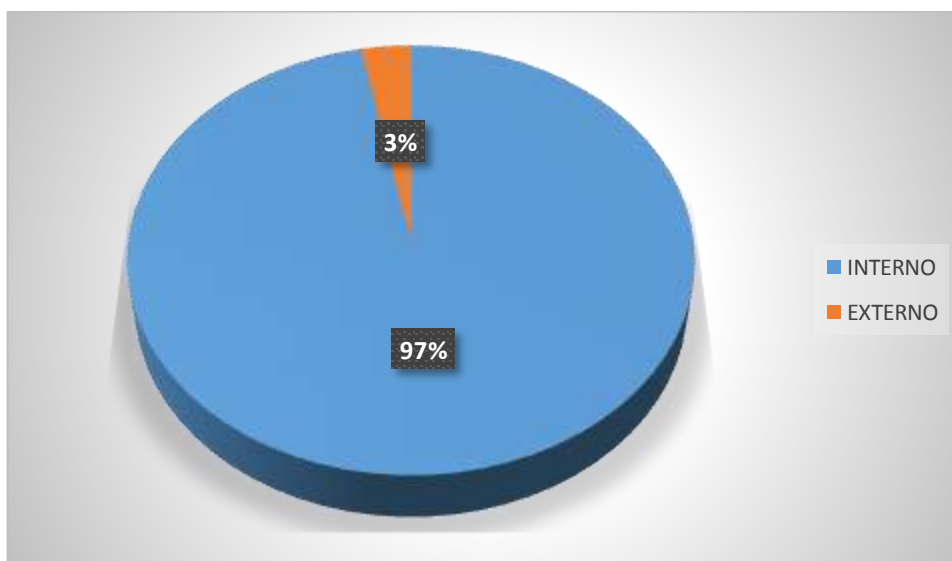
### *Las Capacitaciones Que Ha Recibido en el Trabajo Han Sido con Capacitadores Internos o Externos*

**Tabla 17.** Capacitación en externa o interna

Capacitación en externa o interna		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Interno	404	97%
Externo	13	3%
<b>Total</b>	<b>417</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 17:** Capacitación en externa o interna



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

### **Análisis.**

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., se puede observar, de las personas que indicaron que fueron capacitadas el 97% de los colaboradores contestaron que recibieron capacitaciones con personal interno y el 3% contestaron que se realizaron capacitaciones con personal externo.

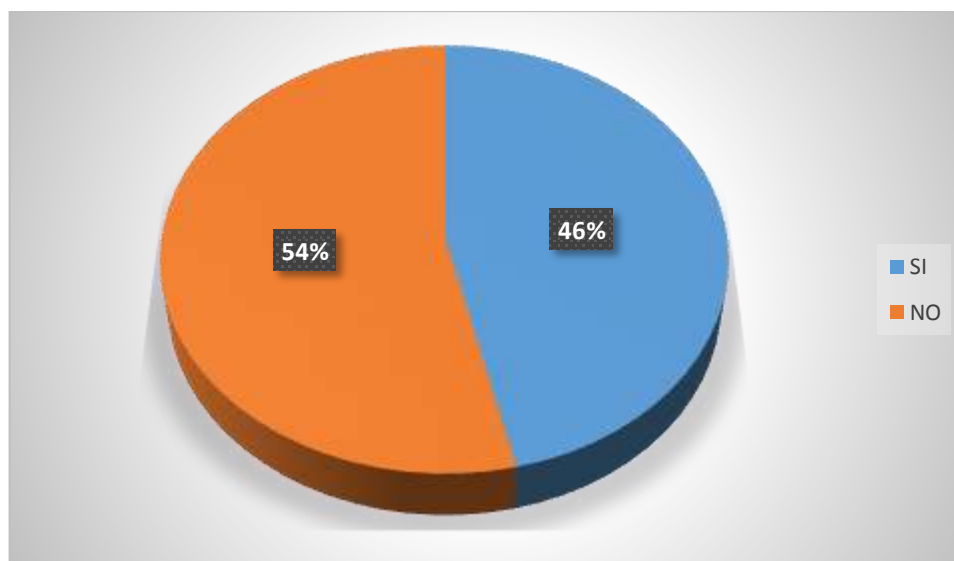
### ***Cuando han Existido Cambios con Relación a Tema de Modificaciones de Funciones O Actividades Ha Sido Informado de los Mismos***

**Tabla 18.** Cambios en la organización

<b>Cambios en la organización</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	204	46%
No	236	54%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 18:** Cambios en la organización



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

## Análisis.

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., se puede observar, que cuando han existido cambios dentro de la organización el 54% indico que no han sido informados y el 46% de los colaboradores indicaron que si fueron informados de los cambios realizados en relación a funciones y cambios en las actividades y procesos.

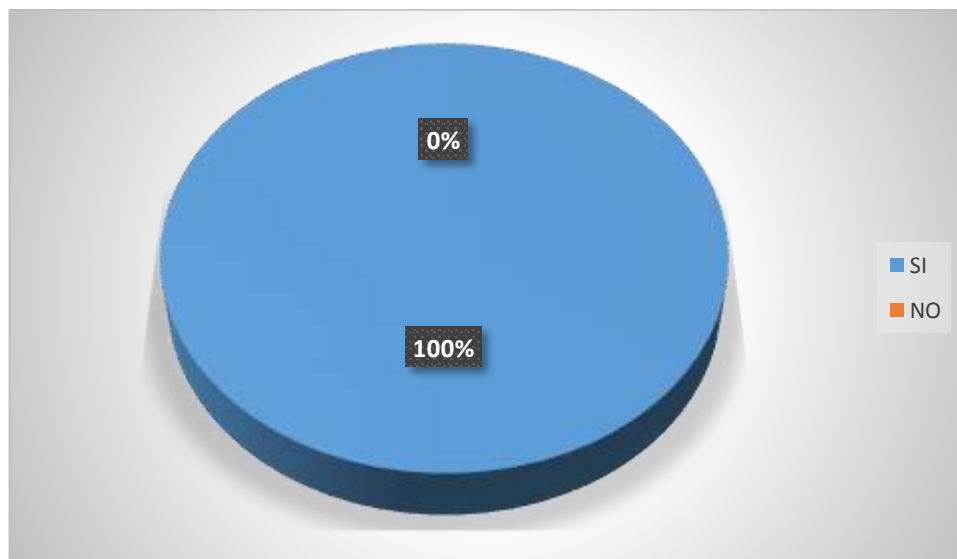
### *Considera que Debe ser Capacitado Más Constante con Referente a su Puesto de Trabajo Para Mejorar su Desempeño Laboral*

**Tabla 19.** Debe ser capacitado

<b>Debe ser capacitado</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	440	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 19:** Debe ser capacitado



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

## Análisis.

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., se puede observar, que la percepción sobre que mejoraría el desempeño laboral de ser capacitados constantemente, respondieron los 440 colaboradores que si dando el 100%.

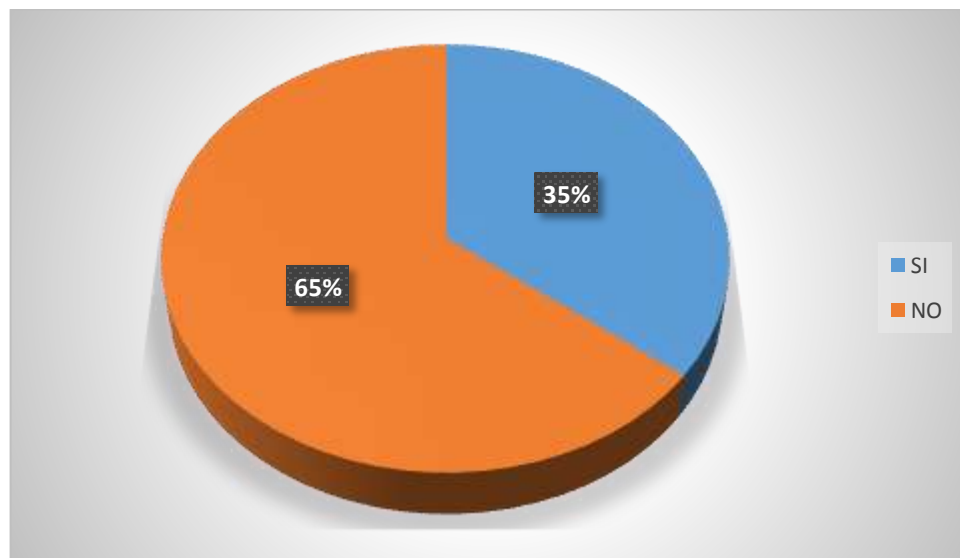
### *Para Poder Realizar Sus Funciones con Éxito, le ha Tocada Capacitarse de Manera Externa*

**Tabla 20.** Se capacita de forma externa

<b>Se capacita de forma externa</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	156	35%
No	284	65%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 20:** Se capacita de forma externa



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

## Análisis.

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., se puede observar, que el 35% del personal indicaron que, si se capacitan de forma externa y el 65% no realiza capacitaciones externas, es decir, no busca ampliar sus conocimientos.

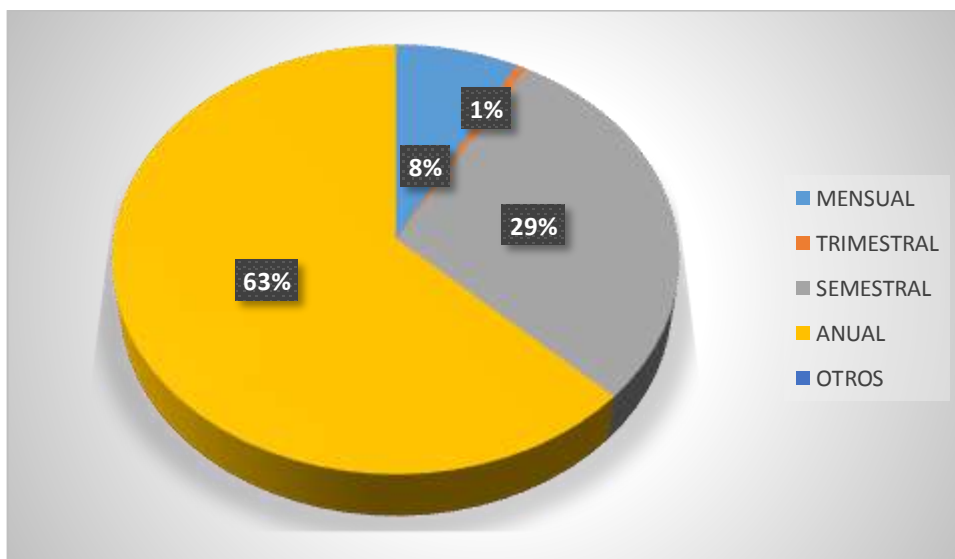
### *Cada Que Tiempo le ha Tocado Capacitarse de Manera Externa*

**Tabla 21.** Frecuencia de capacitaciones personales externas

Frecuencia de capacitaciones personales externas		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	12	8%
Trimestral	1	1%
Semestral	45	29%
Anual	98	63%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 21:** Frecuencia de capacitaciones personales externas



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.



## **Análisis.**

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., se puede observar, de los colaboradores que se capacitan de forma externa el 63% lo realiza de forma anual, el 29 lo realiza de forma semestral, el 8% lo realiza de forma mensual y el 1% se capacita de manera externa de manera trimestral.

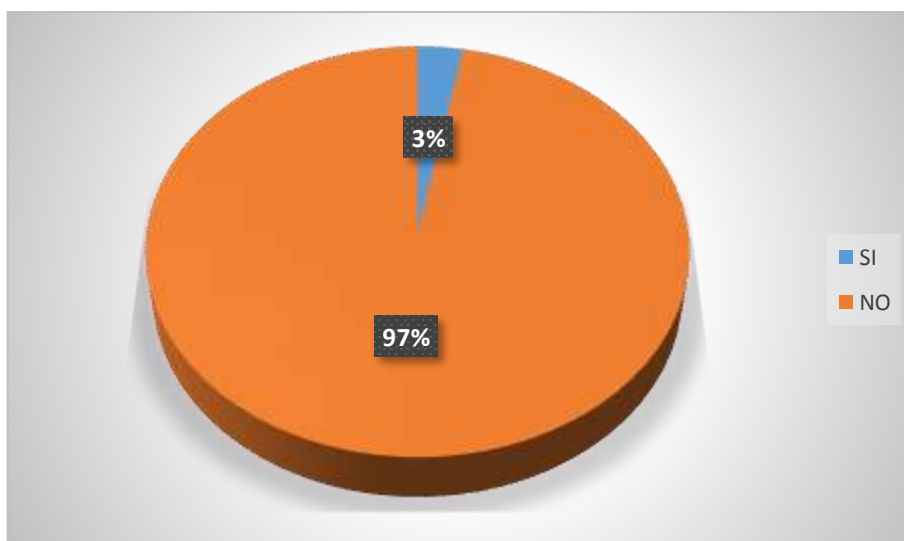
### ***La Empresa le ha Cancelado Capacitaciones Externas Para Poder Desempeñar sus Funciones en su Puesto de Trabajo***

**Tabla 22.** Capacitación externa pagada por la empresa

<b>Capacitación externa pagada por la empresa</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	13	3%
No	427	97%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 22:** Capacitación externa pagada por la empresa



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

## Análisis.

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., se puede observar, que el 3% del total de los colaboradores han recibido capacitación externa pagada por la empresa y el 97% contestó que no han recibido el beneficio de una capacitación pagada por la empresa.

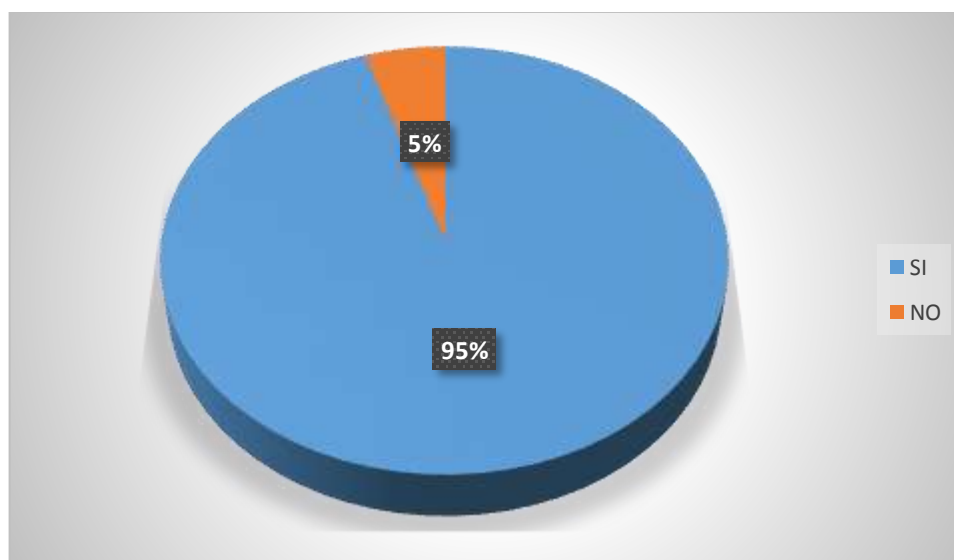
### *Considera que la Empresa Debe Tener un Plan de Capacitación Para Todos Los Colaboradores de la Empresa*

**Tabla 23.** Contar con un plan de capacitación

Contar con un plan de capacitación		
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Si	418	95%
No	22	5%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 23:** Contar con un plan de capacitación



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

## **Análisis.**

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., se puede observar, el 95% de los colaboradores consideran que se debe contar con un plan de capacitación empresarial y el 5% considera que no es necesario que la empresa tenga un plan de capacitación.

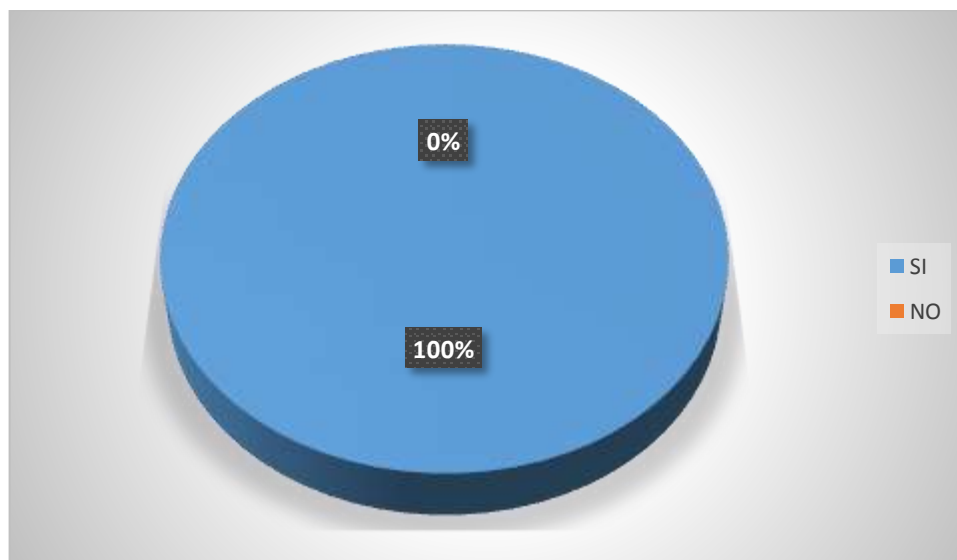
### ***Considera que la Empresa Debe Invertir Más en Capacitación Para su Personal***

**Tabla 24.** Se debe invertir más en capacitación

<b>Se debe invertir más en capacitación</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	440	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 24:** Se debe invertir más en capacitación



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

## Análisis.

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., se puede observar, que el 100% de los colaboradores consideran que la empresa debe invertir en capacitaciones para los colaboradores.

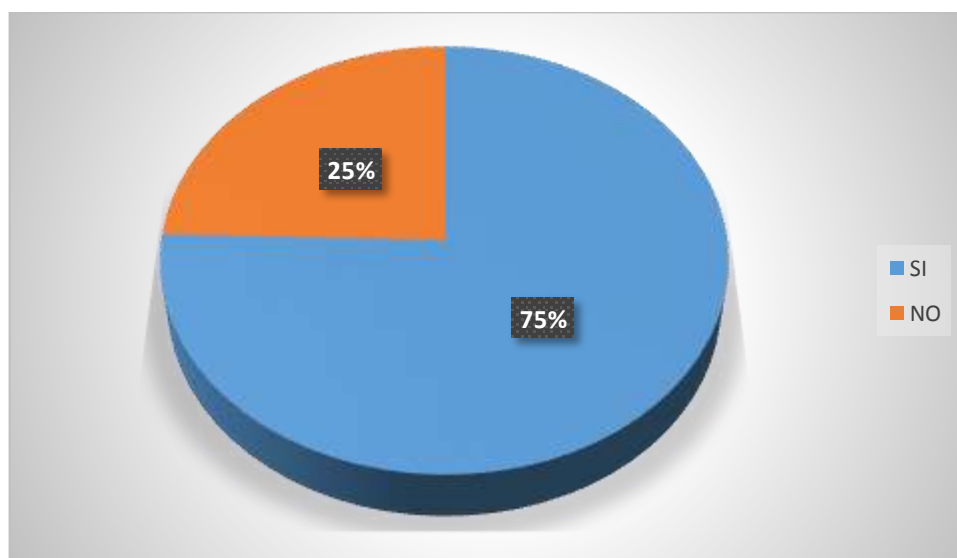
*Considera que la Empresa Debe Invertir en Capacitadores Externos y no Solo en Capacitadores Internos (Como Jefes De Áreas)*

**Tabla 25.** Se debe invertir en capacitación externas

<b>Se debe invertir en capacitación externas</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	332	75%
No	108	25%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 25:** Se debe invertir en capacitación externas



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

## Análisis.

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., se puede observar, que el 75% considera que las capacitaciones deben ser dadas por personal externo de la empresa y no por jefes de áreas o departamentales, y el 25% indica que no se debe invertir en capacitaciones externas.

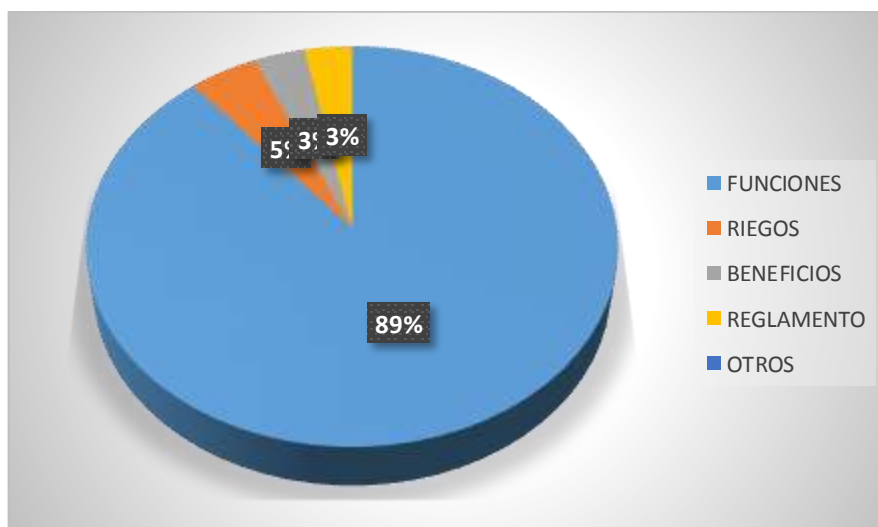
### *En qué Tema Cree que la Empresa Debe Capacitarlo Para Mejorar su Desempeño Laboral*

**Tabla 26.** Temas durante su tiempo de trabajo

<b>Temas durante su tiempo de trabajo</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Funciones	391	89%
Riesgos	20	5%
Beneficios	15	3%
Reglamento Int.	14	3%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 26:** Temas durante su tiempo de trabajo



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

## **Análisis.**

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., se puede observar, que el 89% de los colaboradores consideran que para mejorar su desempeño laboral se debe recibir capacitaciones en las funciones, el 5% en riesgos laborales, el 3% en beneficios sociales y el 3% considera en reglamentos internos.

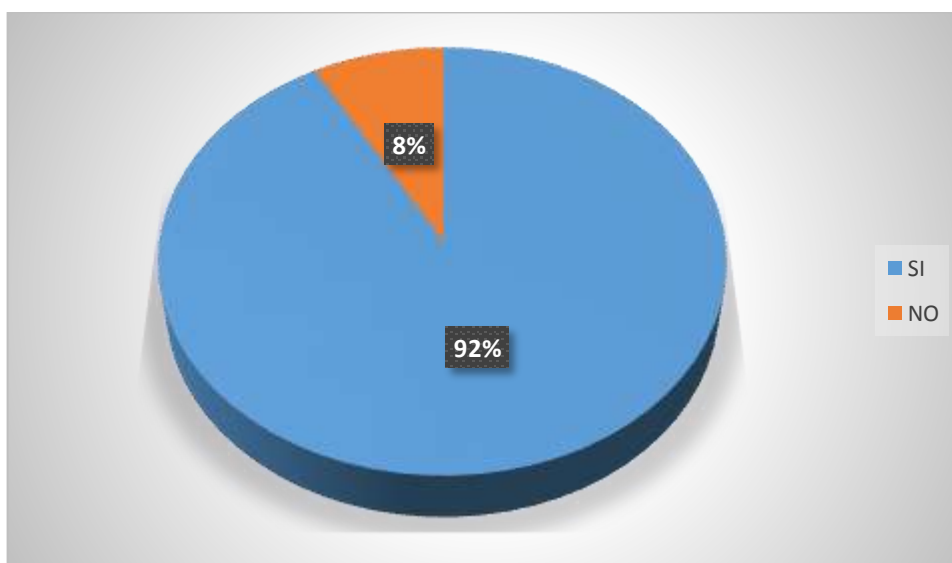
### ***Considera que Tiene Los Conocimientos Necesarios para Desempeñar sus Funciones Dentro de la Empresa***

**Tabla 27.** Posee los conocimientos necesarios para sus funciones

<b>Posee los conocimientos necesarios para sus funciones</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	404	92%
No	36	8%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 27:** Posee los conocimientos necesarios para sus funciones



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

## Análisis.

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., se puede observar, que 92% de los colaboradores consideran que están aptos para poder desempeñar sus funciones en base los conocimientos actuales y el 8% considera que no mantiene los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones.

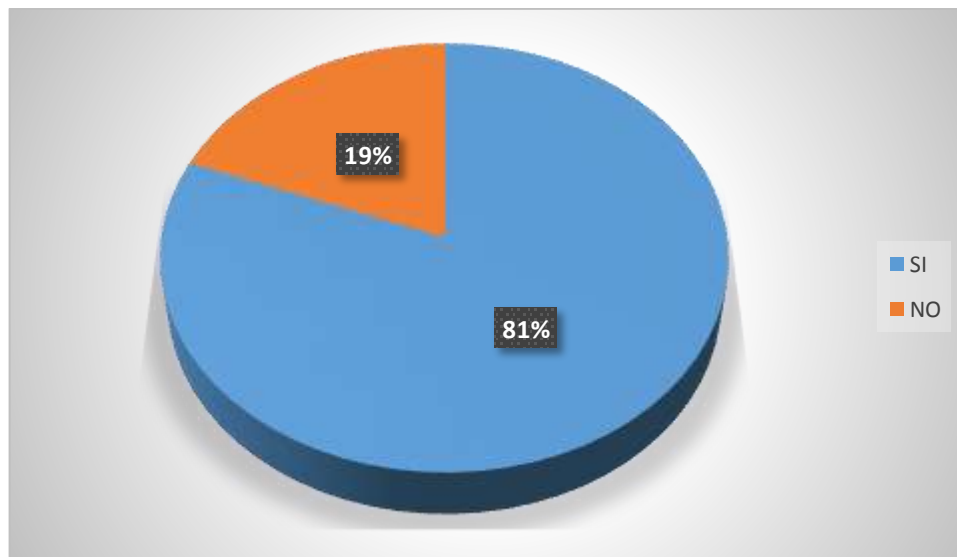
### *Le Gustaría Recibir Capacitación Para Poder Obtener un Puesto de Mayor Jerarquía*

**Tabla 28.** Desea capacitarse para ascender

<b>Desea capacitarse para ascender</b>		
<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	356	81%
No	84	19%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

**Figura 28:** Desea capacitarse para ascender



Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

## **Análisis.**

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., se puede observar, que el 81% indica su deseo por capacitarse para poder obtener un nuevo cargo jerárquico y el 19% no desea capacitarse para futuro puesto jerárquico.

### ***Que Temas le Gustaría Aprender para Desempeñar sus Funciones Dentro de la Empresa Para Mejorar Su Desempeño Laboral***

Luego de la aplicación de la encuesta para la detección de necesidades de capacitación a los colaboradores de la empresa Metalesa S.A., se puede observar, que a la pregunta abierta, dentro del área administrativa se pudieron observar diferentes temas que desearían ser capacitados, entre los más sobresalientes, están como los conocimientos en trabajo en equipo, contabilidad, finanzas, talento humano.

Finalmente dentro del área operativa o también considerados como los que laboran en campamento, a través de la encuesta se puede observar, que los colaboradores orientan por querer aprender por actividades operativas como barrenar, winchar y locomotrear en el área de mina, en el área de mantenimiento se observó la orientación hacia trabajo con alta tensión, y en conjunto en los departamentos operativos, su inclinación de adquirir conocimientos es sobre liderazgo, trabajo en equipo y manejo de persona.

## **Discusión de resultados.**

Los resultados con relación a la capacitación del personal de Metalesa en da relación de necesidades, se observa que se mantiene un porcentaje alto de población joven considerándose menores a los 33 años un 80% , donde también se mantiene un nivel de preparación bastante alto, lo cual permitiría la absorción de nuevos conocimientos en el



ámbito laboral, sin embargo, se ve la falta de necesidad de capacitaciones con personal externo, haciendo énfasis en temas relacionados con las actividades de trabajo diario en mayor porcentaje y seguidamente en temas de seguridad y salud en el trabajo, la cuales deben ser retroalimentados en periodos de tiempos más aceptables. Con referente a la variable de desempeño laboral se ve reflejado una calificación aceptable en cada una de las variables estudiadas en el presente trabajo, con excepción de la mejora continua, la cual mantiene niveles bajos entre la población de estudio, lo cual mejora en base a la implementación de un plan externo de capacitación, como lo menciona Bonilla, E., Díaz, B., Kleeberg, F. & Noriega, M. T. (2010) en su trabajo sobre herramientas para la mejora continua. De igual manera existe relación entre las dimensiones de la variable capacitación y desempeño laboral, corroborando la investigación realizada por Rojas, F. (2018) cuyos resultados arrojaron que existe una relación entre la capacitación y el desempeño laboral, considerando para ello que la capacitación es necesaria para el éxito de la organización, debido a que se determinó que si el desempeño laboral mejora con la capacitación se obtiene mejores resultados. Encontrando correspondencia con lo manifestado por Chiavenato (2009) quien sostiene que el objetivo debe girar en torno al aumento de resultados a través de la planeación, dando con ello preponderancia a la estructura de la organización, al funcionamiento, para que se alcance eficiencia.

### **Regresión Lineal Múltiple de las variables.**

Con los resultados obtenidos a partir de los dos instrumentos de recolección de datos como lo es la encuesta de desempeño y la encuesta de detección de necesidades de capacitación, se generó la regresión lineal múltiple con variables dummy o dicotómicas, que refieren a variables cualitativas con dos opciones, donde las variables tomadas en cuenta, luego de modelo de regresión lineal y posterior ajuste del modelo dio una correlación más significativa al modelo son:

**Variable dependiente:** Desempeño laboral = DL

**Variables independientes:**

- **Área.** - refiere a ser una variable dicotómica, donde se separa la parte administrativa como 1 y la parte operativa del personal como 0, denominada como A
- **Edad.** - refiere a las edades de los encuestados la cual vendrá denominada por E.
- **Inducción.** - refiere a si el personal recibe inducción al iniciar sus labores dentro de la empresa, con respuesta de 1 si recibió inducción y 0 si no recibió, denominada por I.
- **Capacitación.** - refiere a si el personal recibe capacitación dentro de la empresa con respuestas de 1 si recibe capacitación y 0 si no lo ha hecho, denominada con C.
- **Capacitación externa.** – refiere si el personal se capacita de forma externa, es decir, realiza cursos con entidades fuera de la empresa, si la respuesta es si recibe el valor de 1 y si la respuesta es no será 0, denominada con CE
- **Información de cambios.** – refiere si el personal es informado cuando se realizan cambios dentro de la empresa, si la respuesta es si obtendrá el valor de 1 y la respuesta es no con valor de 0, denominada con IC

Como se puede observar las variables que explican a la variable dependiente son variables cualitativas a excepción a la edad la cual es una variable cuantitativa, con la selección de los datos e ingresarlos al Programa R estudio, la regresión lineal múltiple obtenida es:

**Tabla 29.** Regresión lineal múltiple R estudio

<i>Estadísticas de la regresión</i>					
Coefficiente de correlación múltiple	0,77484752				
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0,60038868				
R <sup>2</sup> ajustado	0,59485134				
Error típico	0,43397727				
Observaciones	440				

ANÁLISIS DE VARIANZA					
	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	6	122,522705	20,4204508	108,425482	4,8976E-83
Residuos	433	81,549605	0,18833627		
Total	439	204,07231			

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior 95%</i>
Intercepción	3,1156242	0,07356271	42,3533081	4,536E-156	2,9710398
AREA	0,17482396	0,09274012	-1,88509533	0,06008633	0,35710075
EDAD	0,00437547	0,00215225	2,03297442	0,04266462	0,00014531
INDUCCION	0,53674603	0,06615181	8,1138528	5,1155E-15	0,40672745
CAPACITACION	0,52389932	0,05647542	9,27658927	8,408E-19	0,41289925
EXTERNA	0,27502352	0,04796795	5,73348501	1,8476E-08	0,18074454
INFORMACION DE CAMBIOS	0,15494523	0,04411649	3,51218435	0,00049114	0,06823614

Nota: Datos obtenidos de la encuesta de detección de necesidades de capacitación aplicada al personal Metalesa S.A 2022.

La ecuación del modelo obtenido será:

$$DL = 3.1156 + 0.17A + 0.004E + 0.5367I + 0.5238C + 0.2750CE + 0.1549IC + 0.4339$$

Como se puede observar en la presente regresión lineal múltiple con variables dicotómicas o dummyn, existe una correlación bastante fuerte debido a que el índice de correlación del modelo indica un 77%, lo cual, indica que la variable dependiente desempeño laboral es correlacionado con las variables independientes como el área, la edad,

la inducción, la capacitación, la Capacitación externa y tener la información de los cambios en la empresa, por ende el modelo presente una correlación aceptablemente fuerte.

De igual manera el  $R^2$ , es mayor a 0.5 o mayor al 50%, lo cual significa que el modelo es significativo con un nivel de confianza calculado del 95%, donde todas las variables dependientes presentan un índice de probabilidad que es menor a 0.05, a excepción del área de trabajo donde se desempeña ya sea administrativo u operativo.

El modelo, analiza los coeficientes de cada una de las variables significativas del modelo, se puede indicar que:

- La constante o promedio de desempeño laboral del modelo viene expresada por  $\beta_0$ , o intersección de 3.11 como desempeño laboral cuando las variables no inciden en el modelo.
- La variable  $\beta_2$ , o edad, nos indica que por cada año que aumente la persona mejora su desempeño laboral en 0.004, lo cual no refiere mucha relevancia en el cambio a mejorar el desempeño.
- La variable  $\beta_3$ , o inducción, al ser una variable dicotómica, indica que cuando un trabajador recibe inducción al inicio de su relación laboral, este mejoraría su desempeño laboral en 0.536.
- La variable  $\beta_4$ , o capacitación, al ser una variable dicotómica, indica que cuando un trabajador recibe capacitación durante su tiempo de trabajo, este mejoraría su desempeño laboral en 0.5238.
- La variable  $\beta_5$ , o capacitación externa, al ser una variable dicotómica, indica que cuando un trabajador se prepara por sus medios con capacitaciones externas sobre sus actividades, este mejoraría su desempeño laboral en 0.2750.
- La variable  $\beta_6$ , o información de cambios, al ser una variable dicotómica, indica que cuando a un trabajador se informa sobre los cambios que se presentan en la

empresa con referente a las actividades que va a desempeñar o cambios importantes, este mejoraría su desempeño laboral en 0.1549

Por lo menciona, en el análisis de las pruebas significativas para explicar el modelo, se comprueba la hipótesis, de la correlación existente entre la importancia de la capacitación para mejorar el desempeño laboral de la empresa Metalesa S.A., donde las variables más significativas y con coeficientes de afectación de variabilidad hacia la variable dependiente son la inducción al inicio de la relación laboral y capacitación durante el tiempo laboral del trabajador, tomando en cuenta, que las otras variables como la edad, la capacitación externa y la información de los cambios generan varianza menor, sin embargo son significativas para el modelo por lo que se deben tomar en cuenta al momento de realizar los diferentes planes de capacitación.

Finalmente, con relación a la variable no significativa el  $\beta_1$  o área, por su probabilidad de incidencia en el desempeño laboral, ayuda a mejorar el  $R^2$ , siendo que si se lo aísla baja la significancia del modelo de 70% a 68% (regresión lineal múltiple realizada en ejercicio de ajuste de modelo), es por ello, que dentro del modelo se la mantiene, para ser considerada en los planes de capacitación de la empresa, direccionando así por área específica la absorción del nuevo conocimiento.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

Luego de la revisión bibliográfica, se pudieron analizar diferentes teorías sobre la vinculación que se mantiene entre el desempeño laboral y la detección de necesidades de capacitación, logrando así establecer las teorías más relevantes para mantener una correlación activa entre ambas variables de estudio, las cuales se ven inmersas dentro de países en vías del desarrollo, generando así una postura de la importancia de capacitar al personal para mejorar las competencias que logran un mejor desempeño en los colaboradores en la realización de cada una de sus actividades.

La revisión literaria de trabajos investigativos, artículos científicos y desarrollo de la ciencia aplicada en el área de talento humano, se mantiene la relación entre el mejoramiento del desempeño laboral cuando se realizan actividades de capacitaciones en el cliente interno, determinando que existen diferentes factores para el compromiso empresarial que involucra tanto a dueños y colaboradores en el sistema de mejoramiento continuo para alcanzar los objetivos a corto y largo plazo de la organización.

La aplicación de una metodología que permita identificar en campo la relación entre desempeño laboral y la capacitación al cliente interno, se basa en la veracidad y la concordancia temporal del análisis de datos, las cuales se desarrollan de manera eficiente a través de la investigación cualitativa de los componentes de cada una de las variables a través de instrumentos investigativos aplicados en el presente trabajo como las encuestas de desempeño y encuestas de detección de necesidades de capacitación aplicadas al personal de Metalesa S.A.

Finalmente, al realizar el análisis de los resultados obtenidos a través de los instrumentos de investigación y la aplicación de las teorías de medición de desempeño

laboral y detección de necesidades, se pudo llegar a la conclusión que dentro de Metalesa las variables que componen el desempeño laboral dieron resultados aceptables siendo que: en comunicación con una escala 0% en deficiente y regular; resolución de problemas con 0% en escalas de deficiente, regular y bueno; trabajo en equipo con escalas de muy bueno y excelente del 87%; en organización ya administración y en la competencia de pensamiento estratégico con el 0% en las escalas de deficiente y regular sin embargo, existe una falta de retroalimentación en el componente de mejora continua, lo cual mejoraría de manera directa a los otros componentes analizados, de igual manera, se pudo observar en la detección de necesidades que la falta de un plan orientado a capacitaciones externas podrían mejorar la retroalimentación de los colaboradores para desempeñar de manera más eficiente sus actividades.

## **Recomendaciones**

Dar a conocer el presente trabajo, para el establecimiento de la relación entre la teoría y la aplicación en un caso práctico como lo es dado a través de los diferentes instrumentos de investigación, ocupados en la investigación de la influencia de la capacitación en el desempeño laboral de la empresa Metalesa S.A.

Realizar un análisis con una metodología de correlación de modelos econométricos lineales para el establecimiento de un modelo de regresión lineal de forma individual del desempeño laboral y de las necesidades de capacitación de la empresa Metales S.A., y posterior establecer una relación lineal entre los datos observados a través de programas de análisis cuantitativos.

Acorde a los datos obtenidos, aplicar mecanismos que permita la retroalimentación en la variable de desempeño conocida como mejoramiento continuo, donde se establezca procesos de retroalimentación de las diferentes procesos, procedimientos y políticas que se aplican en la realización de las actividades, la cual debe ser brindada por la implementación de nuevas tecnologías externas del mercado de producción minera, siendo llevadas por la absorción del conocimiento de expertos externos que brinden la formación al personal interno de METALESA S.A.

Finalmente, se recomienda a la empresa Metalesa S.A., considerar la presente investigación, para el establecimiento de un plan de capacitación ajustado a las necesidades extraídas en los instrumentos de investigación, mejorando así el alcance de los objetivos empresariales de corto y largo plazo de la organización.



## Referencias

- Acosta, B., García, V., & Acosta, M. (2018). Perfiles de difícil contratación y necesidades de capacitación: una visión de las empresas de reclutamiento. *GESTÃO E DESENVOLVIMENTO*, 15(2), 118-131. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5142/514253832006/514253832006.pdf>
- Amador, J., González, V., Estrada, J., Islas, M., Ramírez, S., & Rojas, J. (2020). Evaluación del impacto de seminario análisis conductual aplicado usando el modelo de Kirkpatrick. *Revista Digital Internacional de Psicología y Ciencia Soci*, 6(1), 208-226. doi:10.22402/j.rdipycs.unam.6.1.2020.210.208-226.
- Castañeda Calzadilla, M. R., Hernández Rabell, L., & Ramos Díaz, J. L. (2016). Una práctica innovadora en la capacitación empresarial. *Revista Cubana de Educación Superior*, 35(3), 4-14.
- Cornejo, M. (2020). Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax, Piura 2022. Perú: Universidad
- César Vallejo. Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60.
- De Pelekais, C. (2000). Métodos cuantitativos y cualitativos: diferencias y tendencias. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 2(2), 347-352.

- Gambetta, M. (2015). Estrategias de capacitación desarrolladas en un entorno corporativo estatal en Uruguay. Cuadernos de Investigación Educativa, 6(2), 71-88. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4436/443643897005.pdf>
- García, B. (2010). Modelos teóricos e indicadores de evaluación educativa. Revista Electrónica Sinéctica, 1(35), 1-21. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/998/99815165002.pdf>.
- Grados, J. A. (2001). Capacitación y desarrollo de personal. Editorial Trillas.
- Guiñazú, G. (2004). Capacitación efectiva en la empresa. Invenio, 7(12), 103-116.
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. Digital Publisher, 6(1), 398-409. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897679>.
- Infante, V., & Breijo, T. (2017). Mirada histórica al proceso de capacitación en el mundo. MENDIVE, 15(1), 57-64. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-76962017000100005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962017000100005)
- Labrador, O., Bustio, A., Reyes, J., & Carvalhais, E. (2019). Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. Cooperativismo y Desarrollo: COODES, 7(1), 64-73. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6832806>.
- Latorre Navarro, M. F. (2011). La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral.

- López, J. (2011). El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. *Contribuciones a la Economía*, 12, 1-18.
- Mejía, M. (2017). Integración, gestión y capacitación del recurso humano en las MIPYMES turísticas en la ciudad de Guanajuato. *El periplo sustentable*, 32(1), 1-18. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-90362017000100004](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362017000100004).
- Mérida, J. (2014). Eficacia de un programa de capacitación de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral de los jefes y supervisores de ventas en una empresa distribuidora de bebidas carbonatadas. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Morales-Pacavita, O. S., & Leguizamón González, M. C. (2018). Teoría andragógica: aciertos y desaciertos en la formación docente en TIC. *Praxis & Saber*, 9(19), 161-181.
- Palmero, M., Padrón, M., Rizo, J., Tejo, L., Rodríguez, Y., & Torres, C. (2012).
- Paredes Huanio, M., & Reátegui Pinedo, N. M. (2017). Capacitación empresarial y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa American Metal SAC del Distrito de Calleria-Pucallpa, 2016.
- Parra Penagos, C., & Rodríguez Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas.
- Procedimiento para evaluar el impacto de la capacitación en la Empresa Constructora Integral de Mayabeque. *Ingeniería Industrial*, 33(3), 215-225. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433581002.pdf>

- Pérez, G., Pineda, U., & Arango, M. (2011). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 33(5), 1-22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194218961006.pdf>
- Ramírez, R. (2016). Desarrollo de un programa de capacitación para asesores de venta en una financiera automotriz. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Render, B., Stair, R. M., & Hanna, M. E. (2006). *Métodos cuantitativos para los negocios*. Pearson Educación.
- Rengifo Maco, R. M. (2018). Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017.
- Rivera Pulache, R. J. (2014). Uso de las Teorías Motivacionales de Herzberg y McClelland para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa JE Construcciones Generales SA.
- Rodrigo, J., Ferreiro, A., & González, M. (2019). La capacitación de directivos, una perspectiva para el logro de una gestión empresarial sostenible. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 10(1), 253-268. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7242301>.
- Ronquillo, L., Cabrera, C., & Barberán, J. (2018). Competencias profesionales: Desafíos en el proceso de formación profesional. *Opuntia Brava*, 11(2), 1-12. Obtenido de <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/653/615>.

- Rubio, E., & Gómez, M. (2016). Propuesta de diseño de un modelo educativo integral para capacitaciones corporativas. *Revista Academia y Virtualidad*, 9(1), 52-67. doi:10.18359/ravi.1496.
- Saavedra, V. (2022). Programa de capacitación empresarial para la calidad de atención en San Roque S.A., Lambayeque. Perú: Universidad César Vallejo.
- Salgado, A., Tamayo, C., Loredo, N., Quiroga, Z., & Morell, R. (2022). Diagnóstico de necesidades de capacitación en cooperativas agropecuarias vinculadas a proyectos de desarrollo. *Cooperativismo y Desarrollo*, 9(2), 350-378.
- Salgado, M., Gómez, O., & Juan, D. (2017). Niveles para la capacitación en una organización. *Ingeniería Industrial*, 38(2), 154-160. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360452099004.pdf>
- Santos, O., Ramos, D., Mondéjar, J., & Marqués, M. (2020). Necesidades de capacitación para la gestión integrada de accesibilidad y movilidad en centros históricos cubanos. *Revista Científica Pedagógica Atenas*, 4(52), 147-163. Obtenido de <http://atenas.umcc.cu/index.php/atenas/article/view/608/903>.
- Sapién, A., & Piñón, L. G. (2014). Capacitación en la empresa mexicana: un estudio de formación en el trabajo. *Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas*, 14(27), 123-134. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1002/100235716007.pdf>
- Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Editorial Limusa.
- Silva, V. (2020). La capacitación mejora los ánimos. Obtenido de *Revista Líderes*: <https://www.revistalideres.ec/lideres/capacitacion-animostrabajadores-empresas-productividad.html>

- Sosa, Y. (2014). Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR), ubicado en los Llanos de la Fragua, Zacapa. Zacapa: Universidad Rafael Landívar.
- Tito, P. (2003). El trabajador es el recurso más valioso de que disponen las empresas. *Gestión en el Tercer Milenio*, 6(12), 29-33. doi:10.15381/gtm.v6i12.9841
- Valenzuela, N., Buentello, C., & Gómez, L. (2017). Elaboración de un programa de capacitación basado en una detección necesidades. México: Universidad Autónoma de Coahuila.
- Velázquez, A., & Peinado, J. (2010). Propuesta de un programa de capacitación para el personal de apoyo y asistencia a la educación del Instituto Politécnico Nacional: Un estudio de caso, el centro de investigación e innovación tecnológica. *Investigación Administrativa* (106), 83-96. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045212005.pdf>
- Zarazúa, J. (2000). El proceso de capacitación desde un enfoque estratégico. *Gestión y Estrategia*, 89-100. Obtenido de <http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/4898/El-proceso-decapacitacion-desde-un-enfoque-estrategico.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# Apéndice

## Apéndice 1 Encuesta de Desempeño

### EVALUACION DIRECCIONADA A MEDIR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA METALESA S.A

**Instrucciones:** El jefe departamental, evaluara a su personal a carga en el desempeño acorde a las siguientes competencias, el evaluador debera ser objetivo y demostrar etica al momento de aplicar la presente evaluación al personal que mantiene acargo, cabe mencionar que la información sera ocupada para el trabajo de investigacion del Ing. Daniel Lojan para obtener su grado de Maestrai, es decir, los resultados seran considerados academicamente y no repercutiran en sus labores.

#### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



Fecha: \_\_\_\_\_

##### Datos del evaluado:

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Departamento: \_\_\_\_\_  
 Puesto: \_\_\_\_\_

##### Datos del evaluador

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Relación con el evaluado: \_\_\_\_\_

#### COMPETENCIAS A EVALUAR

#### CALIFICACIÓN

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5

##### Comunicación

1 Comparte información de manera efectiva y asertiva.				
2 Escucha activamente y es receptivo a las opiniones de los demás.				
3 Presta atención en las conversaciones.				
4 Se comunica de manera escrita con claridad.				
5 Expresa sus ideas con claridad y respeto a la otra persona.				
6 Fomenta el diálogo de manera abierta y directa.				

##### Trabajo en equipo

7 Se desempeña como un miembro activo del equipo.				
8 Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas.				
9 Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia.				
10 Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo.				

##### Resolución de problemas

11 Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión.				
12 Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema.				
13 Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones.				
14 Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.				
15 Conserva la calma en situaciones complicadas.				

##### Mejora continua

16 Se adapta a trabajar con nuevos procesos y tareas.				
17 No muestra resistencia a las ideas de las demás personas.				
18 Busca activamente nuevas maneras de realizar las actividades.				
19 Se esfuerza por innovar y aportar ideas.				
20 Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad				

##### Organización y administración del tiempo

21 Es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales.				
22 Completa de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados				
23 Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades.				

##### Pensamiento estratégico

29 Comprende las implicaciones de sus decisiones en el negocio a corto y largo plazo.				
30 Determina objetivos y establece prioridades para lograrlos.				
31 Tiene visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la organización al crecimiento.				
32 Basa sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la organización.				

#### FORTALEZAS Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD

Indica algunas fortalezas y áreas de oportunidad particulares que identifiques en el evaluado

FORTALEZAS

ÁREAS DE OPORTUNIDAD

¿Qué le sugerirías al evaluado para mejorar su desempeño profesional y personal?

## Apéndice 2 Encuesta de Detección de Necesidades de Capacitación

### EVALUACION DIRECCIONADA A DETECTAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACION DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA METALESA S.A

**Instrucciones:** Los colaboradores deberán responder de manera objetiva y clara las preguntas del presente formulario, lo cual servirá para entregar un plan de capacitación acorde a sus necesidades, cabe mencionar que la información será ocupada para el trabajo de investigación del Ing. Daniel Lojan para obtener su grado de Maestría, es decir, los resultados serán considerados académicamente y no repercutarán en sus labores.

#### EVALUACIÓN DE DNC



Fecha: \_\_\_\_\_

#### Datos del Generales:

Nombre:	_____
Departamento:	_____
Puesto:	_____
Fecha de ingreso:	_____
Genero:	MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMENINO <input type="checkbox"/>

#### PREGUNTAS

1	¿Su edad en que rango comprende?	RESPUESTA				
		18 - 25	26 - 33	34 - 41	42 - 50	Mayor a 50
2	Su nivel de instrucción educativa	RESPUESTA				
		Sin estudios	Primaria	Secundaria	Universidad/ Tecnología	Posgrado
3	Recibí instrucción al momento de ingresar a la empresa	RESPUESTA			OBSERVACION	
		SI	NO	SI SU RESPUESTA FUE NO PASE A LA PREGUNTA 5		
4	La capacitación que recibí al ingresar a la empresa fue relacionada a:	RESPUESTA				
		Funciones de trabajo	Riesgos del trabajo	Beneficios de la empresa	Reglamentos Internos	Otros
5	Considera que algún tema tratado al inicio de su integración, habría ayudado a su adaptación en su puesto de trabajo	RESPUESTA			OBSERVACION	
		SI	NO	SI SU RESPUESTA FUE NO PASE A LA PREGUNTA 7		
6	La capacitación que recibí al ingresar a la empresa fue relacionada a:	RESPUESTA				
		Funciones de trabajo	Riesgos del trabajo	Beneficios de la empresa	Reglamentos Internos	Otros
7	Ha recibido capacitación durante su tiempo de trabajo en la compañía	RESPUESTA			OBSERVACION	
		SI	NO	SI SU RESPUESTA FUE NO PASE A LA PREGUNTA 12		
8	En que tema ha recibido capacitación durante su tiempo de trabajo	RESPUESTA				
		Funciones de trabajo	Riesgos del trabajo	Beneficios de la empresa	Reglamentos Internos	Otros
9	Cada que tiempo ha recibido las capacitaciones señaladas en la pregunta 8	RESPUESTA				
		Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Otros
10	Las capacitaciones que ha recibido se han ajustado a su horario de trabajo	RESPUESTA			OBSERVACION	
		SI	NO			
11	Las capacitaciones que ha recibido en el trabajo han sido con capacitadores internos o externos	RESPUESTA			OBSERVACION	
		INTERNOS	EXTERNOS	MIXTO		
12	Cuando han existido cambios con relación a tema de modificaciones de funciones o actividades ha sido informado de los mismos	RESPUESTA			OBSERVACION	
		SI	NO			



12	Cuando han existido cambios con relacion a tema de modificaciones de funciones o actividades ha sido informado de los mismos	RESPUESTA				
		SI	NO	OBSERVACION		
13	Considera que debe ser capacitado mas constante con referente a su puesto de trabajo para mejorar su desempeño laboral	RESPUESTA				
		SI	NO	OBSERVACION		
14	Para poder realizar sus funciones con éxito, le ha tocado capacitarse de manera externa	RESPUESTA				
		SI	NO	OBSERVACION		
SI SU RESPUESTA ES NO PASE A LA PREGUNTA 16						
15	Cada que tiempo le ha tocado capacitarse de manera externa	RESPUESTA				
		Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Otros
16	La empresa le ha cancelado capacitaciones externas para poder desempeñar sus funciones en su puesto de trabajo	RESPUESTA				
		SI	NO	OBSERVACION		
17	Considera que la empresa debe tener un plan de capacitacion para todos los colaboradores de la empresa	RESPUESTA				
		SI	NO	OBSERVACION		
18	Considera que la empresa debe invertir mas en capacitacion para su personal	RESPUESTA				
		SI	NO	OBSERVACION		
19	Considera que la empresa debe invertir en capacitadores externos y no solo en capacitadores internos (como jefes de areas)	RESPUESTA				
		SI	NO	OBSERVACION		
20	En que tema cree que la empresa debe capacitarlo para mejorar su desempeño laboral	RESPUESTA				
		Funciones de trabajo	Riesgos del trabajo	Beneficios de la empresa	Reglamentos Internos	Otros
21	Considera que tiene los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones dentro de la empresa	RESPUESTA				
		SI	NO	OBSERVACION		
22	Le gustaría recibir capacitación para poder obtener un puesto de mayor jerarquía	RESPUESTA				
		SI	NO	OBSERVACION		
23	Que temas le gustaría aprender para desempeñar sus funciones dentro de la empresa para mejorar su desempeño laboral	RESPUESTA				

¿Qué le sugerirías para mejorar su desempeño laboral, profesional y personal?

### Apéndice 3. Autorización del Gerente de Metalesa S.A.




**METALESA S.A.**  
Comercialización de Minerales  
RUC: 0791729505001  
Teléfono: 072961-591  
DIRECCIÓN: JUNIN y ROCAFUERTE, EDIF. LUXURI OFICINA#302

Machala, 21 de octubre del 2022

**MILTON DENIS ROMERO GUAYCHA** con cedula de identidad N° 0703373241, **GERENTE GENERAL** de la **COMPAÑÍA METALESA S.A** con ruc 0791729505001, mediante oficio con fecha 17 de octubre del 2022 presentado por Yasmany Daniel Lojan Pineda, autorizo para que realice el trabajo de titulación **Análisis de la incidencia de la capacitación laboral en el desempeño del cliente interno de la Compañía METALESA S.A. para el año del 2022”,** previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en **Gestión del Talento Humano**; así mismo, doy acceso a todos los archivos físicos y digitales para que pueda realizar el levantamiento de información de campo con instrumentos de recolección de datos como encuesta, entrevista y fichas de observación

Atentamente,



---

**MILTON DENIS ROMERO GUAYCHA**  
CI: 0703373241  
**GERENTE GENERAL**

## Apéndice 4. Solicitud para Realización de Tema de Trabajo de Titulación

Machala, 17 de octubre del 2022

**Ing. Denis Romero Guaycha.**  
Ciudad. -

A quien corresponda:

YASMANY DANIEL LOJAN PINEDA con cedula de identidad **N°0704367788**, solicito a la COMPAÑÍA METALESA S.A, se me autorice acceder a los datos de la empresa históricos y actuales, para realizar mi proyecto de tesis "Análisis de la incidencia de la capacitación laboral en el desempeño del cliente interno de la empresa minera METALESA para el año del 2022", previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano , de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil" y realizar levantamiento de información de campo con instrumentos de recolección de datos como encuesta, entrevista y fichas de observación

En la espera de su gentil ayuda, de antemano le quedo muy agradecido.

Atentamente,



---

**YASMANY DANIEL LOJAN PINEDA**  
C: 0704367788

## Apéndice 5. Solicitud para uso de instrumentos de investigación en la empresa Metalesa S.A.

Machala, 26 de abril del 2023

Ing. Denis Romero Guaycha.  
Ciudad. -

A quien corresponda:

YASMANY DANIEL LOJAN PINEDA con cedula de identidad N°0704367788, solicito a la COMPAÑÍA METALESA S.A, se me autorice realizar los instrumentos de recolección de información como la Encuesta y Entrevista, para realizar mi proyecto de tesis "Análisis de la incidencia de la capacitación laboral en el desempeño del cliente interno de la empresa minera METALESA para el año del 2022", previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano , de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil" y realizar levantamiento de información de campo, mediante instrumentos de recolección de datos como encuesta, entrevista y fichas de observación las cuales son:

- Instrumento de encuesta: Evaluación direccionada a medir el desempeño de los colaboradores de la empresa METALESA S.A.
- Instrumento de encuesta: Evaluación direccionada a detectar las necesidades de capacitación de los colaboradores de la empresa METALESA S.A.

En la espera de su gentil ayuda, de antemano le quedo muy agradecido.

Nota: Adjunto los modelos que se utilizaran en la recolección de datos, de los que se solicita autorización para su implementación.

Atentamente



---

YASMANY DANIEL LOJAN PINEDA  
C: 0704367788

**EVALUACION DIRECCIONADA A MEDIR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA METALESA S.A**

**Intenciones:** Su jefe directo tiene el propósito de evaluar el desempeño laboral de los siguientes colaboradores, el evaluador tendrá ser objetivo y demostrar ética al momento de aplicar la presente evaluación al personal que mantiene cargo, cabe mencionar que la información será ocupada para el trabajo de investigación del Ing. Daniel Loján para obtener su grado de Maestría, es decir, los resultados serán considerados académicamente y no repercutarán en sus labores.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	
	Fecha: _____

Datos del evaluado:	
Nombre: _____ Cédula profesional: _____ Puesto: _____	

Datos del evaluador:	
Nombre: _____ Puesto: _____	

COMPETENCIAS A EVALUAR	CALIFICACION				
	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
	1	2	3	4	5
Comunicación					
1. Comparte información de manera efectiva y oportuna.					
2. Escucha activamente y responde a las opiniones de los demás.					
3. Promueve ideas en las comunicaciones.					
4. Se comunica de manera efectiva con claridad.					
5. Engaja sus ideas con claridad y respeto a las otras personas.					
6. Promueve el diálogo de manera abierta y libre.					
Trabajo en equipo					
7. Se compromete como miembro activo del equipo.					
8. Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de los metas.					
9. Comparte sus conocimientos, habilidades y experiencias.					
10. Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo.					
Resolución de problemas					
11. Busca información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión.					
12. Se enfoca en las acciones clave para resolver el problema.					
13. Tiene flexibilidad y adaptabilidad de cuando con los cambios.					
14. Corrobora las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.					
15. Genera la acción en situaciones complejas.					
Mejora continua					
16. Se esfuerza a trabajar con nuevas personas y temas.					
17. Se enfoca en mejorar a los líderes de los demás personas.					
18. Busca implementar nuevas maneras de trabajar, herramientas.					
19. Se esfuerza por innovar y aplicar ideas.					
20. Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad.					
Organización y administración del tiempo					
21. Se asegura de establecer prioridades con los demás, líderes.					
22. Comparte de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados.					
23. Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades.					
Pensamiento estratégico					
24. Comprende las implicaciones de sus decisiones en el corto y largo plazo.					
25. Determina objetivos y establece prioridades para logarlos.					
26. Tiene visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la organización al crecimiento.					
27. Busca sus decisiones y acciones estratégicas en la visión, visión y valores de la organización.					

FORTALEZAS Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD	
Escribe algunas fortalezas y áreas de oportunidad particulares que identificas en el evaluado	
FORTALEZAS	
ÁREAS DE OPORTUNIDAD	

¿Qué te sugieren al evaluado para mejorar su desempeño profesional y personal?

**EVALUACION DIRECCIONADA A DETECTAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACION DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA METALESA S.A.**

Indicaciones: Los colaboradores deberán responder de manera sincera y clara las preguntas del presente cuestionario. En cada ítem se pide responder en plus de sus necesidades, es decir, sus necesidades, sus conocimientos que la información sea adecuada para el trabajo de investigación del Isg. Cuando se pida sobre sus grado de acuerdo, en caso, los resultados serán calculados automáticamente y se reportarán en sus boletines.

EVALUACIÓN DE DNC	
	Fecha: _____

Datos del Colaborador:	
Nombre: _____ De pertenencia: _____ Puesto: _____ Fecha de ingreso: _____ Género:	INCLUIDO <input type="checkbox"/> PENDING <input type="checkbox"/>

**PREGUNTAS**

1. ¿Su edad es que tenga experiencia?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #00a651; color: white;"> <th colspan="5" style="text-align: center; font-size: small;">RESPUESTA</th> </tr> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">18 - 25</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">26 - 33</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">34 - 41</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">42 - 50</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Mayor a 50</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	RESPUESTA					18 - 25	26 - 33	34 - 41	42 - 50	Mayor a 50					
RESPUESTA																
18 - 25	26 - 33	34 - 41	42 - 50	Mayor a 50												
2. Su nivel de formación educativa	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #00a651; color: white;"> <th colspan="5" style="text-align: center; font-size: small;">RESPUESTA</th> </tr> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Bachillerato</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Primaria</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Secundaria</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Universidad Tecnológica</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Postgrado</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	RESPUESTA					Bachillerato	Primaria	Secundaria	Universidad Tecnológica	Postgrado					
RESPUESTA																
Bachillerato	Primaria	Secundaria	Universidad Tecnológica	Postgrado												
3. ¿Existen las condiciones de acceso al ingreso a la empresa?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #00a651; color: white;"> <th colspan="2" style="text-align: center; font-size: small;">RESPUESTA</th> <th style="font-size: x-small;">OBSERVACION</th> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; font-size: x-small;">SI</td> <td style="width: 50%; text-align: center; font-size: x-small;">NO</td> <td style="font-size: x-small;">SE SOLICITAN POR NO PUEDE A LA PREGUNTA 5</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	RESPUESTA		OBSERVACION	SI	NO	SE SOLICITAN POR NO PUEDE A LA PREGUNTA 5									
RESPUESTA		OBSERVACION														
SI	NO	SE SOLICITAN POR NO PUEDE A LA PREGUNTA 5														
4. La capacitación que recibe al ingresar a la empresa fue adecuada.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #00a651; color: white;"> <th colspan="5" style="text-align: center; font-size: small;">RESPUESTA</th> </tr> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Fundamentos de trabajo</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Temas del trabajo</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Beneficios de la empresa</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Reglamento Interno</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Otras</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	RESPUESTA					Fundamentos de trabajo	Temas del trabajo	Beneficios de la empresa	Reglamento Interno	Otras					
RESPUESTA																
Fundamentos de trabajo	Temas del trabajo	Beneficios de la empresa	Reglamento Interno	Otras												
5. Considera que al igual como le afecta al inicio de su trabajo, había aprendido a sus actividades en su pasado de trabajo.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #00a651; color: white;"> <th colspan="2" style="text-align: center; font-size: small;">RESPUESTA</th> <th style="font-size: x-small;">OBSERVACION</th> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; font-size: x-small;">SI</td> <td style="width: 50%; text-align: center; font-size: x-small;">NO</td> <td style="font-size: x-small;">SE SOLICITAN POR NO PUEDE A LA PREGUNTA 7</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	RESPUESTA		OBSERVACION	SI	NO	SE SOLICITAN POR NO PUEDE A LA PREGUNTA 7									
RESPUESTA		OBSERVACION														
SI	NO	SE SOLICITAN POR NO PUEDE A LA PREGUNTA 7														
6. La capacitación que recibe al ingresar a la empresa fue adecuada.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #00a651; color: white;"> <th colspan="5" style="text-align: center; font-size: small;">RESPUESTA</th> </tr> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Fundamentos de trabajo</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Temas del trabajo</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Beneficios de la empresa</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Reglamento Interno</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Otras</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	RESPUESTA					Fundamentos de trabajo	Temas del trabajo	Beneficios de la empresa	Reglamento Interno	Otras					
RESPUESTA																
Fundamentos de trabajo	Temas del trabajo	Beneficios de la empresa	Reglamento Interno	Otras												
7. Ha recibido capacitación alguna de su empresa de trabajo en la compañía.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #00a651; color: white;"> <th colspan="2" style="text-align: center; font-size: small;">RESPUESTA</th> <th style="font-size: x-small;">OBSERVACION</th> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; font-size: x-small;">SI</td> <td style="width: 50%; text-align: center; font-size: x-small;">NO</td> <td style="font-size: x-small;">SE SOLICITAN POR NO PUEDE A LA PREGUNTA 12</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	RESPUESTA		OBSERVACION	SI	NO	SE SOLICITAN POR NO PUEDE A LA PREGUNTA 12									
RESPUESTA		OBSERVACION														
SI	NO	SE SOLICITAN POR NO PUEDE A LA PREGUNTA 12														
8. Sin que haya recibido capacitación alguna de su empresa de trabajo.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #00a651; color: white;"> <th colspan="5" style="text-align: center; font-size: small;">RESPUESTA</th> </tr> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Fundamentos de trabajo</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Temas del trabajo</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Beneficios de la empresa</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Reglamento Interno</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Otras</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	RESPUESTA					Fundamentos de trabajo	Temas del trabajo	Beneficios de la empresa	Reglamento Interno	Otras					
RESPUESTA																
Fundamentos de trabajo	Temas del trabajo	Beneficios de la empresa	Reglamento Interno	Otras												
9. Cuando que haya recibido capacitación, no ha sido en la programación.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #00a651; color: white;"> <th colspan="5" style="text-align: center; font-size: small;">RESPUESTA</th> </tr> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Mensual</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Trimestral</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Semestral</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Anual</td> <td style="width: 20%; text-align: center; font-size: x-small;">Otras</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	RESPUESTA					Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Otras					
RESPUESTA																
Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Otras												
10. Las capacitaciones que ha recibido no han sido de la formación de trabajo.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #00a651; color: white;"> <th colspan="2" style="text-align: center; font-size: small;">RESPUESTA</th> <th style="font-size: x-small;">OBSERVACION</th> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; font-size: x-small;">SI</td> <td style="width: 50%; text-align: center; font-size: x-small;">NO</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	RESPUESTA		OBSERVACION	SI	NO										
RESPUESTA		OBSERVACION														
SI	NO															
11. Las capacitaciones que ha recibido en el trabajo han sido con capacitación en el servicio, o en temas.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #00a651; color: white;"> <th colspan="3" style="text-align: center; font-size: small;">RESPUESTA</th> </tr> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center; font-size: x-small;">BASTANTE</td> <td style="width: 33%; text-align: center; font-size: x-small;">POCO BASTANTE</td> <td style="width: 33%; text-align: center; font-size: x-small;">NINGUNO</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	RESPUESTA			BASTANTE	POCO BASTANTE	NINGUNO									
RESPUESTA																
BASTANTE	POCO BASTANTE	NINGUNO														
12. Cuando ha recibido capacitación, no ha sido de capacitación de temas de actividades, ha sido de capacitación de temas.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #00a651; color: white;"> <th colspan="2" style="text-align: center; font-size: small;">RESPUESTA</th> <th style="font-size: x-small;">OBSERVACION</th> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; font-size: x-small;">SI</td> <td style="width: 50%; text-align: center; font-size: x-small;">NO</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	RESPUESTA		OBSERVACION	SI	NO										
RESPUESTA		OBSERVACION														
SI	NO															

12	Cuando han existido cambios con relación a tema de modificaciones de funciones o actividades ha sido informado de los mismos	RESPUESTA				
		SI	NO	OBSERVACION		
13	Considera que debe ser capacitado más constante con referente a su puesto de trabajo para mejorar su desempeño laboral	RESPUESTA				
		SI	NO	OBSERVACION		
14	Para poder realizar sus funciones con éxito, le ha tocado capacitarse de manera externa	RESPUESTA				
		SI	NO	OBSERVACION		
						SI SU RESPUESTA ES NO PASE A LA PREGUNTA 16
15	Cada que tiempo le ha tocado capacitarse de manera externa	RESPUESTA				
		Me anual	Trimestral	Semestral	Anual	Otros
16	La empresa le ha cancelado capacitaciones externas para poder desempeñar sus funciones en su puesto de trabajo	RESPUESTA				
		SI	NO	OBSERVACION		
17	Considera que la empresa debe tener un plan de capacitación para todos los colaboradores de la empresa	RESPUESTA				
		SI	NO	OBSERVACION		
18	Considera que la empresa debe invertir más en capacitación para su personal	RESPUESTA				
		SI	NO	OBSERVACION		
19	Considera que la empresa debe invertir en capacitaciones externas y no solo en capacitaciones internas (como jefes de áreas)	RESPUESTA				
		SI	NO	OBSERVACION		
20	En que tema cree que la empresa debe capacitarse para mejorar su desempeño laboral	RESPUESTA				
		Funciones de trabajo	Riesgos del trabajo	Beneficios de la empresa	Reglamentos Internos	Otros
21	Considera que tiene los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones dentro de la empresa	RESPUESTA				
		SI	NO	OBSERVACION		
22	Le gustaría recibir capacitación para poder obtener un puesto de mayor jerarquía	RESPUESTA				
		SI	NO	OBSERVACION		
23	Que tema le gustaría aprender para desempeñar sus funciones dentro de la empresa para mejorar su desempeño laboral	RESPUESTA				
¿Cuál es su gerencia para mejorar su desempeño (laboral, profesional y personal)?						

**Apéndice 6. Autorización para el uso de instrumentos de investigación en la empresa  
Metalesa S.A.**



**METALESA S.A.**  
Comercialización de Minerales  
RUC: 0791729505001  
Teléfono: 072961-591

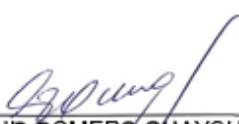
---

DIRECCIÓN: JUNIN y ROCAFUERTE, EDIF. LUXURI OFICINA#302

Machala, 26 de abril del 2023

MILTON DENIS ROMERO GUAYCHA con cedula de identidad N° 0703373241, GERENTE GENERAL de la COMPAÑÍA METALESA S.A con ruc 0791729505001, mediante oficio con fecha 26 de abril del 2023 presentado por Yasmany Daniel Lojan Pineda, autorizo para que realice el trabajo de titulación "Análisis de la incidencia de la capacitación laboral en el desempeño del cliente interno de la Compañía METALESA S.A. para el año del 2022", previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; así mismo, doy acceso para que pueda realizar los instrumentos de recolección de datos como encuesta, entrevista y fichas de observación

Atentamente,



---

MILTON DENIS ROMERO GUAYCHA  
CI: 0703373241  
GERENTE GENERAL



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Yasmany Daniel Lojan Pineda, con C.C: # 0704367788 autor del trabajo de titulación: **Análisis de la incidencia de la capacitación laboral en el desempeño del cliente interno de la empresa minera METALESA para el año del 2022**, previo a la obtención del título de **Magister en Gestión del Talento Humano**, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 26 de julio del 2023



---

Ing. Yasmany Daniel Lojan Pineda  
C.C: 0704367788

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Análisis de la incidencia de la capacitación laboral en el desempeño del cliente interno de la empresa minera Metalesa para el año del 2022.		
<b>AUTOR(ES):</b>	Lojan Pineda Yasmany Daniel		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES):</b>	Camacho Villagómez , Freddy		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gestión del Talento Humano		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magister en Gestión del Talento Humano		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	26 de julio del 2023	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	89
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Sistemas de Información, Desarrollo de Sistemas		
<b>PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:</b>	Desempeño laboral, capacitación, empresa, competencias laborales.		
<b>RESUMEN:</b>			
<p>La capacitación en las organizaciones genera un alto impacto en el desarrollo del personal, debido a que mejora las capacidades, conocimientos y habilidades de los colaboradores, siendo este impacto medido en el desempeño laboral.</p> <p>Dentro del presente trabajo se realiza una revisión literaria que envuelve al desempeño laboral vinculado a la formación del personal, desde su base teórica a estudios realizados a nivel de Latinoamérica, mostrando así el contexto de la relación existente entre la importancia de la detección de necesidades de capacitación para el cumplimiento de los objetivos empresariales, usando una metodología investigativa de campo mediante la aplicación de dos instrumentos investigativos direccionados a medir las variables del estudio del personal de la empresa Metalesa S.A. de la ciudad de Camilo Ponce Enríquez, Provincia del Azuay.</p> <p>Finalmente, se plasman como resultados dados, que el desempeño laboral a manera general en la empresa Metalesa para el año del 2022, muestran indicadores bastantes satisfactorios, sin embargo, al analizar las necesidades de capacitación de los empleados, se puede evidenciar la falta de capacitaciones en diferentes ámbitos, lo cual mejoraría de pasar de estadísticas muy buenas a estadísticas de excelencia en el cumplimiento eficiente de las actividades que se desarrollan en la organización, dando lugar a la importancia de este estudio investigativo aportando a la ciencia un estudio base, para la aplicación de planes de acción con el fin de cumplir los objetivos a corto y largo plazo en las empresa.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	Teléfono:+593-2-178007 / 0995957621	E-mail: yasmany.lojan@cu.ucsg.edu.ec / daniellojanpineda_jd@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	Nombre: Bustos Goya, Zoila Rosa		
	Teléfono: +593-992410481		
	E-mail: zoila.bustos@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>No. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>No. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			