



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

INFORME DE INVESTIGACIÓN

Previo a la obtención del título de Magister en Gestión de Talento Humano

TEMA:

**ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN BASE
AL PROCESO DE CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA JVSEIMEC
INGENIERÍA CIA. LTDA DEL AÑO 2015 AL 2016.**

AUTORA:

ROMINA JENIRE BANGUERA MONTAÑO

ASESOR:

MGT. JOSE LUIS VERGARA

ESMERALDAS, 2020

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magister en Gestión de Talento Humano.

Mgt. Jose Luis Vergara
DIRECTOR DE TESIS

f. _____

Mgt. Alexandra Bautista
LECTOR 1

f. _____

Mgt. Javier Mosquera
LECTOR 2

f. _____

Mgt. Yanina Basurto
COORDINADORA DE POSGRADO

f. _____

Mgt. Alex Guashpa Gómez
SECRETARIA GENERAL PUCESE

f. _____

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, ROMINA BANGUERA MONTAÑO portador de la cédula de ciudadanía No. 0802473256, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magíster en Gestión de Talento Humano son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica

ING. ROMINA BANGUERA MONTAÑO
C.I 0802473256

CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS

Como director de tesis legalmente asignado por las autoridades de la PUCESE certifico que la tesis “ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN BASE AL PROCESO DE CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA JVSEIMEC INGENIERÍA CIA. LTDA DEL AÑO 2015 AL 2016” de autoría de la ING. ROMINA BANGUERA MONTAÑO, cumple con los requisitos de calidad, originalidad exigible y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

MGT. JOSE LUIS VERGARA
C.I. 0801738709

DEDICATORIA

A Dios, por bendecirme con todas las cosas maravillosas que me ha dado, que han sido mi fortaleza y motivación para seguir cada reto de mi vida. A mis padres por siempre recordarme lo importante que es estudiar, en especial a mi madre por cada palabra de aliento en el momento indicado; a mi esposo por darme el tiempo y el apoyo para poder emprender esta oportunidad, a mi amada hija por aceptar varias veces que no esté a su lado mientras estudiaba para poder ser ejemplo para ella. A toda mi familia por colaborar cada uno con un granito de arena, apoyarme en todo momento y haciéndome más grata esta experticia como maestrante.

ROMINA BANGUERA

AGRADECIMIENTO

A la Pontificia Universidad Católica de Esmeraldas, por ser una destacada institución de educación superior y abrirme las puertas para poder realizar mis estudios de cuarto nivel, formándome académica y profesionalmente. A JVSeimec Ingenieria Cia. Ltda por permitirme realizar y brindarme las facilidades necesarias para la investigación. A los docentes que impartieron sus conocimientos durante este año de aprendizaje, al igual que a mis compañeros de quienes también pude instruirme, aprender de sus experiencias y alcanzar un amplio bagaje de conocimientos. A mi tutor de tesis y lectores de esta, gracias por la predisposición para brindarme la ayuda necesaria durante esta experiencia.

ROMINA BANGUERA

TÍTULO

ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN BASE AL PROCESO DE CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA JVSEIMEC INGENIERÍA CIA. LTDA DEL AÑO 2015 AL 2016.

RESUMEN

JVSEIMEC INGENIERÍA CIA. LTDA es una empresa esmeraldeña dedicada al mantenimiento, ingeniería y construcción de proyectos industriales, que utiliza la herramienta de la capacitación para mejorar el desempeño del talento humano, por esta razón la investigación busca demostrar que las empresas deben invertir en capacitación y que pueden lograr sus metas con el personal en curso, estableciendo un proceso comparativo analizando el antes y después de la capacitación, referente al desempeño y producción de los servicios que brinda la empresa, de tal manera que la alta dirección de otras empresas similares o de distintas actividades económicas tomen las decisiones pertinentes para la implementación de dicha estrategia.

El presente estudio es desarrollado desde un enfoque cualitativo y documental, respondiendo a la pregunta de investigación mediante una entrevista realizada al gerente general y al jefe de talento humano de la empresa junto con la información documental de la misma, cuyas respuestas hacen hincapiés en que la organización no puede crecer sin educación y formación continua del personal, tanto en habilidades específicas con un oficio, como con habilidades interpersonales ya que en la actualidad los cambios de los mercados son constantes y apresurados, otro factor es el cumplimiento de los planes de capacitación que son indispensable para cerrar brechas de conocimientos operacionales, administrativos, habilidades de comunicación, toma de decisiones, motivación, desarrollo personal entre otros.

Los resultados de la investigación concluyen que las evaluaciones periódicas realizadas al personal permiten encontrar sus debilidades para mejorarlas y poder apoyar en la ejecución de la diversidad de proyectos donde se necesitaba innovar el conocimiento de sus colaboradores en diferentes áreas acompañados de la debida motivación para el prospero desarrollo de los trabajos.

Palabras clave: Talento Humano, Desarrollo del talento humano, Plan de capacitación, Herramienta de la capacitación, Innovar el conocimiento.

TITLE

ANALYSIS OF THE PERFORMANCE OF HUMAN TALENT BASED ON THE TRAINING PROCESS IN THE COMPANY JVSEIMEC INGENIERÍA CIA. LTDA FROM 2015 TO 2016.

ABSTRACT

JVSEIMEC INGENIERÍA CIA. LTDA is an Emerald company dedicated to the maintenance, engineering and construction of industrial projects, which uses the training tool to improve the performance of human talent, for this reason the research seeks to demonstrate that companies must invest in training and that they can achieve their goals with the personnel in progress, establishing a comparative process analyzing the before and after training, regarding the performance and production of the services provided by the company, in such a way that the senior management of other similar companies or different economic activities take the pertinent decisions for the implementation of said strategy.

The present study is developed from a qualitative and documentary approach, responding to the research question through an interview with the general manager and the head of human talent of the company together with the documentary information of the same, whose answers emphasize that the organization cannot grow without continuing education and training of staff, both in specific skills with a trade, as well as interpersonal skills, since at present the changes in the markets are constant and hasty, another factor is the fulfillment of the training plans that they are essential to close gaps in operational and administrative knowledge, communication skills, decision making, motivation, personal development, among others.

The results of the research conclude that the periodic evaluations carried out to the personnel allow finding their weaknesses to improve them and to be able to support in the execution of the diversity of projects where it was necessary to innovate the knowledge of their collaborators in different areas accompanied by the proper motivation for the prosper development of work.

Keywords: Human Talent, Development of human talent, Training plan, Training tool,
Innovate knowledge.

INDICE DE CONTENIDO

Contenido

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	III
CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT.....	IX
INDICE DE CONTENIDO	XI
INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVOS	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos.....	4
CAPITULO 1. MARCO TEÓRICO.....	5
1.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	5
1.1.1 La organización.....	5
1.1.2 Talento humano	5
1.1.3 Importancia del talento humano.....	6
1.1.4 Departamento de Talento Humano.....	6
1.1.5 Desarrollo de competencias y plan de capacitación	7
1.1.6 Tipos de capacitación	7
1.1.7 Proceso de capacitación	8
1.1.8 La motivación dentro del proceso de capacitación	8
1.1.9 Desarrollo de competencias	8
1.1.10 Desarrollo organizacional	9
1.1.11 Diagnóstico y desarrollo basado en el personal	10
1.2 ANTECEDENTES (REVISIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS)	10
1.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	13

1.3.1 Constitución de la República del Ecuador.....	13
1.3.2 Código del Trabajo.....	13
1.3.3 Normas ISO 9001 2015	14
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	15
2.1 TIPO DE ESTUDIO.....	15
2.2 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	16
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	16
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	16
2.5 ANÁLISIS DE DATOS	17
CAPÍTULO 3. RESULTADOS.....	18
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN	24
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	26
5.1 CONCLUSIONES	26
5.2 RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS.....	28
ANEXO 1.- ENTREVISTA	31
ANEXO 2.- CERTIFICACIÓN STAR QUALITY	33
ANEXO 3.- CERTIFICACIONES ISO.....	34
ANEXO 4.- CERTIFICADO DE APROBACIÓN	36
ANEXO 5.- CONTROL DE PLAGIO	37

INTRODUCCIÓN

JVSeimec Ingeniería Cía. Ltda., se creó en el año 1998 inicialmente con el nombre Jorge Vivar Cía. Ltda., en el año 2016 cambia su denominación. JVSeimec Ingeniería Cía. Ltda. es una empresa esmeraldeña dedicada al mantenimiento, ingeniería y construcción de proyectos industriales, en la actualidad sus actividades se encuentran suspendidas por juicios con el Estado Ecuatoriano.

Los directivos de esta empresa apostaron por el personal esmeraldeño, joven y algunos sin experiencia, muchos de ellos eran egresados o recién graduados, ellos eran liderados por jefes de área de mucha experiencia técnica, administrativa y profesional. El Ingeniero Jorge Vivar Quintero gerente propietario de la empresa ideó un plan para cumplir su visión “Ser una empresa reconocida nacional e internacional por la calidad de sus procesos”. Siendo así una de las estrategias del plan era implementar capacitaciones para todas las áreas en los ámbitos que sean requeridos.

La compañía confió responsabilidades a sus trabajadores delegándoles puestos de trabajo de mediana jerarquía con el objetivo de formarlos como profesionales con las enseñanzas de los jefes de proyectos, capacitaciones personalizadas, viviendo los problemas del día a día de los proyectos para que puedan ganar experiencia y tomar decisiones. Siendo así la organización invirtió en capacitaciones técnicas, administrativas y motivacionales con el propósito de suplir las falencias de los procesos, desarrollar profesionales calificados, cumplir con los objetivos de la empresa, obtener una mejora continua y ventajas sobre la competencia.

Por estas razones la presente investigación busca demostrar que las empresas deben invertir en capacitación y que pueden lograr sus metas con el personal en curso, es aún más favorable cuando se apuesta por la gente de la provincia donde se desenvuelve la actividad económica, de tal manera que sea un ente referencial para otros emprendimientos y puedan tener en cuenta que la capacitación juega un factor fundamental en la curva de aprendizaje y crecimiento de la empresa.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las brechas competenciales del personal se proyectaron en formación del talento humano de acuerdo con los requerimientos de esta, en lo que a productividad y desempeño del trabajo se refiere, la poca preparación y experiencia en el desempeño profesional del talento humano de JVSEIMEC, generaron retrasos en el cumplimiento de las tareas programadas, debido a esto la empresa incrementó sus costos de producción.

Los directivos de la empresa tenían la filosofía de contratar a personal joven podían ser estudiantes, egresados y recién graduados, de acuerdo con el puesto que ellos iban a desempeñar, para capacitarlos y fórmalos como profesionales bajo sus lineamientos y parámetros de acuerdo a las necesidades de la organización.

Por otra parte, algunos perfiles de los puestos de trabajo tenían un nivel más alto de conocimiento y experiencia a comparación del perfil de los contratados, por lo que la empresa se vio en la necesidad de capacitar al talento humano para poder lograr una mejora en los procesos, cumplimiento de políticas, objetivos y perfiles de puestos.

La presente problemática plantea la siguiente interrogante:

¿Con la capacitación realizada al talento humano de JVSEIMEC, se mejoró el desempeño en el trabajo durante el periodo de análisis?

¿Cuál es el estado en que se encontraba el talento humano antes del plan de capacitación aplicado?

¿Cuál fue el plan de capacitación en el periodo del 2015 al 2016?

¿Cuáles son las diferencias de los resultados obtenidos antes y después de la capacitación?

JUSTIFICACIÓN

El desempeño del talento humano en una institución es el eje prioritario que genera las actividades y procesos para la obtención de servicios o productos, utilizando los medios de producción necesarios de acuerdo con el tipo de empresa, esto se acopla con las competencias laborales que posee el talento humano, y que es capaz de superar con la debida capacitación y adaptación en un entorno laboral apropiado.

En la empresa JVSEIMEC INGENIERÍA CIA. LTDA, se realizó un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del talento humano, en este contexto, se justifica la presente investigación, puesto que se pretende analizar el desempeño del talento humano como resultado de la capacitación de la empresa antes indicada. Esto permitirá determinar en qué medida se encuentra el desempeño del talento humano que se benefició con el plan.

La importancia de la investigación radica en establecer un proceso comparativo del antes y después de la capacitación, referente al desempeño y producción de los servicios a los cuales se dedica la empresa JVSEIMEC INGENIERÍA CIA. LTDA para que la alta dirección de otras empresas similares o de distintas actividades económicas tomen las decisiones pertinentes en cuanto a las estrategias para implementar la herramienta de capacitación o continuar con dicha estrategia de perfeccionamiento del talento humano de la empresa.

Los beneficiarios de los resultados de este estudio son todas las empresas que decidan efectuar una reestructuración e innovación en política organizacional tomando en cuenta la importancia de la capacitación para el crecimiento de las organizaciones, hoy en día el mundo entero se encuentra en una acelerada evolución en cuanto al aprendizaje, aun contratando a un personal que cumpla con todos los parámetros del perfil del puesto o al personal más capacitado, va a llegar el punto en que la empresa necesite innovación del aprendizaje para lograr ventajas competitivas frente al mercado en el cual se enfrentan. Las organizaciones que pongan esta herramienta en marcha podrán mantener motivado a su personal, los clientes tendrán mayor satisfacción, lograrán una diferenciación dentro de la competencia y por ende mejores beneficios económicos, puesto que podrán evaluar el proceso de capacitación y el desempeño del talento humano, considerando los cambios suscitados en los procesos administrativos y productivos de la organización.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar el desempeño del talento humano como resultado de la capacitación de la empresa JVSEIMEC INGENIERÍA CIA. LTDA del año 2015 al 2016.

Objetivos Específicos

- Describir la situación del talento humano antes del plan de capacitación.
- Identificar el plan de capacitación del talento humano en el período de análisis establecido.
- Comparar los resultados obtenidos del proceso de capacitación al talento humano.

CAPITULO 1. MARCO TEÓRICO

En la actualidad las empresas se enfrentan a un mercado globalizado, viéndose obligadas a lograr ventajas competitivas para poder mantenerse en pie, el centro o eje principal de toda organización son las personas, el talento humano que posee, por esta razón están apostando e invirtiendo en su personal buscando mecanismos que desarrollen sus habilidades y competencias, de esta manera tendrán las herramientas para llegar a los resultados planteados dentro de los estándares de calidad e innovación ante un mercado altamente competitivo.

1.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO-CONCEPTUAL

1.1.1 La organización

“Las organizaciones son unidades sociales o (agrupaciones humanas) creadas o recreadas deliberadamente con el fin de alcanzar objetivos específicos. Nacen, crecen, viven y mueren. No obstante, dependen de las actividades y de los esfuerzos colectivos de muchas personas que colaboran para su éxito” (Chiavenato, 2009, p.55).

“La organización implica la estructura dentro de la cual, las personas son asignadas a posiciones y su trabajo es coordinado para realizar planes y alcanzar metas” (American Marketing Association, 2007)

De acuerdo con la información antes mencionada las organizaciones son estructuras que coordinan de la mejor manera los recursos que poseen para alcanzar sus metas y lograr el éxito.

1.1.2 Talento humano

Chiavenato (2009) estima que el talento humano es aquel que agrega valor a la organización, gracias al desarrollo de las habilidades, talentos y competencias haciéndola

más ágil y productiva. Por otra parte, Alles (2005) nos habla del talento como los dones o dotes intelectuales que tiene una persona y lo asocia directamente con la competencia.

Partiendo de las referencias mencionadas el talento humano es el conjunto de personas que con sus habilidades, intelecto y competencia hacen que la organización tenga un desempeño superior.

1.1.3 Importancia del talento humano

Las organizaciones de bienes o servicios buscan métodos para desarrollar al talento humano que posee generando acciones de desempeño y herramientas o medios de trabajo para satisfacer y porque no superar las expectativas requeridas de un sector económico o un mercado determinado. (Jaramillo, 2015).

De acuerdo a (Pardo Claudia y Díaz Olga, 2014), El talento humano tiene como objetivo para el alcance de los resultados de éxito en la reestructuración organizacional, se enfoca en la actitud, desempeño y competencias, siendo así se puede observar la escases de proyección y planificación de los directivos, no desarrollar destrezas de trabajar en equipo o de esfuerzo en conjunto, no enfatizar en la importancia y la premura sobre la implementación del proceso, no enfatizar los cambios del pensamiento organizacional y no programar maneras de neutralizar la resistencia al cambio.

1.1.4 Departamento de Talento Humano.

Se describe al Departamento de Talento como “La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura organizacional que cada empresa se planteado, los aspectos del entorno ambiental, la razón de ser de la organización, la tecnología usada, procesos internos, entre otros.” (Chiavenato, 2002, p.6)

El departamento de talento humano encamina a los colaboradores a lograr los objetivos, a enfocarse en la misión y a mantener una cultura organizacional bajo un ambiente armónico, manejando la parte legal y motivacional del equipo de trabajo.

1.1.5 Desarrollo de competencias y plan de capacitación

En el desarrollo de la administración moderna la capacitación es uno de los procesos del talento humano, buscando estar al nivel de las exigencias del mercado y la innovación del mundo, las empresas indagan entre sus colaboradores por medio de algunos métodos manejando y descubriendo brechas de conocimiento y competencia entre lo que son como profesionales versus la que deberían ser para el puesto en función; es así que los planes de capacitación permiten disminuir o eliminar las diferencias en los factores desempeño y competencias que se tienen versus los que deberían ser en la organización en un corto buscando desarrollar o mejorar habilidades, conocimientos y competencias de manera sistemática para cumplir con los objetivos. (Chiavenato, 2007).

1.1.6 Tipos de capacitación

La capacitación es una de las técnicas que utiliza la organización para generar un cambio, desarrollo o adaptación de conocimientos, competencias y habilidades de los colaboradores. Dentro del análisis de determinación de necesidades para la creación del plan de capacitación, se debe definir el tipo de capacitación que se va a suministrar dependiendo el puesto, el tiempo o el tipo de aprendizaje que se requiera.

Capacitación formal: Se requiere de una planeación, aprobación, presupuesto y control por parte del responsable del plan, puede ser de manera directa, indirecta, externa o interna.

Capacitación para hacer: Aptitudes y habilidades para desarrollar una actividad y ejercer resultados inmediatos.

Capacitación para llegar hacer: Trabaja en la actitud del individuo para el futuro, valores y principios.

Capacitación para hacer y llegar a hacer: Es una mezcla donde ya la organización no se preocupa solo por hacerle hacer bien las cosas al colaborador, sino también, en que lo haga con la actitud adecuada, disfrutando de sus funciones.

Capacitación prelaboral: Se encarga de instruir dándoles directrices de habilidades y conocimientos que deben tener los aspirantes de algún puesto de la empresa.

Capacitación inductiva: Se basa en dar a conocer como está estructurada e información de la organización.

Capacitación del puesto: como su nombre lo dice instruye sobre el puesto de trabajo, que actividades y como se hacen, para que se pueda desempeñar cada vez mejor.

Capacitación para el puesto: Se lo realizan a los colaboradores que tienen un plan de carrera y se basa en entrenarlos al nivel superior de conocimientos y habilidades de su puesto de trabajo. (Juárez, 2004).

1.1.7 Proceso de capacitación

Por su parte (Chiavenato, 2007) define al proceso de capacitación como el “acto intencional de proporcionar los medios que permitirán el aprendizaje, el cual es un fenómeno que surge como resultado del esfuerzo de cada individuo”. (Pag 388).

1.1.8 La motivación dentro del proceso de capacitación

La motivación es provocar una actividad mediante una necesidad, un impulso o un incentivo. Todas las personas tenemos un motivo para realizar algo, la motivación varia de una persona a otra e incluso dentro de la misma persona la motivación puede ser baja o alta según de acuerdo a la situación que la rodea (Chiavenato, 2005).

Es indispensables que los colaboradores se sientan motivados cuando están en un proceso de capacitación, la empresa debe impartir charlas motivacionales a su personal y no solo como trabajadores sino a nivel propio, será la mejor manera para que ellos descubran, recuerden o les fluya la necesidad, el impulso o incentivo por el que se sienten motivados de esta manera la chispa de la buena actitud este siempre encendida.

1.1.9 Desarrollo de competencias

El objetivo del desarrollo de la competencia es buscar la capacidad práctica, el saber y las actitudes necesarias para desenvolverse en el campo laboral. En el enfoque de la gestión basada en competencias, la capacitación, el entrenamiento y el aprendizaje organización son los ejes fundamentales, considerando que la organización esta

conformad por personas y que si estas adquieren conocimientos, van a crecer como profesionales y la organización crece en aprendizaje o conocimientos, a pesar de tener en claro que sin aprendizaje individual no existiría el aprendizaje organizacional; también hay que tomar en cuenta que puede haber aprendizaje individual pero no organizacional. (Pardo, 2017).

El capital humano es intangible que no puede gestionarse ni organizarse de igual manera que la organización administra los puestos, los productos y las tecnologías (Bohlander, G., & Snell, 2019), es decir, las acciones que se realicen conforme al tema estarán enfocadas en incentivar, motivar para potencializar a su personal en pro de los resultados organizacionales y de los que se requieren lograr con el proceso de cambio organizacional.

1.1.10 Desarrollo organizacional

De acuerdo con Richard Beckhard (1972), el desarrollo organizacional es un esfuerzo planeado, a través de toda la organización y dirigidos desde arriba, para incrementar la efectividad y la salud de la organización, por medio de intervenciones planeadas en los “procesos” de la organización, usando el conocimiento de la ciencia del comportamiento.

En este eje, se realiza un conjunto de diferenciaciones que tiene como desafío la organización por resultado del entorno, un cambio en los procesos o en las condiciones que normalmente se ha encontrado la organización puede ocasionar que sus integrantes y resultados se vean afectados, el cambio como un ajuste o modificación en el ambiente de trabajo representa un aspecto importante en la innovación de las organizaciones y en su forma de reaccionar a los diferentes evoluciones del contexto interno y externo de la empresa (Jiménez, 2012).

Los cambios en la organización se realizan por proyecciones o estudios realizados dentro de la organización, ya que pueden ser un proceso planeado y sistemático de índole Reactivo, es decir para enfrentar los cambio del entorno (clientes, proveedores, tecnología, leyes, normas, mercado, políticas, etc.) o proactivo, para aminorar el efecto de los cambios futuros en dicho entorno y centrar estrategias para activar las capacidades de respuestas de la organización, sus recursos y su personal (Pardo, 2017).

1.1.11 Diagnóstico y desarrollo basado en el personal

El Diagnóstico Organizacional se define en un proceso descriptivo y explicativo, de lo que hacen los integrantes de la organización a nivel funcional y estructural, acota a los resultados de un análisis o estudios para realizar futuros cambios y determinando su desarrollo. Siendo así, establece su nivel de análisis sobre sus relaciones, la cultura y la estructura organizacional; eje fundamental en este proceso, es el rol de las personas en el diagnóstico, ya que una de sus bases se enfoca los elementos internos como el comportamiento de sus integrantes, la interacción y actitudes de estos (Pardo Claudia y Díaz Olga, 2014).

1.2 ANTECEDENTES (REVISIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS)

Mediante la revisión en fuentes relevantes de investigaciones sobre el Análisis del desempeño del talento humano en base a procesos de capacitación, en este apartado, se presenta su situación actual, evidenciando los resultados encontrados y el contexto investigativo en la revisión bibliográfica de revistas científicas, artículos y demás publicaciones sobre el tema.

De acuerdo a estudios realizados por (Jara, Asmat, Alberca y Guzman, 2018). sobre la Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral, la gestión del desempeño determina el nivel de calidad con el que los empleados y los equipos desempeñan sus funciones; se asume como el desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa. El propósito planteado fue, determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud de Perú durante el año 2018, en el aspecto metodológico se utilizó el muestreo no probabilístico. En la construcción y validación de los instrumentos, se consideró la validez de contenido y de constructo, mediante la técnica de opinión de expertos, se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Los resultados permiten afirmar que ante un coeficiente R² de Nagelkerke de 44,4% y 28,4%, la gestión del desempeño atribuye mejoramiento del personal de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los

objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización, de esta manera se concluye que la gestión del talento humano es adecuada, incidiendo en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral en el entorno investigado.

La investigación de (Matabajoy, Matabachoy y Obando, 2018) sobre El proceso de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto, Colombia, establece que, la capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los trabajadores, lo que les permite un mejor desempeño en sus labores habituales. El objetivo investigativo permitió caracterizar los procesos de desarrollo de talento humano capacitación, calidad de vida laboral, salud laboral, clima organizacional y evaluación de desempeño, para lo cual se aplicó la metodología desde el paradigma cuantitativo de tipo descriptivo con una muestra de 211 colaboradores. Se construyó que la escala denominada “Percepción de los procesos de desarrollo del talento humano”. Las organizaciones gestionan y arman planes mejorar las capacidades, competencias y habilidades de su talento humano, debido a que del aprendizaje y aporte de los trabajadores la organización mejore sus procesos y actividades del día a día dentro de la cultura organizacional. La conclusión del proceso investigativo indica que es necesario continuar fortaleciendo los procesos de capacitación, calidad de vida laboral y evaluación de desempeño.

En el estudio realizado por (Mejía, Bravo y Montoya Arturo, 2013) sobre El factor del talento humano en las organizaciones. El objetivo planteado consistió en analizar en forma crítica el concepto de talento humano desde la teoría económica empresarial; se determina que, la capacitación representa el grado de preparación que tiene el individuo para desarrollar el cargo, esta es una actividad sistemática, planificada, permanente e innovadora que debe estar a la vanguardia para poder satisfacer las futuras y actuales necesidades, el objetivo de la capacitación es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, por medio de la adquisición de conocimientos, desarrollo de habilidades y motivación para el mejor desempeño de todos los colaboradores. Se aplicó una metodología con enfoque cualitativo alrededor del criterio del equipo investigador. Se concluye que, para que una organización llegue a crecer en gran magnitud, debe desarrollar la integración de todos como un todo, los empleados con los recursos o herramientas de trabajo que necesitan.

(Quispe Lisbeth, 2017) en su estudio de Prácticas de gestión de la capacitación y evaluación del desempeño laboral desde la percepción de los mozos en las tiendas de Lima de la empresa Norkys, 2016, tienen como objetivo determinar la relación que existe entre prácticas de gestión de la capacitación y evaluación del desempeño laboral de los mozos en las tiendas de Lima de la empresa Norkys, durante el año 2016. Es una investigación de enfoque cuantitativo, en el que participaron 90 mozos de las tiendas de Lima seleccionados mediante un muestreo de 90 participantes. Se aplicó la técnica de la encuesta con cuestionario tipo escala de Likert. El coeficiente de correlación el rho de Spearman $-0,226$ entre las variables prácticas de la gestión de la capacitación y evaluación del desempeño. Consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula. Sí existe correlación estadísticamente significativa y negativa entre las dos variables.

Debido a la importancia que radica en la Secretaría de Inteligencia en la seguridad del estado Colombiano, (Maya Jonathan, 2017) se plantea el Análisis de la influencia de la capacitación y formación del personal y su rol estratégico en la Secretaría de Inteligencia, y que el personal profesional que la conforma cuente con las capacidades, habilidades y conocimientos, necesarios para garantizar el adecuado cumplimiento de todos los servicios prestados por la secretaría. Bajo dicho contexto, el objetivo es demostrar la influencia de las capacitaciones y formaciones en el personal que forma parte de la Secretaría de Inteligencia en el año 2017, y se determina que la aplicación de capacitaciones y formaciones ha generado un impacto positivo en la institución, tanto a nivel organizativo como productivo; gracias a la aplicación de métodos de medición como lo de Donald Kirkpatrick y Phillips. Lo que evidencia la importancia y el esfuerzo que forma la secretaría de inteligencia para certificar un proceso de capacitación verdadero y adecuado a la naturaleza de la institución.

El tema presentado por (Maria Navarrete, 2018) de la Capacitación del personal y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Megamaxi Mall de los Andes de Corporación Favorita C.A ciudad de Ambato, se centra en encontrar las necesidades de capacitación, que permitan desarrollar alternativas viables para suplantar dichas necesidades, constituyen propósitos de la investigación, así como las propuestas para el fortalecimiento del desempeño laboral. La metodología que se utilizó para la presente investigación fue en un enfoque cualitativo y cuantitativo, y el análisis de datos fue realizado en Megamaxi a 100 colaboradores. Con la aplicación del estadígrafo de correlación de Pearson, que mide la correlación entre las variables capacitación del

personal y desempeño laboral, se obtuvo un valor de $\rho = 0.729$ con lo cual se acepta la hipótesis: El nivel de capacitación del personal si incide en el desempeño laboral de los colaboradores siendo así concluye que los colaboradores denotan un desempeño incorrecto en sus funciones debido a la falta de preparación y formación en las actividades propias de sus cargos.

1.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

1.3.1 Constitución de la República del Ecuador

En la Constitución de la República del Ecuador, establece en su Título V, Art. 262 al 267, las competencias exclusivas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) regionales, provinciales, cantonales, distritales y parroquiales. En todos los casos la primera de estas competencias es: Planificar el desarrollo y formularlos correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial, cantonal y parroquial”.

1.3.2 Código del Trabajo

Capítulo 4, art 42, literal 8 las obligaciones del empleador “Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo en condiciones adecuadas para que éste sea realizado” (Código del Trabajo 2012).

Para que el desempeño laboral de todo trabajador se eficiente, el empleador debe proporcionar o dotar a sus trabajadores los equipos necesarios a fin de que cumplan con sus funciones y responsabilidades, a su vez ayuda a la parte motivacional del trabajador. Capítulo 4, art. 45, literal A las obligaciones del trabajador “Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos” (Código del trabajo 2012).

Los trabajadores tienen que cumplir con las funciones y responsabilidades establecidas en su área de trabajo de manera eficiente a fin de contribuir con los objetivos de la institución.

1.3.3 Normas ISO 9001 2015

De acuerdo con las Normas internacionales ISO 2015 en el proceso número 7. Apoyo, literal 7.1.1 Generalidades “La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC. La organización debe considerar:

Las capacidades y limitaciones de los recursos internos y existentes;

Que se necesita obtener de los proveedores externos”.

Así como también el literal 7.1.6 Conocimiento de la organización “La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de sus productos y servicios.

Estos conocimientos deben mantenerse, y ponerse a disposición en la medida que sea necesario.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

Nota 1: Los conocimientos de la organización son conocimientos específicos que la organización adquiere generalmente con la experiencia. Es información que se utiliza y se comparte para lograr objetivos de la organización.

Nota 2: Los conocimientos de la organización pueden basarse en:

Fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencias no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios);

Fuentes externas (por ejemplo, normas, academia, conferencias, recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1 TIPO DE ESTUDIO

Se realizó la investigación desde un enfoque metodológico cualitativo, puesto que se requiere mediante entrevistas a los directivos generar un análisis de los cambios del talento humano, así como, establecer las diferencias en las brechas considerando el antes y el tipo de estudio que se llevó a cabo es descriptivo, Fidias, aduce que este tipo de investigación consiste en “la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”, (Fidias, 2012, p. 24).

Por otra parte, el análisis del desempeño del talento humano como resultado de la capacitación de la empresa JVSEIMEC INGENIERÍA CIA. LTDA, cumple a su vez en una investigación documental, según Fidias (2012) debe tener datos primarios, es decir, obtenidos directamente del investigador y normalmente son suministrados por personas, también debe tener datos secundarios, estos son extraídos de fuentes documentales generadas por otros autores. Se cumplió con el objetivo de este tipo de investigación al buscar, analizar e interpretar para dar una aportación de nuevos conocimientos en la investigación, a través de la información primaria sustraída mediante entrevista y la secundaria que ha sido suministrada por la empresa.

El estudio permitió establecer el camino para realizar el proceso investigativo y conducir a cumplir con los objetivos planteados en la presente investigación y en consecuencia al análisis del desempeño del talento humano como resultado de la capacitación de la empresa JVSEIMEC INGENIERÍA CIA. LTDA. después de la capacitación al talento humano.

2.2 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Capacitación	Actividad planificada y fundamentada en necesidades reales obtenidas del resultado de un estudio previo y se enfoca a un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.	Sera medida a través de la revisión, análisis documental y de entrevista para poder describir el proceso de capacitación.	ACTIVIDAD PLANIFICADA	Plan de capacitación.
			ESTUDIO PREVIO	Evaluación del desempeño.
			CONOCIMIENTOS HABILIDADES ACTITUDES	Evaluación del desempeño. Objetivos de ejecución.
Desempeño laboral	Potencial de desarrollo futuro o la capacidad demostrada por una persona en determinado cargo, para tomar en cuenta el valor, la excelencia y las cualidades de una persona.	Sera medida a través de la revisión, análisis documental y de entrevista para poder describir los resultados obtenidos en el desempeño laboral	VALOR, EXCELENCIA Y CUALIDADES	Medición de resultados esperados. Curva de aprendizaje Innovación

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está conformada por el gerente propietario y la jefe de talento humano de JVSEIMEC. Siendo así se procedió a realizar la muestra con el total de la población.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Se utilizo como instrumento de recolección de datos, una entrevista (Anexo 1), la cual tiene como objetivo caracterizar el desempeño del talento humano antes de la

capacitación recibida, detallar el plan de capacitación para el periodo de análisis y así poder describir los resultados obtenidos del proceso de capacitación y en el desempeño del talento humano.

2.5 ANÁLISIS DE DATOS

Al tener como instrumento de recopilación de datos una entrevista, el análisis de la información obtenida ha sido procesada en el programa Microsoft Word para realizar la descripción de los datos suministrados y apuntar a la satisfacción de los objetivos de la investigación; se agregará una tabla comparativa del antes y después de los planes de capacitación implementados de acuerdo a los escenarios manifestados en la entrevista y en la información secundaria obtenida de la empresa, la misma que será desarrollada con el apoyo de la herramienta Excel.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

Con la finalidad de dar respuestas a los objetivos planteados en la investigación se analizan las contestaciones obtenidas en la entrevista realizada. Por otra parte, se interpretan y comparan los planes de capacitación del periodo investigado, para una mejor comprensión de los resultados.

La situación del talento humano antes del plan de capacitación en JVServimec tiene algunas particularidades, existían colaboradores a los que se les dificultaba completar tareas y asignaciones de forma adecuada, fallando en el cumplimiento de las normas y directrices de la empresa o por falta de experiencia, por esta razón es importante señalar que los proyectos que emprendió JVServimec, no habían sido ejecutados por ninguna empresa ecuatoriana anteriormente en Ecuador, por lo tanto, aparte de una predisposición de los colaboradores a aprender, había una brecha que superar para que el personal se capacite en las diversas áreas de especialidades con las que estaba relacionado el proyecto, esto es: Planificación, Procura, Importaciones, Diseño Inteligente, Instrumentación, Equipos rotativos, Equipos estáticos, Soldadura, Pintura, Montaje, Utilización de Software alta tecnología, Compromiso con el aseguramiento y control de Calidad, con la protección del medio ambiente en el desarrollo de las actividades y con la salud ocupacional, entre otros.

El plan de capacitación del talento humano en el período de análisis establecido, se desarrolla a través de la necesidad creada por los objetivos de nuevos proyectos y el cierre de brechas detectadas anualmente en coordinación previa de los diferentes jefes de área, se evalúa a todo el personal de la empresa en conocimientos, actitudes y habilidades, los responsables de evaluación serán de acuerdo al Organigrama establecido; las jefaturas entregan la tabulación resultante de la evaluación de desempeño al Responsable de Talento Humano, quien luego con esta información procede a planificar el cómo, cuándo, dónde y cuanto le cuesta a la empresa, incluyendo a todo el personal, introduciendo metodologías y herramientas de trabajo acordes a las especialidades, incluyendo cursos específicos de especialización, motivación y desarrollo de habilidades. El plan de capacitación debe ser revisado y formalmente aprobado.

TABLA 1.- PLAN DE CAPACITACIÓN DE JVSEIMEC 2015

ITEM	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	INTERNA / EXTERNA	NÚMERO DE PARTICIPANTES	ESTADO
1	Manejo defensivo: Accidentes de tránsito	Interna	30	Ejecutada
2	Uso y manejo de amoladoras	Interna	10	Ejecutada
3	Identificación de impactos y aspectos ambientales	Interna	25	Ejecutada
4	Identificación de riesgos y peligros	Interna	17	Ejecutada
5	Plan y manejo de emergencias	Interna	11	Ejecutada
6	Tipos de Fuego - contenido de un gabinete de emergencia	Interna	15	Ejecutada
7	Normativa ecuatoriana vigente ISO 9001, 14001, Oshas 18001	Interna	17	Ejecutada
8	Reglas salvavidas / uso del cinturón de seguridad	Interna	17	No ejecutada
9	Manejo y uso de medidores de gases	Interna	19	No ejecutada
10	Funciones y Responsabilidades de SSA	Interna	29	Ejecutada
11	Norma Asme B31,3 Tubería de procesos en refinerías y plantas químicas	Externa	5	Ejecutada
12	Diseño de plantas industriales con autocad plant	Externa	13	Ejecutada
13	TM-1801-AVEVA Everthing3D (1,1) Foundations - Pipework modelling - Equipment modelling	Externa	4	Ejecutada
14	Preparación para el examen PMP	Externa	2	Ejecutada
15	Gerencia de proyectos basada en el PMBOK	Externa	2	Ejecutada
16	Norma Asme B31,3	Externa	8	Ejecutada
17	Utilización correcta del arnes de seguridad	Interna	23	Ejecutada

18	Rescate en altura y en espacios confinados	Interna	12	Ejecutada
19	Prevención de accidentes laborales	Interna	24	Ejecutada
20	Que hacer en derrames de productos contaminantes	Interna	23	Ejecutada
21	Uso y manejo adecuado del extintor	Interna	24	Ejecutada
22	Respeto, responsabilidades, liderazgo y humildad	Interna	23	Ejecutada

Nota: Suministrada por JVSeimec (2015).

TABLA 2.- PLAN DE CAPACITACIÓN DE JVSEIMEC 2016

ITEM	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	INTERNA / EXTERNA	NÚMERO DE PARTICIPANTES	ESTADO
1	Active Directory- windows server 2008 r2	Externa	1	Ejecutada
2	Administración de bodegas y toma física de inventarios	Externa	10	Ejecutada
3	Administración efectiva de compras y negociación	Externa	3	Ejecutada
4	Almacenamiento y transporte de mercancías peligrosas- hazmat	Externa	1	Ejecutada
5	API 653/650 (seminario inspección de tanques)	Externa	20	Ejecutada
6	Audidores internos de sistema integrado: nuevas normas iso 9001:2015, iso 14001:2015 y ohsas 18001:2016	Externa	15	Ejecutada
7	Autocad Plant p&id simulador de procesos (hysyo pipephase)	Externa	3	Ejecutada
8	Coaching ontológico	Externa	5	Ejecutada
9	Control interno	Externa	1	No ejecutada
10	Diplomado en gestión de talento humano	Externa	1	No ejecutada

11	Diseño de tuberías para proyectistas	Externa	12	Ejecutada
12	Establecimiento de brigadas industriales de seguridad	Externa	1	Ejecutada
13	Excel avanzado	Interna	20	Ejecutada
14	Excel básico	Interna	20	Ejecutada
15	Excel intermedio	Interna	20	Ejecutada
16	Fundamentos básicos de la seguridad y salud en el trabajo dirigido a organizaciones de trabajadores de las instituciones/ empresas privadas y públicas.	Externa	3	Ejecutada
17	Gestión de riesgo en los proyectos	Externa	1	Ejecutada
18	Implantación de herramientas para la administración de la prevención de riesgos laborales dirigidos a los responsables o unidades de seguridad industrial, ocupacional o del trabajo	Externa	4	Ejecutada
19	Investigación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	Externa	4	Ejecutada
20	Manejo y uso de medidores de gases	Interna	20	Ejecutada
21	Norma Asme b31-3 tubería de proceso en refinería	Externa	13	Ejecutada
22	Normas y reglamentos técnicos INEN (válvulas)	Externa	1	No ejecutada
23	Planes de emergencia y contingencia	Externa	1	Ejecutada
24	Primavera p6	Externa	13	Ejecutada
25	Programas y planes de beneficio de protección del seguro general de riesgos del trabajo y del sistema de pensiones	Externa	2	Ejecutada

26	Reglas salvavidas / uso del cinturón de seguridad	Interna	20	Ejecutada
27	Seguridad en procesos y análisis de riesgos laborales	Externa	1	Ejecutada
28	Seguridad industrial aplicado a tareas de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo.	Externa	1	Ejecutada
29	Seguridad, higiene y salud ocupacional	Externa	2	Ejecutada
30	Técnico NFPA	Externa	2	Ejecutada
31	vigilancia a la salud	Externa	1	Ejecutada
32	costos en la construcción APUS, cálculos de VAE, disgregación tecnológica con Ares	Externa	2	Ejecutada

Nota: Suministrada por JVSeimec (2016).

Para JVSeimec los planes de capacitación deben tener un equilibrio, dentro de las habilidades y destrezas que quiere que los colaboradores desarrollen, por esta razón en sus planes del 2015 y 2016 existen capacitaciones motivacionales que son de gran ayuda para poder realizar las capacitaciones técnicas netamente enfocada al puesto de trabajo o alguna área, bajo el criterio de que toda persona desarrolla a lo largo de su vida las habilidades “duras”, que son el bagaje de conocimientos y especialidades dentro del desarrollo de su trabajo, las mismas que pueden ser muy extensas, sin embargo, las personas que no desarrollan su capacidad de ser interdependientes, es decir tener “habilidades suaves” como la comunicación empática, liderazgo, la escucha efectiva, el trabajo en equipo, inteligencia emocional y todas las habilidades interpersonales, no podrán alcanzar los objetivos deseados en un plazo fijado, es más se puede contratar a las personas por su amplio currículum con las “habilidades duras” con un gran bagaje de conocimientos, pero estas pueden perder sus puestos por falta de habilidades interpersonales y pésima comunicación con el equipo.

Los resultados obtenidos del proceso de capacitación al talento humano de JVSeimec han sido positivos y trascendentales y van desde un cambio de cultura organizacional,

desarrollo del talento humano en las diferentes especialidades, hasta un trabajo de equipo sincronizado hacia el objetivo planteado.

En referencia a las tablas 1 y 2 de los planes de capacitación, los índices de cumplimiento son de 90.9% en el 2015 y de 90,63% en el 2016

Estos porcentajes se ve transferido en la transformación positiva de los resultados luego del proceso de capacitación a colaboradores, ejemplo de sus cambios positivos:

- Solución de problemas y tomar decisiones.
- Mejoró las habilidades de comunicación y manejo de conflictos entre las áreas o entre superiores y subordinados.
- Ha fortalecido la confianza y desarrollo personal.
- Aumento el nivel de satisfacción con el puesto de trabajo.
- El colaborador se siente más útil mediante la mejora del desempeño.
- Ayudo a lograr las metas individuales.

Una organización no puede crecer sin educación continua tanto en habilidades específicas con un oficio, como con habilidades interpersonales, JVSeimec al igual que la mayoría de compañías viven entornos VUCA, por sus siglas en ingles que significan : Volátiles, inciertos, cambiantes y ambiguos, es decir “lo único que no cambia es el cambio” y es en ese entorno que se encuentran las oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas, donde se deben desarrollar capacidades de adaptación y visión de futuro a corto, mediano y largo plazo, tanto de la Organización como de sus colaboradores para un trabajo armónico y efectivo. Un colaborador requiere actualizaciones en forma periódica porque de lo contrario llegará un momento en que no va a aportar en la organización frente a los nuevos escenarios o retos que se enfrente haciendo que pierda competitividad y productividad.

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

Mediante la investigación del análisis de desempeño del talento humano como resultado de la capacitación de la empresa JVSEIMEC del año 2015 al 2016, se puede observar que la capacitación realizada a los colaboradores de la empresa, mejoro el desempeño en el trabajo del periodo de análisis, como en otros momentos de su trayectoria como empresa (Anexos 2 y 3). Esto lo podemos evidenciar en los hallazgos obtenidos en los resultados de la investigación y en la documentación secundaria proporcionada por la empresa.

Según (Jara et al. 2018) la gestión del talento humano es adecuada, porque incide en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral en el entorno en el que se desarrolla la organización que investiga. Por otra parte, (Mejía et al. 2013) indica que para que una organización llegue a crecer en gran magnitud, debe desarrollar la integración de todos como un todo, los empleados con los recursos o herramientas de trabajo que necesitan. En referencia a los resultados expuestos, con respecto al desarrollo o crecimiento de la organización menciona que la capacitación es una inversión que le permite crecer en un entorno o mercado que está en constante cambio y que exige respuestas positivas en el desempeño laboral, siendo la mayor motivación para sus colaboradores.

(Matabajoy et al. 2018) evidencio que la capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los trabajadores, lo que les permite un mejor desempeño en sus labores habituales. En la presente investigación apoya el criterio anterior en la medida de que la capacitación debe ser constante, pero se acota que debe ser dirigida a cada una de las falencias que se encuentren dentro del personal o de acuerdo a los nuevos objetivos que se va plantando la empresa y que para esto es necesario cumplir con los planes de capacitación.

Por otra parte (Quispe, 2017) determina que la relación que existe entre prácticas de gestión de la capacitación y evaluación del desempeño es directa, consecuentemente si existe correlación. Con respecto a la proporcionalidad de estas dos variables esta investigación recomienda cumplir con los planes de capacitación, ya que en la empresa investigada se pudieron notar los resultados positivos, después de obtener un índice de cumplimiento del 90.90% y 90.63% en los años planteados 2015 y 2016 respectivamente.

El estudio de (Maya, 2017) determina que la aplicación de capacitaciones y formaciones ha generado un impacto positivo en la organización donde realizó su estudio, tanto a nivel organizativo como productivo, lo que evidencia la importancia y el esfuerzo para certificar un proceso de capacitación verdadero y adecuado a la naturaleza de la institución. El presente estudio coincide en que los resultados obtenidos del proceso de capacitación al talento humano, eran positivos ya que la empresa tuvo un giro efectivo en la solución de problemas, toma de decisiones, comunicación, tiempos de respuesta y desarrollo personal, pero a diferencia de Maya menciona que la capacitación debe ser acompañada de motivación.

En cuanto a la investigación de (Navarrete, 2018) establece que el nivel de capacitación del personal sí incide en el desempeño laboral de los colaboradores siendo así concluye que los colaboradores denotan un desempeño incorrecto en sus funciones debido a la falta de preparación y formación en las actividades propias de sus cargos. A diferencia de la investigación antes mencionada, se deduce que los conocimientos relacionados al puesto son tan necesarios, como las habilidades interpersonales para implementar sus conocimientos de manera efectiva con el equipo de trabajo.

Como se puede observar en la investigación se ha usado el método cualitativo, el mismo que permitió ver más allá de las preguntas predeterminadas, como los detalles y actitudes importantes de los entrevistados, a pesar de esto no se deja de lado opción de implementar el método cuantitativo para tener más información acerca de los colaboradores, siendo de gran ayuda para otras investigaciones similares donde se quiera tener más información acerca de los trabajadores y que en cuyo objetivo se vea inmerso como se siente con las capacitaciones compartidas.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Considerando los datos obtenidos del análisis el desempeño del talento humano como resultado de la capacitación de la empresa JVSEIMEC INGENIERÍA CIA. LTDA y en base a los objetivos planteados se concluye:

Dentro de la situación del talento humano antes del plan de capacitación se pudo encontrar que existían falencias de conocimiento debido a los proyectos que realizaba la empresa eran diversos y no repetitivos por lo que se necesitaba innovar el conocimiento de sus colaboradores en diferentes áreas para el prospero desarrollo de los trabajos.

Se identifico que el plan de capacitación del talento humano en el período de análisis establecido es realizado en base a entrevistas, evaluaciones periódicas al personal y revisión de alcance de nuevos proyectos para poder encontrar las debilidades, en donde necesitan desarrollar algunos conocimientos y habilidades, acompañados de la debida motivación.

Al comparar los resultados obtenidos del proceso de capacitación al talento humano, se dedujo que estos eran positivos ya que la empresa tuvo un giro efectivo en la solución de problemas, toma de decisiones, comunicación, tiempos de respuesta y desarrollo personal. No obstante, cabe mencionar que el cumplimiento de sus planes de capacitación era del 90.90% y 90.63% de los años 2015 y 2016 respectivamente.

5.2 RECOMENDACIONES

Debió al entorno en el que actualmente nos desarrollamos y a los constantes cambios de los mercados se recomienda:

La implementación de un proceso de captación de necesidades para capacitación, basado en las necesidades requeridas en cada empresa, es decir, investigar los posibles proyectos en los que puede participar la organización, nuevos objetivos y herramientas del medio en el que se desarrolla, para lograr una ventaja competitiva.

Las organizaciones que actualmente se preocupan por proveer capacitaciones a su personal se les sugiere formalizar el proceso de capacitación para que puedan controlar, medir y evaluar, para tener resultados sobre la inversión de aprendizaje que se está realizando de tal manera que la organización apunte a una mejora continua.

Se recomienda que se debe continuar con el proceso de capacitación constante debido a los mercados volátiles, inciertos, cambiantes y ambiguos en los que se desenvuelven para lograr una mejora continua que es la principal característica de las organizaciones exitosas.

REFERENCIAS

Alles Martha. (2009). Diccionario de competencias La Trilogía. Ediciones Gramica S.A. Buenos Aires Argentina.

Alles Martha. (2005) Desarrollo del Talento Humano basado en Competencias. Ediciones Gramica S.A. Buenos Aires Argentina.

American Marketing Association. (2007). Dictionary of Marketing Tems. Obtenido de: <http://www.marketingpower.com/mg-dictionary.php>

Arias Fidias. (2012). El Proyecto de Investigación. Editorial Episteme C.A. Caracas Venezuela.

Constitución de la República del Ecuador. (2008) Título V, Art. 262 al 267

Código del Trabajo. (2012). Capítulo 4. Art. 45. Numeral A

Chiavenato Idalberto. (2002). Gestión del Talento Humano. Editorial MC Grow Hill. Colombia.

Chiavenato Idalberto. (2005). Comportamiento Organizacional. Editorial MC Grow Hill. Mexico.

Chiavenato Idalberto. (2007). Gestión del Talento Humano. Editorial MC Grow Hill. México DF.

Chiavenato Idalberto. (2009). Comportamiento Organizacional. Editorial MC Grow Hill. Rio de Janeiro Brasil.

Bohlander, G., & Snell. (2019). Administración de recursos humanos. Cengage Learning Editores SA de CV, 14.

Jara Antonio, Asmat Nicanor, Alberca Nancy y Guzman Jessica. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. Redalyc, 5.

Jaramillo, O. (2015). Pensamiento & Gestión. Redalyc, 104. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64601805.pdf>

Jiménez. (2012). Gestión del cambio organizacional. Contribuciones a la Economía, 9. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2012/cnj.pdf>

Matabajoy, Matabachoy y Obando. (2018). Procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto, Colombia. SCIELO, 27.

Maya Jonathan (2017). Análisis de la influencia de la capacitación y formación del personal y su rol estratégico en la Secretaría de Inteligencia. Obtenido de <http://201.159.223.2/bitstream/123456789/2553/1/MAYA%20ROMERO%20JOHNATAN%20ALEXANDER.pdf>

Mejia Armando, Bravo Mario y Montoya Arturo. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. Scielo, 6.

Navarrete María (2018) Capacitación del personal y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Megamaxi Mall de los Andes de Corporación Favorita C.A ciudad de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>

Normas internacionales ISO. (2015). Proceso número 7. Apoyo. Literales 7.1.1 y 7.1.6

Pardo Claudia y Díaz Olga. (2014). Suma de negocios. Bogotá: ELSEVIER. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X14700187?token=93E303AB647AF530EB2D83BAC0A8E5042DB35EA138A62CD1E50E31C9ECBA134EE388A17823FA186F1A128219B6917B9F>

Pardo, C. (2017). Gestión del talento humano basado en competencias. Obtenido de https://www.academia.edu/7791840/gesti%c3%93n_del_talento_humano_basada_en_competencias_cualificando_el_potencial_humano_para_lograr_el_%c3%89xito_empresa_rial

Quispe Lisbeth (2017). Prácticas de gestión de la capacitación y evaluación del desempeño laboral desde la percepción de los mozos en las tiendas de Lima de la empresa Norkys, 2016. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22089/Quispe_RLJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1.- ENTREVISTA



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE
ESMERALDAS**

**MODELO DE ENTREVISTA AL GERENTE PROPIETARIO DE JVSEIMEC
INGENIERO JORGE VIVAR QUINTERO Y A LA JEFE DE TALENTO
HUMANO.**

Estimado ingeniero (a), soy Romina Banguera Montaña, estudiante de la Maestría en Gestión de Talento Humano de la PUCESE. Realizo la investigación en torno a el “ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN BASE AL PROCESO DE CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA JVSEIMEC INGENIERÍA CIA. LTDA DEL AÑO 2015 AL 2016”, por lo que le solicito de la manera más cordial, me pueda contestar el siguiente cuestionario redactado o vía on line para el propósito que se persigue:

N°	PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA
1	¿Cómo describiría la situación de los colaboradores antes de implementar planes de capacitación?
2	¿Considera usted que la capacitación recibidas por sus colaboradores provoca cambios en el desempeño laboral, explique por qué?
3	¿Las capacitaciones al personal deben ser solo en el ámbito de conocimientos enfocado al puesto que desempeña o también es importante las capacitaciones de desarrollo de habilidades y motivacionales?
4	¿Cumple usted con los planes de capacitación anuales establecidos?

5	¿Qué procedimiento utiliza la organización para la detección de necesidades de capacitación de sus colaboradores?
6	¿Tiene usted un presupuesto establecido para capacitación anual?
7	¿Considera usted que la capacitación recibidas por sus colaboradores provoca cambios en el desempeño laboral?
8	¿Cree usted que la capacitación es un instrumento para que la organización crezca, explique el por qué?

MUCHAS GRACIAS POR SU AYUDA Y COLABORACIÓN
ROMINA BANGUERA MONTAÑO

ANEXO 2.- CERTIFICACIÓN STAR QUALITY



ANEXO 3.- CERTIFICACIONES ISO

		
JVSEIMEC INGENIERIA CIA. LTDA. Entidad Contratante: Km 2 ½ Vía Refinería. Esmeraldas - Ecuador		
<i>Bureau Veritas Ecuador S.A. - certifica que el Sistema de Gestión de la organización ha sido auditado y se ha encontrado conforme con los requerimientos de la norma de Sistemas de Gestión que se detalla a continuación</i>		
ISO 9001:2015 <i>Alcance de la Certificación</i>		
SERVICIOS DE INGENIERIA, PROCURA, CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS, PLANTAS, MAQUINARIAS PARA EL SECTOR INDUSTRIAL.		
Fecha Original de Inicio de la Certificación:	06-noviembre-2015	
Fecha de Vencimiento del Ciclo Previo:	No aplica	
Fecha de Auditoria de Recertificación:	No aplica	
Fecha de Inicio del Ciclo de Certificación:	06-noviembre-2015	
Sujeto a la continua y satisfactoria operación del Sistema de Gestión de la organización, este certificado vence el: 05-noviembre-2018		
Certificado No. EC228212	Versión: No. 2	Fecha de Revisión: 05-enero-2018
 Katalina Correa Systems Certification Services Manager		 Acreditación N° DAE CSC C 89-802 CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN
Dirección del Organismo de Certificación: Bureau Veritas Ecuador S.A., Av. Checoslovaquia E9-95 y Suiza, Edificio Evolve Plaza, Piso 8, Of. 802, Quito-Ecuador		
Cualquier aclaración adicional relativa al alcance de este certificado y la aplicabilidad de los requerimientos del Sistema de Gestión puede obtenerse consultando a la organización. Para comprobar la validez de este certificado por favor llamar: +593 - 2 227 3190		

BUREAU VERITAS
Certification



Certificación

Otorgada a

JVSEIMEC INGENIERIA CIA. LTDA.
KM 2 ½ VÍA REFINERÍA DE ESMERALDAS - ESMERALDAS.
ECUADOR.

BVQI Colombia Ltda, certifica que el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional de la organización mencionada ha sido evaluado y se muestra acorde con los requerimientos de la norma detallada a continuación.

NORMA

OHSAS 18001:2007

ALCANCE DEL SISTEMA

SERVICIOS DE INGENIERÍA, PROCURA, CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS, PLANTAS, MAQUINARIA PARA EL SECTOR INDUSTRIAL.

ENGINEERING SERVICES, PROCUREMENT, CONSTRUCTION AND MAINTENANCE OF EQUIPMENT, PLANTS, MACHINERY FOR THE INDUSTRIAL SECTOR.

Fecha de aprobación original **Noviembre 06, 2015**

Sujeto a una continua y satisfactoria operación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización, el certificado es válido hasta: **Noviembre 05, 2018**

Para verificar la validez de este certificado llamar al teléfono (57 1- 3129191 Ext. 3190)
Futuras aclaraciones en cuanto al alcance de este certificado y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional se pueden obtener consultando a la organización.

Certificado Número **CO243314-U** Fecha de emisión: **Julio 07, 2016**

Alexander Toro Montoya
Gerente de Operaciones



Oficina General : BVQI Colombia Ltda
Calle 72 No 7-62 Piso 3, Edificio Andes & Vallenar
Bogotá D.C, Colombia



ANEXO 4.- CERTIFICADO DE APROBACIÓN

Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Sede Esmeraldas
Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano



Esmeraldas, noviembre 11 del 2020.

Mgt. Yanina Bazurto Roa
Coordinadora Maestría en Gestión del Talento Humano.
Presente|

Señora coordinadora de la Maestría de Gestión del Talento Humano, informo a usted, que la Srta ROMINA JENIRE BANGUERA MONTAÑO, se ha incorporado a satisfacción y ha incluido las sugerencias de los lectores y de quien suscribe del primer borrador del TFM con el tema **“ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO EN BASE AL PROCESO DE CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA JVSEIMEC INGENIERÍA CIA. LTDA DEL AÑO 2015 AL 2016”**; Por tanto, el documento de investigación está apto para que pase a la etapa de calificación definitiva de acuerdo con lo que dispone la guía de Titulación de la PUCESE.

Cordialmente;

A handwritten signature in blue ink is visible. The signature appears to be "Jose Luis Vergara Torres" written in a cursive style. The signature is enclosed in a rectangular box.

Mgt. JOSE LUIS VERGARA TORRES
ASESOR

ANEXO 5.- CONTROL DE PLAGIO

Turnitin Originality Report

- Processed on: 28-Sep-2020 17:04 -05
- ID: 1399678309
- Word Count: 8682
- Submitted: 1

tesis By Romina Banguera

Similarity Index

3%

Similarity by Source

Internet Sources: 2%

Publications: 0%

Student Papers: 2%

include quoted exclude bibliography excluding matches < 15

words made: quickview (classic) report Change made print refresh download

<1% match (student papers from 21-Dec-2019)

Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS on 2019-12-21

<1% match (Internet from 30-Jul-2020)

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/7876?show=full>

<1% match ()

<http://repositorio.uss.edu.pe>

<1% match (Internet from 18-Sep-2020)

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18884/1/GT002955.pdf>

<1% match (Internet from 13-Sep-2020)

<http://dspace.ucuenca.edu.ec>

<1% match (Internet from 16-Apr-2018)

<http://riuc.bc.uc.edu.ve>

<1% match (student papers from 07-Mar-2018)

Submitted to Universidad San Francisco de Quito on 2018-03-07

<1% match (student papers from 03-Jul-2017)

Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2017-07-03

<1% match (Internet from 16-Jul-2020)

<https://www.slideshare.net/joranqo/administracin-del-talento-humano-61695683>

<1% match ()

<http://repositorio.unan.edu.ni>

<1% match (student papers from 03-May-2019)

Submitted to Universidad de San Buenaventura on 2019-05-03