

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRIQUEZ UREÑA
(UNPHU)**

Facultad de Humanidades y Educación



Escuela de Psicología

Estudio diagnóstico de detección de necesidades de capacitación y desarrollo para mejorar la productividad de los empleados de Alopecil Corporation. Periodo Mayo-Agosto 2018. Santo Domingo, República Dominicana.

Trabajo de grado presentado por:

Paula Lorie Creales 11-1037

Rocio Tejada Mendez 10-1120

Para la obtención del grado de:

Licenciado Psicología Industrial

ASESORADA POR:

MGED. Mariela Santos

Santo Domingo,

República Dominicana,

Septiembre 2018

Dedicatorias.

En primer lugar, **a Dios** por darme la fuerza y la sabiduría para la realización de este trabajo y haberme acompañado en todo el camino de mi carrera.

A **mis padres Antonia Ortiz y Eduardo Lorie**, por apoyarme y guiarme en todo momento, por los valores inculcados, por darme la oportunidad de tener una excelente educación a lo largo de mi vida, por confiar siempre en mí.

A **mi esposo Erick Reyes**, por apoyarme, ayudarme e impulsarme en los momentos más difíciles y por siempre confiar en mí.

A **mis familiares y amigos**, que de una u otra manera me han apoyado y ayudado, gracias por estar.

Paula Lorie

En primer lugar, **a Dios** por haberme permitido llegar hasta este punto.

A **mis padres**, por siempre ser fuente de apoyo en mis estudios y educarme con valores que me han llevado a alcanzar mi gran meta.

A **mi pareja**, por la motivación constante. Gracias por estar.

Esto también es de ustedes.

Rocio Tejada

Agradecimientos.

Agradecemos **a nuestros profesores**, por su empeño, apoyo y enseñanzas durante toda la carrera.

A **nuestra asesora Lic. Mariela Santos**, por guiarnos, apoyarnos y aportar sus conocimientos para la realización de nuestro trabajo.

Gracias, por tanto.

Paula Lorie y Rocio Tejada

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el estudio diagnóstico de detección de necesidades de Capacitación y Desarrollo para una mayor productividad de los empleados de Alopecil Corporation. El diseño tuvo un alcance descriptivo y según su modalidad fue un estudio no experimental transeccional; el tamaño de la población fué de 56 personas; 11 supervisores y 45 colaboradores, siendo 56 personas la cantidad total de empleados que conforman Alopecil Corporation, a los cuáles se les aplicó un instrumento de 21 ítems y 20 ítems respectivamente. Los resultados obtenidos en el presente estudio demuestran que tanto colaboradores como supervisores encuestados indicaron que sí es importante la implementación de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral. De igual manera se destacó una incongruencia entre las respuestas obtenidas por ambos grupos encuestados, donde los supervisores indicaban en un mayor grado que al momento de ingresar a la empresa recibieron una inducción al puesto, y el mayor porcentaje de los colaboradores respondió contradiciendo esta afirmación por parte de los supervisores. Así como también, los colaboradores han destacado se encuentran en desacuerdo con respecto a la implementación de programas en la empresa que reconozcan el mérito.

En conclusión, se determinó que no existen políticas que presencien los procesos de capacitación en la empresa, identificando a través de los altos porcentajes lo que puede inducir a los empleados a generar un bajo rendimiento laboral, como consiguiente baja productividad y el no cumplimiento de las metas deseadas por la empresa.

Palabras clave: *capacitación, desarrollo, productividad, supervisores, colaboradores, rendimiento.*

Índice de Contenido

Dedicatorias y Agradecimientos	i
Resumen	ii
Introducción	3
I. Aspectos Introdutorios	5
1.1 Planteamiento del Problema.....	5
1.2 Descripción del problema.....	6
1.3 Preguntas de Investigación.....	6
1.4 Objetivos	6
1.4.1 Objetivo General.....	6
1.4.2 Objetivos Específicos.....	6
1.5 Justificación.....	7
1.6 Antecedentes	8
1.6.1 Investigaciones anteriores con respecto al tema.....	8
II. Marco Contextual	13
2.1 De Alopecil Corporation	13
2.2 Antecedentes de la empresa	13
2.3 Misión.....	14
2.4 Visión.....	14
2.5 Valores	14
2.6 Estructura de Alopecil Corporation SRL.....	14
2.7 Servicios y productos que ofrecen	15
2.7.1 Medicinas	15
2.7.2 Alimentos	16
2.7.3 Cosméticos	16
III. Marco Teórico	17
3.1 Capacitación y Desarrollo.....	17
3.2 Tipos de capacitación	18
3.3 Métodos de Capacitación.....	18
3.4 Métodos para detectar las necesidades de capacitación.....	19
3.5 Diseño del plan de capacitación.....	20
3.6 El plan de capacitación conlleva varios pasos mencionados a continuación:	20
3.7 Productividad	21

3.8 Tipos de Productividad	21
3.9 Factores que influyen en la productividad.	21
3.10 ¿Cómo se mide la productividad?	22
IV. Aspectos Metodológicos.....	24
4.1 Diseño Metodológico.	24
4.2 Población.....	24
4.3 Instrumentos Utilizados.....	25
V. Presentación de los datos.....	26
5.1 Presentación e interpretación de los datos dirigido a los supervisores de área....	26
5.2 Presentación de los datos dirigidos a los colaboradores.	46
5.3 Presentación de los datos comparativos entre supervisores y colaboradores.	68
5.4 Análisis de resultados.....	84
VI. Conclusiones y Recomendaciones.....	87
6.1 Conclusiones.	87
6.2 Recomendaciones.	88
VII. Referencias Bibliográficas.....	90
Anexos.....	92

Introducción

En la actualidad, la capacitación y desarrollo del personal de trabajo, es considerada como una política conveniente para el éxito de toda organización. La actualización constante del personal de trabajo favorece en mayor medida la ejecución eficaz de los procesos internos de toda empresa.

Sin embargo, se considera contraproducente que algunas empresas de la República Dominicana no capacitan a sus empleados, aun comprendiendo lo vital que es para el desarrollo de la organización y la superación de los mismos dentro de la empresa. El no contar con un plan de capacitación dentro de una organización puede producir que el personal de trabajo tienda a desconocer los procesos generando confusiones, frustraciones y conflictos entre los mismos, y por consiguiente baja productividad en las áreas.

La capacitación de personal es impredecible para mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para su desarrollo tanto personal como profesional. De la misma manera, un personal con un alto nivel de capacitación obtendrá por consiguiente un alto nivel de productividad laboral.

Las organizaciones y sus administradores deben valorar sus empleados e invertir en ellos y otorgarles facilidades para desarrollar mejoras en su ámbito laboral. Existen organizaciones que todavía hoy en día, tienden a no invertir lo necesario en estos recursos porque entienden que no son del todo imprescindible si la persona está cumpliendo con su trabajo, no sabiendo que con esto puede aumentar en gran medida la productividad de su propia organización y generar de esta manera un mayor posicionamiento en el mercado como empresa.

El objetivo principal del estudio es diagnosticar la necesidad que existe en Alopecil Corporation concerniente a la implementación de planes y programas de capacitación para mejorar la productividad de la empresa.

En el capítulo I de este trabajo de investigación abordaremos los puntos más importantes como son la descripción del problema, las preguntas de investigación que estas responden a nuestros objetivos generales y específicos, como también la justificación que tiene como propósito la propuesta de posibles implementaciones de planes de capacitación

para que esta empresa pueda seguir creciendo y obtenga mayor producción y venta en el mercado.

Por otro lado, se encuentran los antecedentes de investigaciones anteriores para obtener comparaciones de estas investigaciones pasadas, en relación con el presente estudio.

El capítulo II tiene como propósito abordar todos los temas referentes a los antecedentes de la empresa, su misión, visión y valores, la estructuración de la empresa y lo que esta ofrece en el mercado.

Por otro lado, en el capítulo III desarrollamos temas acerca de capacitación y productividad de acuerdo con distintos autores.

En el capítulo IV, se planteará el diseño metodológico que tiene un enfoque cuantitativo, usaremos cuestionarios que nos servirán de soporte para la recolección de los datos, por lo que el presente estudio tendrá un alcance descriptivo, en el cual recolectaremos datos para así determinar cómo los planes y programas de capacitación influyen en la productividad de los empleados.

Según su modalidad será un estudio no experimental, es decir que solo se observarán los fenómenos en su ambiente natural, a la vez que se realiza de modo transversal porque solo se recopilarán datos en un momento único.

En el capítulo V, se presentarán y analizarán los datos obtenidos de nuestro instrumento que será suministrado a los empleados de Alopecil Corporation para la obtención de los datos requeridos.

En el capítulo VI, se presentarán las conclusiones obtenidas y las recomendaciones para la mejora de dicha empresa.

En el capítulo VII tendremos todas las referencias bibliográficas de libros y páginas que serán el soporte para nuestra investigación, siguiendo de esto tendremos los anexos que serán nuestros instrumentos a utilizar.

Finalmente, con esta investigación se espera obtener los resultados deseados y conseguir responder a los objetivos y preguntas planteados.

I. Aspectos Introdutorios

Estudio diagnóstico de la detección de necesidades de capacitación y desarrollo para mejorar la productividad de los empleados de Alopecil Corporation.

1.1 Planteamiento del Problema.

En la antigüedad, las empresas eran conscientes de la necesidad de incluir programas de capacitación en los diferentes niveles de la organización, pero fueron solo las grandes empresas que lograron crear sus propios planes de capacitación al personal.

En el transcurrir de los años, ha sido posible identificar que son las medianas y grandes organizaciones las que cuentan con un mayor interés en invertir en programas de capacitación. Por tanto, las pequeñas empresas tienden a no otorgar relevancia a estos procesos de Capacitación y Desarrollo, pudiendo los mismos beneficiar a sus empleados y la misma productividad de la organización. En consecuencia, la ausencia de un departamento de Recursos Humanos trae como resultado empresas con personal desmotivado e ineficiente.

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

Asimismo, Alopecil Corporation es una empresa pionera en la fabricación de productos naturales orientados a satisfacer las necesidades del mercado nacional dentro de la salud y la estética. Por lo tanto, vemos la necesidad de desarrollar las aptitudes de profesionales competitivos con la ayuda del diseño de un programa de capacitación, ya que esta empresa no cuenta con dichos planes, ni programas que mejoren la productividad de sus empleados a la hora de la fabricación de sus productos y así puedan obtener mejores resultados dentro de sus procesos actuales.

1.2 Descripción del problema.

¿De qué manera sería posible realizar un estudio diagnóstico de la detección de necesidades de capacitación de Capacitación y Desarrollo para la mayor productividad de los empleados de Alopecil Corporation??

1.3 Preguntas de Investigación.

- ¿De qué manera identificar la existencia de procesos actuales que contemplen la formación de los colaboradores?
- ¿Cuáles serían las herramientas necesarias para identificar la productividad actual de las áreas de trabajo de la empresa Alopecil Corporation?
- ¿Cuáles procesos se deben seguir para elaborar estrategias efectivas que permitan la detección de las necesidades de capacitación?
- ¿Cómo sería el programa de entrenamientos para el año 2019 de la empresa Alopecil Corporation?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General.

Estudio diagnóstico de la detección de necesidades de Capacitación y Desarrollo para una mayor productividad de los empleados de Alopecil Corporation.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Identificar la existencia de los procesos actuales que contemplan la formación de los colaboradores.
- Identificar la productividad actual de las áreas de trabajo de la empresa Alopecil Corporation
- Elaborar las estrategias que permitan una detección efectiva de las necesidades de capacitación.
- Elaborar una propuesta de programas de entrenamientos para el año 2019 de la empresa Alopecil Corporation.

1.5 Justificación.

Esta investigación tiene como propósito realizar un estudio diagnóstico de la detección de necesidades de capacitación y desarrollo de la empresa Alopecil Corporation, en busca de lograr una mayor productividad de los empleados, ya que se ha identificado la necesidad de elaborar planes que permitan a los colaboradores entrenarse de manera constante incrementando así sus habilidades y conocimientos en las áreas de trabajo.

Por tanto, toda organización debe contar con programas de Capacitación y Desarrollo para que los empleados puedan recibir en el año capacitaciones que los ayuden a mejorar sus conocimientos y habilidades y tener un mejor cumplimiento en sus labores.

Si una empresa como Alopecil Corporation no le brinda a su personal un plan de desarrollo y capacitación, esta no será capaz de crecer a largo plazo, ya que no estará al alcance de sus competencias, las cuales sí se capacitan llevando a cabo el uso de las nuevas tecnologías y tendencias de mercado, sino conlleva los puntos anteriores sus empleados no estarán en condiciones de realizar un trabajo adecuado para alcanzar los objetivos.

Por otra parte, es necesario que Alopecil Corporation pueda contar con planes de capacitación, los cuales ayudarán a una mayor productividad y mejora del compromiso de los empleados en la organización. Finalmente, el presente estudio ayudará a corregir oportunidades de mejora de los colaboradores dentro de sus áreas de trabajo.

1.6 Antecedentes

1.6.1 Investigaciones anteriores con respecto al tema.

Yadira F. Sosa Guerra (2014) en su investigación propone un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico Del Nororiente ubicado en los Llanos de la Fragua, Zacapa. Su investigación tiene como alcance determinar las habilidades, los conocimientos y actitudes de los docentes del Instituto Tecnológico del Nororiente del Departamento Zacapa, para mejorar y facilitar el desarrollo de las funciones del puesto, e impulsarlos al crecimiento dentro de la institución a través de un guía de formación adecuada. Por tanto, se elaboró un programa de capacitación para los docentes, tomando de base las necesidades de capacitación que se presente con los instrumentos.

Para la elaboración de la investigación descrita en el párrafo anterior, se contó con una población de 12 sujetos, 10 hombres y 2 mujeres que son el total de la población de docentes del Itencor. Se utilizaron dos instrumentos uno de los cuales ha sido un diagnóstico de necesidades de capacitación, en el cual se trabajó con el personal docente, realizándoles un cuestionario de preguntas abiertas. También se elaboró una Guía de Preguntas a través de la técnica Grupo Focal; Para trasladar los datos estadísticos y los cuadros de resultados ha sido necesario tabular, analizar y graficar.

En los resultados de dicha investigación se determina que según los datos reflejados y de acuerdo al estudio que se realizó se puede identificar que los docentes tienen habilidades y conocimientos, pero carecen de actitud al desempeñar sus funciones dentro de la institución. Se lleva acabo el uso de la didáctica, pero se necesita una actualización en nueva metodología. Se comprueba que los docentes no conocen muchas técnicas y métodos actuales que se pueden utilizar para impartir clases, en las observaciones hacen referencia de necesitar capacitación en áreas de conocimientos pedagógicos.

En fin, la investigación ha sido utilizada como antecedente ya que contiene una estrecha relación con la necesidad de crear programas de capacitación para las empresas.

Ambos estudios se enfocan en la carencia de capacitar sus empleados para mejorar la productividad de la organización.

El instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP) y Pro industria (2015), en su estudio Necesidades de Capacitación de las empresas del sector industrial para la mejora de su productividad, busca como objetivo organizar y regir el Sistema Nacional de Formación Técnico Profesional para el desarrollo de los Recursos Humanos y el incremento de la productividad de las empresas dominicanas. Pro industria, tiene como objetivo impulsar políticas públicas para la competitividad y el aumento de la innovación en la industria manufacturera de la República Dominicana.

En consecuencia, se destaca en el presente estudio que tanto el INFOTEP como Pro industria colaboran conjuntamente para capacitar y brindar asistencias técnicas al sector manufacturero con el propósito de elevar la calificación de sus Recursos Humanos y mejorar la productividad de las industrias.

Asimismo, se destaca que la investigación es cuantitativa, ya que se consolidaron las informaciones y se presentaron los resultados mediante cuadros y gráficos. Se realizó un levantamiento de información en las empresas de las provincias seleccionadas, con la finalidad de detectar la demanda de capacitación del personal operativo del área de producción. Las provincias fueron: Santo Domingo, Distrito Nacional Santiago, San Pedro de Macorís y San Cristóbal. El instrumento que utilizaron fue un cuestionario estructurado con preguntas abiertas, mixtas y cerradas. Escogieron una muestra de 276 empresas, El 65.9% de las encuestas fueron aplicadas en la Regional Central, la cual estuvo conformada por Santo Domingo, Distrito Nacional y San Cristóbal, esta última se incluye en esta división debido a que el INFOTEP, estratégicamente le es más factible atender desde Santo Domingo, por la cercanía entre ambas provincias. En la Regional Norte se realizó el 21% de las encuestas específicamente en Santiago de los Caballeros y en la Regional Este el 13.1% en San Pedro de Macorís. Por tanto, el procesamiento de los datos se realizó mediante el programa SPSS bajo Windows. Versión 15.0 año 2009 y los programas de Microsoft Office: Word y Excel.

Por otra parte, Se abordaron 276 empresas, un 31.1% de micro empresas, el 26.1% a las pequeñas empresas, seguida por el 25.0% cuyo tamaño pertenece a las medianas y el

17.8% se encuentran en la categoría de grandes. Las categorías de las Industrias estudiadas fueron: Alimentos y bebidas, Textiles, Metalurgia, Plásticos, Muebles y afines, Productos farmacéuticos, Productos Químicos, Gráfica, Construcción, Eléctricas, Orfebrería, Calzados, Cerámicas / Artesanías, Productos Naturales, Cristalería y Cosmética.

Los resultados del estudio arrojaron que las diez capacitaciones técnicas más demandadas por las Industrias fueron: Operarios de maquinarias, Mecánica Industrial, Electricidad Industrial, Higiene y Seguridad Industrial, Soldador Industrial, Informática, Manipulación e Higiene de Alimentos, Calidad, Mantenimiento Total Productivo y Mantenimiento de Planta. Debido al tipo de trabajo y las condiciones del entorno de las industrias las capacitaciones más solicitadas por parte de las empresas para la mejora de la productividad del área de producción fueron: Seguridad e higiene Industrial, Gestión de calidad, Mejora en el entorno de trabajo 5S. Con relación al tiempo que demanda el trabajo en producción en las industrias éstas disponen de 1 a 12 horas semanales, principalmente los fines de semana para capacitar el personal.

Esta investigación ha sido utilizada como antecedentes ya que contiene una relación con la necesidad de crear planes de capacitación en el área de producción para mejorar la productividad de las empresas industriales. Alopecil Corporation es una empresa encargada de la producción de productos naturales es por esto que se debe contar con un personal altamente capacitado para poder obtener un alto índice de productividad.

En la Universidad de Manizales (2015), se realizó un diseño de un plan de capacitación integral para la empresa, estudio elaborado por Andrea García Cifuentes, con el fin de identificar las principales necesidades para el desarrollo de las competencias de los empleados de la organización. El estudio se realiza en un paradigma cuantitativo, con un enfoque de tipo descriptivo. Para darle inicio a este estudio se procedió a estructurar un plan de capacitación para los integrantes de la empresa, con el fin de fortalecer las competencias más débiles y actualizar las de mayor fortaleza. Puesto que la empresa necesitaba información que le permitiera conocer el nivel de desarrollo de sus empleados, es que nace la importancia del diseño de un plan de capacitación. La muestra estuvo compuesta por 16 colaboradores. En los resultados obtenidos lograron identificar que las necesidades de competencias se encuentran en la orientación al resultado, así como

planeación y organización. Hay que mencionar, además, que requieren de ser reforzadas, en su orden de prioridad las competencias de: confiabilidad, trabajo en equipo, vocación de servicio y conocimiento.

En relación con la presente investigación, este estudio aportará bastante información por diferentes razones, una de ellas es la manera en que se ha recopilado la información y el método de evaluación del desempeño empleado a sus colaboradores que lleva al diseño de un plan de capacitación.

“Diseño del Plan de Capacitación en Base al Modelo de Retorno de inversión (Roi) Para la Planta Central del Ministerio de Defensa Nacional” por la autora Faira Medina Proaño (noviembre 2014). Luego de efectuar la detección de necesidades de capacitación por cada unidad administrativa se determinó los niveles de necesidades de capacitación y los niveles de evaluación que se aplicarán a los programas de capacitación a elaborar, el próximo paso a tomar fue la redacción, validación y comunicación de los hallazgos de la detección de necesidades de capacitación a las instancias correspondientes. El estudio fue enfocado a los servidores de la planta central del Ministerio. Cabe destacar, que, en el área de Administración de Recursos Humanos, existe una sola persona que comparte sus actividades para nómina y para capacitación, lo cual conlleva mucho trabajo para una sola persona. Uno de los principales motivos por el cual surge la idea de elaborar un plan de capacitación fue el malestar y la desmotivación del personal, en el día a día, consecuencias de no haber realizado un adecuado proceso de detección de necesidades de capacitación.

Dicho lo anterior, este estudio está estrechamente relacionado con la investigación a presentar y también puede aportar información relevante ya que el modelo ROI fue el elegido para este estudio, y en los resultados se da a conocer que el modelo fue muy útil para que el departamento de recursos humanos conozca un poco más a fondo el manejo institucional; es decir, cuáles son los productos y servicios que se ofertan a los clientes internos o externos por unidad administrativa, más aun, el saber cómo desde las acciones de capacitación, se puede colaborar a contribuir o alcanzar los objetivos planteados. (Faira Medina Proaño), lo cual se vincula mucho con el tema a exponer ya que Alopecil Corporation es una empresa basada en el marketing, y aplicar este modelo ROI en nuestra investigación sería conveniente.

De igual modo, los autores Juana María Aguilar Zapana y Olga Giuliana Marlo León (marzo 2016), crearon un Plan de Capacitación Para Mejorar el Desempeño de los Trabajadores del Hospital Regional Lambayeque. El tipo de investigación fue y descriptivo propositivo; y su diseño fue transversal no experimental; el tamaño de la población es de 946 y de la muestra es de 141 trabajadores del Hospital a los cuales se les aplicó un instrumento de 22 ítems. Como resultados se obtuvieron que el 45,4% de los encuestados indicó que sí se ejecutó un plan de capacitación en el Hospital; mientras que a 54,6% de los encuestados indicó que no se ejecutó. Así como el 12,1% de los encuestados opina que el área de recursos humanos del hospital siempre evaluó los requisitos para los puestos que solicita; mientras que el 56,0% de los encuestados opinó que nunca. En resumen, se reconoció un alto porcentaje con respecto a falta de conocimiento de la existencia de un plan de capacitación, lo cual produjo un bajo rendimiento laboral y una debilidad para el Hospital al no tener bien definidas las funciones de su talento humano.

Ha sido elegida como antecedente la presente investigación, ya que la metodología utilizada, la manera en que recopilaron la información y los resultados obtenidos aportan en gran parte a la investigación. La relación que tiene con conocer las necesidades que tiene el personal y mejorar el desempeño laboral impartiendo capacitaciones a los mismo.

II. Marco Contextual.

2.1 De Alopecil Corporation

Alopecil Corporation es una empresa que no cuenta como tal con un Departamento de Recursos Humanos, la responsabilidad del mismo recae en la Gerente Administrativa, ella es la encargada de llevar acabo algunos de los procesos de Gestión Humana, cuenta con 56 empleados, de los cuales 6 trabajan en Santiago y el 50 restante en Santo Domingo.

2.2 Antecedentes de la empresa

De acuerdo con Medina, M. (2015) en su tesis Alopecil Corporation SRL, es una empresa pionera en la fabricación de productos naturales orientados a solucionar las necesidades del mercado nacional dentro de la salud integral y la estética con más de 25 años de existencia en el pueblo dominicano. Ha sido fundada por el Sr. Leo Medina Fernández en 1982. Sus inicios fueron en el campo de las líneas capilares contra la caída del pelo, de ahí el nombre de “Alopecil”, refiriéndose a la enfermedad Alopecia.

Alopecil es una empresa basada en la innovación y el aprendizaje continuo de los avances científicos, comprometidos con la sociedad a brindar en sus productos calidad y excelencia. Sus productos han sido reconocidos y exportados por entidades nacionales e internacionales, destacando siempre la calidad de los mismos y con presencia en mercados como USA, Islas Caribeñas, Europa, Haití y Venezuela

Alopecil Corporation SRL continúa transformándose paso a paso con el desarrollo y la producción de productos naturales a la disposición de los dominicanos y el mundo, por eso es el laboratorio con el portafolio más amplio de productos naturales orientados al bienestar, la estética y la salud en la República Dominicana.

Alopecil Corporation cuenta con 60 empleados entre áreas administrativas y producción. Actualmente no cuentan con una estructura organizacional que contemple un Departamento de Recursos Humanos estructurado. Por tanto, quien maneja los subsistemas del área es la Gerente Administrativa.

2.3 Misión.

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Con la fabricación y comercialización de productos naturales, utilizando materia prima de la más alta calidad con principios activos extraídos de la flora, fauna y los recursos naturales, que contribuyen a mejorar el bienestar y la salud de nuestra sociedad.

2.4 Visión

Llegar a cada uno de nuestros consumidores como una empresa líder, innovadora y confiable en la producción y comercialización de nuestros productos naturales. Generar fuentes de empleos a más de un centenal de dominicanos. Para ello nos enfatizaremos inserción a mercados de productos naturales de alta calidad con beneficios comprobados en la salud.

2.5 Valores

Los valores que guían la corporación son:

Seriedad:

Trabajamos con buena voluntad, amor, ahínco y disciplina para brindar a nuestros clientes los mejores y más nobles productos del mercado.

Calidad:

Nuestra entera a obtener las materias primas con los más altos niveles de calidad para ofrecer productos excelentes.

Compromiso Social:

Somos socialmente responsables con nuestros clientes y la comunidad en que nos desarrollamos, facilitando el acceso a nuestros productos a grupos poblacionales necesitados, a través de nuestros programas.

2.6 Estructura de Alopecil Corporation SRL

La producción de Alopecil Corporation está destinada a la preparación y comercialización de productos químicos y naturales para la salud y la belleza Alopecil Corporation posee una estructura básica requerida para el correcto funcionamiento y

cumplimiento de las normas establecidas por los organismos reguladores de dicha actividad comercial como lo son las normas establecidas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y las establecidas por la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad.

Está compuesta por las siguientes áreas:

- Área de Oficinas Administrativas
- Área de Almacén de Producto Terminado
- Área de Suministros
- Área de Producción y/o Manufactura
- Área de Recepción de Materias Primas
- Área de elaboración de Cosméticos
- Área de elaboración de Alimentos
- Área de elaboración de Productos Naturales
- Área de elaboración de Productos Veterinarios
- Laboratorio de Control de Calidad
- Laboratorio de Microbiología

2.7 Servicios y productos que ofrecen

La estructura de los productos de Alopecil Corporation SRL, consta de 3 divisiones:

2.7.1 Medicinas

Una vasta gama de medicinas naturales orientadas a contribuir con la solución de problemas dermatológicos, suplementos para fortalecer las vías respiratorias, cuidado y mantenimiento de la salud oral e higiene, destoxificadores sanguíneos, potenciadores sexuales y demás. Este renglón está conformado por 41 productos.

Sus productos más reconocidos son: Jarabe de berro y cebolla, Ponche antiasmático, Septicon, Zumo antigripal, Depurativo Siglo 22, Septicón y diversidad, Formula árabe.

2.7.2 Alimentos

El conjunto de sus alimentos lo constituyen sus mieles terapéuticas, ponches a manera de suplementos alimenticios, aceites comestibles, vinagres, todos elaborados con principios nutritivos para llenar la vida de sus clientes de salud natural, Este renglón está conformado por 15 productos.

Sus productos más reconocidos son: Aceite de ajo comestible, Mieles en su variedad, Vinagre de ajo y Vinagre de manzana y naranja.

2.7.3 Cosméticos

En este renglón se destacan varios productos donde se incluyen los capilares y cremas faciales y cremas reductoras: Crema capilar apretadora, Crema Cleopatra apretadora, Blanqueador, Protección solar total y Loción 2000.

Su división cosmética contribuye al mantenimiento y mejora de la apariencia física, realizando la belleza con sus líneas capilares, champús, acondicionadores, cremas nutritivas, lociones, entre otros. Contando asimismo con la solución de la ALOPECIA, seborrea, acné, psoriasis, caída del cabello, cuidado de las uñas, entre otros. Este renglón está conformado por 57 productos.

Sus productos más reconocidos son: Crema capilar apretadora, champú orgánico, Crema Cleopatra apretadora, Blanqueador, Protección solar total y Loción 2000.

La responsabilidad de esta organización recae sobre el presidente de la empresa Leo Medina Fernández quien implementa y diseña todos los productos, existiendo así una alta burocracia para la innovación de procesos.

III. Marco Teórico.

3.1 Capacitación y Desarrollo.

Aguilar (2004) plantea que "La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidad reales de una empresa u organización y orientada a un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador". (Pág. 26).

Es decir, que una organización que ofrezca capacitación a sus empleados, ganará ya que siempre estarán actualizadas y se mantendrán en competencia con las demás organizaciones, teniendo así un impacto de manera positiva en el rendimiento de la empresa. Por tanto, si las empresas cuentan con empleados que sepan cómo actuar, sepan que hacer en ciertas situaciones y como conseguir el éxito de la empresa son empleados impredecibles para dicha organización y esto se logra gracias a la capacitación y las habilidades que cada individuo tiene.

De acuerdo con Aguilar (2004) la capacitación como elemento cultural de la empresa es un proceso continuo y sistemático que debe concebirse por todos los miembros de la organización como un apoyo indispensable para lograr un mejoramiento constante de los resultados, así como facilitador del cambio y del crecimiento individual y por ende del desarrollo sólido de la empresa. (Pág. 27).

En consecuencia, el proceso de capacitación en la organización se enfoca en la creación de valores positivos para implantar una cultura de productividad en la cual el empleado se compromete a cambiar su forma de pensar y actuar en términos de calidad y productividad en su vida laboral.

En conclusión, las organizaciones no deben ver la capacitación como un gasto, esta es una inversión que hace la empresa que trae consigo la mejora del personal y de la productividad de la empresa.

3.2 Tipos de capacitación

Robbins (2005) propone seis tipos de capacitación: (Cuadro 12.9, Pág. 294)

1. **Destrezas interpersonales:** Liderazgo, entrenamiento, destrezas de comunicación, resolución de conflictos, creación de equipos, servicio al cliente, conocimiento cultural y de la diversidad, otras destrezas interpersonales.
2. **Técnica:** Capacitación y conocimiento de producción, procesos de venta, tecnología de la información, aplicaciones de cómputo, otras destrezas técnicas necesarias para realizar un trabajo en particular.
3. **Empresarial:** Finanzas, marketing, optimización de procesos, calidad planeación estratégica, cultura organizacional.
4. **Obligatoria gestión del desempeño:** Cualquier capacitación que ayude a un empleado a mejorar su desempeño laboral.
5. **Solución de problemas y toma de decisiones:** Definición de problemas, evaluación de las causas, creatividad en el desarrollo de alternativa, análisis de alternativas, selección de soluciones.
6. **Personal:** Planeación de carrera, administración del tiempo, bienestar, finanzas personales o administración del dinero, como hablar bien en público.

3.3 Métodos de Capacitación.

Robbins (2005) Plantea 6 métodos tradicionales de capacitación:

- **En el trabajo:** Las tareas se aprenden al momento de realizarlas y practicarlas al día a día, luego de una introducción a la misma.
- **Rotación de empleos:** Los trabajadores llevan a cabo diferentes trabajos en un área, siendo así expuestos a múltiples tareas.

- **Enseñanza y capacitación:** Los empleados trabajan con una persona experimentada en el área que suministra información, apoyo y ánimo, esto se conoce también como un aprendiz.
- **Ejercicios de experiencia:** Los trabajadores participan en simulaciones y representación de roles entre otros tipos de capacitación frente a frente.
- **Cuadernos de ejercicios y manuales:** Los empleados utilizan cuadernos de ejercicios y manuales que les facilita la obtención de información.
- **Conferencias en el salón de clases:** Los empleados asisten a conferencias diseñadas para obtener información específica.
- **Videos conferencias y tele conferencias:** Los empleados participan en videoconferencias y teleconferencias para aprender las técnicas que se demuestren.

3.4 Métodos para detectar las necesidades de capacitación.

Crear programas de capacitación en las empresas en los que participan cierto grupo de empleados, conlleva una detección de necesidades de capacitación. Para detectar las necesidades se pueden señalar varios métodos:

- **Evaluación Del Desempeño:** Esta permite identificar a los empleados que están realizando sus tareas por debajo de los niveles deseados por la empresa, a través de esto es posible conocer las áreas que necesitan un reforzamiento en la capacitación. Hay empresas que las evaluaciones se imparten anual o semestral.
- **Observación del sucedido:** Cuando el personal de alto mando está pendiente a sus empleados es posible notar la ausencia de necesidad de capacitación.
- **Pruebas de habilidades:** En la actualidad es la vía más segura de detectar una necesidad de capacitación con las pruebas de habilidades, estas pueden medir las habilidades del personal tanto manual como cognitiva, hasta sus conocimientos básicos relacionados con el puesto y la toma de decisiones.
- **Entrevista:** Consiste en detectar la necesidad de capacitación a través de un diálogo con el empleado, también se entrevista el jefe directo para preguntar en que área él entiende que este requiere capacitarse.

3.5 Diseño del plan de capacitación.

El plan de capacitación se puede dar de dos modos:

- **Interno:** que se realiza dentro del mismo grupo de trabajo.
- **Externo:** una persona externa que brinda sus conocimientos a el personal que debe capacitarse.

3.6 El plan de capacitación conlleva varios pasos mencionados a continuación:

- **Detección de necesidades de la capacitación:** se determina las necesidades de conocimientos y desempeño del empleado.
- **Elaboración de un plan de capacitación:** se establece el contenido del plan, con folletos, libros y actividades a realizar.
- **Ejecución del plan de capacitación:** se imparte el plan de capacitación a los empleados.
- **Evaluar el plan de capacitación:** luego de la ejecución del plan se evalúan los pro y los contra del mismo.

Los planes de capacitación exigen una planificación que conlleva varios elementos:

- Encontrar la necesidad específica de la capacitación.
- Definir el objetivo de la capacitación.
- Dividir el trabajo en módulos o ciclos.
- seleccionar el método de la capacitación.
- Definir los recursos a utilizar como son el instructor, recursos audiovisuales, actividades, manuales etc.
- Definir el personal a capacitar, número de personas, disponibilidad y el grado de habilidades y conocimiento de los mismos.

- Determinar el lugar donde se impartirá la capacitación.
- Evaluar la relación de costo y beneficio de la capacitación.

3.7 Productividad

El autor Rodríguez (1999), señala que la productividad “Es una medida de la eficiencia económica que resulta de la capacidad de utilizar y combinar inteligentemente los recursos disponibles.”, otro concepto que resalta en su libro es que “Productividad es hacer más con menos” (Pag.23).

Asimismo, el autor Olavarrieta (1999), indica que Productividad “Es el resultado de la relación entre producción e insumo” (Pág. 49).

3.8 Tipos de Productividad

Sevilla (2015), comenta que según los factores que tengamos en cuenta, se puede clasificar en los siguientes tipos:

Productividad laboral: Se relaciona la producción obtenida y la cantidad de trabajo empleada.

Productividad total de los factores: Se relaciona la producción obtenida con la suma de todos los factores que intervienen en la producción (trabajo, capital, tierra).

Productividad marginal: Es la producción adicional que se consigue con la una unidad adicional de un factor de producción, manteniendo el resto constantes. Aquí entra en escena la ley de rendimientos decrecientes, que afirma que, en cualquier proceso productivo, añadir más unidades de un factor productivo, manteniendo el resto constantes, dará progresivamente menores incrementos en la producción por unidad.

3.9 Factores que influyen en la productividad.

Bueno (2015) nombra los factores que influyen en la productividad.

1. **Factores internos:** Todos aquellos incluidos dentro de la empresa y en sus procesos productivos. No necesariamente son propios.

2. **Factores externos:** Todos aquellos que están en el ambiente o contexto que rodea a la empresa y que tienen relación con ella.
3. **Factores propios:** Todos los que pertenecen a la empresa y están en relación directa con el contexto externo. Pueden estar dentro o fuera de las instalaciones.
4. **Factores ajenos:** Todos aquellos que no tienen una relación directa con la empresa y su entorno. Usualmente son factores globales y macro que afectan a toda la sociedad.
5. **Factores internos-propios:** Pueden ser el personal, la organización interna de la empresa o el modelo de negocio. Aunque muchas veces los trabajadores son señalados como el factor interno y propio que más afecta la productividad, en realidad lo es la gestión administrativa.
6. **Factores internos-ajenos:** Son aquellos que suceden internamente pero que dependen de un servicio exterior, por ejemplo, el servicio de Internet en la empresa o el sistema de alcantarillado y aguas instalado en la empresa y que depende del acueducto municipal.
7. **Factores externos-propios:** Están afuera de la empresa pero tienen una relación muy cercana con ella y le afectan directamente, por ejemplo, materiales de producción que se compran a un proveedor.
8. **Factores externos-ajenos:** Son los más lejanos a la cadena productiva, y solo afectan la productividad de la empresa indirectamente; entre ellos están las políticas gubernamentales, la fortaleza de la moneda nacional en el mercado internacional, las condiciones de seguridad nacional, entre otras del mismo estilo.

3.10 ¿Cómo se mide la productividad?

Huertas y Domínguez (2008) señalan, que la productividad de una empresa se puede expresar mediante mediciones parciales, multifactoriales y totales. (Pág. 71)

Una organización es productiva cuando se logra optimizar al máximo el uso de los recursos, aunque es usual que ocurran algunos errores que nos descuadren.

Huertas (2008) nos dice, que en una empresa típica la producción se mide tanto en términos de volumen de productos fabricados o servicios prestados, como del valor de los ingresos generados por dichos productos o servicios. Así también La productividad se verá afectada tanto por problemas generados por factores internos como por externos a la empresa.” (pág. 70)

El autor Gronroos (1990) indica, que la eliminación de tareas innecesarias mediante la creación de un sistema que minimize los errores, provoca una mejora fundamental de la productividad. Tradicionalmente, en el sector industrial la productividad se mide mediante mediciones internas. (Pag.100).

El autor Rodríguez (1999), señala que la productividad “Es una medida de la eficiencia económica que resulta de la capacidad de utilizar y combinar inteligentemente los recursos disponibles.”, otro concepto que resalta en su libro es que “Productividad es hacer más con menos” (P.23).

Asimismo, el autor Olavarrieta (1999), indica que Productividad “Es el resultado de la relación entre producción e insumo”.

IV. Aspectos Metodológicos.

4.1 Diseño Metodológico.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, según Sampieri (2006), define la investigación cuantitativa como: El uso de la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Para la investigación estaremos utilizando cuestionarios para la recolección de los datos deseados.

El diseño tendrá un alcance descriptivo "este busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población" Sampieri (2006). Con este alcance pretendemos medir las variables, recolectando datos para determinar cómo los programas de capacitación influyen en la productividad de los empleados, describiendo fenómenos, situaciones y contextos.

Según su modalidad es un diseño no experimental " Estudios que se realizan sin la manipulación de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos" Sampieri (2006). Será también de tipo transeccionales (transversales), porque "son investigaciones que recopilan datos en un momento único" Sampieri (2006).

4.2 Población

Sampieri (2006) "indica que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones". (P. 174)

La población total comprende los 56 empleados de Alopecil Corporation, al ser esta una empresa pequeña no se hizo ningún tipo de discriminación para aplicar el cuestionario.

4.3 Instrumentos Utilizados.

Se aplicó un cuestionario dirigido a supervisores y colaboradores, con la finalidad de comparar ambas percepciones para determinar el estado actual de los procesos de capacitación y percepción de la productividad actual en la empresa.

V. Presentación de los datos.

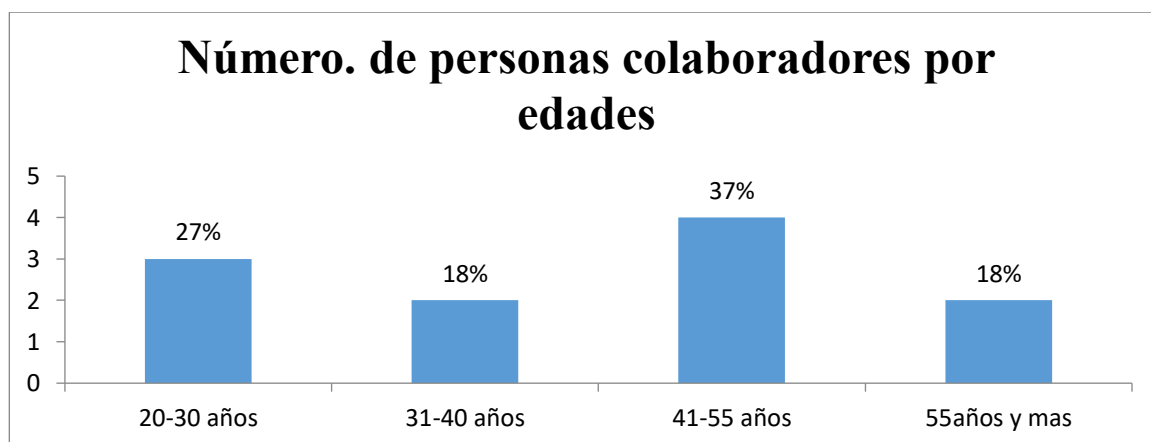
5.1 Presentación e interpretación de los datos dirigido a los supervisores de área.

A continuación, observamos los datos obtenidos de las edades de los supervisores de área.

Tabla I Supervisores. Edad		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
20-30 años	3	27%
31-40 años	2	18%
41-55 años	4	37%
55 años o más	2	18%
Total	11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Supervisores de área.

Gráfico 1.



Fuente: Tabla 1

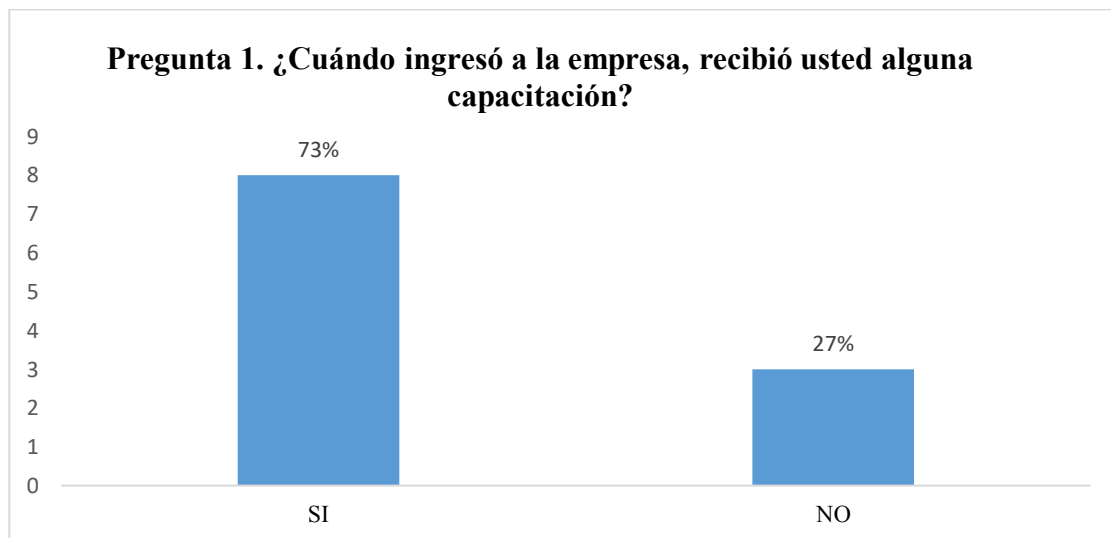
Tabla 2.

Pregunta 1. ¿Cuándo ingresó a la empresa, recibió usted alguna capacitación?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
SI	8	73%
NO	3	27%
Total	11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Supervisores de área: Detección de necesidades de capacitación.

La primera pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber si recibió alguna capacitación cuando ingresó a la empresa. La mayor cantidad de respuestas fue si para un total de 8 respuestas y un porcentaje de 73%. 8 personas indicaron que no para un total de 27% de la población total.

Gráfico 2.



Fuente: Tabla 2

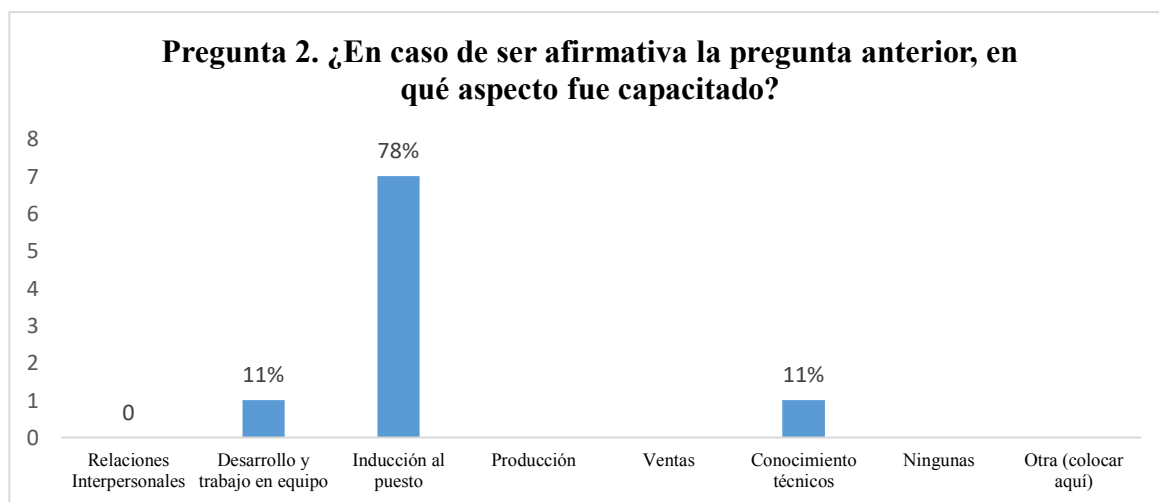
Tabla 3.

Pregunta 2. ¿En caso de ser afirmativa la pregunta anterior, en qué aspecto fue capacitado?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Relaciones Interpersonales	0	0%
Desarrollo y trabajo en equipo	1	11%
Inducción al puesto	7	78%
Producción	0	0%
Ventas	0	0%
Conocimiento técnicos	1	11%
Ningunas	0	0%
Otra (colocar aquí)	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Supervisores de área: Detección de Necesidades de Capacitación.

La segunda pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber en qué área fue capacitado. La mayor cantidad de respuesta fue inducción al puesto para un total de 7 respuestas y un porcentaje de 78%. 1 persona indicó que recibió capacitación de desarrollo y trabajo en equipo para un total de 11%, 1 persona indicó que recibió capacitación de conocimientos técnicos para un total de 11%.

Gráfico 3.



Fuente: Tabla 3.

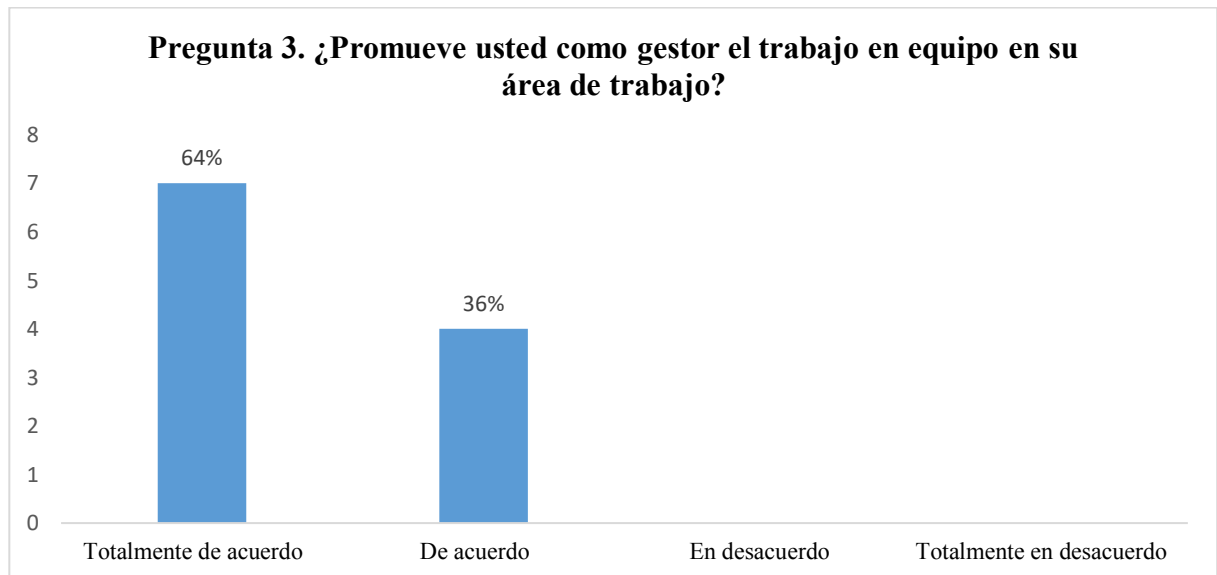
Tabla 4.

Pregunta 3. ¿Promueve usted como gestor el trabajo en equipo en su área de trabajo?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	7	64%
De acuerdo	4	36%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Supervisores de área: Detección de necesidades de Capacitación.

La tercera pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber si como supervisor promueve el trabajo en equipo en su área de trabajo. La mayor cantidad de respuesta fue totalmente de acuerdo para un total de 7 respuestas y un porcentaje de 63.64%. 4 personas indicaron que están de acuerdo para un total de 36.36% de la población total.

Gráfico 4.



Fuente: Tabla 4.

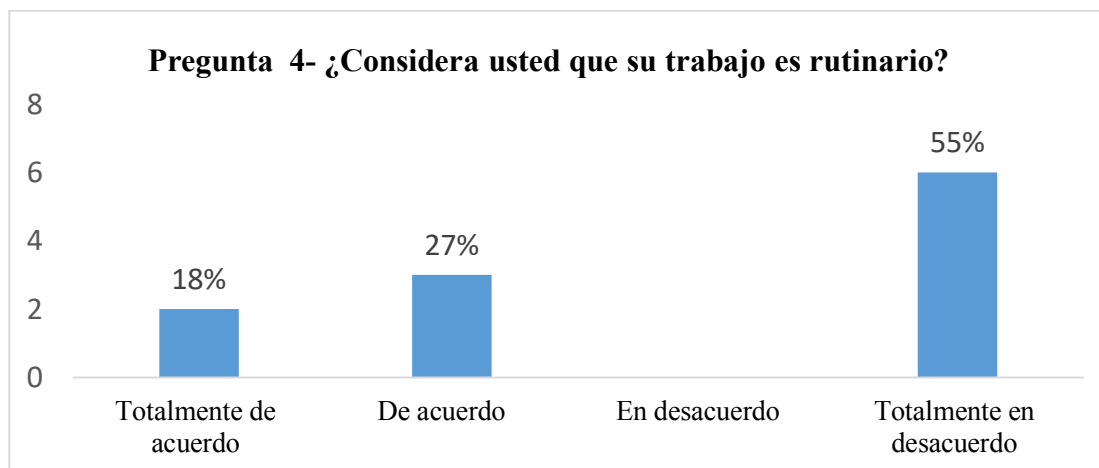
Tabla 5.

Pregunta 4- ¿Considera usted que su trabajo es rutinario?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	2	18%
De acuerdo	3	27%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	6	55%
TOTAL	11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Supervisores de área: Detección de Necesidades de Capacitación.

La cuarta pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber si el empleado considera que su trabajo es rutinario. La mayor cantidad de respuesta fue totalmente en desacuerdo 6 respuestas y un porcentaje de 55%. 3 personas indicaron que están de acuerdo para un total de 27% y 2 personas indicaron que están totalmente de acuerdo para un total de 18% del total de la población

Gráfico 5.



Fuente: Tabla 5.

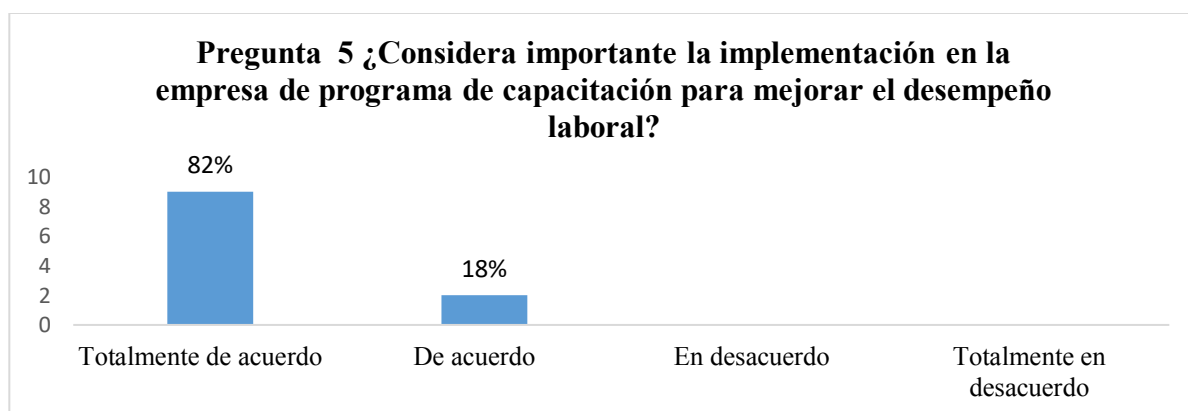
Tabla 6..

Pregunta 5 ¿Considera importante la implementación en la empresa de programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	9	82%
De acuerdo	2	18%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Supervisores de área: Detección de necesidades de Capacitación.

La quinta pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber si el empleado considera importante la implementación en la empresa de programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral cree que la empresa posee las condiciones de seguridad laboral adecuadas. La mayor cantidad de respuesta fue totalmente de acuerdo 9 respuestas y un porcentaje de 82%. 2 personas indicaron que están de acuerdo para un total de 18%.

Gráfico 6.



Fuente: Tabla 6.

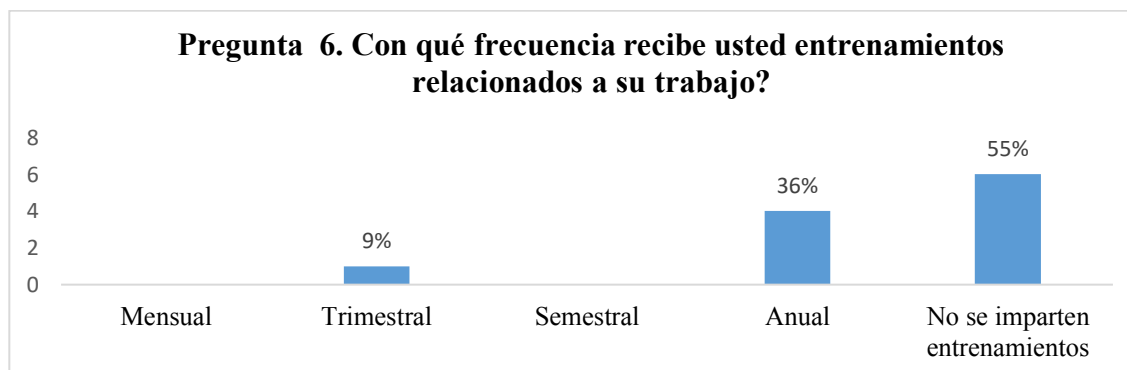
Tabla 7.

Pregunta 6. ¿Con qué frecuencia recibe usted entrenamientos relacionados a su trabajo?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Mensual	0	0%
Trimestral	1	9%
Semestral	0	0%
Anual	4	36%
No se imparten entrenamientos	6	55%
Otro (colocar aquí)	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Supervisores de área: Detección de Necesidades de Capacitación.

La sexta pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber con qué frecuencia recibe entrenamientos relacionados a su trabajo. La mayor cantidad de respuesta fue no se imparten entrenamientos 6 respuestas y un porcentaje de 55%. 4 personas indicaron que anual para un total de 36% y 1 persona indico que trimestral para un total de 9% del total de la población.

Gráfico 7.



Fuente: Tabla 7.

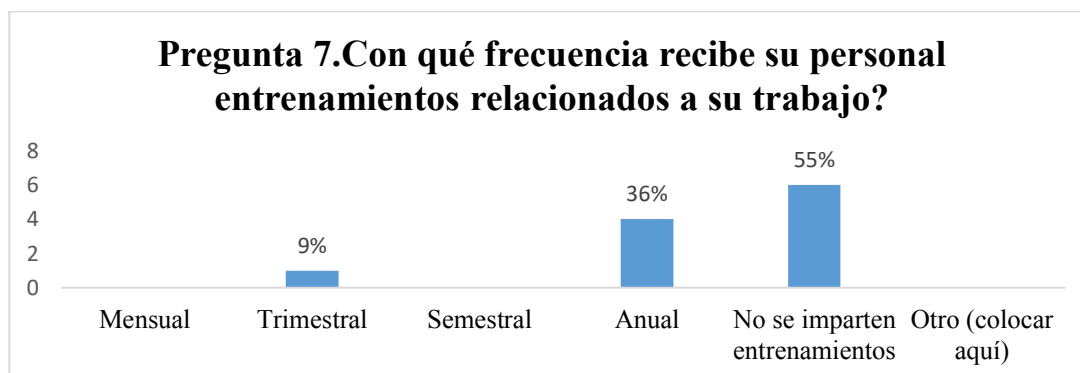
Tabla 8.

Pregunta 7. Con qué frecuencia recibe su personal entrenamientos relacionados a su trabajo?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Mensual	0	0%
Trimestral	1	9%
Semestral	0	0%
Anual	4	36%
No se imparten entrenamientos	6	55%
Otro (colocar aquí)	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Supervisores de área: Detección de Necesidades de Capacitación.

La séptima pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber con qué frecuencia reciben sus empleados entrenamientos relacionados a su trabajo. La mayor cantidad de respuesta fue no se imparten entrenamientos con 6 respuestas y un porcentaje de 55%, 4 personas indicaron que anual para un total de 36% y 1 persona indico que trimestral para un 9% del total de la población.

Gráfico 8.



Fuente: Tabla 8.

Tabla 9.

Pregunta 8. ¿Considera necesaria la capacitación constante para realizar sus funciones de manera eficiente en su área de trabajo?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	6	54%
De acuerdo	4	36%
En desacuerdo	1	9%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a Supervisores de área: Detección de Necesidades de Capacitación.

La octava pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber si considera necesaria la capacitación constante para realizar sus funciones de manera eficiente en su área de trabajo. La mayor cantidad de respuesta fue totalmente de acuerdo con 6 respuestas y un porcentaje de 54%. 4 personas indicaron que están de acuerdo para un total de 36% y 1 persona indico que está en desacuerdo para un total de 9% del total de la población.

Grafico 9.



Fuente: Tabla 9.

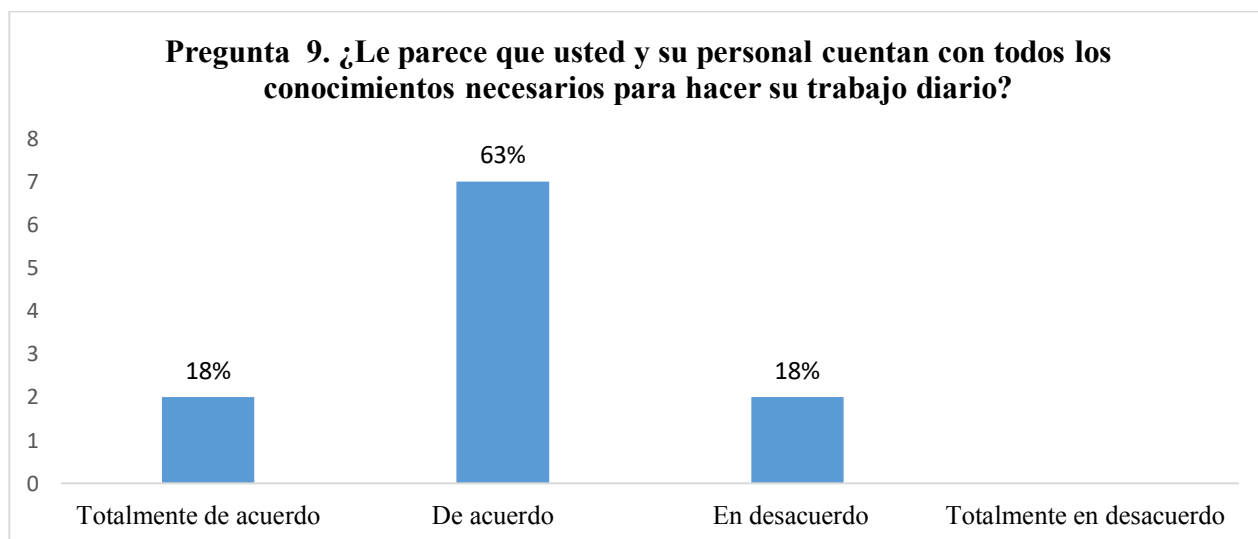
Tabla 10.

Pregunta 9. ¿Le parece que usted y su personal cuentan con todos los conocimientos necesarios para hacer su trabajo diario?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	2	18%
De acuerdo	7	63%
En desacuerdo	2	18%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Supervisores de área: Detección de Necesidades de Capacitación.

La novena pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber si considera el supervisor junto con sus empleados que cuentan con todos los conocimientos necesarios para hacer su trabajo diario. La mayor cantidad de respuesta fue de acuerdo con 7 respuestas y un 63% acuerdo 6 respuestas y un porcentaje de 55%. 4 personas indicaron que están de acuerdo para un total de 36% y 1 persona indico que está en desacuerdo para un 9% del total de la población.

Grafico 10.



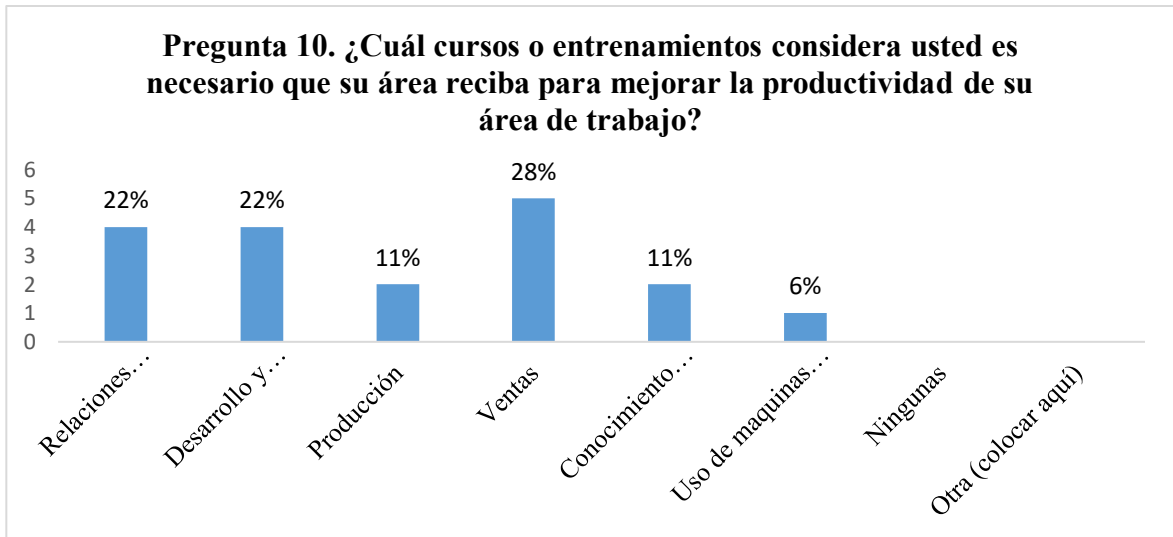
Fuente: Tabla 10.

Tabla 11.

Pregunta 10. ¿Cuál cursos o entrenamientos considera usted es necesario que su área reciba para mejorar la productividad de su área de trabajo?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Relaciones Interpersonales	4	22%
Desarrollo y trabajo en equipo	4	22%
Producción	2	11%
Ventas	5	28%
Conocimiento técnicos	2	11%
Uso de máquinas y/o herramienta de trabajo	1	6%
Ningunas	0	0%
Otra (colocar aquí)	0	0%
TOTAL	18	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a Supervisores de área: Detección de Necesidades de Capacitación.		

La décima pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber cuáles cursos o entrenamientos considera el supervisor necesario para mejorar la productividad en su área de trabajo. La mayor cantidad de respuesta fue ventas con 5 respuestas y un porcentaje de 28%. 4 personas indicaron que es relaciones interpersonales para un total de 22%, 4 personas indicaron que es desarrollo y trabajo en equipo para un porcentaje de 22%, 2 personas indicaron que es producción con un total de 11%, 2 personas indicaron conocimientos técnicos con un total de 11% y 1 persona indico que es uso de máquinas y herramientas de trabajo para un total de 6% del total de la población.

Grafico 11.



Fuente: Tabla 11.

Productividad.

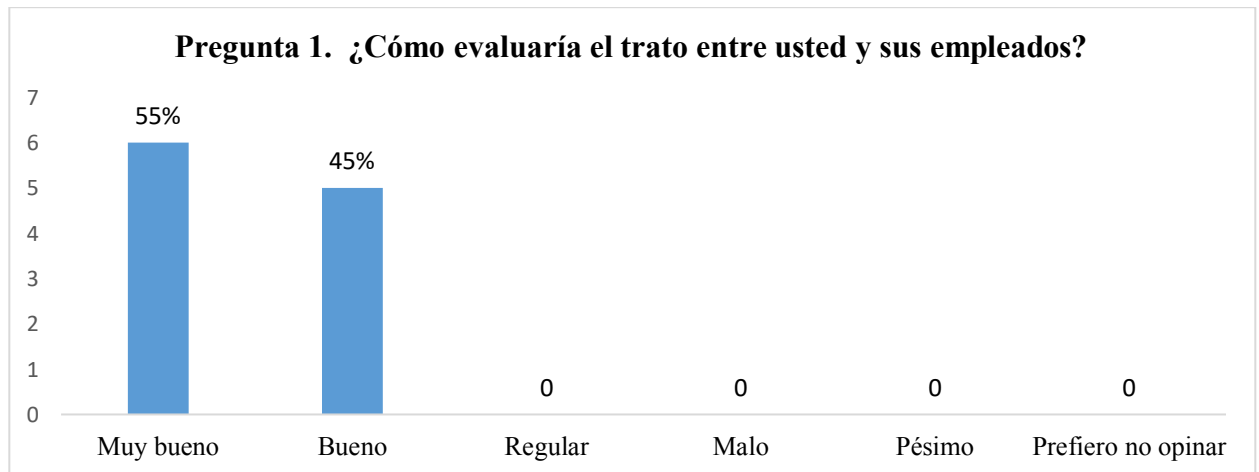
Tabla 12.

Pregunta 1. ¿Cómo evaluaría el trato entre usted y sus empleados?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Muy bueno	6	55%
Bueno	5	45%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Pésimo	0	0%
Prefiero no opinar	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Supervisores de área: Productividad Laboral

La primera pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber cómo evaluaría el trato entre usted y su empleado. La mayor cantidad de respuesta fue muy buena para un total de 6 respuestas y un porcentaje de 55%. 5 personas indicaron que es bueno para un total de 45% de la población total.

Gráfico 12.



Fuente: Tabla 12.

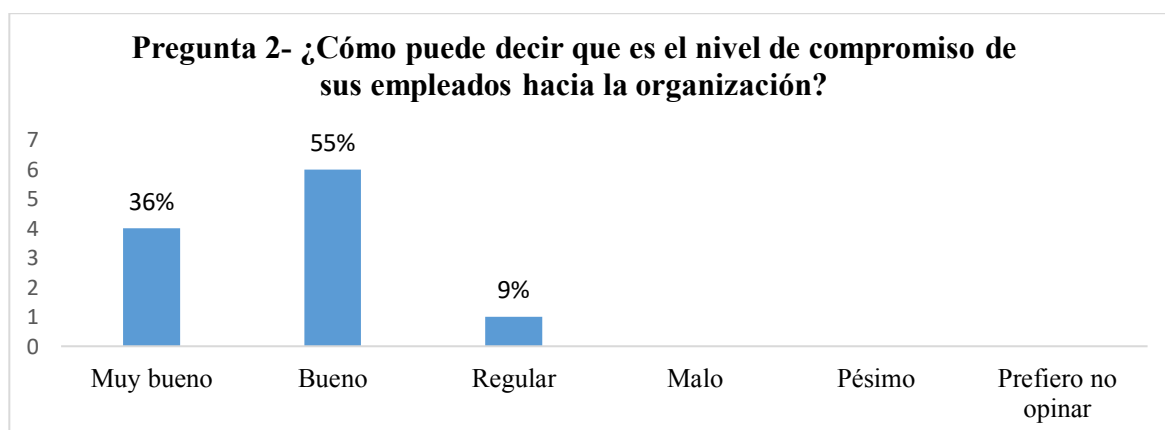
Tabla 13.

Pregunta 2- ¿Cómo puede decir que es el nivel de compromiso de sus empleados hacia la organización?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Muy bueno	4	36%
Bueno	6	55%
Regular	1	9%
Malo	0	0%
Pésimo	0	0%
Prefiero no opinar	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Supervisores de área: Productividad Laboral

La segunda pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber el nivel de compromiso de sus empleados hacia la organización. La mayor cantidad de respuesta fue bueno para un total de 6 respuestas y un porcentaje de 55%. 4 personas indicaron que bueno para un total de 36% y 1 persona indico que es regular para un total de 9% para el total de la población.

Gráfico 13.



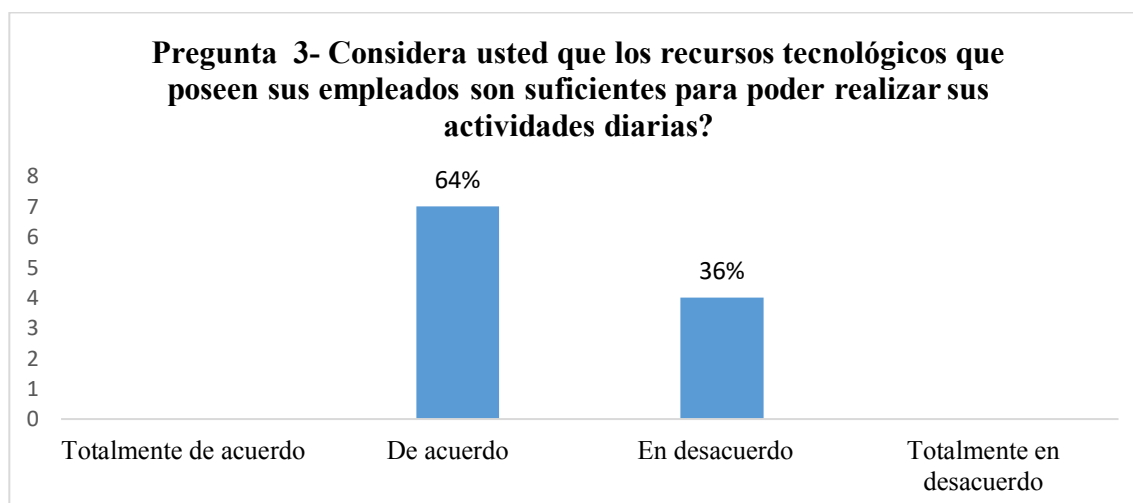
Fuente: Tabla 13.

Tabla 14.

Pregunta 3- Considera usted que los recursos tecnológicos que poseen sus empleados son suficientes para poder realizar sus actividades diarias?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	7	64%
En desacuerdo	4	36%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	11	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a Supervisores de área: Productividad Laboral		

La tercera pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber si el supervisor considera que los recursos tecnológicos que poseen sus empleados son suficientes para poder realizar sus actividades diarias. La mayor cantidad de respuesta de acuerdo para un total de 7 respuestas y un porcentaje de 64%. 4 personas indicaron que en desacuerdo para un total de 36% del total de la población

Gráfico 14.



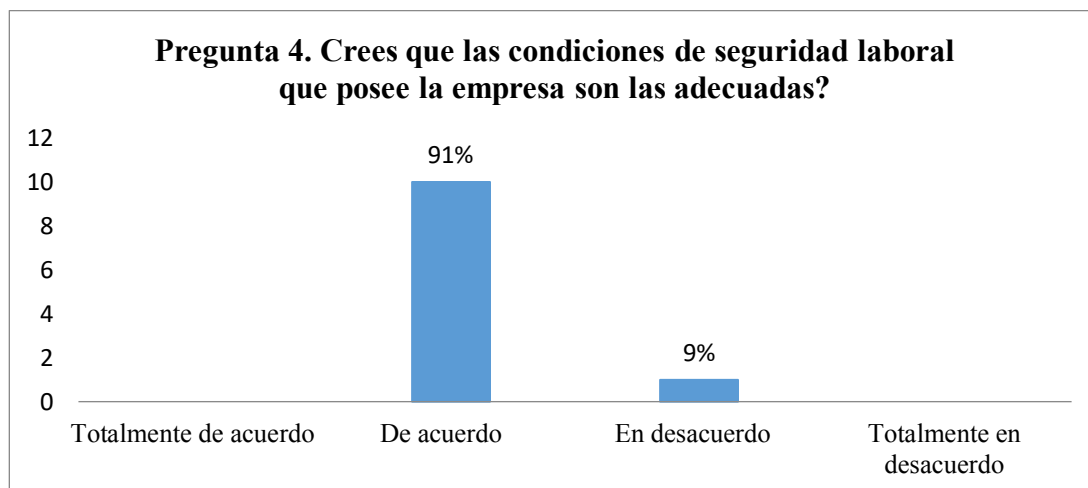
Fuente: Tabla 14.

Tabla 15.

Pregunta 4- ¿Cree que las condiciones de seguridad laboral que posee la empresa son las adecuadas?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	10	91%
En desacuerdo	1	9%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	11	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a Supervisores de área: Productividad Laboral		

La cuarta pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber si el supervisor considera que las condiciones de seguridad laboral que posee la empresa son las adecuadas. La mayor cantidad de respuesta de acuerdo para un total de 10 respuestas y un porcentaje de 91%. 1 persona indicó que en desacuerdo para un total de 9%.

Gráfico 15.



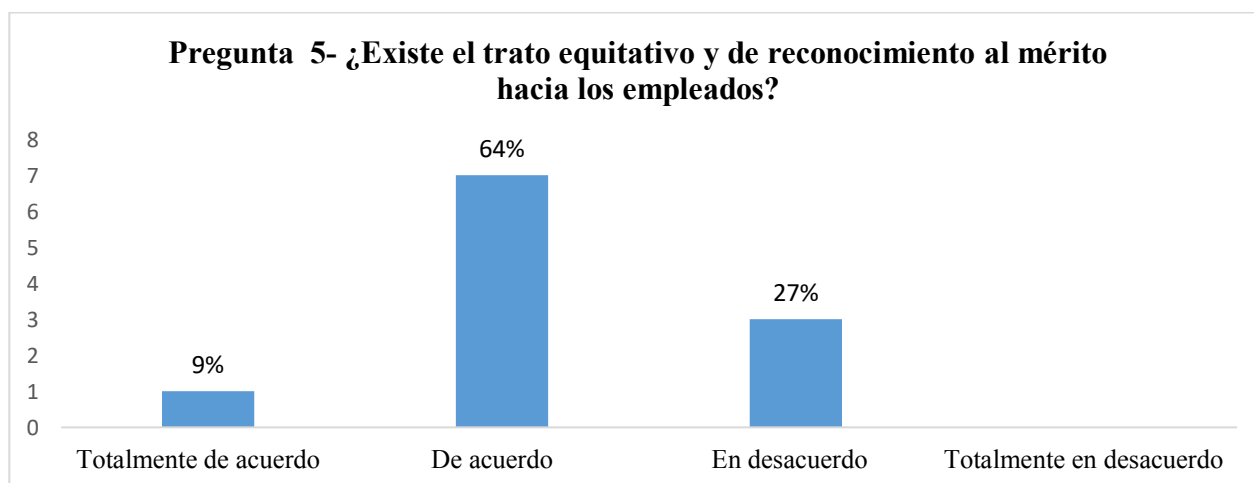
Fuente: Tabla 15.

Tabla 16.

Pregunta 5- ¿Existe el trato equitativo y de reconocimiento al mérito hacia los empleados?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	1	9%
De acuerdo	7	64%
En desacuerdo	3	27%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	11	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a Supervisores de área: Productividad Laboral		

La quinta pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber si existe el trato equitativo y de reconocimiento al mérito hacia los empleados. La mayor cantidad de respuesta de acuerdo para un total de 7 respuestas y un porcentaje de 64%, 3 personas indicaron que en desacuerdo para un total de 27% y 1 persona indico que totalmente de acuerdo para un total de 9%.

Gráfico 16.



Fuente: Tabla 16.

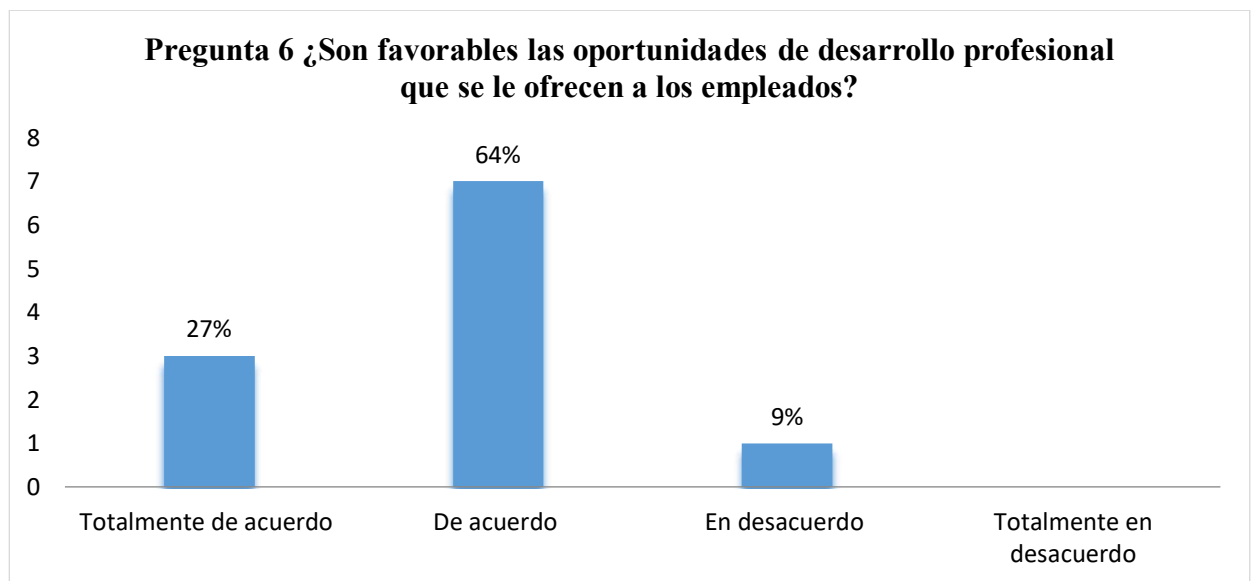
Tabla 17.

Pregunta 6- ¿Son favorables las oportunidades de desarrollo profesional que se le ofrecen a los empleados?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	3	27%
De acuerdo	7	64%
En desacuerdo	1	9%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Supervisores de área: Productividad Laboral

La sexta pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber si son favorables las oportunidades de desarrollo profesional que se les ofrecen a los empleados. La mayor cantidad de respuesta de acuerdo para un total de 7 respuestas y un porcentaje de 64%, 3 personas indicaron que están totalmente de acuerdo para un total de 27% y 1 persona indico que está en desacuerdo con un total de 9%.

Gráfico 17.



Fuente: Tabla 17

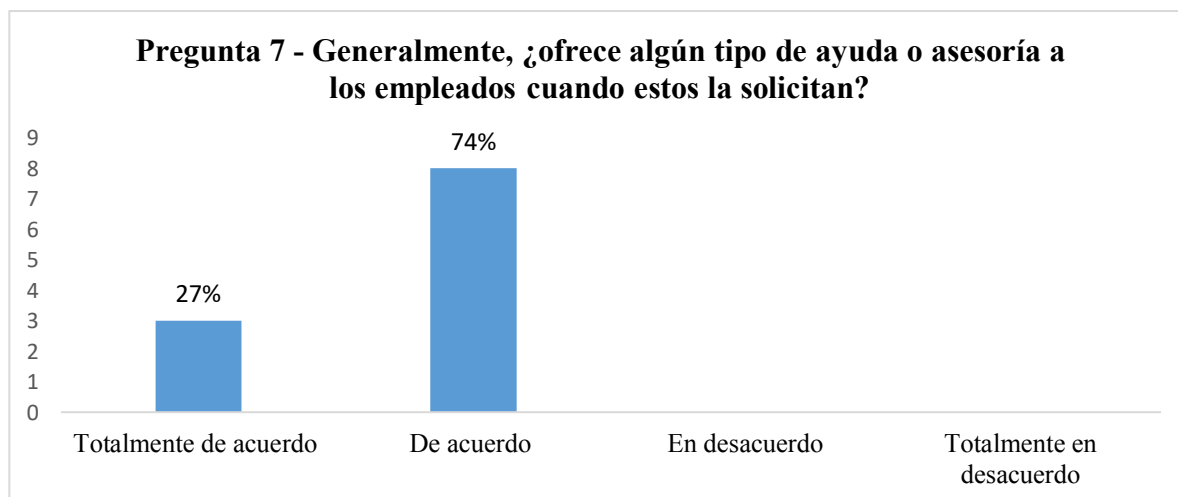
Tabla 18.

Pregunta 7 - Generalmente, ¿ofrece algún tipo de ayuda o asesoría a los empleados cuando estos la solicitan?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	3	27.27%
De acuerdo	8	72.73%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
TOTAL	11	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a Supervisores de área: Productividad Laboral

La séptima pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber si ofrecen algún tipo de ayuda o asesoría a los empleados cuando estos la solicitan. La mayor cantidad de respuesta de acuerdo para un total de 8 respuestas y un porcentaje de 74% y 3 personas indicaron que están totalmente de acuerdo para un total de 27%.

Gráfico 18.



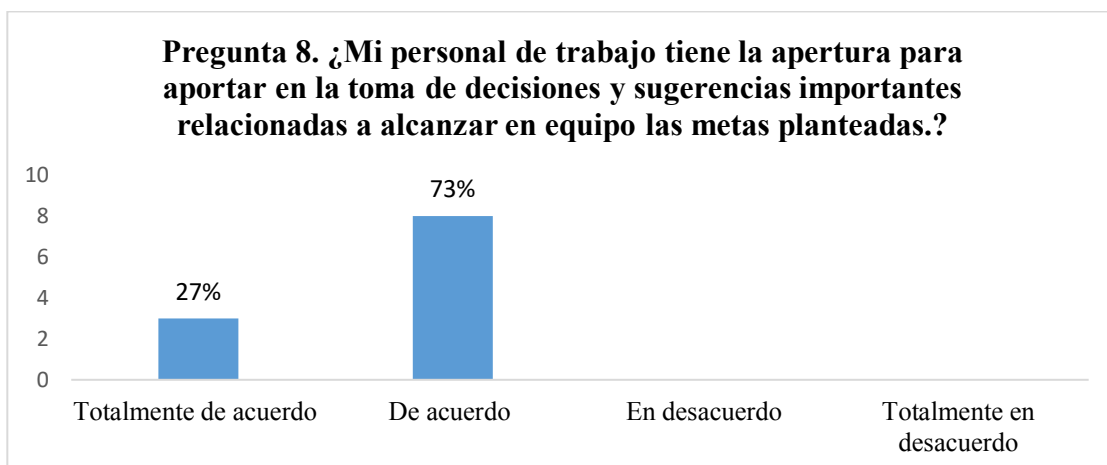
Fuente: Tabla 18.

Tabla 19.

Pregunta 8. ¿Mi personal de trabajo tiene la apertura para aportar en la toma de decisiones y sugerencias importantes relacionadas a alcanzar en equipo las metas planteadas??		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	3	27%
De acuerdo	8	73%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	11	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a Supervisores de área: Productividad Laboral		

La octava pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber si el personal de trabajo tiene la apertura de aportar en la toma de decisiones y sugerencias importantes relacionadas a alcanzar en equipo metas planteadas. La mayor cantidad de respuesta de acuerdo para un total de 8 respuestas y un porcentaje de 73% y 3 personas indicaron que están totalmente de acuerdo para un total de 27%

Gráfico 19.



Fuente: Tabla 19.

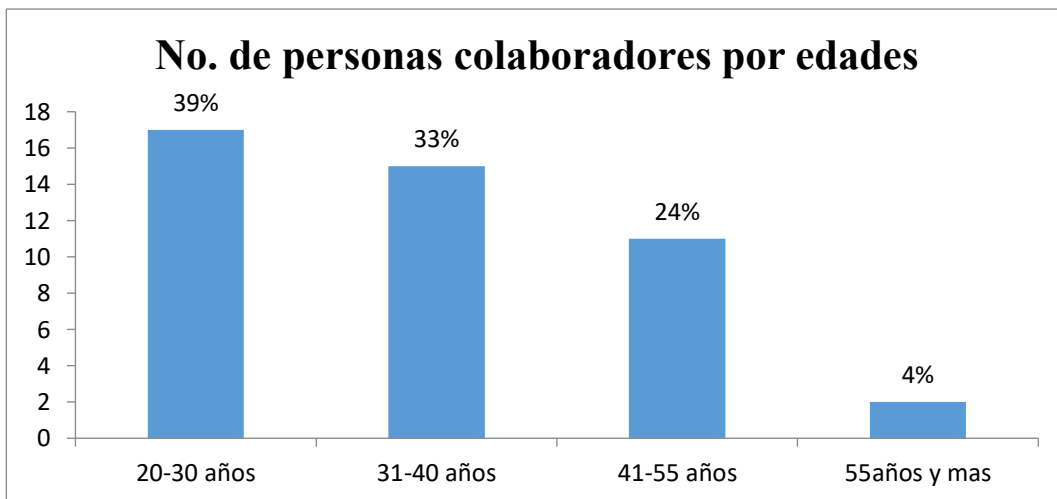
5.2 Presentación de los datos dirigidos a los colaboradores.

Tabla 20.

Tabla I Colaboradores. Edad		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
20-30 años	17	39%
31-40 años	15	33%
41-55 años	11	24%
55 años o más	2	4%
Total	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de área

Gráfico 20.



Fuente: Tabla 20.

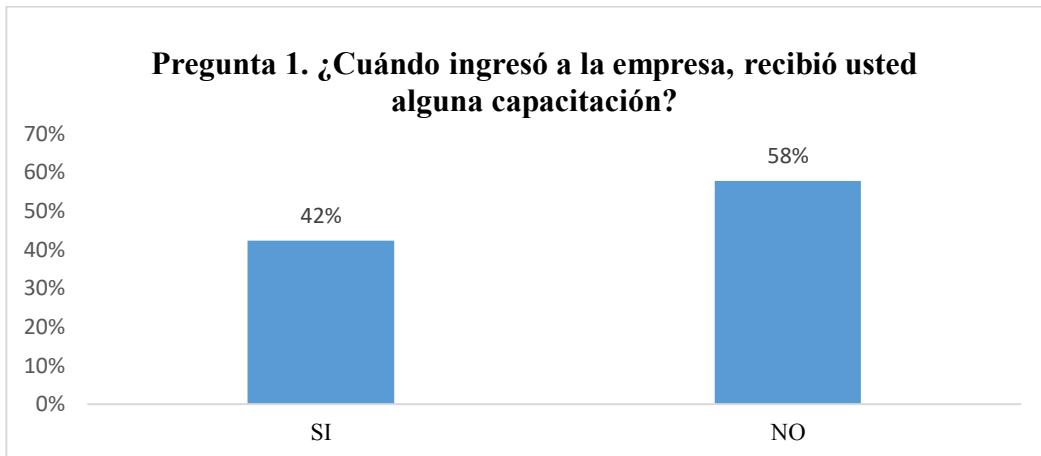
Tabla 21.

Pregunta 1. ¿Cuándo ingresó a la empresa, recibió usted alguna capacitación?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
SI	19	42%
NO	26	58%
Total	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores: Detección de necesidades de capacitación

La primera pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber si el empleado recibió alguna capacitación cuando ingresó a la empresa. La mayor cantidad de respuesta fue no para un total de 26 respuestas y un porcentaje de 58% y 19 personas indicaron que si para un total de 42% de la población total.

Gráfico 21.



Fuente: Tabla 21.

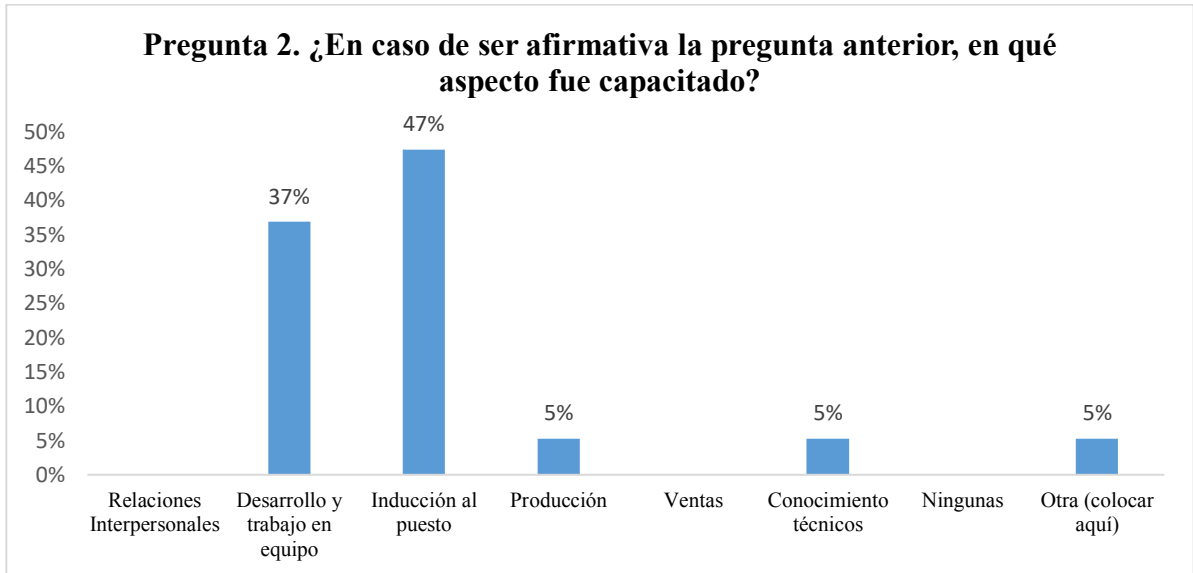
Tabla 22.

Pregunta 2. ¿En caso de ser afirmativa la pregunta anterior, en qué aspecto fue capacitado?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Relaciones Interpersonales	0	0%
Desarrollo y trabajo en equipo	7	37%
Inducción al puesto	9	47%
Producción	1	5%
Ventas	0	0%
Conocimiento técnicos	1	5%
Ningunas	0	0%
Otra (colocar aquí)	1	5%
TOTAL	19	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores: Detección de necesidades de capacitación

La segunda pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber si cuando el empleado ingreso recibió algún tipo de capacitación y cual fue. La mayor cantidad de respuesta fue inducción al puesto para un total de 9 respuestas con un porcentaje de 47%. 7 personas indicaron que recibieron capacitación de desarrollo y trabajo en equipo con un porcentaje de un 37%, 1 persona indico que recibió capacitación de conocimientos técnicos con un porcentaje de un 5%, 1 persona recibió capacitación en producción con un porcentaje de 5%, 1 persona indicó que recibió otro tipo de capacitación para un total de población de 5%.

Gráfico 22.



Fuente: Tabla 22.

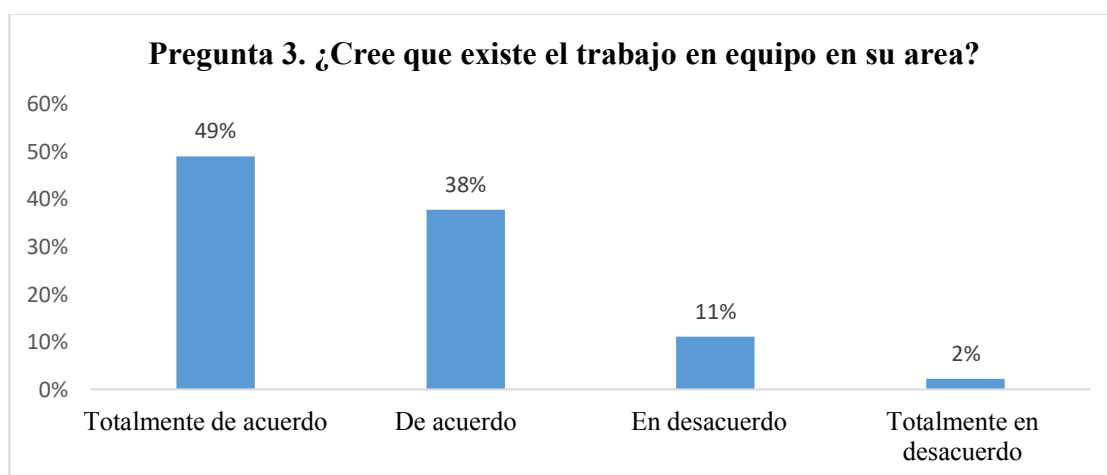
Tabla 23.

Pregunta 3. ¿Cree que existe el trabajo en equipo en su área?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	22	49%
De acuerdo	17	38%
En desacuerdo	5	11%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores: Detección de necesidades de capacitación

La tercera pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber si el empleado cree que existe el trabajo en equipo en su área. La, mayor cantidad de empleados estuvieron totalmente de acuerdo con un total de 22 respuestas y un porcentaje de 49%. 17 personas indicaron que están de acuerdo con un porcentaje de 38%, 5 personas estuvieron en desacuerdo con un total de porcentaje de 11% y 1 persona estuvo totalmente en desacuerdo con un total de población de un 2%.

Gráfico 23.



Fuente: Tabla 23.

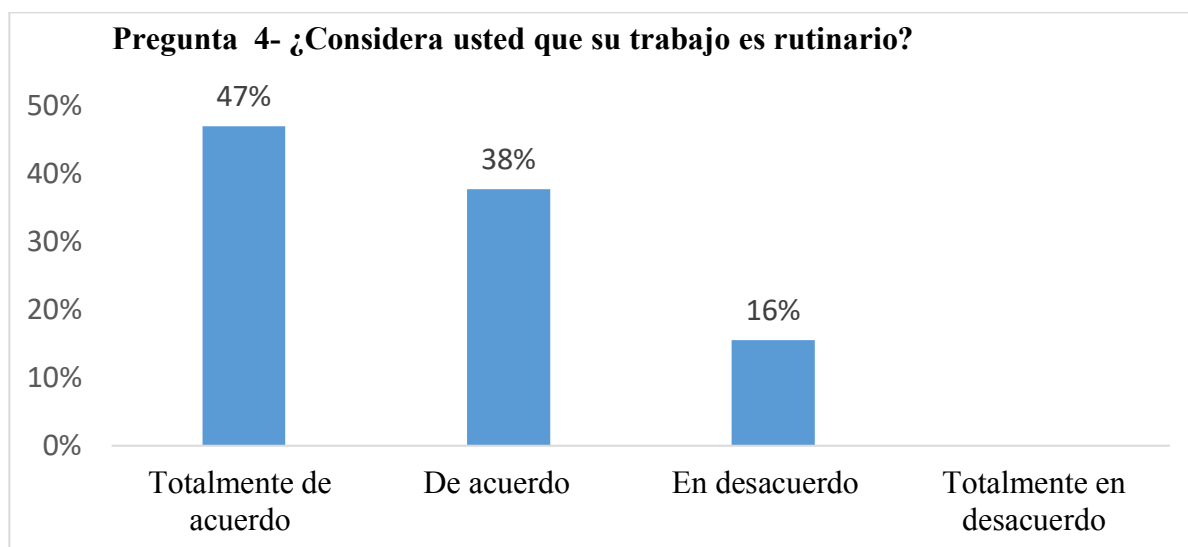
Tabla 24.

Pregunta 4- ¿Considera usted que su trabajo es rutinario?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	21	47%
De acuerdo	17	38%
En desacuerdo	7	16%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores: Detección de necesidades de capacitación

La cuarta pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber si el empleado considera su trabajo rutinario. La mayor cantidad de empleados estuvieron totalmente de acuerdo con un total de 21 respuestas y un porcentaje de 47%. 17 personas indicaron que están de acuerdo con un porcentaje de 38%, 7 personas estuvieron en desacuerdo con un total de población de 16%.

Gráfico 24.



Fuente: Tabla 24.

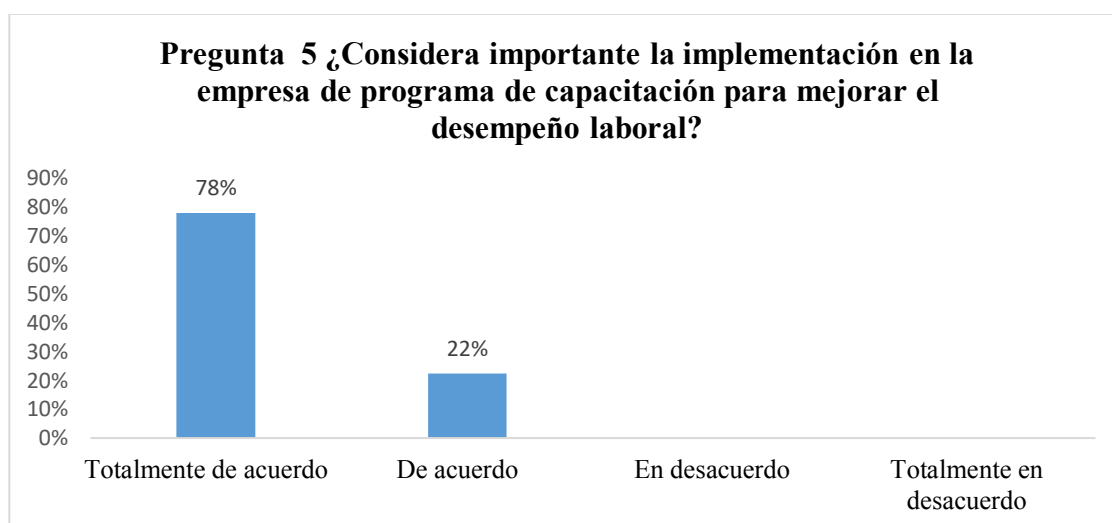
Tabla 25.

Pregunta 5 ¿Considera importante la implementación en la empresa de programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	35	78%
De acuerdo	10	22%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores: Detección de necesidades de capacitación

La quinta pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber si el empleado considera importante la implementación de programas de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa. La mayor cantidad de empleados estuvieron totalmente de acuerdo con un total de 35 respuestas y un porcentaje de 77%. 10 personas indicaron que están de acuerdo con total de población de 22%.

Gráfico 25.



Fuente: Tabla 25.

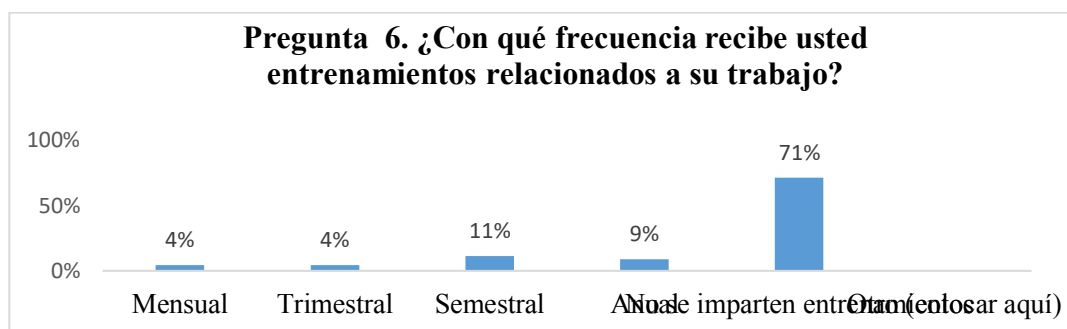
Tabla 26.

Pregunta 6. ¿Con qué frecuencia recibe usted entrenamientos relacionados a su trabajo?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Mensual	2	4%
Trimestral	2	4%
Semestral	5	11%
Anual	4	9%
No se imparten entrenamientos	32	71%
Otro (colocar aquí)	0	0%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores: Detección de necesidades de capacitación

La sexta pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber con qué frecuencia reciben los empleados entrenamientos relacionados a su trabajo. La mayor cantidad de empleados respondieron que no se imparten entrenamientos, con un total de 32 respuestas y un porcentaje de 71%, 5 personas respondieron que semestral con un porcentaje de 11%, 4 personas respondieron que anual con un porcentaje de 8%, 2 personas respondieron trimestral con un porcentaje de 4% y 2 personas respondieron mensual, con un total de población de 45.

Grafico 26.



Fuente: Tabla 26.

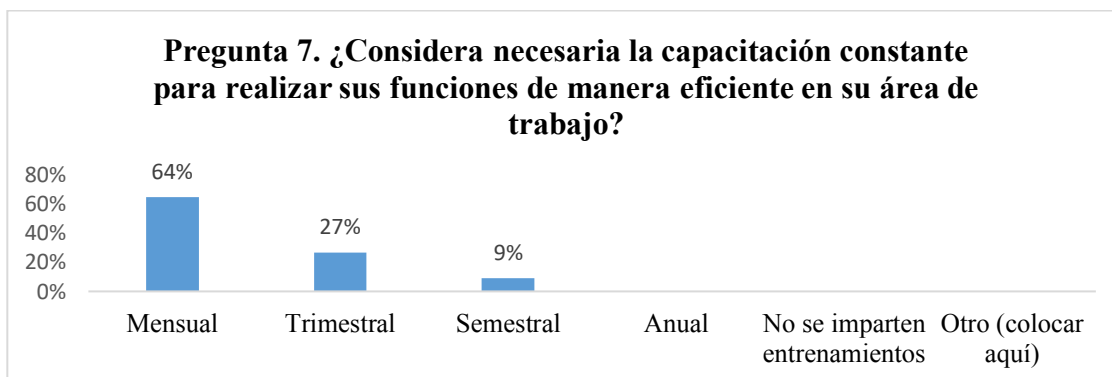
Tabla 27.

Pregunta 7. ¿Considera necesaria la capacitación constante para realizar sus funciones de manera eficiente en su área de trabajo?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Mensual	29	64%
Trimestral	12	27%
Semestral	4	9%
Anual	0	0%
No se imparten entrenamientos	0	0%
Otro (colocar aquí)	0	0%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores: Detección de necesidades de capacitación

La séptima pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber con qué frecuencia los empleados consideran necesaria la capacitación para realizar sus funciones de manera eficiente en su área de trabajo. La mayor cantidad de empleados respondieron que mensual, con un total de 29 respuestas y un porcentaje de 64%, 19 personas respondieron que trimestral con un porcentaje de 27% y 4 personas respondieron que semestral con un total de población de 9%.

Gráfico 27.



Fuente: Tabla 27.

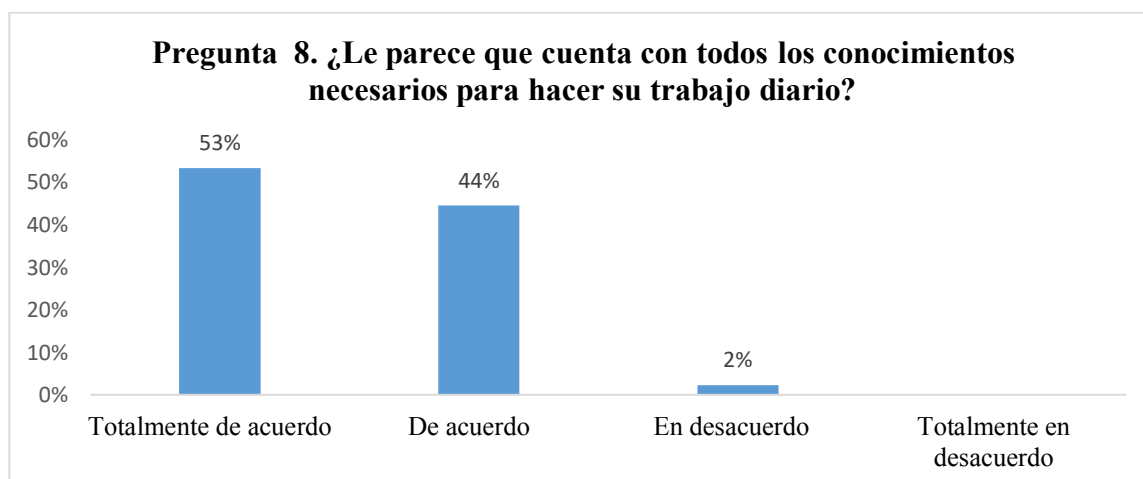
Tabla 28.

Pregunta 8. ¿Le parece que cuenta con todos los conocimientos necesarios para hacer su trabajo diario?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	24	53%
De acuerdo	20	44%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	45	100%

Fuente Cuestionario aplicado a colaboradores: Detección de necesidades de capacitación

La octava pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber si el empleado considera que cuenta con todos los conocimientos necesarios para hacer su trabajo diario. La mayor cantidad de empleados estuvieron totalmente de acuerdo con un total de 24 respuestas y un porcentaje de 53%, 20 personas indicaron que están de acuerdo con un porcentaje de 44% y solo 1 persona estuvo en desacuerdo con un total de población de un 1%.

Gráfico 28.



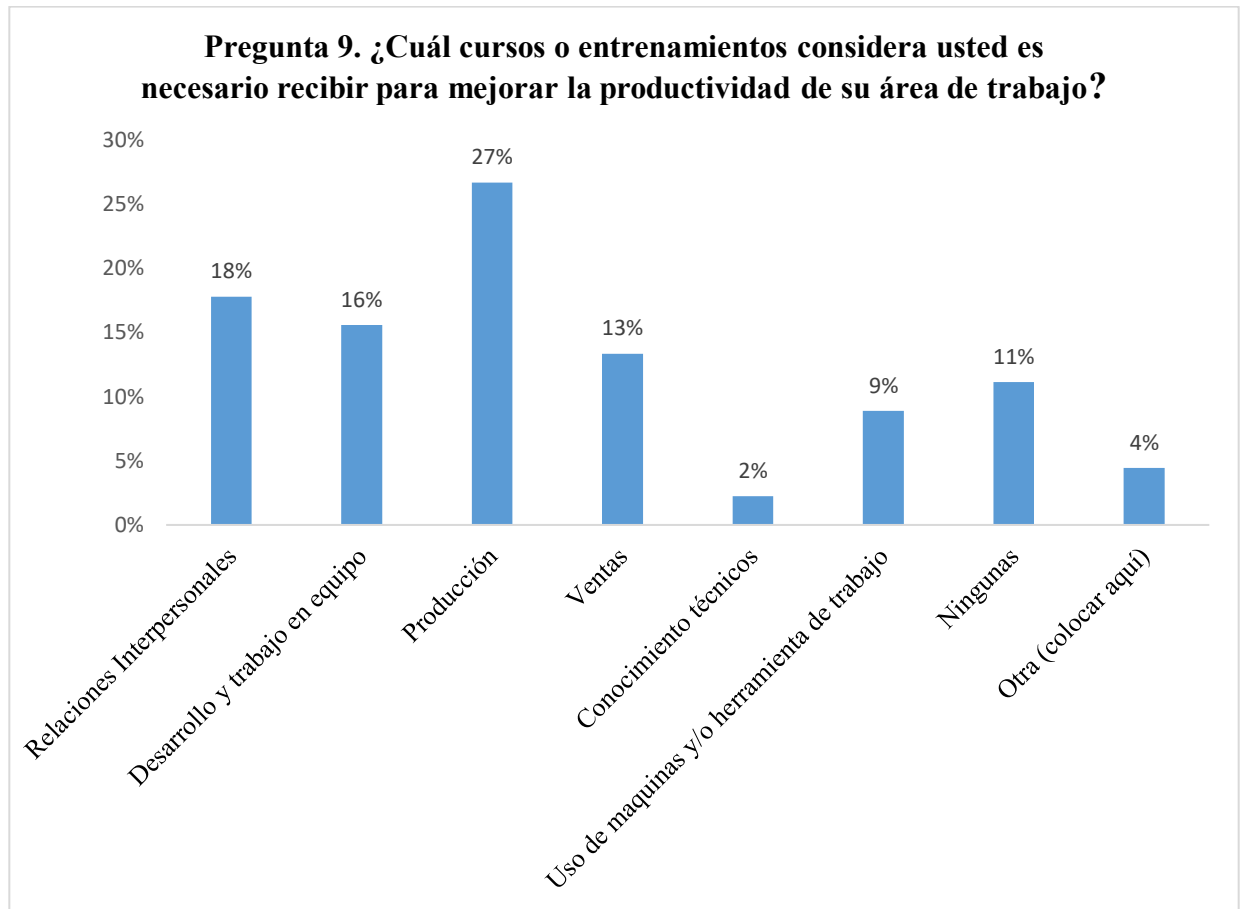
Fuente: Tabla 28.

Tabla 39.

Pregunta 9. ¿Cuál cursos o entrenamientos considera usted es necesario recibir para mejorar la productividad de su área de trabajo?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Relaciones Interpersonales	8	18%
Desarrollo y trabajo en equipo	7	16%
Producción	12	27%
Ventas	6	13%
Conocimiento técnicos	1	2%
Uso de máquinas y/o herramienta de trabajo	4	9%
Ningunas	5	11%
Otra (colocar aquí)	2	4%
TOTAL	45	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores: Detección de necesidades de capacitación		

La novena pregunta del instrumento utilizado, tiene como objetivo saber cuáles cursos o entrenamientos considera el empleado es necesario recibir para mejorar la productividad de su área de trabajo. La mayor cantidad de respuesta fue de producción para un total de 12 respuestas con un porcentaje de 27%, 8 personas indicaron que relaciones interpersonales con un porcentaje de un 18%, 7 personas indicaron que desarrollo y trabajo en equipo con un porcentaje de un 16%, 6 personas indicaron ventas con un porcentaje de 13%, 5 personas indicaron que ningunos con un porcentaje de 11%, 4 personas indicaron uso de máquinas y/o herramientas de trabajo con un porcentaje de 4%, 2 personas indicaron otros tipo de capacitación con un porcentaje de población de 4 y solo 1 persona respondió conocimientos técnicos con un total de población de 1%.

Gráfico 29.



Fuente: Tabla 29.

Productividad

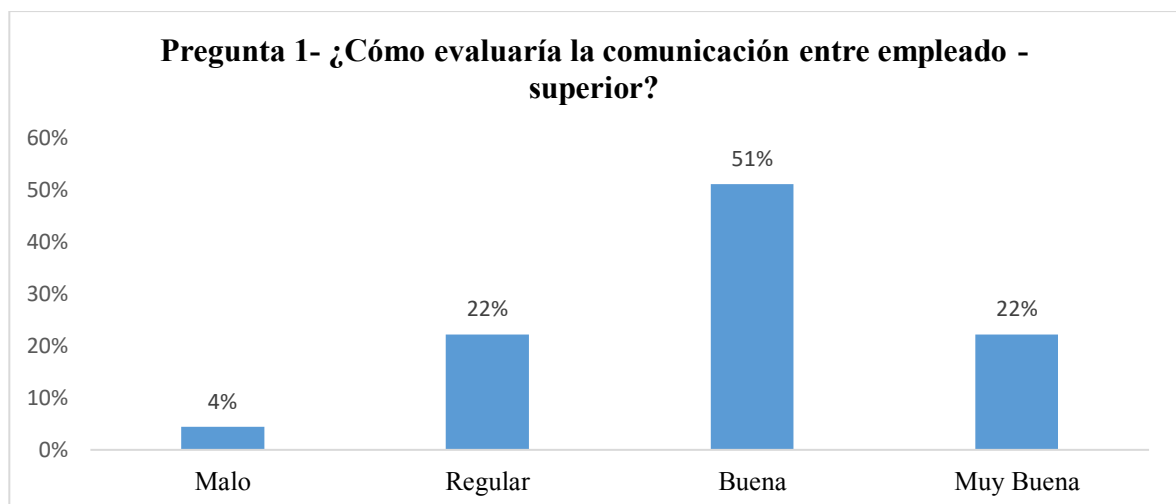
Tabla 30.

Pregunta 1- ¿Cómo evaluaría la comunicación entre empleado - superior?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Malo	2	4%
Regular	10	22%
Buena	23	51%
Muy Buena	10	22%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores: Productividad Laboral

La primera pregunta del instrumento utilizado, relacionado con productividad, tiene como objetivo conocer como los empleados evalúan la comunicación entre empleado – supervisor. La mayor cantidad de empleados la evaluaron como buena con un total de 23 respuestas y un porcentaje de 51%, 10 personas la evaluaron como muy buena con un porcentaje de 22%, otras 10 personas dijeron que es regular con un porcentaje total de 22% y 2 personas indicaron que es mala con un total de 4% de población.

Gráfico 30.



Fuente: Tabla 30.

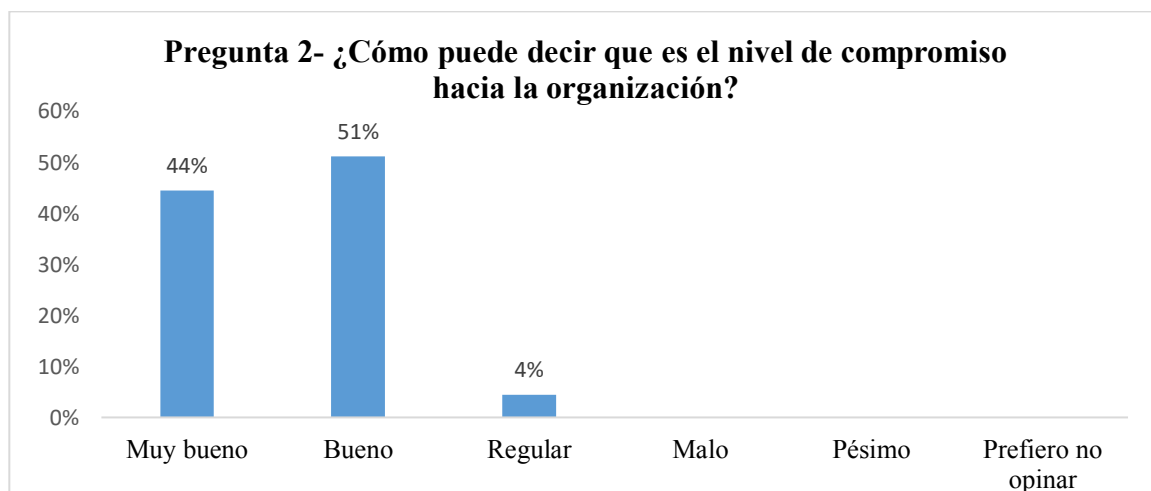
Tabla 31.

Pregunta 2- ¿Cómo puede decir que es el nivel de compromiso hacia la organización?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Muy bueno	20	44%
Bueno	23	51%
Regular	2	4%
Malo	0	0%
Pésimo	0	0%
Prefiero no opinar	0	0%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores: Productividad Laboral

La segunda pregunta del instrumento utilizado, relacionado con productividad, tiene como objetivo conocer cuál es el nivel de compromiso de los empleados hacia la organización. La mayor cantidad de empleados respondieron que bueno con un total de 23 respuestas y un porcentaje de 51%, 20 personas respondieron que muy buena con un porcentaje de 44% y 2 personas respondieron que regular con un porcentaje total de población de 4%

Gráfico 31.



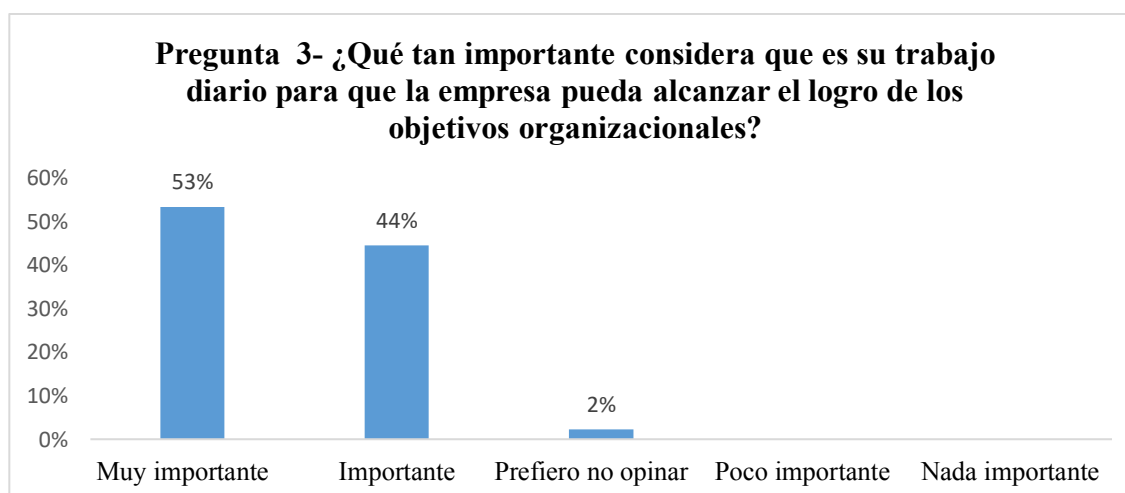
Fuente: Tabla 31.

Tabla 32.

Pregunta 3- ¿Qué tan importante considera que es su trabajo diario para que la empresa pueda alcanzar el logro de los objetivos organizacionales?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Muy importante	24	53%
Importante	20	44%
Prefiero no opinar	1	2%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
TOTAL	45	100.00%
Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores: Productividad Laboral		

La tercera pregunta del instrumento utilizado, relacionado con productividad, tiene como objetivo conocer qué tan importante considera el empleado que es su trabajo diario para que la empresa pueda alcanzar el logro de los objetivos organizacionales. La mayor cantidad de empleados lo evaluaron como muy importante con un total de 24 respuestas y un porcentaje de 53%, 20 personas la evaluaron como importante con un porcentaje de 44%, y 1 persona prefirió no opinar con un total de población de un 2%.

Gráfico 32.



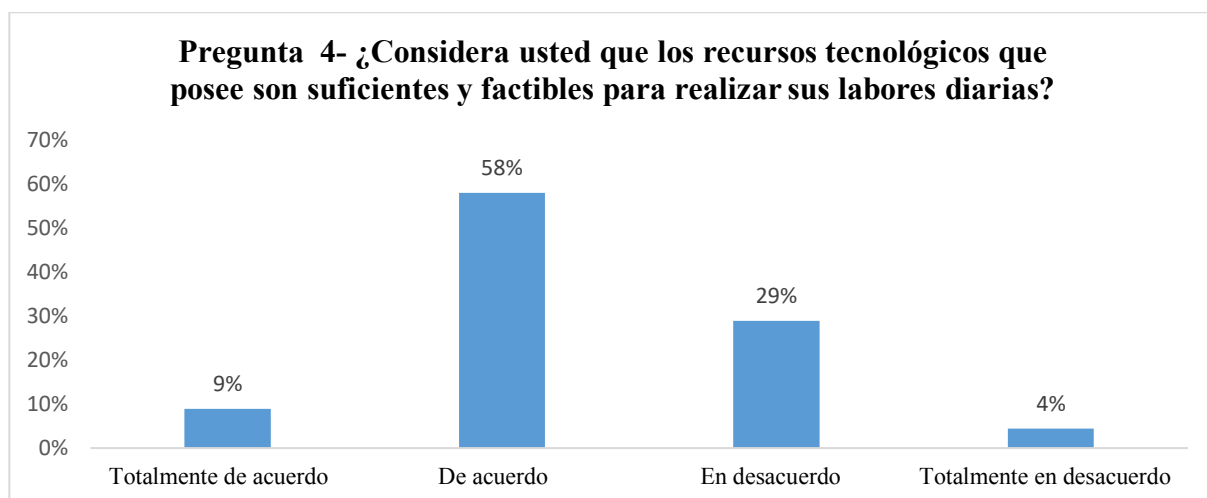
Fuente: Tabla 32.

Tabla 33.

Pregunta 4- ¿Considera usted que los recursos tecnológicos que posee son suficientes y factibles para realizar sus labores diarias?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	4	9%
De acuerdo	26	58%
En desacuerdo	13	29%
Totalmente en desacuerdo	2	4%
TOTAL	45	100.00%
Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores: Productividad Laboral		

La cuarta pregunta del instrumento utilizado, relacionado con productividad, tiene como objetivo saber si el empleado considera que los recursos tecnológicos que poseen son suficientes y factibles para realizar sus labores diarias. La mayor cantidad de empleados estuvieron de acuerdo con un total de 26 respuestas y un porcentaje de 58%, 13 personas indicaron que están en desacuerdo con un porcentaje de 29%, 4 personas respondieron que están totalmente de acuerdo con un porcentaje de 9% y 2 personas estuvieron totalmente en desacuerdo con un total de población de un 4%.

Gráfico 33.



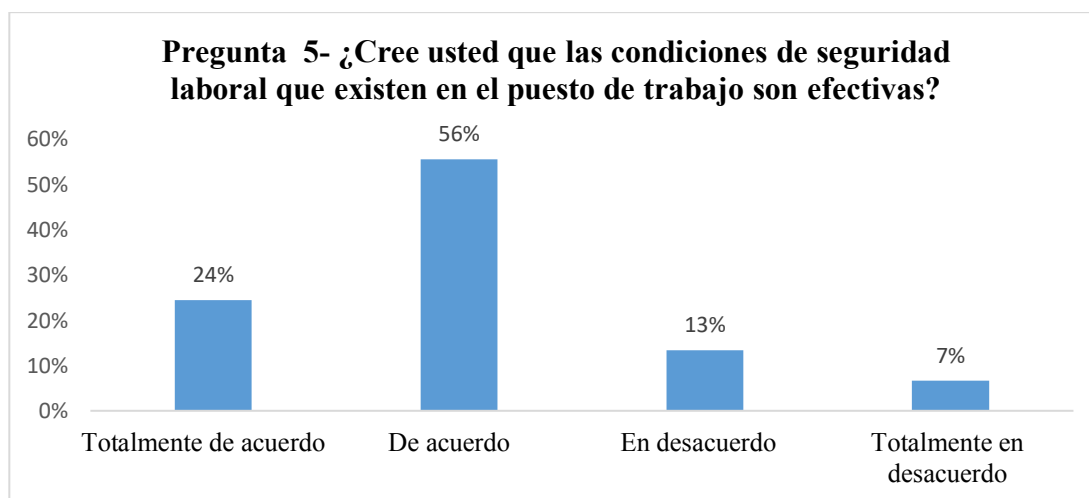
Fuente: Tabla 33.

Tabla 34.

Pregunta 5- ¿Cree usted que las condiciones de seguridad laboral que existen en el puesto de trabajo son efectivas?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	11	24%
De acuerdo	25	56%
En desacuerdo	6	13%
Totalmente en desacuerdo	3	7%
TOTAL	45	100.00%
Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores: Productividad Laboral		

La quinta pregunta del instrumento utilizado, relacionado con productividad, tiene como objetivo saber si el empleado considera que las condiciones de seguridad laboral que existen en el puesto de trabajo son efectivas. La mayor cantidad de empleados estuvieron de acuerdo con un total de 25 respuestas y un porcentaje de 56%, 11 personas indicaron que están totalmente de acuerdo con un porcentaje de 24%, 6 personas respondieron que están en desacuerdo con un porcentaje de 13% y 3 personas estuvieron totalmente en desacuerdo con un total de población de un 7%.

Gráfico 34.



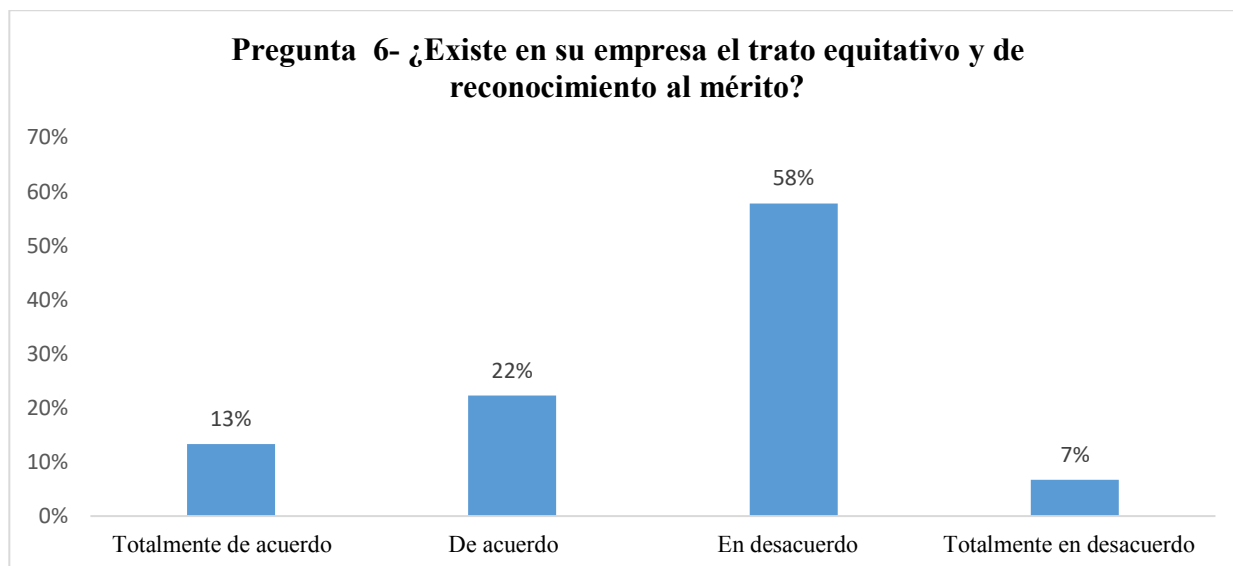
Fuente: Tabla 34.

Tabla 35.

Pregunta 6- ¿Existe en su empresa el trato equitativo y de reconocimiento al mérito?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	6	13%
De acuerdo	10	22%
En desacuerdo	26	58%
Totalmente en desacuerdo	3	7%
TOTAL	45	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores: Productividad Laboral		

La sexta pregunta del instrumento utilizado, relacionado con productividad, tiene como objetivo saber si existe en su empresa el trato equitativo y de reconocimiento al mérito. La mayor cantidad de empleados estuvieron desacuerdo con un total de 26 respuestas y un porcentaje de 58%, 10 personas indicaron que están de acuerdo con un porcentaje de 22%, 6 personas respondieron que están totalmente de acuerdo con un porcentaje de 13% y 3 personas estuvieron totalmente en desacuerdo con un total de población de un 7%.

Gráfico 35.



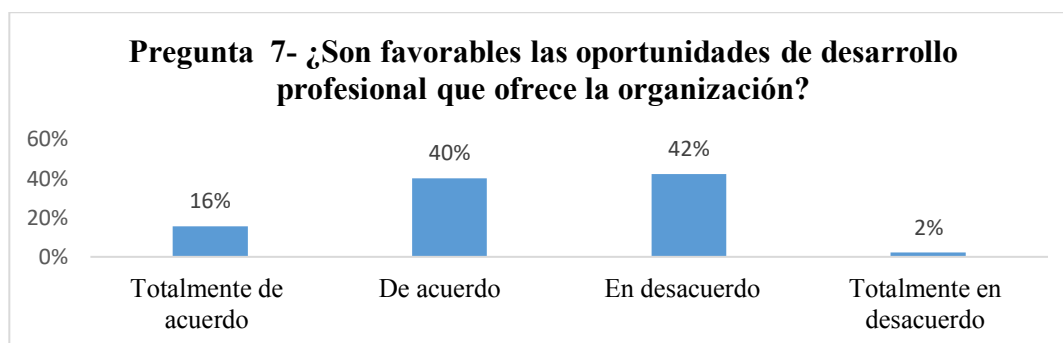
Fuente: Tabla 35.

Tabla 36.

Pregunta 7- ¿ Son favorables las oportunidades de desarrollo profesional que ofrece la organización?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	7	16%
De acuerdo	18	40%
En desacuerdo	19	42%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
TOTAL	45	100%
Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores: Productividad Laboral		

La séptima pregunta del instrumento utilizado, relacionado con productividad, tiene como objetivo saber si son favorables las oportunidades de desarrollo profesional que ofrece la organización. La mayor cantidad de empleados estuvieron en desacuerdo con un total de 19 respuestas y un porcentaje de 42%, 18 personas indicaron que están de acuerdo con un porcentaje de 40%, 7 personas respondieron que están totalmente de acuerdo con un porcentaje de 16% y 1 personas estuvieron totalmente en desacuerdo con un total de población de un 2%.

Gráfico 36.



Fuente: Tabla 36.

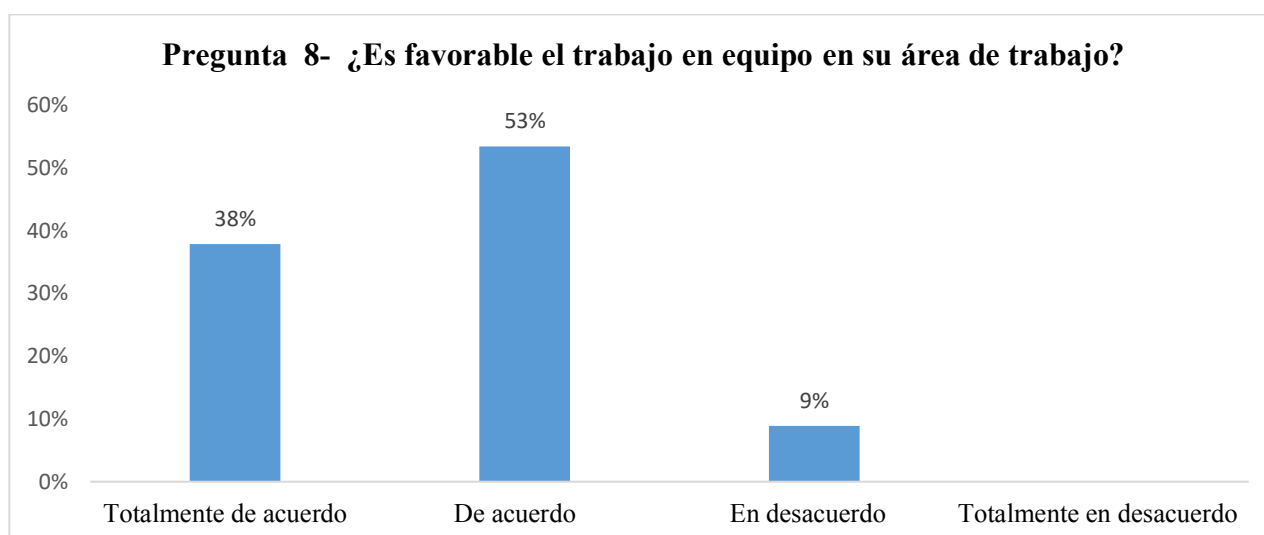
Tabla 37.

Pregunta 8- ¿Es favorable el trabajo en equipo en su área de trabajo?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	17	38%
De acuerdo	24	53%
En desacuerdo	4	9%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores: Productividad Laboral

La octava pregunta del instrumento utilizado, relacionado con productividad, tiene como objetivo saber si el empleado considera que es favorable el trabajo en equipo en su área de trabajo. La mayor cantidad de empleados estuvieron de acuerdo con un total de 24 respuestas y un porcentaje de 53%, 17 personas indicaron que están de totalmente de acuerdo con un porcentaje de 38%, 4 personas respondieron que están en desacuerdo con un total de población de un 9%.

Gráfico 37.



Fuente: Tabla 37.

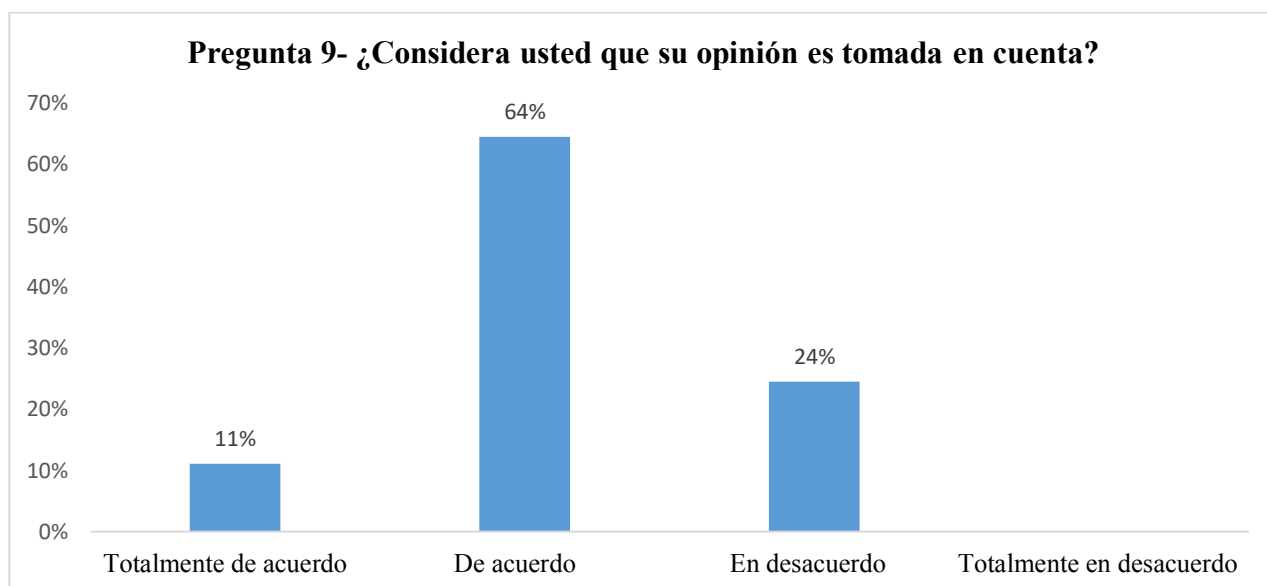
Tabla 38.

Pregunta 9- ¿Considera usted que su opinión es tomada en cuenta?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Totalmente de acuerdo	5	11%
De acuerdo	29	64%
En desacuerdo	11	24%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores: Productividad Laboral

La novena pregunta del instrumento utilizado, relacionado con productividad, tiene como objetivo saber si el empleado considera que su opinión es tomada en cuenta. La mayor cantidad de empleados estuvieron de acuerdo con un total de 29 respuestas y un porcentaje de 64%, 11 personas indicaron que están en desacuerdo con un porcentaje de 24% y 5 personas respondieron que están totalmente de acuerdo con un total de población de un 11%.

Gráfico 38.



Fuente: Tabla 38.

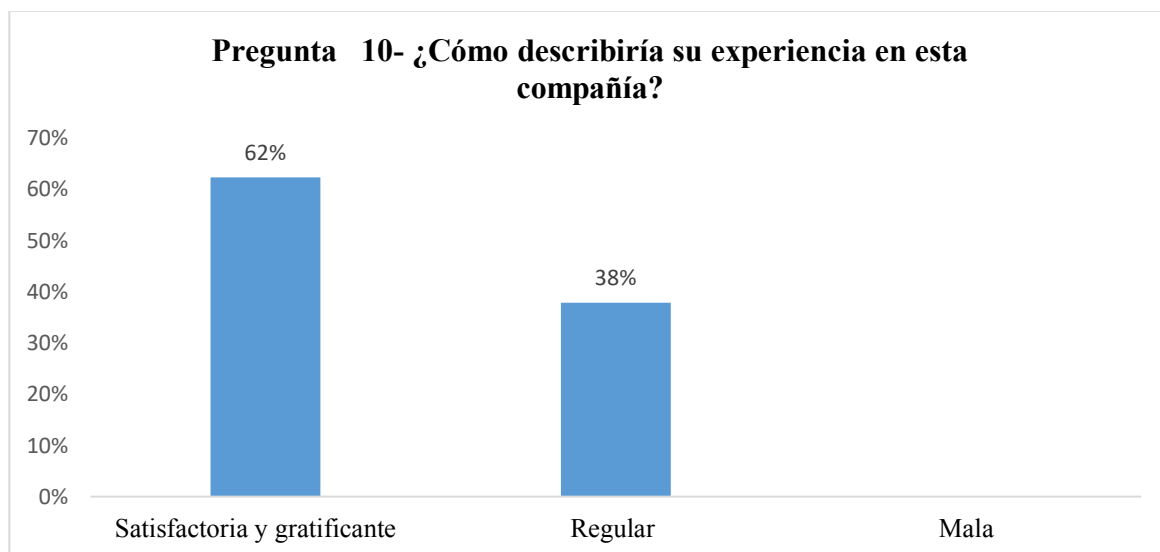
Tabla 39.

Pregunta 10- ¿Cómo describiría su experiencia en esta compañía?		
Ítems.	Cantidad de Respuestas	Frecuencia de respuestas
Satisfactoria y gratificante	28	62%
Regular	17	38%
Mala	0	0%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores: Productividad Laboral

La décima pregunta del instrumento utilizado, relacionado con productividad, tiene como objetivo cómo describirían los empleados su experiencia en esta compañía. La mayor cantidad de empleados respondieron satisfactoria y gratificante con un total de 28 respuestas y un porcentaje de 62%, 17 personas indicaron que regular con un total de población de un 38%.

Gráfico 39.



Fuente: Tabla 39.

5.3 Presentación de los datos comparativos entre supervisores y colaboradores.

A continuación, se presentan los datos comparativos del cuestionario de colaboradores y supervisores.

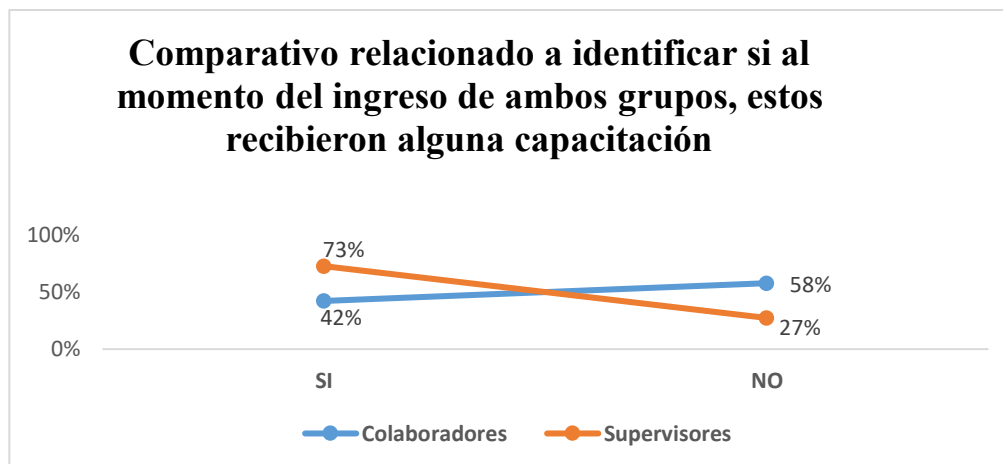
Tabla 40. Comparativo colaboradores - supervisores acerca de si los encuestados al momento de su ingreso recibieron capacitaciones o inducciones al puesto.

	Colaboradores	Supervisores
SI	42%	73%
NO	58%	27%
Total	100%	100%

Fuente: cuestionario aplicado a colaboradores y supervisores.

El gráfico 40, tiene como objetivo la comparación de respuestas entre colaboradores y supervisores al identificar si al momento del ingreso de ambos grupos estos recibieron alguna capacitación. Respondieron con un "sí" un 42% de los colaboradores y un 73% de los supervisores. Respondieron con un "no" el 58% de los colaboradores y un 27% de los supervisores.

Gráfico 40.



Fuente: Tabla 40.

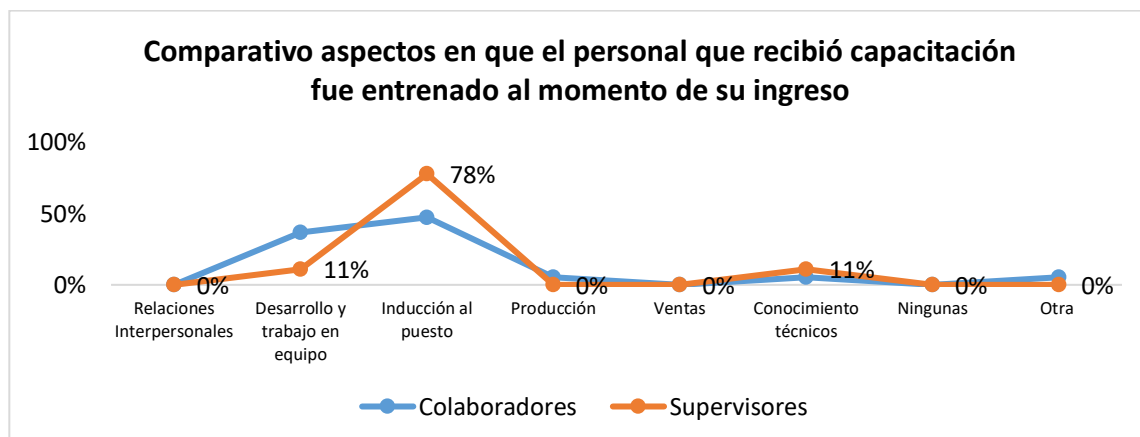
Tabla 41. Comparativos colaboradores – supervisores acerca de los aspectos en que el personal que recibió capacitación fue entrenado al momento de su ingreso.

	Colaboradores	Supervisores
Relaciones Interpersonales	0%	0%
Desarrollo y trabajo en equipo	37%	11%
Inducción al puesto	47%	78%
Producción	5%	0%
Ventas	0%	0%
Conocimiento técnicos	5%	11%
Ningunas	0%	0%
Otra	5%	0%
Total	100%	100%

Fuente: cuestionario aplicado a colaboradores y supervisores.

El gráfico 41, tiene como objetivo la comparación de respuestas considerando los aspectos en que el personal fue capacitado al momento de su ingreso. Un 78% de los supervisores respondieron inducción al puesto, y los colaboradores un 47%. 11% de los supervisores respondieron desarrollo y trabajo en equipo y los colaboradores un 37%. 11% de los supervisores respondieron conocimientos técnicos y solo un 5% de los colaboradores. Un 5% de los colaboradores respondieron otra.

Gráfico 41.



Fuente: Tabla 41.

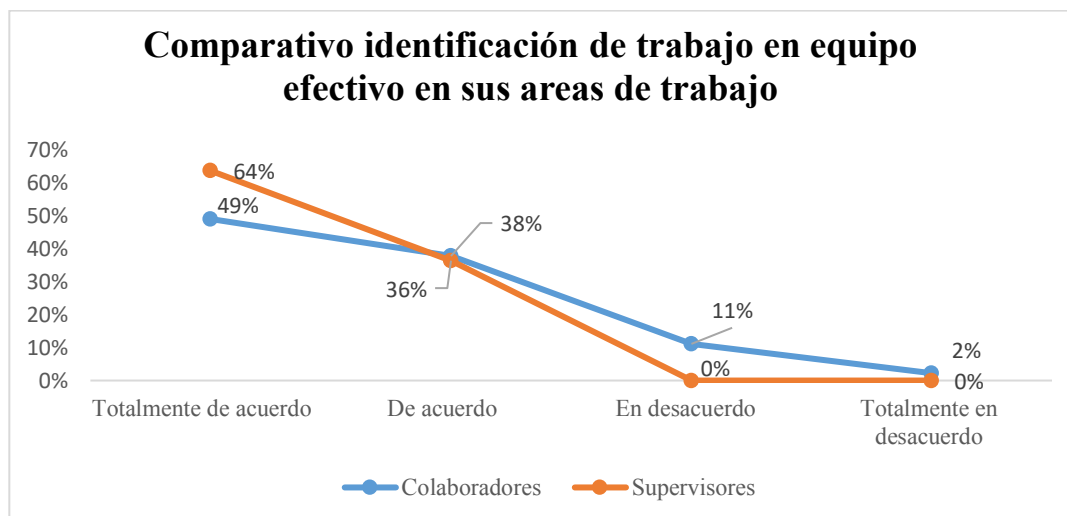
Tabla 42. Comparativa colaboradores – supervisores acerca de la identificación de trabajo en equipo efectivo en sus áreas de trabajo.

	Colaboradores	Supervisores
Totalmente de acuerdo	49%	64%
De acuerdo	38%	36%
En desacuerdo	11%	0%
Totalmente en desacuerdo	2%	0%
Total	100%	100%

Fuente: cuestionario aplicado a colaboradores y supervisores.

El gráfico 42, tiene como objetivo la comparación de respuestas considerando si es efectivo el trabajo en equipo en sus áreas de trabajo. Un 64% de los supervisores respondieron totalmente de acuerdo y de los colaboradores un 49%. 36% de los supervisores respondieron de acuerdo y de los colaboradores un 38%. Solo 11% de los colaboradores estuvieron en desacuerdo, sin porcentaje alguno de parte de los supervisores y un 2% de los colaboradores estuvieron totalmente en desacuerdo.

Gráfico 42.



Fuente: Tabla 42.

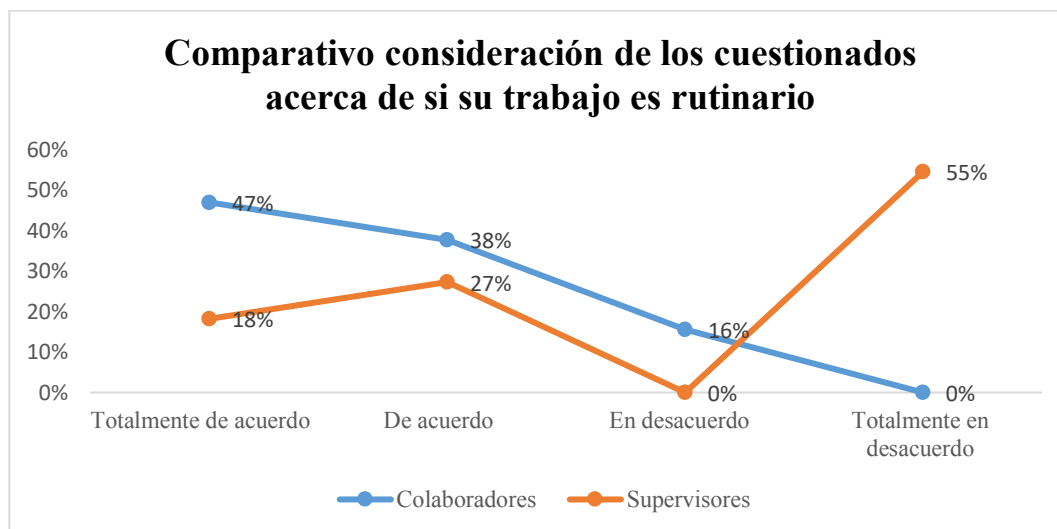
Tabla 43. Comparativa colaboradores - supervisores consideración de los cuestionados acerca de si su trabajo es rutinario.

	Colaboradores	Supervisores
Totalmente de acuerdo	47%	18%
De acuerdo	38%	27%
En desacuerdo	16%	0%
Totalmente en desacuerdo	0%	55%
Total	100%	100%

Fuente: cuestionario aplicado a colaboradores y supervisores.

El gráfico 43, tiene como objetivo la comparación de respuestas al considerar que su trabajo diario es rutinario. Un 18% de los supervisores respondieron totalmente de acuerdo y de los colaboradores un 47%. 27% de los supervisores respondieron de acuerdo y de los colaboradores un 38%. Solo 16% de los colaboradores estuvieron en desacuerdo, sin porcentaje alguno de parte de los supervisores y un 55% de los supervisores estuvieron totalmente en desacuerdo, sin porcentaje alguno de parte de los colaboradores.

Gráfico 43.



Fuente: Tabla 43.

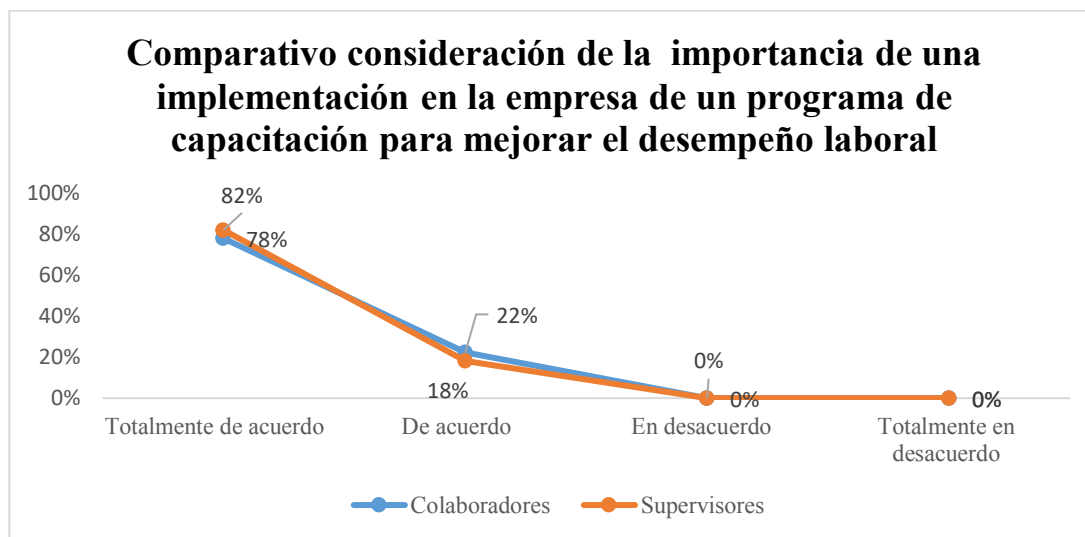
Tabla 44. Comparativos colaboradores – supervisores acerca de la consideración de la importancia de una implementación en la empresa de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral.

	Colaboradores	Supervisores
Totalmente de acuerdo	78%	82%
De acuerdo	22%	18%
En desacuerdo	0%	0%
Totalmente en desacuerdo	0%	0%
Total	100%	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores y supervisores.

El gráfico 44, tiene como objetivo comparar la importancia de una implementación en la empresa de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral entre colaboradores y supervisores. Un 82% de los supervisores respondieron totalmente de acuerdo y de los colaboradores un 78%. Un 18% de los supervisores respondieron de acuerdo y de los colaboradores un 22%.

Gráfico 44.



Fuente: Tabla 44.

Tabla 45. Comparativa colaboradores – supervisores acerca de la frecuencia en que la empresa imparte entrenamientos relacionados al trabajo de los empleados.

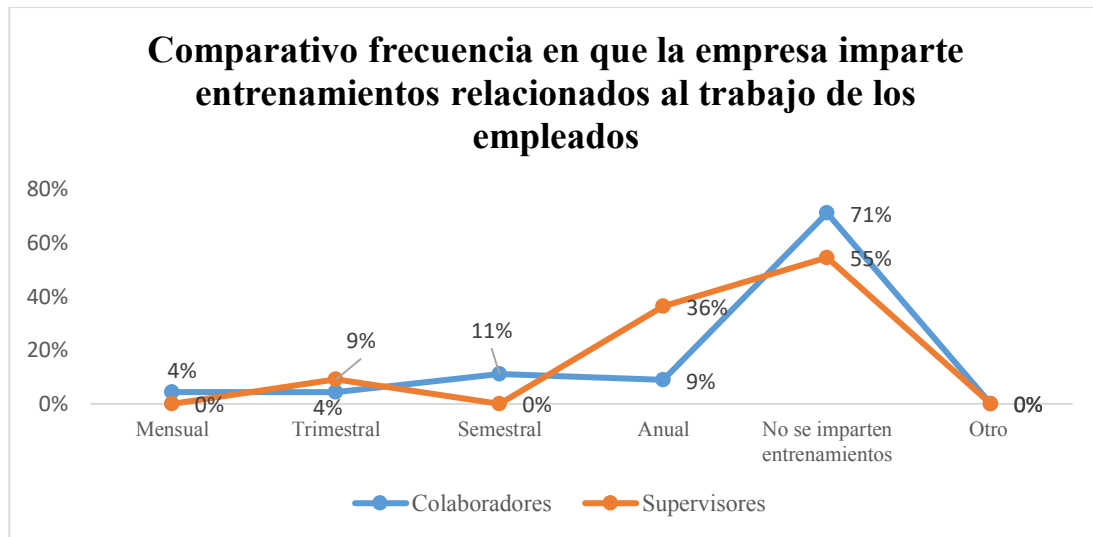
	Colaboradores	Supervisores
Mensual	4%	0%
Trimestral	4%	9%
Semestral	11%	0%
Anual	9%	36%
No se imparten entrenamientos	71%	55%
Otro	0%	0%
Total	100%	100%

Fuente: cuestionario aplicado a colaboradores y supervisores.

El gráfico 45, tiene como objetivo la comparación respuestas considerando la frecuencia en que la empresa imparte entrenamientos. Un 55% de los supervisores respondieron que no se imparten entrenamientos y de los colaboradores un 71%. 36% de los supervisores respondieron anual y de los colaboradores un 9%, solo 11% de los colaboradores

respondieron semestral, sin ningún porcentaje respecto a los supervisores. Un 4% de los colaboradores respondieron trimestral y de los supervisores un 9% y solo 4% de los colaboradores respondieron mensual.

Gráfico 45.



Fuente: Tabla 45.

Tabla 46. Comparativo colaboradores - supervisores acerca de si los encuestados consideran que cuentan con los conocimientos necesarios para hacer su trabajo diario.

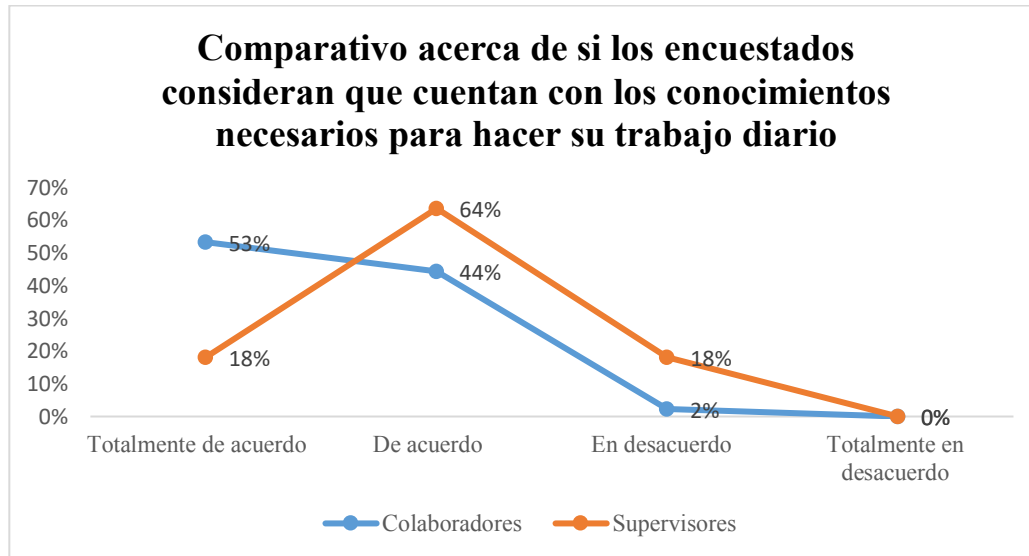
	Colaboradores	Supervisores
Totalmente de acuerdo	53%	18%
De acuerdo	44%	64%
En desacuerdo	2%	18%
Totalmente en desacuerdo	0%	0%
Total	100%	100%

Fuente: cuestionario aplicado a colaboradores y supervisores.

El gráfico 46, tiene como objetivo la comparación respuestas considerando si creen que cuentan con los conocimientos necesarios para hacer su trabajo diario. Un 64% de los

supervisores estuvieron de acuerdo y de los colaboradores un 44%. Un 18% de los supervisores estuvo totalmente de acuerdo y de los colaboradores un 53%. Un 18% de los supervisores estuvo en desacuerdo y de los colaboradores solo un 2%.

Gráfico 46.



Fuente: Tabla 46.

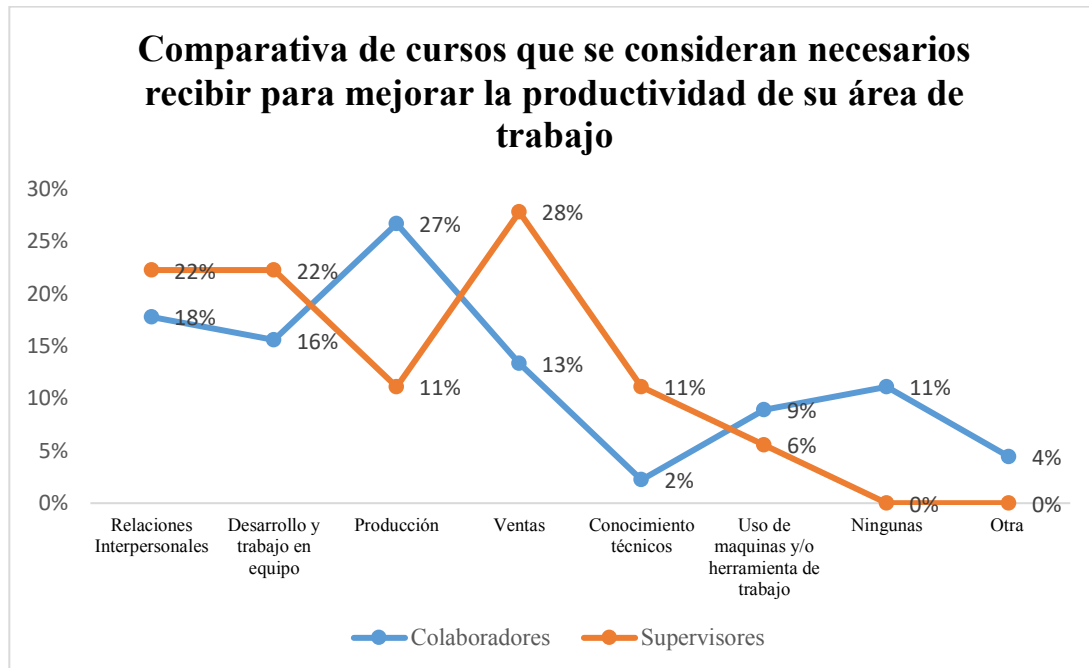
Tabla 47. Comparativa de cursos que se consideran necesarios recibir para mejorar la productividad de su área de trabajo.

	Colaboradores	Supervisores
Relaciones Interpersonales	18%	22%
Desarrollo y trabajo en equipo	16%	22%
Producción	27%	11%
Ventas	13%	28%
Conocimiento técnicos	2%	11%
Uso de máquinas y/o herramienta de trabajo	9%	6%
Ningunas	11%	0%
Otra	4%	0%
Total	100%	100%

Fuente: cuestionarios aplicados a los colaboradores y supervisores.

El gráfico 47, tiene como objetivo la comparación de respuestas considerando cuales cursos creen que serían necesarios recibir para mejorar la productividad de su área de trabajo. Un 28% de los supervisores respondió ventas y de los colaboradores un 13%. Un 22% de los supervisores respondieron relaciones interpersonales y de los colaboradores un 18%. Un 22% de los supervisores respondieron desarrollo y trabajo en equipo y los colaboradores un 16%. 11% de los supervisores respondieron producción y de los colaboradores un 27%. Un 11% de los supervisores respondieron conocimientos técnicos y de los colaboradores solo un 2%. 6% de los supervisores respondieron que el uso de máquinas o herramientas de trabajo y de los colaboradores un 9%. 11% de los colaboradores respondieron que ningunas, y un 4% de los colaboradores respondieron otra.

Gráfico 47.



Fuente: Tabla 47.

Productividad

Tabla 48. Comparativa colaboradores – supervisores acerca del nivel comunicación entre supervisores y colaboradores.

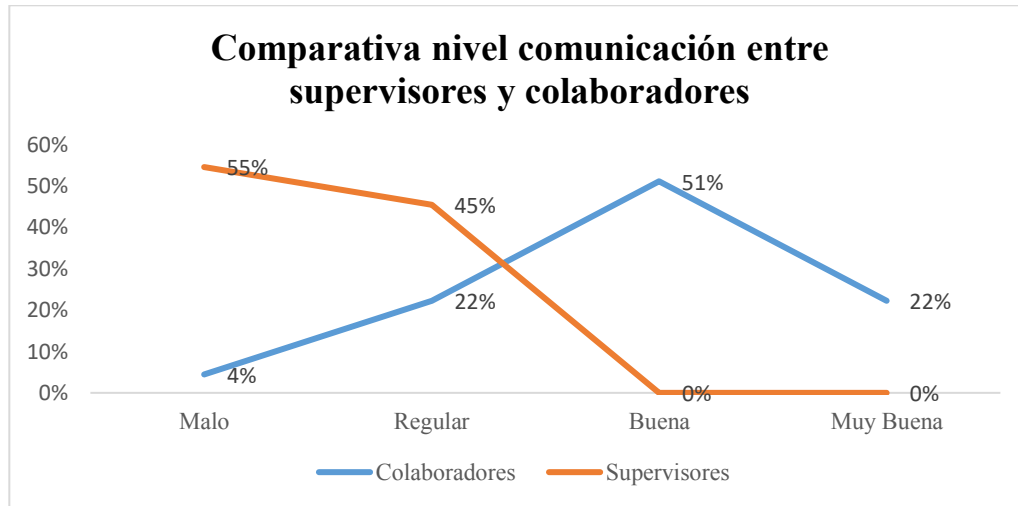
	Colaboradores	Supervisores
Malo	4%	55%
Regular	22%	45%
Buena	51%	0%
Muy Buena	22%	0%
Total	100%	100%

Fuente: cuestionario aplicado a colaboradores y supervisores.

El gráfico 48, tiene como objetivo la comparación del nivel de comunicación entre supervisores y colaboradores. Un 55% de los supervisores respondieron que mala y un 4% los colaboradores. Un 45% de los supervisores respondieron que regular y de los

colaboradores un 22%, un 51% de los colaboradores respondieron buena y un 22% de los colaboradores respondieron muy buena.

Gráfico 48.



Fuente: Tabla 48.

Tabla 49. Comparativa colaboradores – supervisores acerca del nivel de compromiso hacia la organización.

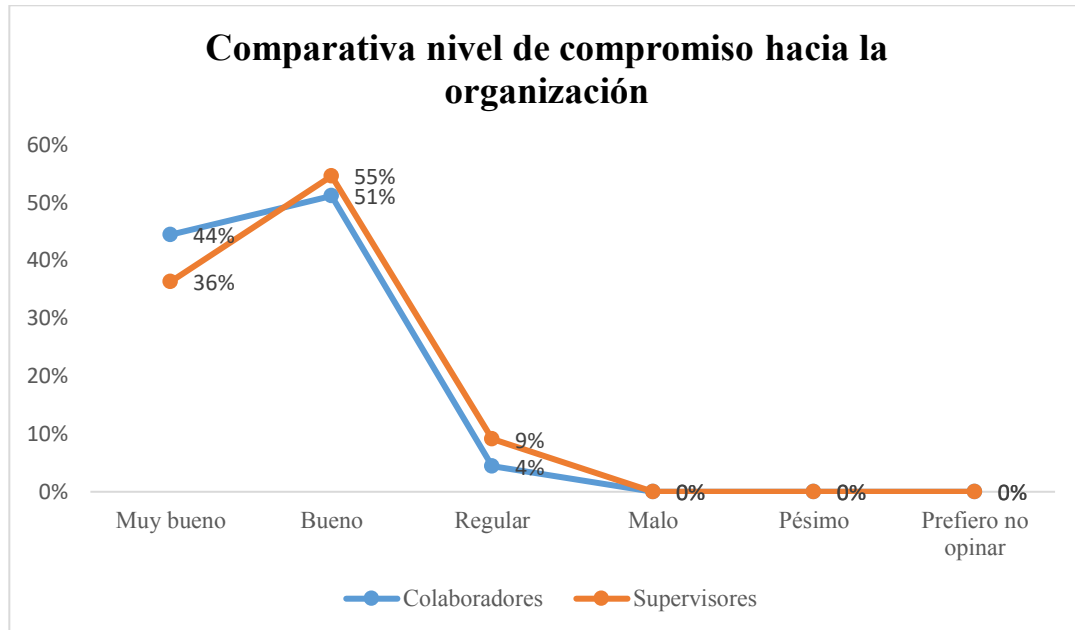
	Colaboradores	Supervisores
Muy bueno	44%	36%
Bueno	51%	55%
Regular	4%	9%
Malo	0%	0%
Pésimo	0%	0%
Prefiero no opinar	0%	0%
Total	100%	100%

Fuente: cuestionario aplicado a colaboradores y supervisores.

El gráfico 49, tiene como objetivo la comparación del nivel de compromiso hacia la organización. Un 55% de los supervisores respondieron que bueno y un 51% los colaboradores. Un 36% de los supervisores respondieron que muy bueno y de los

colaboradores un 44%, un 9% de los supervisores respondieron regular y de los colaboradores un 4% respondieron regular.

Gráfico 49.



Fuente: Tabla 49.

Tabla 50. Comparativa colaboradores – supervisores acerca de la suficiencia de herramientas tecnológicas para uso diario.

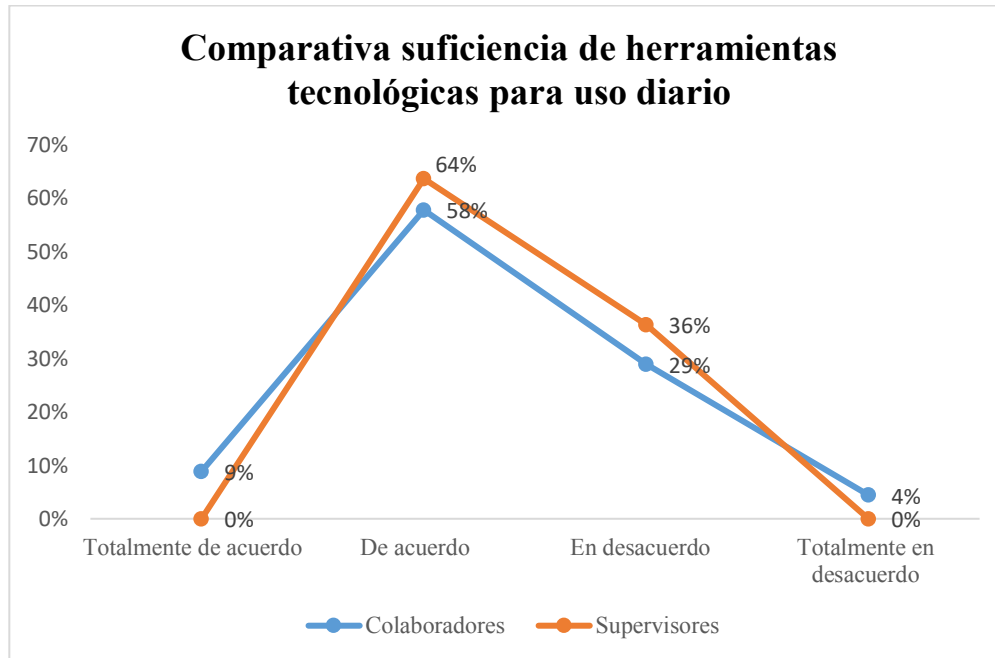
	Colaboradores	Supervisores
Totalmente de acuerdo	9%	0%
De acuerdo	58%	64%
En desacuerdo	29%	36%
Totalmente en desacuerdo	4%	0%
Total	100%	100%

Fuente: cuestionario aplicado a colaboradores y supervisores.

El gráfico 50, tiene como objetivo considerar la comparación de la suficiencia de herramientas tecnológicas para su uso diario. Un 64% de los supervisores respondieron de

acuerdo y un 58% los colaboradores. Un 36% de los supervisores estuvieron en desacuerdo. 9% de los colaboradores estuvieron totalmente de acuerdo y solo un 4% de los colaboradores estuvieron totalmente en desacuerdo.

Gráfico 50.



Fuente: Tabla 50.

Tabla 51. Comparativa colaboradores – supervisores acerca de la percepción favorable de las condiciones de seguridad laboral en la empresa.

	Colaboradores	Supervisores
Totalmente de acuerdo	24%	0%
De acuerdo	56%	91%
En desacuerdo	13%	9%
Totalmente en desacuerdo	7%	0%
Total	100%	100%

Fuente: cuestionario aplicado a colaboradores y supervisores.

El gráfico 51, tiene como objetivo la comparación respuestas considerando si creen que las condiciones de seguridad que existen en la empresa son efectivas. Un 91% de los supervisores estuvieron de acuerdo y de los colaboradores un 56%. Un 24% de los colaboradores estuvieron totalmente de acuerdo. Un 9% de los supervisores estuvieron en desacuerdo y los colaboradores solo un 13%. Un 7% de los colaboradores estuvieron totalmente en desacuerdo.

Gráfico 51.

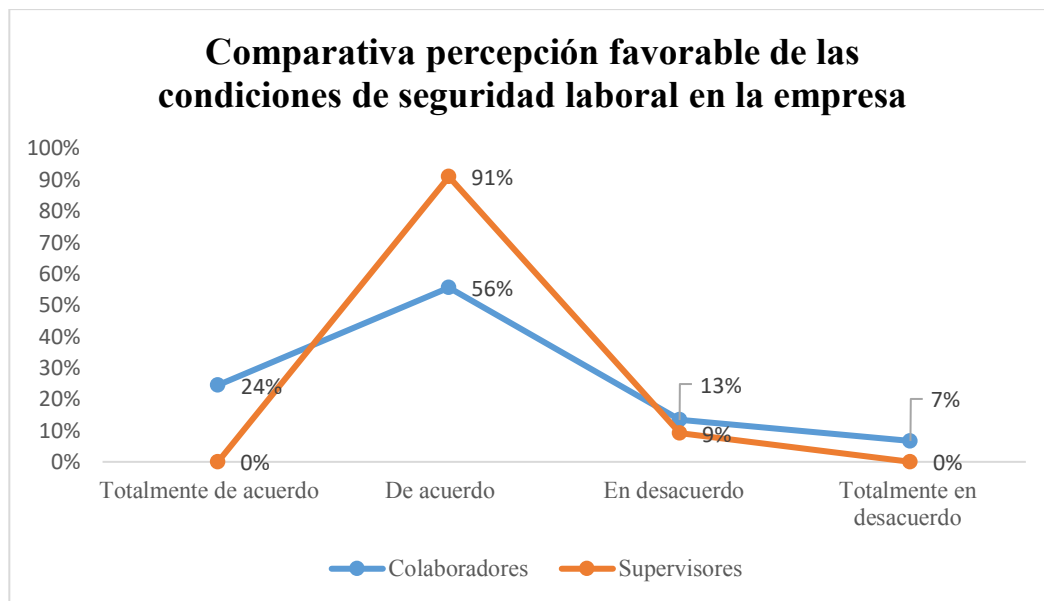


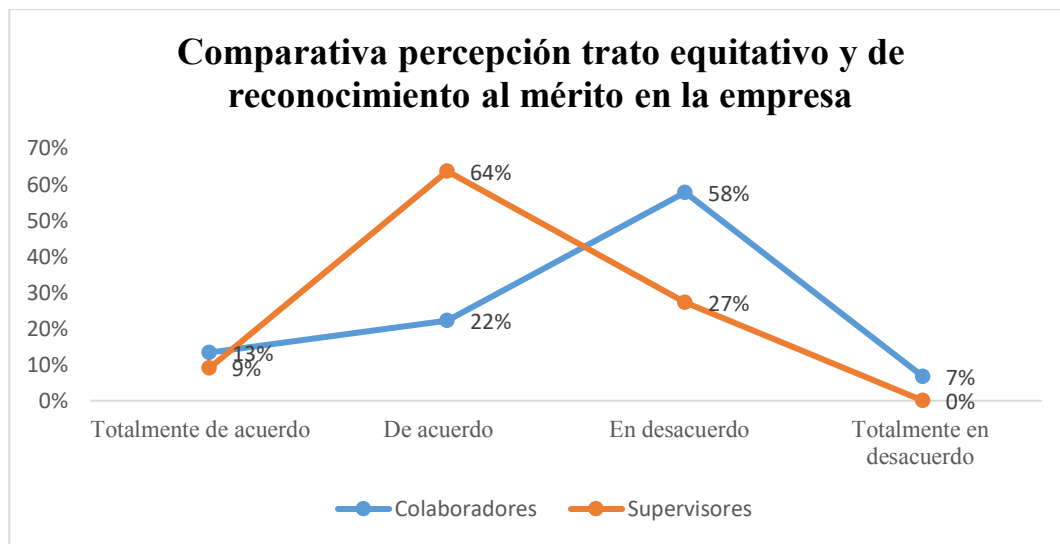
Tabla 52. Comparativa colaboradores – supervisores acerca de la percepción y trato equitativo y de reconocimiento al mérito en la empresa.

	Colaboradores	Supervisores
Totalmente de acuerdo	13%	9%
De acuerdo	22%	64%
En desacuerdo	58%	27%
Totalmente en desacuerdo	7%	0%
Total	100%	100%

Fuente: cuestionarios aplicados a colaboradores y supervisores.

El gráfico 52, tiene como objetivo la comparación de respuestas al saber si existe en la empresa el trato equitativo y de reconocimiento de mérito. Un 64% de los supervisores estuvieron de acuerdo y de los colaboradores un 22%. Un 9% de los colaboradores estuvieron totalmente de acuerdo y 13% los colaboradores. Un 27% de los supervisores estuvieron en desacuerdo y los colaboradores un 58%. Un 7% de los colaboradores estuvieron totalmente en desacuerdo.

Gráfico 52.



Fuente: Tabla 52.

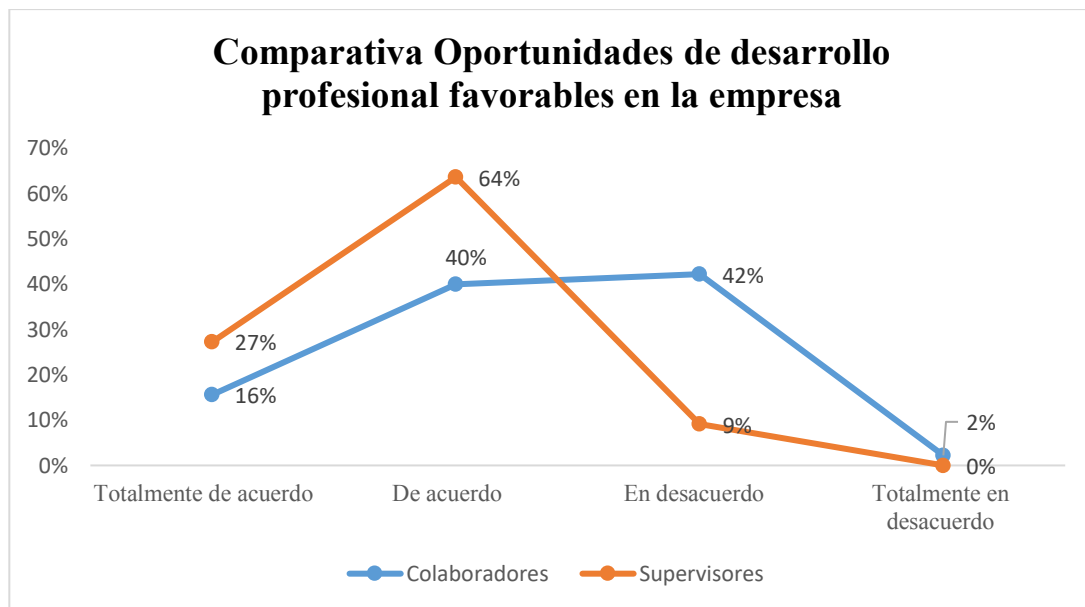
Tabla 53. Comparativa colaboradores – supervisores acerca de oportunidades de desarrollo profesional favorables en la empresa.

	Colaboradores	Supervisores
Totalmente de acuerdo	16%	27%
De acuerdo	40%	64%
En desacuerdo	42%	9%
Totalmente en desacuerdo	2%	0%
Total	100%	100%

Fuente: cuestionarios aplicados a colaboradores y supervisores.

El gráfico 53, tiene como objetivo la comparación de respuestas al conocer si son favorables las oportunidades de desarrollo profesional que ofrece la empresa. Un 64% de los supervisores estuvieron de acuerdo y de los colaboradores un 40%. Un 27% de los supervisores estuvieron totalmente de acuerdo y 16% los colaboradores. Un 9% de los supervisores estuvieron en desacuerdo y los colaboradores un 42%. Un 2% de los colaboradores estuvieron totalmente en desacuerdo y los colaboradores un 0%.

Gráfico 53.



Fuente: Tabla 53.

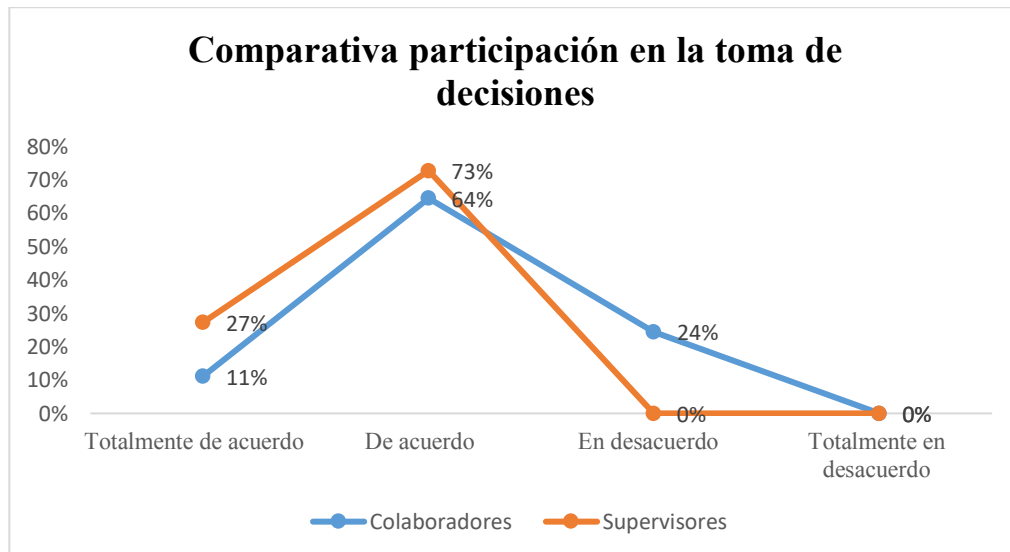
Tabla 54. Comparativa colaboradores – supervisores acerca de la participación de los empleados en la toma de decisiones.

	Colaboradores	Supervisores
Totalmente de acuerdo	11%	27%
De acuerdo	64%	73%
En desacuerdo	24%	0%
Totalmente en desacuerdo	0%	0%
Total	100%	100%

Fuente: cuestionario aplicado a colaboradores y supervisores.

El gráfico 54, tiene como objetivo la comparación de respuestas considerando si la participación en las tomas de decisiones de la organización. Un 73% de los supervisores estuvieron de acuerdo y de los colaboradores un 64%. Un 27% de los supervisores estuvieron totalmente de acuerdo y 11% los colaboradores. Un 24% de los colaboradores estuvieron en desacuerdo.

Gráfico 54.



Fuente: Tabla 54

5.4 Análisis de resultados

Los resultados de mayor relevancia que deben ser destacados en la presente investigación, se detallan en el presente capítulo con la finalidad de responder de una manera objetiva las cuestionantes planteadas en el presente estudio.

En primer lugar, la organización no existe un departamento de Recursos Humanos como tal, a pesar de que la Gerente Administrativa es la encargada de llevar a cabo todos los procesos de dicho departamento. No obstante, algunos empleados opinan que no se ofrece la información necesaria correspondiente a estos temas.

Referente a la pregunta 1, de ambos cuestionarios, se observa que los colaboradores con un total de un 58% al momento de ingresar a la empresa respondieron que no recibieron ninguna capacitación, sin embargo, los supervisores con un 73% afirman que, si recibieron una capacitación, expresando con esto que la capacitación recibida fue inducción al puesto.

De acuerdo con la pregunta no.5 del cuestionario aplicado a colaboradores y supervisores, se considera que es de vital importancia implementar en la empresa programas de capacitación para tener como resultado la mejora del desempeño profesional y personal. Hay que mencionar, además, que una mejora del desempeño profesional de cada uno de los empleados de Alopecil Corporation, puede llevar a aumentar la productividad de la organización.

Haciendo alusión a los cursos o entrenamientos que consideran los colaboradores y supervisores necesario recibir para mejorar y aumentar la productividad de su respectiva área de trabajo se encuentran con un mayor porcentaje el área de producción, ya que esta es una de las áreas primordiales y otra de sus mayores necesidades se encuentran en el área de ventas.

De acuerdo con la pregunta hacia supervisores y colaboradores acerca de que si son favorables las oportunidades de desarrollo profesional que ofrece la organización, el mayor porcentaje lo obtuvieron los supervisores con un 64% mencionando que estaban de acuerdo, Sin embargo, los colaboradores con un 42% se encontraron en desacuerdo con

estas oportunidades. Por lo cual se puede ver afectada la motivación de los colaboradores, causando esto el bajo rendimiento.

Finalmente, un punto a considerar para proponer recomendaciones dentro del presente estudio, es que han surgido incongruencias en el primer gráfico comparativo. Se puede llegar a la conclusión de que puede que solo los supervisores reciban inducción al puesto al momento de su ingreso, o debido a la no existencia de procesos formales y por ende un cumplimiento cabal de la inducción al puesto.

VI. Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones.

La presente investigación tuvo como objetivo el estudio diagnóstico de la detección de necesidades de capacitación y desarrollo para mejorar la productividad de los empleados de la empresa Alopecil Corporation.

Por medio de los cuestionarios aplicados, se pudo detectar cuáles son las principales áreas que necesitan de un plan de capacitación, estas fueron: Desarrollo y Relaciones Interpersonales, trabajo en equipo, producción, ventas, conocimientos técnicos y uso de máquinas y/o herramientas.

Cumpliendo con el primero de los objetivos no existen actualmente procesos que contemplen la formación y desarrollo de los colaboradores.

El cumplimiento del segundo objetivo es posible detallarlo, a los colaboradores y supervisores plantear que consideran que implementar programas de capacitación en la empresa favorecerá en mayor medida la productividad de las áreas de trabajo.

Los resultados obtenidos a través de los instrumentos utilizados en el presente estudio, no han mostrado baja productividad de las áreas de manera específica, pero el gran porcentaje de encuestados se encuentran de acuerdo con que es necesaria la implementación de programas de detección de necesidades de capacitación de acuerdo a los requerimientos que tiene cada área debido a la naturaleza de sus funciones. Futuras investigaciones podrían surgir, aportando a diseñar una reestructuración interna que contemple la inclusión de procesos de desarrollo que favorezcan a los colaboradores para que estos puedan ejercer sus funciones de una manera más productiva para las áreas de trabajo.

Actualmente, existe una alta tendencia por parte de las empresas, en fomentar el uso de recursos tecnológicos, debido a la importancia que estos medios tienen al momento del capital humano optimizar sus funciones diarias. Esto responde a la pregunta realizada a colaboradores y supervisores de que si consideran que los recursos tecnológicos que poseen son suficientes y factibles para realizar sus labores diarias, tanto colaboradores y

supervisores estuvieron de acuerdo con que sus recursos tecnológicos son suficientes y favorables para la realización de su trabajo.

6.2 Recomendaciones.

Dentro de las recomendaciones sugeridas para incrementar la productividad laboral y el desarrollo de los procesos de capacitación de los colaboradores, es posible destacar los siguientes aspectos:

- Es necesario contemplar, la creación de un Departamento de Recursos Humanos, que cuente con profesionales del talento humano, para un efectivo cumplimiento de las políticas y normativas internas, tanto de capacitación como del manejo del personal en general.
- Comprometer formalmente a los supervisores de área, para que los mismos formen parte del proceso de detección de necesidades de capacitación de las áreas. Este seguimiento debe hacerse a través de la incorporación en la empresa de procedimientos y sistemas eficaces de evaluación del desempeño a través de instrumentos objetivos que midan las necesidades de capacitación (encuestas de evaluación del desempeño, observación directa).
- Diseño e implementación frecuente de programas de capacitaciones dirigidas a los empleados, con la finalidad de alcanzar dentro de las áreas de trabajo una mayor productividad laboral.
- Fomentar una efectiva comunicación organizacional, compartiendo las informaciones relacionadas a la implementación de programas de entrenamientos a todo el personal, para su conocimiento.
- Proponer la realización de evaluaciones pre y post capacitación, en procura de evaluar la efectividad de las mismas tanto para la empresa como para el colaborador.
- Dando respuesta a nuestro cuarto y último objetivo, elaboramos una programación de entrenamientos para el año 2019 de la empresa Alopecil Corporation, tomando

en cuenta las áreas que los mismos colaboradores destacaron que requerían de una capacitación. Para que esta sea tomada en consideración por la empresa.

PROGRAMACIÓN ENTRENAMIENTOS ALOPECEL CORPORATION 2019											
No.	Programa	Proveedor	Email proveedor	Teléfono Proveedor	Fecha implementación	Horario	Duración	Costo para 15 personas RD\$	Costo refrigerio RD\$	Estatus	Comentarios
1	Gestión de almacén, producción, inventarios	INFOTEP	p.moreno@infotep.gov.do	809-566-4161	ene-19	Sábados 9:00 am - 1:00 pm	150 horas	-	1,000	No iniciado	
2	Desarrollo y trabajo en equipo	INFOTEP	p.moreno@infotep.gov.do	809-566-4161	mar-19	Martes y Jueves 3:00 pm a 5:00 pm	30 horas	-	1,000	No iniciado	
3	Relaciones interpersonales efectivas	INFOTEP	p.moreno@infotep.gov.do	809-566-4161	jun-19	Martes y Jueves 3:00 pm a 5:00 pm	16 horas	-	1,000	No iniciado	
4	Pasión por las Ventas	Brandon Consulting	brandyvecastro@brandonconsulting.com.do	809-532-1484	ago-19	Martes y Jueves 3:00 pm a 5:00 pm	8 horas	30,000	1,000	No iniciado	
5	Vendedor Auxiliar	INFOTEP	p.moreno@infotep.gov.do	809-566-4161	oct-19	Sábados 9:00 am - 1:00 pm	145 horas	-	1,000	No iniciado	
								30,000	5,000		

Total a invertir RD\$ 35,000.00

VII. Referencias Bibliográficas

- Aguilar J. y Marlo O. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque*. Universidad Señor De Sipan.
- Aguilar, A. (2004). *Capacitación y desarrollo personal*. (4ta Edición.). México.
- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de Recursos Humanos*. (2da Edición). México.
- Bueno, J. (17, Julio,2015). *4 grandes factores que afectan la productividad*. Recuperado de.: <http://wudatime.com/es/productividad/4-grandes-factores-que-afectan-la-productividad/>
- Calvo M. (2015). *Productividad*. Recuperado el 9 de Julio 2018 En: <https://www.billage.es/es/blog/se-puede-medir-la-productividad>
- Caso, A. (2003). *Sistemas de incentivos a la producción*. (2da Edición). España.
- Deming E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid.
- Garcia, A. (2015). *Diseño de un plan de capacitación integral para la empresa Giraldo Abogados y Asociados SAS*. Universidad de Manizales, Colombia.
- Groonros, C (1990). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid
- Hansen B. y Ghare P. (1990). *Control de calidad: teoría y aplicaciones*. Madrid.
- Horngren C. (2007). *Contabilidad de costos: un enfoque gerencial*. (12 Edición). México.
- Huertas R. (2008). *Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turística*. (España).
- Instituto Nacional Técnico Profesional (INFOTEP), (2015). *Necesidades de Capacitación de las empresas del sector industrial para la mejora de la productividad*. Estudio empresarial INFOTEP relacionado al sector industrial. pp. 4-15.

Lopez J. (2013). *Productividad*. Estados Unidos.

Medina, F. (2014). *Diseño del Plan de Capacitación en base al modelo de retorno de inversion (ROI) para la Planta Central del Ministerio de Defensa Nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013*. Pontifica Universidad Católica del Ecuador, Quito

Olavarrieta, J. (1999). *Conceptos generales de productividad, sistemas, normalización y competitividad para la pequeña y mediana empresa*. México.

Orozco, A. (2017) *El impacto de la capacitación*. México

Robbins, S. (2005). *Administración*. (8va Edición) México.

Román, J. *Guía para gerente de Capacitación*.

Sampieri, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. (5ta Edición). México.

Sevilla, A (2015). *Economipedia: haciendo fácil la economía*. España. Recuperado de: <http://economipedia.com/author/sevillaa>

Anexos.
Anexo I.



Cuestionario de tesis de grado dirigido a los supervisores de área, para la propuesta de un “Programa de Capacitación y Desarrollo a los empleados de Alopecil Corporation, para una mayor productividad laboral”.

El siguiente cuestionario corresponde a una investigación de tesis de grado de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU), la cual tiene como objetivo proponer un Programa de Capacitación y Desarrollo a los empleados de Alopecil Corporation, para una mayor productividad laboral. La información suministrada será de carácter confidencial y será utilizada exclusivamente con fines académicos. Por tanto, Agradecemos su colaboración y honestidad al momento de responder cada pregunta. Por favor marcar con una equis (X) las opciones que considere.

Departamento para el cual trabaja: _____

Edad: A) 20 a 30 Años B) 31 a 40 Años C) 41a 55 Años D) 56 años o más

Sección I. Cuestionario Supervisores de área: Detección de Necesidades de Capacitación.

- 1. ¿Cuándo ingresó a la empresa, recibió usted alguna capacitación?**
A) Si B) No

2. ¿En caso de ser afirmativa la pregunta anterior, en qué aspecto fue capacitado?

- A) Relaciones Interpersonales
- B) Desarrollo y trabajo en equipo
- C) Inducción al puesto
- D) Producción
- E) Ventas
- F) Conocimientos técnicos
- G) Ninguna
- H) Otra (Colocar aquí) _____

3. ¿Promueve usted como gestor el trabajo en equipo en su área de trabajo?

- A) Totalmente de acuerdo
- B) De acuerdo
- C) En desacuerdo
- D) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Considera usted que su trabajo es rutinario?

- A) Totalmente de acuerdo
- B) De acuerdo
- C) En desacuerdo
- D) Totalmente en desacuerdo

5. ¿Considera importante la implementación en la empresa de programas de capacitación para mejorar el desempeño laboral?

- A) Totalmente de acuerdo
- B) De acuerdo
- C) En desacuerdo
- D) Totalmente en desacuerdo

6. ¿Con qué frecuencia recibe usted entrenamientos relacionados a su trabajo?

- A. Mensual
- B. Trimestral
- C. Semestral
- D. Anual
- E. No se imparten entrenamientos
- F Otro (Colocar aquí) _____

7. ¿Con qué frecuencia recibe su personal entrenamientos relacionados a su trabajo?

- A. Mensual
- B. Trimestral
- C. Semestral
- D. Anual
- E. No se imparten entrenamientos
- F Otro (Colocar aquí) _____

8. ¿Considera necesaria la capacitación constante para realizar sus funciones de manera eficiente en su área de trabajo?

- A) Totalmente de acuerdo
- B) De acuerdo
- C) En desacuerdo
- D) Totalmente en desacuerdo

9. ¿Le parece que usted y su personal cuentan con todos los conocimientos necesarios para hacer su trabajo diario?

- A) Totalmente de acuerdo
- B) De acuerdo
- C) En desacuerdo
- D) Totalmente en desacuerdo

10. ¿Cuál cursos o entrenamientos consideran usted es necesario que su área reciba para mejorar la productividad de su área de trabajo?

- A) Relaciones interpersonales
- B) Desarrollo y trabajo en equipo
- C) Producción
- D) Ventas
- E) Conocimientos químicos
- F) Uso de máquinas y/o herramientas de trabajo
- G) Ninguna
- H) Otra (Colocar aquí) _____

Sección II. Cuestionario Supervisores de área: Productividad Laboral.

1- ¿Cómo evaluaría el trato entre usted y sus empleados?

A) Muy Bueno B) Bueno C) Regular D) Malo E) Pésimo F) Prefiero no opinar

2- ¿Cómo puede decir que es el nivel de compromiso de sus empleados hacia la organización?

A) Muy Bueno B) Bueno C) Regular D) Malo E) Pésimo F) Prefiero no opinar

3- Considera usted que los recursos tecnológicos que poseen sus empleados son suficientes para poder realizar sus actividades diarias?

A) Totalmente de acuerdo B) De acuerdo C) En desacuerdo D) Totalmente en desacuerdo

4- ¿Cree que las condiciones de seguridad laboral que posee la empresa son las adecuadas?

A) Totalmente de acuerdo B) De acuerdo C) En desacuerdo D) Totalmente en desacuerdo

5-Existe el trato equitativo y de reconocimiento al mérito hacia los empleados?

A) Totalmente de acuerdo B) De acuerdo C) En desacuerdo D) Totalmente en desacuerdo

6- Son favorables las oportunidades de desarrollo profesional que se le ofrecen a los empleados

A) Totalmente de acuerdo B) De acuerdo C) En desacuerdo D) Totalmente en desacuerdo

7 - Generalmente, ¿ofrece algún tipo de ayuda o asesoría a los empleados cuando estos la solicitan?

A) Totalmente de acuerdo B) De acuerdo C) En desacuerdo D) Totalmente en desacuerdo

8-Mi personal de trabajo tiene la apertura para aportar en la toma de decisiones y sugerencias importantes relacionadas a alcanzar en equipo las metas planteadas.

A) Totalmente de acuerdo B) De acuerdo C) En desacuerdo D) Totalmente en desacuerdo

Anexo II.



Cuestionario de tesis de grado dirigido a los colaboradores, para la propuesta de un “Programa de Capacitación y Desarrollo a los empleados de Alopecil Corporation, para una mayor productividad laboral”.

El siguiente cuestionario corresponde a una investigación de tesis de grado de la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU), la cual tiene como objetivo proponer un Programa de Capacitación y Desarrollo a los empleados de Alopecil Corporation, para una mayor productividad laboral. La información suministrada será de carácter confidencial y será utilizada exclusivamente con fines académicos. Por tanto, Agradecemos su colaboración y honestidad al momento de responder cada pregunta. Por favor marcar con una equis (X) las opciones que considere.

Departamento para el cual trabaja: _____

Edad: A) 20 a 30 años B) 31 a 40 años C) 41 a 55 años. D) 55 años o más

Sección I. Cuestionario colaboradores: Detección de Necesidades de Capacitación.

1. ¿Cuándo ingresó a la empresa, recibió usted alguna capacitación?

B) Si B) No

2. ¿En caso de ser afirmativa la pregunta anterior, en qué aspecto fue capacitado?

I) Relaciones Interpersonales

J) Desarrollo y trabajo en equipo

- K) Inducción al puesto
- L) Producción
- M) Ventas
- N) Conocimientos técnicos
- O) Ninguna
- P) Otra (Colocar aquí) _____

3. ¿Considera usted que existe el trabajo en equipo en su área?

- A) Totalmente de acuerdo
- B) De acuerdo
- C) En desacuerdo
- D) Totalmente en desacuerdo

4. ¿Considera usted que su trabajo es rutinario?

- A) Totalmente de acuerdo
- B) De acuerdo
- C) En desacuerdo
- D) Totalmente en desacuerdo

5. ¿Considera importante la implementación en la empresa de programas de capacitación para mejorar el desempeño laboral?

- A) Totalmente de acuerdo
- B) De acuerdo
- C) En desacuerdo
- D) Totalmente en desacuerdo

6. ¿Con qué frecuencia recibe entrenamiento en su trabajo?

- A. Mensual
- B. Trimestral
- C. Semestral
- D. Anual
- E. No se imparten entrenamientos
- F. Otro (Colocar aquí) _____

7. ¿Considera necesaria la capacitación constante para realizar sus funciones de manera eficiente en su área de trabajo?

A) Totalmente de acuerdo B) De acuerdo C) En desacuerdo D) Totalmente en desacuerdo

8. ¿Le parece que cuenta con todos los conocimientos necesarios para hacer su trabajo diario?

A) Totalmente de acuerdo B) De acuerdo C) En desacuerdo D) Totalmente en desacuerdo

9. ¿Cuál cursos o entrenamientos consideran usted es necesario recibir para mejorar la productividad de su área de trabajo?

I) Relaciones interpersonales

J) Desarrollo y trabajo en equipo

K) Producción

L) Ventas

M) Conocimientos químicos

N) Uso de máquinas y/o herramientas de trabajo

O) Ninguna

P) Otra (Colocar aquí) _____

Sección II. Cuestionarios colaboradores: Productividad Laboral

1- ¿Cómo evaluaría la comunicación entre empleado - superior?

A) Mala B) Regular C) Buena D) Muy Buena

2- ¿Cómo puede decir que es su nivel de compromiso hacia la organización?

A) Muy Bueno B) Bueno C) Regular D) Malo E) Pésimo F) Prefiero no opinar

3- ¿Qué tan importante considera que es su trabajo diario para que la empresa pueda alcanzar el logro de los objetivos organizacionales?

A) Muy importante B) Importante C) Prefiero no opinar D) Poco importante

E) Nada importante

4- ¿Considera usted que los recursos tecnológicos que posee son suficientes y factibles para realizar sus labores diarias?

A) Totalmente de acuerdo B) De acuerdo C) En desacuerdo D) Totalmente en desacuerdo

5- ¿Cree usted que las condiciones de seguridad laboral que existen en el puesto de trabajo son efectivas?

A) Totalmente de acuerdo B) De acuerdo C) En desacuerdo D) Totalmente en desacuerdo

6- ¿Existe en su empresa el trato equitativo y de reconocimiento al mérito?

A) Totalmente de acuerdo B) De acuerdo C) En desacuerdo D) Totalmente en desacuerdo

7- Son favorables las oportunidades de desarrollo profesional que ofrece la organización.

A) Totalmente de acuerdo B) De acuerdo C) En desacuerdo D) Totalmente en desacuerdo

8- ¿Es favorable el trabajo en equipo en su área de trabajo?

A) Totalmente de acuerdo B) De acuerdo C) En desacuerdo D) Totalmente en desacuerdo

9- ¿Considera usted que su opinión es tomada en cuenta?

A) Totalmente de acuerdo B) De acuerdo C) En desacuerdo D) Totalmente en desacuerdo

10- ¿Cómo describiría su experiencia en esta compañía?

A) Satisfactoria y gratificante B) Regular C) Mala

HOJA DE FIRMAS

Paula Lorie Creales

Sustentante

Rocio Tejada Méndez

Sustentante

Mariela Santos

Asesor(a)

Ana Gisela Ramos

Jurado

Alexandra Elizo

Jurado

Orquídea Jiménez

Jurado

Adrian D' Oleo

Directora de Psicología