

**IMPACT OF THE TRAINING REQUIREMENTS IN PUBLIC AND PRIVATE
COMPANIES OF THE QUITO METROPOLITAN DISTRICT**

**IMPACTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN EN EMPRESAS
PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

Alfredo Farid Mantilla Vargas^(a)

^(a) Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE

afmantilla@espe.edu.ec

Farid Alfredo Mantilla Centeno^(b)

^(b) Universidad Internacional del Ecuador

farid_20@live.com

RESUMEN

En el Ecuador, en las empresas existe la gestión del talento humano, que durante el tiempo han ido desarrollando varios principios en los que norman, regulan, amparan y protegen al talento humano como lo más importante de las organizaciones del sector público y privado, desde años pasados la gestión del talento humano es vital para el desarrollo organizacional y del país que se enfrentan a un mundo en el cual los sistemas productivos están en permanente cambio, cuando el clima organizacional no es el adecuado, se disminuyen los niveles de productividad afectando a las organizaciones.

Según Ruiz (2012), el recurso humano es trascendental para la nueva sociedad; desde la instrucción primaria hasta la instrucción superior, compensamos formar expertos puntuales, honestos, de prestancia, que examinen la continua mejora para realizar las cosas bien.

La capacitación cumple una función y es la formación y actualización de las necesidades del talento humano, reditúa en el individuo como progreso personal y en beneficio de sus relaciones con el medio social y laboral.

Según Santos (2010), la capacitación es tomada de un perfil extraescolar de instrucción, trascendental para el progreso de personas calificadas y precisas para revelar las exigencias del desarrollo tecnológico y aumentar la producción en cualquier empresa, cualquier organización que conlleva ejercicios de aprendizaje en base a contextos reales encaminados hacia la reforma de los aprendizajes, destrezas y modos del trabajador, no simplemente va a optimar el contexto laboral, sino que va a obtener un capital humano con conocimientos, destrezas y actitudes para cumplir el cargo de una función laboral.

PALABRAS CLAVE: gestión del talento humano, desarrollo organizacional, capacitación, formación y actualización, conocimientos, destrezas y actitudes

ABSTRACT

In Ecuador, in companies there is the management of human talent, which over time have been developing several principles in which regulate, regulate, protect and protect human talent as the most important of public and private sector organizations, from last years the management of human talent is vital for organizational development and the country that are facing a world in which productive systems are constantly changing, when the organizational climate is not appropriate, productivity levels are reduced affecting the organizations.

According to Ruiz (2012), the human resource is transcendental for the new society; from primary education to higher education, we compensate for forming punctual, honest, and competent experts who examine the continuous improvement to do things well, as observed by the position of the Ministry of Knowledge Coordination and Human Talent.

Training fulfills a function and is the training and updating of the needs of human talent, it benefits the individual as personal progress and for the benefit of its relations with the social and labor environment.

According to Santos (2010), humanity today, training is taken from an extracurricular profile of instruction, transcendental for the progress of qualified and precise people to reveal the demands of technological development and increase production in any company, any organization that involves learning exercises based on real contexts aimed at the reform of learning, skills and worker modes, not simply going to optimize the work context, but will obtain a human capital with knowledge, skills and attitudes to fulfill the position of a job function.

KEYWORDS: human talent management, organizational development, training, education and updating, knowledge, skills and attitudes

1. INTRODUCCIÓN

En el Ecuador, en las empresas existe la gestión del talento humano, que durante el tiempo han ido desarrollando varios principios en los que norman, regulan, amparan y protegen al talento humano como lo más importante de las organizaciones del sector público y privado, desde años pasados la gestión del talento humano es vital para el desarrollo organizacional y del país que se enfrentan a un mundo en el cual los sistemas productivos están en permanente cambio, cuando el clima organizacional no es el adecuado, se disminuyen los niveles de productividad afectando a las organizaciones.

Según Ruiz (2012), el recurso humano es trascendental para la nueva sociedad; desde la instrucción primaria hasta la instrucción superior, compensamos formar expertos puntuales, honestos, de prestancia, que examinen la continua mejora para realizar las cosas bien, como lo observa la posición del Ministerio de Coordinación del Conocimiento y Talento Humano.

La capacitación cumple una función y es la formación y actualización de las necesidades del talento humano, reditúa en el individuo como progreso personal y en beneficio de sus relaciones con el medio social y laboral.

Según Alles (2008), la formación es un sumario incesante que se razona como un soporte preciso para llegar al aumento continuo de consecuencias, suministrando el cambio y el crecimiento personal de los trabajadores y por ende el progreso macizo de la organización.

De igual manera se debe proyectar, ejecutar y valorar de una disposición cualitativa, afirmando dar resultados formales a las penurias sistemáticas y humanas detectadas para solucionar asuntos colectivos y estratégicos. No solo dificultades específicas y de corto plazo, por ello es recomendable conocer bien lo que se hace para poder hacerlo mejor.

Antecedentes

En el Ecuador, en las empresas existe la gestión del talento humano, que durante el tiempo han venido desarrollando varios principios en los que norman, regulan, amparan y protegen al empleado, trabajador, como lo más importante de las organizaciones del sector público y privado, desde años pasados la gestión del talento humano es vital para el desarrollo organizacional y del país que se enfrentan a un mundo en el cual los sistemas productivos están en permanente cambio, cuando el clima organizacional no es el adecuado, se disminuyen los niveles de productividad afectando a las organizaciones.

Según Ruiz (2012), el recurso humano es trascendental para la nueva sociedad; desde la instrucción primaria hasta la instrucción superior, compensamos formar expertos puntuales, honestos, de prestancia, que examinen la continua mejora para realizar las cosas bien, como lo observa la posición del Ministerio de Coordinación del Conocimiento y Talento Humano.

La capacitación cumple una función y es la formación y actualización de las necesidades del talento humano, reditúa en el individuo como progreso personal y en beneficio de sus relaciones con el medio social y laboral.

Según Alles (2008), la formación es un sumario incesante que se razona como un soporte preciso para llegar al aumento continuo de consecuencias, suministrando el cambio y el crecimiento personal de los trabajadores y por ende el progreso macizo de la organización.

De igual manera se debe proyectar, ejecutar y valorar de una disposición cualitativa, afirmando dar resultados formales a las penurias sistemáticas y humanas detectadas para solucionar asuntos colectivos y estratégicos. No solo dificultades específicas y de corto plazo, por ello es recomendable conocer bien lo que se hace para poder hacerlo mejor.

Según Santos (2010), la humanidad en la actualidad, la capacitación es tomada de un perfil extraescolar de instrucción, trascendental para el progreso de personas calificadas y precisas para revelar las exigencias del desarrollo tecnológico y aumentar la producción en cualquier empresa.

Según Santos (2010), cualquier organización que conlleva ejercicios de aprendizaje en base a contextos reales encaminados hacia la reforma de los aprendizajes, destrezas y modos del trabajador, no simplemente va a optimar el contexto laboral, sino que va a obtener un capital humano más conveniente. El aprendizaje es un sumario mediante el cual se puede, actualizar y ampliar conocimientos, destrezas y actitudes para cumplir el cargo de una función laboral.

2. MARCO METODOLOGICO

La participación en el estudio por parte de administradores, gerentes o directores y empleados de las empresas fue de una muestra de 318 encuestados; Antes de su participación en el estudio, se les informo que los datos agregados serían reportados cuantitativamente y en forma general; La edad promedio de los investigados fue de 36 años, la permanencia promedio con la empresa fue de 6. años,

Para determinar si la muestra de encuestados de las empresas completaron y devolvieron la misma a las unidades de talento humano fue representativa cuya participación solicitada, se comparó así con los que no respondieron que fue mínima de 9 personas, sin embargo una diferencia significativa en el compuesto de rendimiento, $t(.9) = 90\%$ lo que determina una aceptación de contestar la investigación.

Aquellos que llenaron los cuestionarios de actitud en el desempeño laboral recibieron calificaciones de desempeño altas, así como en la variable de estudio su compromiso con

la empresa, lo que determina su alto espíritu de trabajo para con la empresa y aquellos que en un número mínimo de 9 no lo hicieron, ratifican su deslealtad con la misma; Lo que evidencia que a mayor capacitación al empleado es mejor el desempeño.

3. RESULTADOS:

Tabla 1

Tipo de empresa		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pública	65	20,4	20,4	20,4
	Privada	253	79,6	79,6	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

El tipo de empresa, se puede evidenciar que el mayor porcentaje de empresas son privadas, es decir que la empresa privada sobresale en relación al número de empresas u organismos públicos donde se determina la importancia de cada una de ellas.

Tabla 2

Sector al que pertenece la empresa		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Producción	45	14,2	14,2	14,2
	Comercio	127	39,9	39,9	54,1
	Servicio	146	45,9	45,9	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

El sector al que pertenece la empresa, se observa que un mayor porcentaje de empresas encuestadas son de servicios en un 46% y un 40% de empresas corresponden al sector de

comercio, por tanto las áreas de capacitación requeridas se deberán adaptar a las necesidades de cada sector.

Tabla 3

Ubicación de la empresa				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
	Norte	111	34,9	34,9
	Centro	52	16,4	51,3
Válidos	Valles	99	31,1	82,4
	Sur	56	17,6	100,0
	Total	318	100,0	100,0

La ubicación de la empresa, para el desarrollo de la investigación de mercados, destacan las empresas ubicadas al norte del DMQ en un 35%, seguidos por el sector sur de la capital en un 31%, esto indica una mayor aglomeración de empresas en ambos polos de la ciudad.

Tabla 1

¿Tiene conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
	Sí	152	47,8	47,8
	No	166	52,2	100,0
Total		318	100,0	100,0

Considera que tiene los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo, los encuestados revelaron en un 52% no contar con todos los conocimientos y/o habilidades necesarias para cumplir con las funciones designadas en un área de trabajo específica, sin embargo, un cercano 48% de encuestados afirma sentirse apto para desempeñarse en su

puesto de trabajo, por lo cual se observa una necesidad de capacitación para ese mercado de empleados.

Tabla 5

Su desempeño laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	127	39,9	39,9	39,9
	Medio	83	26,1	26,1	66
	Bajo	108	33,9	33,9	99,5
	Total	318	100	100	

Su desempeño laboral, las personas respondieron en un 40% que su desempeño laboral es Alto por haber recibido capacitación constante, mientras que un 26% afirma que la su desempeño es medio porque no se les capacita constantemente, evidenciándose que la investigación se encuentra centrada en el segmento que no se capacita cada año. Siendo este un nicho de mercado.

Tabla 6

¿Considera que el conocimiento adquirido en las capacitaciones contribuye a mejorar el desempeño laboral?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	316	99,4	99,4	99,4
	No	2	,6	,6	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

Considera que el conocimiento adquirido en las capacitaciones contribuye a mejorar el desempeño laboral, se evidencia claramente que el mayor porcentaje de encuestados

considera la capacitación laboral parte relevante para mejorar su desempeño laboral, en un 99%, por tanto se observa la necesidad de una constante capacitación.

Tabla 7

¿En qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada	3	,9	,9	,9
Casi nada	7	2,2	2,2	3,2
Válidos Poco	32	10,1	10,1	13,3
Regular	167	52,5	52,8	66,1
Mucho	107	33,6	33,9	100,0
Total	316	99,4	100,0	
Perdidos Sistema	2	,6		
Total	318	100,0		

En qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral, los encuestados manifestaron en un 53% que la capacitación recibida en la empresa mejoró de manera regular el rendimiento laboral, sin embargo un 34% afirma que le ayudo mucho la capacitación permitiéndole mejorar su rendimiento laboral, por tanto se evidencia una necesidad de capacitación en las empresas para mejorar el rendimiento y optimizar a la empresa.

Tabla 8

Lo que más valora en una capacitación es						
	Válidos		Perdidos		Total	
	Nº	Porcenta je	Nº	Porcenta je	Nº	Porcenta je
enfoque práctico	114	35,8%	204	64,2%	318	100,0%
novedad contenido	93	29,2%	225	70,8%	318	100,0%
metodología	189	59,4%	129	40,6%	318	100,0%
marco teórico	42	13,2%	276	86,8%	318	100,0%

Los encuestados respondieron en un 59% que valoran más la metodología de la capacitación, dando relevancia también en un 36% al enfoque práctico de la misma, por los requerimientos de capacitación de las empresas públicas y privadas del DMQ requieren de un enfoque teórico y práctico con una excelente metodología de enseñanza.

Tabla 9

Su compromiso con la organización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
Válidos	Alto	140	44,03	44,03	44,03
	Medio	114	35,85	79,88	123,91
	Bajo	64	20,12	100	100
	Total	318	100		

En qué grado considera su compromiso y rendimiento laboral con la organización o empresa, los encuestados manifestaron en un 44% que su compromiso es Alto seguido por un compromiso medio; lo que ratifica que el medio y bajo se debe a la falta de la capacitación recibida en la empresa por tanto se evidencia una necesidad de capacitación en las empresas para mejorar el rendimiento y optimizar a la empresa.

Edad del Encuestado				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 20 a 30 años	105	25,8	25,8	33,2
De 31 a 40 años	126	31,1	31,1	64,3
De 41 a 50 años	56	23	23	87,3
De 51 a 60 años	24	9,8	9,8	97,1
Más de 60 años	7	2,9	2,9	100
Total	318	100	100	

Las edades de las personas encuestadas en las empresas investigadas en el Cantón Quito son en su mayoría entre 31 a 40 años, seguido de personas de 20 a 30 años, esto quiere decir que el mercado meta para capacitación de las empresas se encuentran formado por las personas que se encuentran dentro de estas edades

4. MODELO MATEMÁTICO

Este modelo matemático consta de 4 niveles en el que se pretende evidenciar cómo el personal capacitado se siente satisfecho, el nivel obtenido de aprendizaje, el desempeño en el puesto, y la fase de evaluación.

Nivel 1: Satisfacción

Este nivel pretende obtener información de los empleados durante una capacitación y al finalizarla, Tales como criterios sobre las actividades del programa, la metodología, los recursos utilizados, nivel de comprensión, la aplicación de conocimiento recibido. Los resultados de este nivel darán medidas para evaluar la determinación de necesidades de capacitación, además se podrá obtener sugerencias de mejora y datos cuantitativos que serán útiles a los directivos para la toma de decisiones.

Para determinar el nivel de satisfacción es necesario realizar encuesta al personal que va a ser capacitado en donde las escalas a usar para la evaluación establecen en los siguientes parámetros:

Altamente satisfactorio	Satisfactorio	Regular	Poco satisfactorio	Insatisfactorio
-------------------------	---------------	---------	--------------------	-----------------

Fórmula para el cálculo del nivel de satisfacción con la capacitación recibida

$$SC = \frac{(S + AS)}{T} * 100$$

DONDE:

SC: satisfacción con la capacitación recibida

S: Total de respuestas satisfactorias

AS: Total de respuestas altamente satisfactorias

T: total de respuestas.

Si el valor obtenido se encuentra entre el 90% y 100%	Significa un nivel de satisfacción alto
Si es del 70% al 89%	Se considera un nivel de satisfacción regular
si es menos del 70%	No existe satisfacción con la capacitación.

Nivel 2: Aprendizaje

En este nivel se pretende conocer el nivel de aprendizaje del personal que recibió capacitación en el campo de lo cognitivo así como también el cumplimiento de los objetivos planteados, las habilidades, y/o las actitudes.

Para lo cual se aplicará una encuesta tanto a profesores como al personal que recibió la capacitación.

Se puede utilizar la siguiente formula:

$$AC = \frac{RS}{TRA} * 100$$

Dónde:

AC: aprovechamiento académico

RS: respuestas satisfactorias

TRA: total de respuestas relacionadas con el aprendizaje

Si se obtiene un valor entre 80% y 100%	se considera un nivel alto de aprendizaje
Si es de 60% a 79%	se considera un nivel de aprendizaje medio
Si es menos al 60%	se considera un nivel de aprendizaje bajo

Nivel 3: Desempeño en el puesto

En este nivel se pretende evaluar como los empleados aplicaron lo aprendido en la capacitación en su área de trabajo y el impacto en el entorno en el que se desarrolla, es necesario dejar transcurrir un periodo de tiempo después de concluida la capacitación.

Para el desempeño en el puesto se realizará la siguiente fórmula

$$DP = \frac{TRAS}{TR} * 100$$

Dónde:

TRAS: es igual al total de respuestas altamente satisfactorias

TR: total de respuestas

Si el valor obtenido esta entre 80% y 100%	se considera un desempeño en el puesto favorable
si este valor esta entre el 60% al 79%	se considera poco favorable
y si es menos del 60%	se considera desfavorable.

Nivel 4: Análisis económico

Este nivel permite obtener datos cuantitativos de los beneficios logrados con la capacitación tomando en cuenta que la capacitación y el desarrollo del talento humano son una inversión y no un costo, además de que la evaluación del impacto de la capacitación se expresa cualitativa como cuantitativamente.

Se toma en cuenta las transformaciones que se originan en el proceso de producción o servicios.

Los más importantes son:

Incremento de la productividad

La elevación de la calidad

La disminución de costos

La disminución de los errores de operación

El incremento de los niveles de satisfacción de clientes externos e internos

Las mejoras en la organización del proceso.

Se plantea la siguiente fórmula para el cálculo del análisis económico

$$RBC = \frac{BENEFICIOS}{INVERSION} * 100$$

Donde

RBC: relación beneficio costo

Si el valor obtenido es mayor al 100%	Significa que los beneficios son mayores a la inversión
si es 100%	Significa que no se obtuvo beneficios ni pérdidas entonces se considera poco favorable
si el valor obtenido es menor al 100%	Quiere decir que la inversión no obtuvo beneficios por lo que es considerada desfavorable.

4.1. Fase de evaluación

En esta fase se evaluará el impacto de la capacitación dentro de la empresa, para el cálculo de este indicador se realizará a través de la siguiente formula

$$EIC = \frac{\frac{(S + AS)}{T} + \frac{RS}{TRA} + \frac{TRAS}{TR} + \frac{BENEFICIOS}{INVERSION}}{TI}$$

Dónde:

EIC: evaluación del impacto de la capacitación

TI: total de indicadores

Si EIC se encuentra entre 90% y 100%	Se considera muy favorable
si esta entre 70% y 89%	Es favorable
por debajo del 70%	Es desfavorable.

Aplicación:

En la empresa “XX” fabrica productos de limpieza tales como detergentes, lavavajillas, ceras, etc. Tiene como producción promedio mensual 1000 artículos. Se detectó una necesidad de capacitación dentro del departamento de producción razón por la cual los directivos tomaron la decisión de satisfacer dicha necesidad así que se realizaron capacitaciones de motivación por un valor de \$1000 a 50 obreros a quienes se les aplicó una encuesta de satisfacción de la capacitación recibida que consta de 20 preguntas de las cuales 10 fueron acerca del aprendizaje, los resultados de las encuestas fueron:

Altamente satisfactorio: 500

Satisfactorio: 400

Regular: 50

Poco satisfactorio: 30

Insatisfactorio: 20

Además se produjeron cambios notorios en cuanto al incremento de la productividad, dándonos como resultado un excedente del 50% en la producción

Satisfacción

$$SC = \frac{(S + AS)}{T} * 100$$

$$SC = \frac{(400 + 500)}{1000} * 100$$

$$SC = \frac{(900)}{1000} * 100$$

$$SC = 90\%$$

Dónde:

De 80% a 100% Excelente Satisfacción

DE 60% a 79% Regular Satisfacción

DE 40% a 59% Baja Satisfacción

Menos de 40% Empleado Insatisfecho

VARIABLES DE ESTUDIO	% Correlació n
Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo	,687
Considera que el conocimiento adquirido en las capacitaciones contribuye a mejorar el desempeño laboral	,923
Su compromiso con la organización	,890
Su desempeño laboral	,880

5. DISCUCIÓN

Los resultados de este estudio colectivamente respaldan el augurio, de la responsabilidad afectiva de los empleados con la organización en general; donde se relacionó positivamente con su desempeño laboral, mientras que el compromiso de permanencia no fue el deseado con el valor de compromiso con la empresa, por lo tanto se puede determinar que la naturaleza de esa persona no es la deseada.

Cuando el compromiso refleja una identificación con la empresa y su participación en ella, y su desarrollo de la organización puede beneficiarse tanto en términos de reducción de la rotación como de rendimiento superior. Por el contrario, cuando el compromiso se basa principalmente en el reconocimiento a través de incentivos, este marca un comportamiento más adecuado para un compromiso de trabajo y fidelidad, desarrollando beneficios de la reducción de rotación donde se evidencie un rendimiento alto.

El modelo matemático y sus 4 niveles evidencia cómo el personal capacitado, se puede sentir satisfecho o no con el nivel obtenido en su aprendizaje, además del desempeño en su puesto de trabajo, y su evaluación.

La correlación determina poder contar con un indicador que nos permita, por un lado establecer la co-variación conjunta de dos variables, y por otro, poder establecer comparaciones y asociar entre las distintas variables de estudio, para lo cual se utiliza el coeficiente de correlación (lineal, de Pearson). entonces es una medida de co-variación conjunta que nos informa del sentido de esta y de su relevancia, que está acotada y permite asociar y comparar entre distintos casos, donde informa de la intensidad y el sentido de la dependencia lineal de las variables de estudio.

Bibliografía

- ALLES, M. A. (2008). *Desarrollo del talento humano* . Buenos Aires: Granica .
- DMQ. (2010). *DMQ*. Obtenido de http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Sesiones%20del%20Concejo/2015/Sesi%C3%Bn%20Extraordinaria%202015-02-13/PMDOT%202015-2025/Volumen%20I/4.%20Diagn%C3%B3stico%20Econ%C3%B3mico.pdf
- INEC. (2014). *INEC*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/directorio-de-empresas-un-paso-mas-para-un-futuro-sin-censos/>
- MALHOTRA, N. K. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado* . Pearson educación.
- RUIZ, A. (2012). *Talento humano*. España.
- SANTOS, A. C. (2010). *Gestión del talento humano y conocimientos*. ECOE Ediciones.