



Universidad del Azuay

Facultad de Psicología

Carrera de Psicología Organizacional

**PLAN DE CAPACITACIÓN DE LA
EMPRESA HONDA**

Autor:

Diego Erick Quizhpi Lucero

Director:

Mts Paulina Cueva Espinoza

Cuenca – Ecuador

2023

DEDICATORIA

Quisiera dedicar este proyecto de graduación a todas las personas que estuvieron conmigo en este largo camino que me apoyaron y brindaron sus conocimientos para poder cumplir con uno de mis objetivos

Además quiero dedicar este proyecto a las personas que me motivaron a seguir adelante y no me dejaron caer en especial a mi familia y a mi novia Adry

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a la Universidad del Azuay que me abrió sus puertas para poder estudiar una carrera universitaria, a mi tutora de Tesis, Paulina Cueva por ser un ejemplo de calidad Humana y Profesional.

Agradecer a todos los profesores y personal de la Universidad del Azuay que me brindaron sus conocimientos y apoyo en todo momento

Gracias a las Empresas que me brindaron la oportunidad de laborar y compartir experiencias con las mismas, en especial a la Empresa Honda que me colaboro con la ejecución de este proyecto

*A las personas que estuvieron conmigo en este largo camino
Gracias Dios por guiar mi camino y darme motivos para vivir*

RESUMEN

En el presente proyecto tiene como objetivo establecer los lineamientos y la metodología para capacitar al personal de la Empresa HONDA, para lo cual inicialmente se realizó una investigación bibliográfica con la finalidad de profundizar conceptos sobre la temática a tratar. La herramienta seleccionada para la recolección de información fue la entrevista semiestructurada, dando como resultado la necesidad de capacitación del personal en 5 departamentos. Finalmente, con los datos obtenidos se realizó una propuesta de planes de capacitación en base a los requerimientos de la empresa, con la finalidad de generar mejoras en los conocimientos y habilidades del personal de la empresa.

Palabras claves: Planes de capacitación, Organización, Neuromarketing, Tributación, Liderazgo, Estrés Laboral, Mantenimiento de motos.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ruben de la Cruz', written in a cursive style.

ABSTRACT

This project aims to establish guidelines and methodology for training the staff of the HONDA Company, for which initially a bibliographic investigation was carried out in order to deepen concepts on the subject to be addressed. The tool selected to collect information was the semi-structured interview, resulting in the need for staff training in 5 departments. Finally, with the data obtained, a proposal for training plans was made based on the company's requirements, to generate improvements in the knowledge and skills of the company's personnel.

Keywords: Training plans, Organization, Neuromarketing, Taxation, Leadership, Work Stress, Motorcycle maintenance.

Translated by:



Diego Quizhpi



INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
INDICE DE CONTENIDOS.....	VI
INDICE DE TABLAS.....	VIII
CAPITULO 1	1
1.1 Recorrido histórico del Grupo Juan Eljuri e INDUMOT. SA.....	1
1.1.1 Antecedentes Indumot S.A.....	1
Marco Teórico	3
1.2 Talento Humano.....	3
1.2.1 Gestión de talento humano.....	3
1.2.2 Desempeño laboral.....	4
1.2.4 Objetivos de la capacitación.....	5
CAPITULO 2	8
METODOLOGÍA	8
2.1 Objetivos	8
2.1.1 Objetivo general:.....	8
2.1.2 Objetivos específicos:	8
2.2 Población.....	8
2.3 Instrumentos.....	9
2.4 Proceso del Desarrollo	9
CAPITULO 3	11
RESULTADOS	11
ENTREVISTAS Y ANÁLISIS.....	11
3.1 Entrevista.....	11
3.2 Análisis	16
CAPITULO 4	18
PROPUESTA DE PLANES DE CAPACITACIÓN.....	18
PLANES DE CAPACITACIÓN.....	18
4.1 Plan de Capacitación en Neuromarketing.....	18
4.2 Plan de capacitación en Tribuciones.....	22
4.3 Plan de capacitación en Crédito y cobranza.....	25
4.4 Plan de capacitación en Liderazgo y manejo de estrés laboral	28

4.5 Plan de capacitación en Mantenimiento mecánico y eléctrico de motos.....	31
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	37

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Entrevista	11
Tabla 2 Cronograma de Neuromarketing	20
Tabla 3 Cronograma de Tribuciones	24
Tabla 4 Cronograma de Crédito y cobranza	27
Tabla 5 Cronograma de Liderazgo y manejo de éstres	30
Tabla 6 Cronograma de Mantenimiento mecánico	33

CAPITULO 1

1.1 Recorrido histórico del Grupo Juan Eljuri e INDUMOT. SA

El grupo corporativo Juan Eljuri tiene sus inicios con la inmigración de Gabriel Eljuri, un ciudadano libanés que buscó mejores días en nuestro país, después de la guerra en Líbano. Empezaron con una tienda en la ciudad de Cuenca en donde ofrecían artículos varios. Posteriormente abrieron una tienda en el puerto principal. La base del crecimiento de esta organización fue almacenes Juan Eljuri establecida en el centro de Cuenca en el año 1926. Con el pasar de los años estos comercios fueron creciendo y diferenciándose a través de varias marcas nacionales e internacionales.

El grupo es propietario de centro cerámico, una organización que engloba exportadoras de baldosas de primera calidad como Itaipos, Cerámica andina, Rialto, Keramicos entre otros. Por otra parte, los concesionarios automovilísticos son un gran fuerte de ingresos para el grupo Eljuri, facturando en el año 2009 un valor de 198,5 millones de dólares, entre las marcas de automotores podemos encontrar a Honda, Ford, Kia, Chevrolet y Hyundai (El Comercio, 2010).

1.1.1 Antecedentes Indumot S.A.

En el Ecuador se empezó a distribuir HONDA en el año 1977 bajo la figura de INDUMOT S.A, donde ensamblaban, importaban y comercializaban motocicletas. En el año 2009 la compañía sufrió una reactivación en el área comercial donde el know how de su negocio sería la comercialización de motocicletas y artículos del distintivo Honda. Actualmente existen 27 sitios de comercialización y 16 factorías en el plano doméstico. Además, ofrece garantía en repuestos originales y lubricantes bajo el logotipo de Honda. Por

último, cabe mencionar que en la ciudad de Cuenca se ubica la sede matriz de la empresa, específicamente en el parque industrial Ochoa & Pérez (2016).

Marco Teórico

A continuación, se describen conceptos, subsistemas relacionados a la gestión del talento humano y al desarrollo de las empresas que nos darán unas pautas para poder llevar este proyecto de la mejor manera y poder cumplir los objetivos.

1.2 Talento Humano

En primer lugar, el talento humano hace referencia a un capital que no se puede manipular, debido a que es el motor de las organizaciones. Como resultado se promueve la verdadera capacidad laboral en las actividades organizacionales. En la actualidad el poder pasar al talento humano de intangible a una parte tangible, permitiría dar un gran paso hacia adelante en las ramas administrativas Moreno y Godoy (2012).

Por otra parte, para Alles (2009) refiere que el talento no es fácil de hallar y desde luego será siempre mejor incrementar el existente en determinada organización. Del mismo modo la mezcla de los conocimientos, la experiencia y las competencias será el talento que se necesita para tener un óptimo rendimiento laboral en una empresa. Por último, este término de talento humano hace énfasis a un individuo como una herramienta que brinda cualidades singulares que dan actividad a la empresa, es decir se utiliza este término, ya que todos los sujetos tenemos distintas capacidades o talentos (Vallejo, 2015).

El talento humano no se lo puede desarrollar de la manera correcta si no se la ejecuta con una gestión adecuada con las herramientas correctas, por eso es muy importante la teoría de la gestión del talento Humano

1.2.1 Gestión de talento humano

La gestión del talento humano busca establecer procedimientos para poder incorporar a las personas en los procesos de reclutamiento de la empresa. Por otro lado, busca ordenar a los empleados a través de la estructura organizacional. Del mismo modo incluir procedimientos

para estimular a los individuos, satisfaciendo sus necesidades y posteriormente desarrollándolos tanto particular y profesionalmente Chiavenato (2009). Este término, nace de la idea de que todas las personas son talentos y no bienes, que no se los puede administrar de cualquier forma. Son individuos que tienen la capacidad de progresar de forma ilimitada, son parte de una cultura organizacional con base en su filosofía corporativa, valores y relaciones dentro de una empresa, siendo este un aspecto vital de la vida del empleado (Pardo, 2013).

La gestión del talento humano, trata de encontrar el óptimo crecimiento e implicación del talento humano, buscando el surgimiento de las habilidades y destrezas de cada uno de los individuos que laboran en una organización, a su vez posibilita una comunicación efectiva entre las dos partes, de esta manera busca comprometer a la compañía con las exigencias de sus empleados para obtener un desarrollo particular, con el propósito de apoyarlos, motivarlos, ya que significan el activo más importante de una firma (Vallejo, 2015).

El área de talento humano tiene como objetivo mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores enfocándose también en el bien de las personas, ya que, si estas se sienten bien, rendirán mejor

1.2.2 Desempeño laboral

El desempeño laboral resulta ser la forma en que cada uno de los integrantes de una empresa actúan para ejecutar sus funciones profesionales, este se puede constatar mediante pruebas o evaluaciones, que brindan datos que derivan en si un funcionario realmente ha venido desarrollando las funciones que le competen (Cabrera, 2015). En la misma línea el desempeño laboral tiene como principal meta valorar de manera real el desenvolvimiento del colaborador para poder saber a ciencia cierta, cuál es la diferencia que presenta el empleado entre el desenvolvimiento deseado y el que presenta en el día a día laboral (Briones, 2018).

Para que pueda desarrollarse de la mejor manera en su actividad laboral, es necesario capacitaciones en plazos de tiempo porque siempre se necesita actualizarse

1.2.3 Capacitación en las organizaciones

Chiavenato (2009) sugiere que “La capacitación en la actualidad se la puede definir como el método por el cual los individuos de una empresa, llegan a ser más productivos mediante el avance o mejoramiento de sus competencias. Este proceso se realiza para que los empleados tengan más iniciativa, creatividad, aumenten su productividad en favor de conseguir los objetivos organizacionales.”

Por otro lado, García (2011) señala que la capacitación es un acto permanente que debe ser previsto con anterioridad con miras a continuar con esta actividad a través del tiempo, dando como resultado el aumento de actitudes destrezas o competencias. Del mismo modo es una forma real de alcanzar un correcto desempeño organizacional. Es importante que el departamento de Talento Humano fomente la capacitación en el área directriz de la empresa, es decir en la alta gerencia porque son el área que debe servir de ejemplo a los trabajadores, estimulándolos y motivándolos para que se puedan adaptar a las variantes organizacionales, tanto internas como externas (Jamaica, 2015).

Mientras que, para Dolan et al., (2007) la capacitación del personal se fundamenta en un grupo de funciones que busca como finalidad elevar el desempeño actual y posterior del empleado por medio de un progreso paulatino de sus competencias. Finalmente, para Valdivia (2018) este proceso busca otorgar competencias que posteriormente proporcionen al empleado la capacidad de desenvolver correctamente sus funciones laborales y solucionar las dificultades que se presenten en el día a día

1.2.4 Objetivos de la capacitación

Este proceso busca desarrollar de una forma ininterrumpida las funciones profesionales a través de maneras correctas de desarrollar un trabajo, evidenciándose un mejoramiento a nivel técnico en busca de la consecución de los objetivos organizacionales propuestos. De la misma

manera Martí (2017) manifiesta que busca que los resultados del empleado sean bajo parámetros de calidad y excelencia. Por otro lado Según Ostrowsky et al., (2014), se puede capacitar con métodos complementarios como las charlas, estudio de casos, simulación o juego de roles, mentoring, rotación laboral por tiempo limitado, ejercicios de entrenamiento por medio de juegos, aprendizaje programado a través de dispositivos electrónicos.

De acuerdo con Jamaica (2015) la capacitación del personal tiene como objetivo:

- Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización.
- Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.
- Perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo.

La capacitación como herramienta tiene como misión principal ayudar a mejorar el presente y a establecer una ruta para el futuro mediante un proceso cíclico y constante enfocado al capital humano de las organizaciones (p.7).

1.2.5 Planes de mejora.

En primer lugar, es necesario mencionar que un proceso de mejora resulta ser un grupo de operaciones o programas que tienen ser prolongadas a través del tiempo que buscan un mejor rendimiento de las habilidades y destrezas de los empleados de una empresa. Es una forma de guiar a los trabajadores para que obtengan instrumentos que les permitan realizar las funciones de su cargo de una forma más eficiente para alcanzar los objetivos organizacionales (Pachon & Lagos, 2020). Es un mecanismo que resulta beneficioso para las organizaciones que quieren desarrollar de mejor forma sus servicios, posibilitándole estar más tiempo en el mercado con innovación y competitividad. Según Proaño et al., (2017) en todos los departamentos o áreas de una empresa, es primordial saber exactamente cuál es el área que

necesita que se solucionen los inconvenientes que se han presentado, con base en estos diseñar un plan de mejora que se realice dentro de un límite de tiempo

Es una manera de formar integralmente a los empleados, sabiendo específicamente sus necesidades a través de la elaboración y posterior puesta en marcha de programas o capacitaciones, que buscan elevar la productividad de los que conforman la organización. Para Jaimes & Pulido (2014) resulta ser un proceso que tiene como beneficio fomentar el desarrollo de los recursos, competencias y personas para su constante progreso

CAPITULO 2

METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cualitativo con un alcance descriptivo, con un diseño no experimental debido a la ausencia del manejo de variables, de corte transversal puesto que este proyecto se ha realizado forma única en un tiempo determinado.

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo general:

Establecer los lineamientos y la metodología para capacitar al personal de la Empresa HONDA

2.1.2 Objetivos específicos:

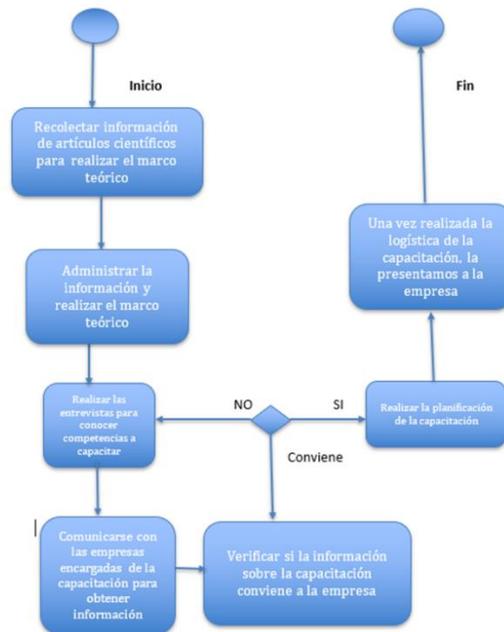
Identificar las competencias laborales que se necesitan

Definir las competencias laborales a mejorar

Realizar una propuesta de Plan de capacitación para la Empresa

2.2 Población

Esta investigación se realizará con una muestra de 5 personas que pertenecen a cinco departamentos de la Empresa Honda, de una población de 43 personas en total.



2.3 Instrumentos

El instrumento seleccionado para el presente proyecto de investigación fue la entrevista semiestructurada, por medio de esta se recaudó la información necesaria sobre las habilidades a capacitar de los diferentes departamentos.

El temario de las preguntas fue obtenido mediante un análisis con la Gerente de Recursos Humanos.

2.4 Proceso del Desarrollo

Para mejor entendimiento de proceso de investigación se realizó una investigación bibliográfica, seleccionando temas acordes a la temática de investigación.

Se realizó una entrevista semiestructurada la cual se aplicó a los jefes o encargados 5 departamentos, dichos departamentos fueron seleccionados por la Gerente de Recursos Humanos

De estas entrevistas se obtuvo información sobre las habilidades, conocimientos o competencias que cada departamento debe fortalecer. Se determinó la necesidad de realizar 5 capacitaciones, una capacitación por departamento en base a las necesidades de los mismos

Una vez recaudada y examinada la información se realizó un análisis sobre las empresas dedicadas a la venta de capacitaciones y cursos con el fin de seleccionar las mejores opciones en base a las necesidades de la empresa.

Seleccionadas las empresas que impartirían los cursos se procedió a coordinar los contenidos y cronogramas de las capacitaciones ofertadas.

Por último, con la finalización de los contenidos y planes de capacitación se realiza la propuesta de capacitaciones para la Empresa Honda.

CAPITULO 3

RESULTADOS

Dentro del desarrollo normal del proceso de investigación de este proyecto se ha culminado la parte metodológica de este proyecto, y se ha dado paso a la aplicación de la herramienta seleccionada, esta he permitido la captación efectiva de información, mediante el un diseño fenomenológico se ha analizado las respuestas en base a las experiencias de los entrevistados, se ha generado un estudio de los datos obtenidos

Entrevistas y análisis

3.1 Entrevista

Tabla 1

Entrevistas

PREGUNTAS	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
1. ¿Cuál es su nombre?	Carlos Pérez	Cecilia Cevallos	Sara Méndez	Belén Peláez	Magaly Guerrero
2. ¿Qué cargo ocupa?	Jefe de Marketing	Jefe de Contabilidad	Supervisor de Crédito y cobranza	Gerente de Post Ventas	Jefe de Recursos Humanos
3. ¿A qué departamento pertenece?	Marketing	Contabilidad	Crédito y cobranza	Post Ventas	Recursos Humanos

4. ¿Cuáles son las competencias, habilidades o conocimientos que se necesitan para trabajar en su departamento?

La verdad Hay muchas Nosotros Nosotros Las
somos muy habilidades nos creemos principales
estrictos en que un enfocamos que un competencias
cuanto contador principalme servidor que nosotros
solicitamos necesita nte en para poder tomamos en
cualidades a los para trabajar Técnicas de trabajar en cuenta son
postulantes, en Honda, cobranza, este las
calificamos pero si paquete departame habilidades
sobre todo su tuviera que office, nto es críticas,
Visión destacar análisis de fundament liderazgo,
estratégica, algunas estados al que capacidad
Capacidad de serian financieros, tenga gestión de las
análisis, Situación manejo de conocimie relaciones,
estrategia financiera, leyes ntos de comunicació
digital, auditoria, fiscales, TIC, n asertiva nos
Capacidad de tributacione pedimos servicio al ha ido bien
Redacción, s, más, pero cliente, enfocándonos
neuromarketin motivación esas son las conocimie particularmen
g primordiale ntos sobre te en estas
s mantenimi
entos
mecánicos
y
electrónica
os, gestión

administra

tiva.

5. ¿Cuál competencia, habilidad o conocimiento es deseable reforzar o capacitar?

Considero que Dentro de Los Mantenimi El liderazgo y el manejo del estrés laboral.

Neuromarketing es fundamental el de son muy o de motos.

Tributacion es dentro del departament o, es por esto que considero que este debería ser capacitadas

6. ¿Por qué desea reforzar esta?

Debido a la Es necesario Para Porque es Nuestro departamento está en constante interacción con todos departamentos

competencia actualizar aprender técnicas de certificar

existente en los evaluación en

otras empresas, conocimientos en riesgos mantenimi y

se ve la os en las en riesgos mantenimi y

necesidad de reformas en créditos y ento y

generar tributarias así mecánico departamento

ventajas para un minimizar y s de la
competitivas y buen el electrónic empresa, es
el manejo y incremento o de motos importante
neuromarketin cumplimien de cartera a nuestro que las
g y los to de las vencida personal, personas de
conocimientos normas debido a nuestro
implícitos que dentro de la que departamento
esta empresa. nuestro tengan una
competencia departame noción y
tiene generan nto se conocimiento
una ventaja dedica a s de un buen
ante la esto, liderazgo, al
competencia. puesto que estar en
hemos constante
evidenciad contacto y al
o algunas velar por el
falencias bienestar de
con nuestros
respecto a compañeros
estos pueden
temas. generar
niveles altos
de estrés y es
fundamental
que el

colaborador

pueda

manejar esto

de una

manera

efectiva y

eficaz.

Fuente: Elaboración Propia

3.2 Análisis

Las entrevistas realizadas se evidencio la presencia de los representantes de 5 departamentos de la empresa, dichos departamentos fueron el departamento de Marketing, Contabilidad, Crédito-cobranza, Post Ventas y Recursos Humanos.

Entre los cargos que estos representantes ocupan están gerentes, jefes y coordinadores de cada área.

Respondiendo a la pregunta 4 de la entrevista los representantes de los distintos departamentos mencionan que entre los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para laborar en los cargos las siguientes:

- Departamento de marketing: Visión estratégica, Capacidad de análisis, estrategia digital, Capacidad de Redacción, neuromarketing
- Departamento de Contabilidad: Situación financiera, auditoria, tributaciones, motivación
- Departamento de Crédito y cobranza: Técnicas de cobranza, paquete office, análisis de estados financieros, manejo de leyes fiscales
- Departamento de Post ventas: conocimientos de TIC, servicio al cliente, conocimientos sobre mantenimientos mecánicos y electrónicos.
- Departamento de Recursos humanos: Habilidades críticas, liderazgo, capacidad gestión de las relaciones, comunicación asertiva.

De estas competencias, habilidades y conocimientos los expertos escogieron una en específico.

Para el departamento de marketing se escogió la capacitación en neuromarketing debido a la necesidad de generar una ventaja competitiva en relación a la competencia existente dentro del mercado.

Por otro parte el departamento de Contabilidad se orientó por la capacitación en conocimientos de tributaciones, que nace desde la obligación de una actualización de conocimientos que permitan efectuar de manera adecuada el cumplimiento de las normas que rigen dentro del país en relación a la materia de tributación.

Mientras que para el departamento de Crédito y cobranza se sugirió un refuerzo en los conocimientos de Crédito y cobranza para el aprendizaje y aplicación de técnicas que permitan una disminución de carteras vencidas.

El departamento de Post ventas señalo el interés de capacitar en mantenimiento mecánico y electrónico de motos y gestión administrativa debido a que el departamento ha experimentado problemas y errores con relación a estas temáticas.

Y finalmente el departamento de Recursos Humanos señala la necesidad de capacitación en liderazgo y manejo de estrés debido a la interacción del mismo con otros departamentos y la importancia de tener conocimientos sobre estos temas para la aplicación de estos de manera efectiva.

CAPITULO 4

PROPUESTA DE PLANES DE CAPACITACIÓN

La propuesta de planes de capacitación para la empresa Honda nace desde la necesidad de mejorar su estructura organizacional, la empresa ha entrado en un proceso de mejoras a nivel de subsistemas de talento humano, dicho proceso se ha caracterizado por paso de distintas etapas, levantamiento de perfiles, creación de manual de funciones, diseños de los procesos de selección, diseño de evaluaciones de desempeño. La organización ha culminado estos procesos de manera exitosa entrando en la etapa capacitación. La empresa ha identificado que es necesario desarrollar esta etapa, debido a la importancia que a nivel organizacional significa el desarrollo y fortalecimiento de conocimientos, habilidades o competencias del personal de la empresa, es por ello que el departamento de recursos humanos ha puesto en marcha el proceso de capacitación de los distintos departamentos, mediante aplicación de entrevistas y su análisis respectivo.

PLANES DE CAPACITACIÓN

4.1 Plan de Capacitación en Neuromarketing

Actividad de la empresa

La empresa Honda es una empresa privada, dedicada a la venta de motos, repuestos y accesorios de la marca.

Justificación

Los recursos más valiosos de las organizaciones son los recursos humanos, debido a que estos poseen habilidades y capacidades fundamentales para el funcionamiento correcto de la empresa. Estas capacidades y habilidades deben estar en constante actualización y

adquisición de conocimientos, y una forma de conseguir esto es mediante la capacitación del personal.

La capacitación constante garantiza a la organización el aprovechamiento de las capacidades de los colaboradores, teniendo también un impacto positivo en la motivación y rendimiento. La aplicación de capacitaciones debe ser usada como una estrategia clave para el alcance de objetivos y metas que generen una ventaja competitiva para la empresa.

Es por esto que la empresa Honda ha identificado la necesidad de capacitar al personal de la empresa

Alcance

El presente plan de capacitación es de aplicación para el personal perteneciente al departamento de Marketing de la empresa Honda.

Objetivos del Plan de Capacitación

Objetivo General

Fortalecer el conocimiento en ventas y sus estrategias mediante el análisis de Neuromarketing

Objetivos específicos:

- Explicar conceptos y teorías del neuromarketing
- Promover la aplicación de conocimientos y herramientas de Neuromarketing.

Meta

Capacitar al 100% del personal del departamento de Mayoreo.

Tipo de capacitación

Preventiva

Modalidad de capacitación

Formación

Nivel de capacitación

Nivel básico-Intermedio

Temario de capacitación

- Conceptualización y aplicación del Neuromarketing
- Funcionamiento del neuromarketing y nuestro cerebro.
- Herramientas del Neuromarketing
- Aplicación del Neuromarketing en las ventas.

Departamento o área a capacitar

Departamento de Marketing

Recursos

Recursos financieros

Recursos intelectuales

Materiales

Computadoras

Internet

Financiamiento

El curso será financiado por recursos propios de la empresa.

Presupuesto

La capacitación del personal tendrá un costo de 80 dólares americanos por persona

Cronograma

Tabla 2

Cronograma de capacitación en Neuromarketing

	Actividades	Duración	Responsable	Recursos	S1	S2	S3	S4
1	Presentación de bases teóricas del Neuromarketing	2 hora	Centro de Formación Continua	Computadoras	X			

2	Exposición de trabajos de investigación	2 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras	X			
3	Clase explicativa de Neuromarketing y el funcionamiento del cerebro	2 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras	X			
4	Explicación de herramientas del Neuromarketing	2 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras		X		
5	Análisis de casos y herramientas del Neuromarketing	2 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras			X	
6	Exposición de trabajos de investigación y aplicación de las herramientas de Neuromarketing	2 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras			X	
7	Clase dialógica de aplicación de neuromarketing en ventas	2 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras				X
8	Exposición de trabajos por parte de personal capacitado	2 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras				X

Fuente: Elaboración propia

4.2 Plan de capacitación en Tribuciones

Actividad de la empresa

La empresa Honda es una empresa privada, dedicada a la venta de motos, repuestos y accesorios de la marca.

Justificación

Los recursos más valiosos de las organizaciones son los recursos humanos, debido a que estos poseen habilidades y capacidades fundamentales para el funcionamiento correcto de la empresa. Estas capacidades y habilidades deben estar en constante actualización y adquisición de conocimientos, y una forma de conseguir esto es mediante la capacitación del personal.

La capacitación constante garantiza a la organización el aprovechamiento de las capacidades de los colaboradores, teniendo también un impacto positivo en la motivación y rendimiento. La aplicación de capacitaciones debe ser usada como una estrategia clave para el alcance de objetivos y metas que generen una ventaja competitiva para la empresa.

Es por esto que la empresa Honda ha identificado la necesidad de capacitar al personal de la empresa

Alcance

El presente plan de capacitación es de aplicación para el personal perteneciente al departamento de Contabilidad de la empresa Honda.

Objetivos del Plan de Capacitación

Objetivo General

Reforzar y actualizar conocimientos sobre Tribuciones

Objetivos específicos:

- Favorecer la aplicación de conocimientos tributarios dentro de la organización.

- Incrementar conocimientos tributarios.

Meta

Capacitar al 100% del personal del departamento de Contabilidad.

Tipo de capacitación

Preventiva

Modalidad de capacitación

Actualización

Nivel de capacitación

Nivel Intermedio-Avanzado

Temario de capacitación

- Actualización tributaria
- Impuestos a la renta para personas jurídicas
- Proceso administrativo tributario
- Pasaporte tributario Avanzado
- Impuesto a la renta
- Beneficios tributarios de la Ley para el Fomento Productivo.

Departamento o área a capacitar

Departamento de Contabilidad

Recursos

Recursos financieros

Recursos intelectuales

Materiales

Computadoras

Internet

Financiamiento

El curso será financiado por recursos propios de la empresa.

Presupuesto

La capacitación del personal tendrá un costo de 60 dólares americanos por persona

Cronograma

Tabla 3

Cronograma de capacitación en Tribuciones

	Actividades	Duración	Responsable	Recursos	S1	S2	S3	S4
1	Clase magistral de Actualización tributaria	8 Horas	Centro de Formación Continua	Computadoras	X			
2	Clase práctica de Actualización tributaria	2 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras	X			
3	Clase magistral de Impuestos a la renta para personas jurídicas	5 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras		X		
4	Clase magistral Proceso administrativo tributario	5 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras		X		
5	Clase magistral Pasaporte tributario Avanzado	6 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras			X	
6	Clase magistral de Impuesto a la renta	4 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras			X	
7	Análisis de trabajos y tareas	2 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras				X
8	Clase magistral de Beneficios tributarios de la Ley para el fomento Productivo	2 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras				X

9	Prueba para certificación del curso	2 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras				X
---	-------------------------------------	---------	------------------------------	--------------	--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

4.3 Plan de capacitación en Crédito y cobranza

Actividad de la empresa

La empresa Honda es una empresa privada, dedicada a la venta de motos, repuestos y accesorios de la marca.

Justificación

Los recursos más valiosos de las organizaciones son los recursos humanos, debido a que estos poseen habilidades y capacidades fundamentales para el funcionamiento correcto de la empresa. Estas capacidades y habilidades deben estar en constante actualización y adquisición de conocimientos, y una forma de conseguir esto es mediante la capacitación del personal.

La capacitación constante garantiza a la organización el aprovechamiento de las capacidades de los colaboradores, teniendo también un impacto positivo en la motivación y rendimiento. La aplicación de capacitaciones debe ser usada como una estrategia clave para el alcance de objetivos y metas que generen una ventaja competitiva para la empresa.

Es por esto que la empresa Honda ha identificado la necesidad de capacitar al personal de la empresa

Alcance

El presente plan de capacitación es de aplicación para el personal perteneciente al departamento de Crédito y Cobranzas de la empresa Honda.

Objetivos del Plan de Capacitación

Objetivo General

Desarrollar conocimientos y estrategias de crédito y cobranza al personal del departamento

Objetivos específicos:

- Analizar bases teóricas del crédito y cobranza
- Integrar conocimientos teóricos y prácticos de la materia en aplicaciones tributarias dentro de la empresa.

Meta

Capacitar al 100% del personal del departamento de Crédito y cobranza.

Tipo de capacitación

Preventiva

Modalidad de capacitación

Actualización

Nivel de capacitación

Nivel Intermedio-Avanzado

Temario de capacitación

- Análisis crediticio
- Proceso crediticio
- Tipos de riesgos
- Evaluación de riesgos
- Análisis del entorno de cobranzas
- Técnicas de cobranza
- Aspectos Psicológicos de la cobranza
- Aspectos legales de la cobranza
- Inteligencia emocional en cobranzas

Departamento o área a capacitar

Departamento de Crédito y cobranza

Recursos

Recursos financieros

Recursos intelectuales

Materiales

Computadoras

Internet

Financiamiento

El curso será financiado por recursos propios de la empresa.

Presupuesto

La capacitación del personal tendrá un costo de 60 dólares americanos por persona

Cronograma

Tabla 4

Cronograma de capacitación en Crédito y cobranza

Nº	Actividades	Duración	Responsable	Recursos	S1	S2	S3	S4
1	Exposición teórica Análisis crediticio- Proceso crediticio	5 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras	X			
2	Clase explicativa de tipos de riesgos- evaluación de riesgos en la cobranza	5 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras	X			
3	Clase explicativa de análisis del entorno y técnicas de cobranza	5 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras		X		
4	Clase magistral de aspectos psicológicos y	5 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras			X	

	legales de la cobranza							
5	Clase práctica de la inteligencia emocional en cobranzas	3 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras				X

Fuente: Elaboración propia

4.4 Plan de capacitación en Liderazgo y manejo de estrés laboral

Actividad de la empresa

La empresa Honda es una empresa privada, dedicada a la venta de motos, repuestos y accesorios de la marca.

Justificación

Los recursos más valiosos de las organizaciones son los recursos humanos, debido a que estos poseen habilidades y capacidades fundamentales para el funcionamiento correcto de la empresa. Estas capacidades y habilidades deben estar en constante actualización y adquisición de conocimientos, y una forma de conseguir esto es mediante la capacitación del personal.

La capacitación constante garantiza a la organización el aprovechamiento de las capacidades de los colaboradores, teniendo también un impacto positivo en la motivación y rendimiento. La aplicación de capacitaciones debe ser usada como una estrategia clave para el alcance de objetivos y metas que generen una ventaja competitiva para la empresa.

Es por esto que la empresa Honda ha identificado la necesidad de capacitar al personal de la empresa

Alcance

El presente plan de capacitación es de aplicación para el personal perteneciente al departamento de Recursos Humanos de la empresa Honda.

Objetivos del Plan de Capacitación

Objetivo General

Promover el uso del liderazgo y herramientas para el manejo de estrés laboral.

Objetivos específicos:

- Desarrollar habilidades de liderazgo en el personal de recursos humanos
- Fomentar el uso de herramientas y técnicas contra el estrés laboral

Meta

Capacitar al 100% del personal del departamento de Recursos Humanos.

Tipo de capacitación

Preventiva

Modalidad de capacitación

Actualización

Nivel de capacitación

Nivel Básico-Intermedio

Temario de capacitación

- Liderazgo empresarial
- Tipos de liderazgo
- Liderazgo efectivo
- Beneficios del liderazgo
- Herramientas para ejercer un liderazgo efectivo
- Teoría del estrés
- Causas y consecuencias del estrés
- Identificación del estrés laboral
- Técnicas contra el estrés

Departamento o área a capacitar

Departamento de Recursos Humanos

Recursos

Recursos financieros

Recursos intelectuales

Materiales

Computadoras

Internet

Sillas

Sogas

Cuadernos

Esferos

Financiamiento

El curso será financiado por recursos propios de la empresa.

Presupuesto

La capacitación del personal tendrá un costo de 80 dólares americanos por persona

Cronograma

Tabla 5

Cronograma de capacitación en Liderazgo y manejo de éstres

	Actividades	Duración	Responsable	Recursos	S1	S2	S3	S4
1	Aplicación de taller vivencial de liderazgo empresarial	5 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras Espacio Físico Sogas Cuadernos Sillas	X			
2	Aplicación de taller de manejo de estrés	5 horas	Centro de Formación Continua	Computadoras Espacio Físico Sogas	X			

				Cuadernos Sillas				
--	--	--	--	---------------------	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

4.5 Plan de capacitación en Mantenimiento mecánico y eléctrico de motos

Actividad de la empresa

La empresa Honda es una empresa privada, dedicada a la venta de motos, repuestos y accesorios de la marca.

Justificación

Los recursos más valiosos de las organizaciones son los recursos humanos, debido a que estos poseen habilidades y capacidades fundamentales para el funcionamiento correcto de la empresa. Estas capacidades y habilidades deben estar en constante actualización y adquisición de conocimientos, y una forma de conseguir esto es mediante la capacitación del personal.

La capacitación constante garantiza a la organización el aprovechamiento de las capacidades de los colaboradores, teniendo también un impacto positivo en la motivación y rendimiento. La aplicación de capacitaciones debe ser usada como una estrategia clave para el alcance de objetivos y metas que generen una ventaja competitiva para la empresa.

Es por esto que la empresa Honda ha identificado la necesidad de capacitar al personal de la empresa

Alcance

El presente plan de capacitación es de aplicación para el personal perteneciente al departamento de Post Venta de la empresa Honda.

Objetivos del Plan de Capacitación

Objetivo General

Reforzar conocimientos técnicos y prácticos en relación al mantenimiento de motos

Objetivos específicos:

- Facilitar conocimientos técnicos sobre mantenimiento de motos
- Actualizar metodologías prácticas para el mantenimiento de motos.

Meta

Capacitar al 100% del personal del departamento de Post Venta.

Tipo de capacitación

Preventiva

Modalidad de capacitación

Actualización

Nivel de capacitación

Nivel Intermedio-Avanzado

Temario de capacitación

- Estructura de motocicletas
- Mantenimiento de motor
- Mantenimiento de sistema de frenos
- Mantenimiento de sistema eléctrico
- Mantenimiento de sistema de refrigeración
- Mantenimiento de sistema de lubricación
- Mantenimiento de llantas
- Mantenimiento de motores multicilindricos

Departamento o área a capacitar

Departamento de Post Venta

Recursos

Recursos financieros

Recursos intelectuales

Materiales

Computadoras

Internet

Financiamiento

El curso será financiado por recursos propios de la empresa.

Presupuesto

La capacitación del personal tendrá un costo de 200 dólares americanos por persona

Cronograma

Tabla 6

Cronograma de capacitación en Mantenimiento mecánico

	Actividades	Duración	Responsable	Recursos	S1	S2	S3	S4
1	Clase explicativa de estructuras de motocicletas y mantenimiento de motor	10 horas	Mercandina EDU	Computadoras	X			
2	Clase explicativa de Mantenimiento de sistema de freno y eléctrico	10 horas	Mercandina EDU	Computadoras		X		
3	Clase explicativa de Mantenimiento de sistema de lubricación y refrigeración	10 horas	Mercandina EDU	Computadoras			X	
4	Clase explicativa sobre Mantenimiento de llantas y motomulticilindricas	10 horas	Mercandina EDU	Computadoras				X

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

La capacitación es una herramienta fundamental para una organización, que garantiza el mejoramiento de las habilidades del personal dentro de la empresa, generando una mejora en productividad y desempeño notable, esta debe ser implementada con regularidad para el aprovechamiento máximo este recurso.

El principal objetivo de la capacitación es potenciar las habilidades y destrezas del personal, y esto solo se obtiene mediante el mejoramiento del perfil profesional y personal, fortaleciendo conocimientos y perfeccionando habilidades, todo esto dará como resultado desarrollo organizacional.

La presente investigación ha dado como resultados la necesidad de capacitación de 5 departamentos de la empresa; Departamento de marketing, Departamento de Contabilidad, Departamento de Crédito y cobranza, Departamento de Post ventas, Departamento de Recursos humanos.

Entre los datos obtenidos se evidencio las necesidades de capacitación de cada departamento obteniendo los siguientes: Para el departamento de marketing la capacitación en neuromarketing, el departamento de Contabilidad con una capacitación de conocimientos de tributaciones, el departamento de Crédito y cobranza con una capacitación en conocimientos de Crédito y cobranza, el departamento de Post ventas con una capacitación en mantenimiento mecánico y electrónico de motos y finalmente el departamento de Recursos Humanos con una capacitación en liderazgo y manejo de estrés.

La propuesta de planes de capacitación tuvo con objetivo el mejoramiento de las habilidades y destrezas del personal, en base a las necesidades de estos.

RECOMENDACIONES

Una vez realizada la presente investigación y planes de capacitación se plantea las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la Gerencia de la empresa la aplicación de los planes de capacitación, esta debe ser realizada de manera completa con el apoyo de toda la empresa.
- Generar políticas que promuevan una cultura de capacitación del personal dentro de la empresa. Estas políticas deberán estar formalizadas dentro de los reglamentos y códigos de la organización, esto facilitara su aplicación y cumplimiento.
- Una vez implementada las capacitaciones se sugiere evaluar los conocimientos y habilidades adquiridos dentro de estas, para evidenciar el aprovechamiento de las capacitaciones del personal. Es deber y responsabilidad de dicho personal cumplir con el puntaje determinado. Los empleados deberán firmar un acta de compromiso que garantice el aprovechamiento de su capacitación, caso contrario la persona deberá asumir los costos de la misma.
- Evaluar necesidades de capacitación del personal anualmente. Estas deberán ser realizadas por el departamento de talento humano, esta evaluación deberá definirse al principio de año para poder programar la agenda de capacitación anual.
- Cada departamento deberá cumplir por lo menos con un programa de capacitación anual.

- Las capacitaciones no solo deberán estar orientadas al desarrollo de conocimientos y habilidades profesionales, sino también al desarrollo personal de los individuos.

REFERENCIAS

- Alles, M. A. (2009). Construyendo talento. Ediciones Granica SA. DOI:https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=dqVsdH8hhX8C&oi=fnd&pg=PA11&dq=+Construyendo+Talento.+&ots=J8Jxs9P6G3&sig=uVNICqBZoI82-H7kwgdSrB0wmE4&redir_esc=y#v=onepage&q=Construyendo%20Talento.&f=false
- Briones, S. (2018). El DESEMPEÑO LABORAL Y LA MOTIVACION DE LOS TRABAJADORES. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29158/Briones%20Espinoza%20c%20Sheyla%20Esperanza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrera, M. (2015). Implementación de un plan de capacitación virtual para mejorar el. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7307/1/T-UCE-0007-230i.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES. Obtenido de <http://104.207.147.154:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2007). Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación. McGRAW-HILL.
- El Comercio. (20 de octubre de 2010). 159 empresas son parte del Grupo Eljuri. Obtenido de Diario El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/politica/159-empresas-son-parte-del.html>
- García, J. (2011). El proceso de capacitación y sus etapas de implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. Contribuciones a la economía.

Gonzales, F. M. (2015). LOS BENEFICIOS DE LA CAPACITACION Y EL DESARROLLO DEL PERSONAL EN PEQUEÑAS EMPRESAS. Obtenido de LOS BENEFICIOS DE LA CAPACITACION Y EL DESARROLLO DEL PERSONAL EN PEQUEÑAS EMPRESAS:

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jaimes, R., & Pulido, C. (2014). Una Herramienta para el Desarrollo Gerencial. Obtenido de

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3396/Gu%c3%ada%20Competencias%20Gerenciales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jamaica, F. (2015). LOS BENEFICIOS DE LA CAPACITACION Y EL DESARROLLO DEL. UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA. Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martí, M. (2017). Plan de Capacitación para una empresa de Seguridad de la provincia de

Córdoba. [Tesis de ciencias de la administración, Universidad de la Defensa Nacional]. Obtenido de <https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/644/1/4%20-%20TESIS%20MONICA%20MART%c3%8d.pdf>

Martin, B. O., Kolomitro, K., & Lam, T. C. (2014). Training methods: A review and analysis. Human Resource Development Review, 13(1), 11-35.

Milagritos Angélica Díaz Barrientos, Jacquelin Angie Rivera Llerena. (2021). PROCESO DE CAPACITACIÓN EN UNA EMPRESA DE LIMA. Obtenido de PROCESO DE

CAPACITACIÓN EN UNA EMPRESA DE LIMA: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26963/D%c3%adaz%20Barrien>

tos%2c%20Milagritos%20Ang%c3%a9lica%20%20-
%20Rivera%20Llerena%2c%20Jacquelin%20Angie.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreno Briceño, Fidel y Godoy, Elsy. (2012). El Talento Humano: Un Capital Intangible que Otorga Valor en las Organizaciones. Obtenido de El Talento Humano: Un Capital Intangible que Otorga Valor en las Organizaciones: https://www.researchgate.net/profile/Fidel-Moreno/publication/331001142_El_talento_humano_Un_capital_intangible_que_otorga_valor_en_las_organizaciones_human_talent_An_intangible_capital_that_gives_value_in_organizations/links/5c60c5a8299bf1d14cbb492d/El-t

Ochoa, E., & Perez, C. (2016). ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE COMPRAS EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR AUTOMOTRIZ D EMOTOCICLETAS DE LA CIUDAD DE CUENCA. [Tesis de la carrera de Administracion de empresas, Universidad de Cuenca].

Pachon, P., & Lagos, L. (2020). PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA ORGANIZACION SEMEDICAL. Repositorio digital. [Tesis de administración de empresas,Universidad EAN]. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10181/LagosCesar2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pardo, L. (2013). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. REVISTA ARBITRADA DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS GERENCIALES A.C. Obtenido de [https://www.grupocieg.org/archivos_revista/4-1-4%20\(60-71\)%20Pardo%20Luz%20Patricia%20rcieg%20agosto%2013_articulo_id107.pdf](https://www.grupocieg.org/archivos_revista/4-1-4%20(60-71)%20Pardo%20Luz%20Patricia%20rcieg%20agosto%2013_articulo_id107.pdf)

- Proaño, D., Gisbert, V., & Perez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora. 3C Empresa. Obtenido de file:///C:/Users/59399/Downloads/Dialnet-MetodologiaParaElaborarUnPlanDeMejoraContinua-6300064.pdf
- Valdivia, M. (2018). La capacitación en la gestion del Talento Humano. UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO.
- Vallejo, L. (2015). Gestión del talento humano. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Víctor Manuel Caicedo Valencia, Ana María Acosta Aguirre. (2012). LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL SER HUMANO COMO SUJETO DE DESARROLLO. Obtenido de LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL SER HUMANO COMO SUJETO DE DESARROLLO: <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/pol/article/view/216/187>