



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS

ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

TESIS DE GRADO

TEMA:

“DESARROLLO DE TALENTOS Y LA MOTIVACIÓN EN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE LABORAN EN LAS FLORÍCOLAS DEL CANTÓN LATACUNGA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial

Autores:

Anguisaca Chicaiza Rosa Jeaneth

Toapanta Oña María Belén

Director:

Lic. Mgs. Libia Almeida Lara

LATACUNGA – ECUADOR

Abril 2015

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“DESARROLLO DE TALENTOS Y LA MOTIVACION EN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE LABORAN EN LAS FLORÍCOLAS DEL CANTÓN LATACUNGA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL PERIODO 2014.”** son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Anguisaca Chicaiza Rosa Jeaneth

C.I. 050335993-7

Toapanta Oña María Belén

C.I. 050321233-4



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el Tema:

“DESARROLLO DE TALENTOS Y LA MOTIVACIÓN EN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE LABORAN EN LAS FLORÍCOLAS DEL CANTÓN LATACUNGA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI” de Anguisaca Chicaiza Rosa Jeaneth y Toapanta Oña María Belén, postulantes de la Carrera de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero 2015

El Director

.....

Lic. Mgs. Libia Almeida Lara

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: **ANGUISACA CHICAIZA ROSA JEANETH** y **TOAPANTA OÑA MARÍA BELÉN**, cuyo título versa “**DESARROLLO DE TALENTOS Y LA MOTIVACIÓN EN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE LABORAN EN LAS FLORÍCOLAS DEL CANTÓN LATACUNGA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI**”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, febrero del 2015

Atentamente,

.....
Lic. Marcelo Pacheco Pruna
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS
C.C. 0502617350



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad del Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidos por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto las postulante: Anguisaca Chicaiza Rosa Jeaneth y Toapanta Oña María Belén con el título de tesis: **“DESARROLLO DE TALENTOS Y LA MOTIVACION EN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE LABORAN EN LAS FLORÍCOLAS DEL CANTÓN LATACUNGA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúnen los méritos suficientes para ser sometidas al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero de 2015

.....
Ing. Alexandra Alajo
PRESIDENTE

.....
Ing. Matius Mendoza
MIEMBRO

.....
Lic. Francisca Zambrano
OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud y vida para seguir adelante, darme las fuerzas necesarias para alcanzar una meta tan importante en mi vida y cumplir con mis sueños.

A mis padres y hermanas por su paciencia, y su apoyo incondicional, por sus consejos que en cada momento fueron de mucha ayuda, y por estar conmigo en los momentos más difíciles de este transitar.

Belén Toapanta

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mi padre desde cielo que me colma de bendiciones, a mi madre, hermano/as por estar siempre en mi vida apoyando constante e incondicionalmente en cada minuto de mi existencia, ya que son los pilares fundamentales de mi formación, a la Universidad Técnica de Cotopaxi, de la cual me llevo los mejores recuerdos, a los todos los docentes y de manera especial a la Mgs. Libia Almeida, nuestra tutora y guía de este trabajo investigativo.

Rosa Anguisaca

DEDICATORIA

El presente trabajo va dirigido de manera especial a mi madre, por bendecirme desde del cielo y darme las fuerzas necesarias para salir adelante y cumplir con mis metas.

A Dios, por permitirme llegar hasta esta etapa, por ser mi fortaleza, apoyo y la fuente de sabiduría.

A mis hermanas por brindarme su confianza y apoyo incondicional en todo momento.

Belén Toapanta

DEDICATORIA

Este trabajo investigativo dedico a mi padre por bendecir desde cielo a Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi madre, hermanos y hermanas quienes me supieron apoyar incondicionalmente, de manera especial a mi hijo y esposo.

Rosa Anguisaca



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

“DESARROLLO DE TALENTOS Y LA MOTIVACIÓN EN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE LABORAN EN LAS FLORÍCOLAS DEL CANTÓN LATACUNGA DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”

AUTORES: Anguisaca Chicaiza Rosa Jeaneth

Toapanta Oña María Belén

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal elaborar un Plan de Capacitación sobre Desarrollo de Talentos y Motivación para las personas con discapacidad que laboran en las Florícolas del cantón Latacunga, considerando su importancia en el ámbito laboral para formar un equipo de trabajo bien preparado y motivado, también lograr que las personas con discapacidad puedan demostrar sus talentos y habilidades, a la vez puedan ocupar cargos importantes dentro de las florícolas, lo cual también se ayudará evitar la discriminación del personal.

Para el desarrollo de este Plan se recopiló información mediante la aplicación de las Técnicas como la observación, encuesta y entrevista, donde se encontró que el principal problema de la empresa como es la falta de capacitación y motivación al personal discapacitado y sus compañeros de trabajo, por tal razón se desea plantear una solución mediante la planificación de actividades vinculadas a la capacitación constante de los trabajadores para que puedan destacar sus destrezas y habilidades en las diferentes áreas de trabajo.

Este Plan contiene Técnicas y Estrategias para llevar a cabo la capacitación y motivación del personal con discapacidad, como un pilar fundamental para tener una organización más competitiva en el mercado, por ello existe un beneficio mutuo, es decir un empleado capacitado y motivado implica un trabajo eficiente y el crecimiento de la empresa.



THEME: Development of Talent and the Motivation in the people with disability that working in the floriculture of canton Latacunga of the province of Cotopaxi during.

Authors: Anguisaca Chicaiza Rosa Jeaneth

Toapanta Oña María Belén

ABSTRACT

The present research had as principal goal elaborating a capacitation plan about Talent and Motivation Development for people with disability who work in Latacunga canton floriculture companies, considering its importance in the labor sphere to forming a work team well prepared and motivated, also it achieve to people with disability to demonstrate their talents and skills, and also they can occupy important charges inside companies, it also helps to avoid discrimination of personal.

For this Plan development were compiled information through the application of the Techniques as the observation, poll and interview, where it was getting as principal problem of the company the lack of capacitation and motivation on personal disabled and to its work partners, for this reason desired propose is a solution through the planning on the activities linked to the constant capacitation of the workers, so they can demonstrate their skills and abilities in different areas of work.

This Plan contains Techniques and Strategies for fulfill the capacitation and motivation of people with disability as a fundamental pillar to having an organization more competitive in the market, for it exist a mutual benefit, an trained and employee implies an effective job and the growing company.

INTRODUCCIÓN

El factor humano en las empresas se ha convertido en un capital vital para el éxito de los negocios, es por eso que en la actualidad las empresas deben incluir a las personas con discapacidad de acuerdo como lo establece la ley, siendo este un reto para los empresarios del sector público como los del sector privado.

El objetivo primordial de esta investigación es realizar un Plan de Capacitación sobre Desarrollo de Talentos y Motivación para las personas con discapacidad que laboran en las Florícolas del cantón Latacunga, con la finalidad de incentivar y motivar al personal, para que lleven a cabo la ejecución de dichas actividades, como también logran transmitir al resto del equipo humano los factores de responsabilidad, puntualidad y mayor calidad de desempeño laboral que tiene el personal discapacitado, logrando así caracterizarse como profesionales, y a la vez lograr descubrir sus talentos y habilidades que poseen.

Las técnicas empleadas son la observación, entrevista, encuesta, las cuales son esenciales para recabar información que servirá para el desarrollo de la propuesta. La población con el que se va a trabajar para nuestro estudio cuenta con 65 personas con discapacidad, datos que permitirán obtener resultados de las técnicas aplicadas. La investigación se basa en los diferentes aspectos que se detallan a continuación:

El capítulo I, está constituido de las categorías fundamentales que trata los siguientes temas: Administración, consiste en planificar, organizar, dirigir, y controlar para un mejor desarrollo de las empresas; Gestión del Talento Humano, incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, su carácter motivador, clima organizacional y cultura organizacional; Técnicas y Estrategias Motivacional, consiste en diversas estrategias para lograr la motivación de las personas; Inclusión Laboral en las Empresas, implica la inserción del personal discapacitado al sector florícola.

El capítulo II, está relacionado con la situación actual de las Florícolas, contiene la aplicación de la metodología de investigación con la utilización de métodos y técnicas, mediante el cual se puede establecer un análisis e interpretación de resultados de las encuestas y entrevistas dirigidas al personal discapacitado y los jefes de Recursos Humanos, además se establece una ficha de observación que sirve para el análisis del problema.

Capítulo III, da a conocer la propuesta que consiste en un Plan de Capacitación sobre Desarrollo de Talentos y Motivación, en el cual se establecerá nuevas técnicas y estrategias para la motivación de las personas discapacitadas. De esta forma ayuda a las empresas Florícolas para que incentiven y motiven a su personal.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDOS	PÁG
AUTORÍA.....	i
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS	ii
AVAL DE TRADUCCIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN	xi
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	1
1.1. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	1
1.2. MARCO TEÓRICO.....	2
1.2.1. ADMINISTRACIÓN	2
1.3. Importancia	3
1.3.1. Objeto de la administración.....	3
1.3.2. Fines de la Administración.....	3
1.3.3. Proceso administrativo	4
1.3.3.1. Planeación	4
1.3.3.2. Organización	5
1.3.3.3. Dirección	6
1.3.3.4. Control.....	7
1.4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	8
1.4.1. Importancia de la Gestión del Talento Humano.....	9
1.4.2. Administración de Recursos Humanos como proceso	10
1.4.3. Objetivos de la Administración de Recursos Humanos	11
1.4.4. SUBSISTEMAS DEL TALENTO HUMANO.....	11
1.4.4.1. Selección del personal	11
1.4.4.2. Reclutamiento.....	12
1.4.5. Inducción del talento humano	12
1.4.6. Clima organizacional.....	13

1.4.7.	Cultura Organizacional.....	13
1.4.8.	Clima Laboral.....	14
1.4.9.	Evaluación del desempeño.....	15
1.4.9.1.	Importancia.....	16
1.4.9.2.	¿Por qué se evalúa el desempeño?.....	16
1.4.10.	Capacitación.....	17
1.4.10.1.	Importancia.....	18
1.4.10.2.	Fines de la Capacitación.....	18
1.4.11.	Técnicas de capacitación.....	18
1.4.12.	Procedimientos para realizar la capacitación.....	19
1.4.13.	Programa de Capacitación.....	19
1.5.	TÉCNICAS Y EXTRATEGIAS MOTIVACIONALES.....	21
1.5.1.	El bienestar.....	22
1.5.1.1.	Bienestar físico y mental.....	22
1.5.1.2.	Bienestar social.....	22
1.5.2.	Incentivos.....	23
1.5.3.1.	Importancia.....	24
1.5.4.	Técnicas de motivación laboral.....	24
1.5.5.	Estrategias de motivación.....	25
1.5.6.	Desarrollo de talento.....	25
1.5.6.1.	Importancia de talento.....	26
1.5.6.2.	Características de talento.....	26
1.5.7.	Estrategias para desarrollar los talentos.....	26
1.5.8.	Como descubrir los talentos y habilidades.....	27
1.5.9.	La actitud.....	27
1.5.9.1.	La actitud y la organización.....	28
1.5.10.	Aptitud.....	28
1.6.	INCLUSIÓN LABORAL EN LAS EMPRESAS.....	29
1.6.2.	Obstáculos que impiden la integración laboral.....	30
1.6.4.	La constitución.....	31
1.6.5.	Código de trabajo.....	32
1.6.6.	El consejo nacional de discapacidades (CONADIS).....	33

1.6.7.	Cuadros estadísticos de discapacidad.....	34
1.6.8.	DISCAPACIDAD	36
1.6.8.1.	Tipos de discapacidad	36
1.6.9.	Desventaja laboral	37
1.6.10.	Como tratar a las personas con discapacidad	37
2.	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA	39
2.1.	Marco Institucional	39
2.1.1.	Misión	40
2.1.2.	Visión	40
2.1.3.	Valor Institucional.....	40
2.1.4.	Organigrama estructural.....	42
2.1.5.	Matriz FODA	43
2.2.	Diseño Metodológico	44
2.2.1.	Tipos de investigación.....	44
2.2.1.1.	Investigación Aplicada	44
2.2.1.2.	Investigación Documental	44
2.2.1.3.	Investigación de Campo	44
2.2.2.	Métodos de investigación.....	45
2.2.2.1.	Método Deductivo	45
2.2.2.2.	Método analítico	45
2.2.2.3.	Método Descriptivo	45
2.2.3.	Técnicas de investigación	46
2.2.3.1.	La observación	46
2.2.3.2.	La entrevista	46
2.2.3.3.	Encuesta.....	46
2.2.4.	Instrumentos de la investigación.....	47
2.2.4.1.	Ficha de observación	47
2.2.4.2.	Cuestionario.....	47
2.2.4.3.	Entrevista Estructurada.....	47
2.2.5.	Fuentes de información	48
2.2.5.1.	Fuentes primarias	48
2.2.5.2.	Fuentes secundarias	48

2.3.	Unidad de Análisis	49
2.3.1.	Población.....	49
2.4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS.....	50
2.5.	ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LA ENTREVISTA.....	63
3.	APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	66
3.1.	Justificación.....	66
3.2.	Objetivos	68
3.2.1.	General	68
3.2.2.	Específicos.....	68
3.3.	Introducción.....	69
3.3.1.	Alcance	70
3.3.2.	Impacto	70
3.3.3.	Factibilidad	70
3.3.4.	A quien va dirigida la capacitación	70
3.4.	Plan de acción.....	71
3.5.	CONCLUSIONES.....	108
3.6.	RECOMENDACIONES	109
3.7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	110

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS	CONTENIDOS	PÁG
TABLA N° 1.	Unidad de análisis	49
TABLA N° 2.	Resultados pregunta 1 – encuesta	50
TABLA N° 3.	Resultados pregunta 2 – encuesta	51
TABLA N° 4.	Resultados pregunta 3 – encuesta	52
TABLA N° 5.	Resultados pregunta 4 – encuesta	53
TABLA N° 6.	Resultados pregunta 5 – encuesta	54
TABLA N° 7.	Resultados pregunta 6 – encuesta	55
TABLA N° 8.	Resultados pregunta 7 – encuesta	56
TABLA N° 9.	Resultados pregunta 8 – encuesta	57
TABLA N° 10.	Resultados pregunta 9 – encuesta	58
TABLA N° 11.	Resultados pregunta 10 – encuesta	59
TABLA N° 12.	Resultados pregunta 11 – encuesta	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS	CONTENIDOS	PÁG.
GRÁFICO N° 1.	Proceso administrativo	4
GRAFICO N° 2.	Ilustración pregunta 1 – encuesta	50
GRÁFICO N° 3.	Ilustración pregunta 2 – encuesta	51
GRÁFICO N° 4.	Ilustración pregunta 3 – encuesta	52
GRÁFICO N° 5.	Ilustración pregunta 4 – encuesta	53
GRÁFICO N° 6.	Ilustración pregunta 5 – encuesta	54
GRAFICO N° 7.	Ilustración pregunta 6 – encuesta	55
GRÀFICO N° 8.	Ilustración pregunta 7 – encuesta	56
GRÁFICO N° 9.	Ilustración pregunta 8 – encuesta	57
GRÁFICO N° 10.	Ilustración pregunta 9 – encuesta	58
GRÁFICO N° 11.	Ilustración pregunta 10 – encuesta	59
GRÁFICO N° 12.	Ilustración pregunta 11 – encuesta	60
GRAFICO N° 14.	Cadena de valor de capacitación	73

ÍNDICE DE CUADROS

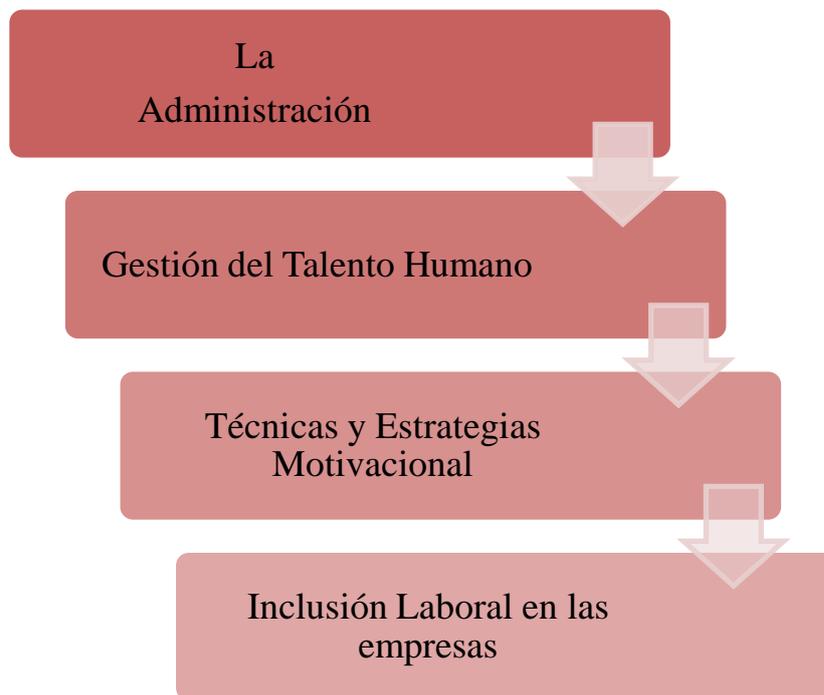
CUADROS	CONTENIDOS	PÁG.
CUADRO N° 2.	Tipos de discapacidad	35
CUADRO N° 3.	Causas de discapacidad	35
CUADRO N° 5.	Discapacidades en la provincia de Cotopaxi.....	36
CUADRO N° 6.	Matriz FODA.....	43
CUADRO N° 7.	Matriz de Entrevista	63
PRESUPUESTO	85
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	88
PRESUPUESTO	89
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	92
PRESUPUESTO	93
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	96
PRESUPUESTO	97
PRESUPUESTO	101
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	104
PRESUPUESTO	105
EVALUACIÓN AL PERSONAL SOBRE LA CAPACITACIÓN IMPARTIDA	106

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

GRÁFICO N° 1



Fuente: Anteproyecto de tesis
Elaborado por: Las investigadoras.

1.2. MARCO TEÓRICO

1.2.1. ADMINISTRACIÓN

Según COULTER, Robbins, RODRIGUEZ Huerta, VARELA JONES (2009): En su libro *Administración*, manifiesta que “La administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, llegando a completar las actividades para conseguir las metas de la organización, que se ocupa no solo de terminar las actividades y cumplir con las metas de la organización, sino también de hacerlo de la manera más eficiente, en las organizaciones exitosas”(Pág. 5-6).

Según TAYLOR, Frederik, (2008) en su libro *Administración*, manifiesta que “Administración es una disciplina científica que consiste fundamentalmente en ciertos principios generales y en determinadas filosofías que pueden aplicarse de distintas maneras siendo el objeto principal de la administración asegurar la máxima prosperidad para cada uno de los empleados. Para lograr esa prosperidad deben existir buenas relaciones obrero-patronales” (Pág. 22).

Según SÁNCHEZ, Esteban (2008) en su libro *Administración de Empresas: Un enfoque Interdisciplinar*, manifiesta que “La Administración es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planeación, organización, dirección, y control, a fin de lograr los objetivos establecidos” (Pág. 19).

Las investigadoras manifestamos que la Administración es un eje fundamental dentro de una organización, mediante el cual se coordinan todas las actividades para alcanzar los objetivos y metas planteadas, en corto, mediano y largo plazo, tomando en cuenta los recursos necesarios lo cual permite llevar a cabo las actividades de forma eficiente, mediante la organización, dirección y control para un buen funcionamiento de la empresa.

1.3. Importancia

Según AMARU, Antonio (2009), en su libro **Administración** manifiesta que “La importancia de estudiar la administración en el ámbito social es por el impacto que tiene sobre el desempeño de las organizaciones influyendo en la calidad de vida de la sociedad”. (Pág.7).

Las investigadoras manifestamos que la administración propone el éxito a cualquier organismo social, haciendo que se mejore constantemente el nivel de productividad, es por eso que se necesita administrar debidamente los recursos humanos y materiales que poseen una empresa. La eficiencia técnica administrativa promueve y orienta al desarrollo de cualquier organismo social, es por eso que en la pequeña y mediana empresa la única posibilidad de competir es aplicando una efectiva administración.

1.3.1. Objeto de la administración

El objeto de estudio de la administración está constituidas por las organizaciones, lo cual es aplicable a empresas públicas y privadas para que puedan así los seres humanos laborar con eficiencia, logrando fines específicos como también permite el desarrollo libre de las actividades.

1.3.2. Fines de la Administración

La administración tiene como finalidad dirigir, coordinar e integrar las actividades de grupos humanos hacia un objetivo común, estos pueden ser de orden público o privado, lo que permite asegurar un trabajo satisfactorio, mediante la participación y cooperación del personal, a la vez eliminar conflictos. Todo organismo utiliza recursos de operación como humanos, financieros y materiales, que tienen que sujetarse al proceso administrativo.

Las investigadoras manifestamos que la administración tiene naturaleza práctica, por ello la finalidad de la administración es obtener coordinación, razón por la cual los términos dirección, manejo, cooperación, son considerados como instrumentos.

1.3.3. Proceso administrativo

GRÁFICO N° 2. Proceso administrativo

Planeación	<ul style="list-style-type: none">• Decisión sobre los objetivos.• Definición de planes para alcanzarlos.• Programación de actividades.
Organización	<ul style="list-style-type: none">• Recursos y actividades para alcanzar los objetivos.• Órganos y cargos.• Atribución de autoridades y responsabilidades.
Dirección	<ul style="list-style-type: none">• Designación de cargos.• Comunicación, liderazgo y motivación del personal.• Dirección para los objetivos.
Control	<ul style="list-style-type: none">• Definición de estándares para medir el desempeño.• Corregir desviaciones y garantizar que se realice la planeación.

Fuente: <http://cdn.gestion.org/wpcontent/uploads/2014/07/procesoadministrativo.gif>

Elaborado por: Las investigadoras.

Las investigadoras manifestamos que el proceso administrativo es una forma sistemática de realizar las cosas, ya que al hablar de administración dentro de las organizaciones permite a quienes están al frente tomar las mejores decisiones para alcanzar las metas tomando en cuenta la importancia de cada una de las etapas como son la planificación, organización, dirección y control.

1.3.3.1. Planeación

Según BERNAL, T. César y SIERRA, Hernán (2009): en su libro *Proceso Administrativo para las organizaciones*, manifiesta que “La planeación es un proceso cuya función fundamental es la de tomar decisiones en el presente para obtener determinados objetivos en un horizonte de tiempo futuro.” (Pág. 50)

Según HITT Michael, BLACK Stewart, PORTER Lyman (2010) en su libro *Administración*, manifiesta que la planeación “Es un proceso de toma de decisiones que centra su atención en el futuro de la organización y de la manera de lograr sus metas siendo los objetivos organizacionales que preceden al desarrollo de los planes de la organización”. (Pág. 270).

La planeación comprende las siguientes etapas:

Políticas: Principios para orientar a acción.

Procedimientos: Secuencia de operaciones o métodos.

Programas: Fijación de tiempos requeridos.

Las investigadoras consideramos que la planeación es la fase en la cual se determina lo que se va a realizar, los directivos establecen planes y metas que aspiran cumplir en un determinado periodo, esto incluye el establecimiento de objetivos, programas, políticas y procedimientos, como también entregar de manera clara y oportuna todos los objetivos que la empresa u organización pretende conseguir a futuro y en decidir cómo planear de manera anticipada todas y cada una de las actividades que se deben realizar.

1.3.3.2. Organización

Según BERNALT, César y SIERRA, Hernán (2009): en su libro *Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*, manifiesta que “La palabra organización tiene varios significados; así, “organización” puede ser entendida como la entidad (compañía, empresa, institución) creada intencionalmente para el logro de objetivos institucionales, pero también como una fusión que hace parte del proceso administrativo y se refiere al acto de organizar. (Pág. 116)

Según HERNANDEZ, Sergio (2008): en su libro *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*, manifiesta que “La organización es el elemento del proceso de administración que orienta la acción técnica para dividir las

funciones por áreas, departamentos y puesto, establece las jerarquías en términos de autoridad lineal, staff y normativa; fija las responsabilidades de cada unidad de trabajo y define la comunicación formal por medio de un organigrama.” (Pág. 163).

La organización comprende las siguientes etapas:

Jerarquías: Fijar la autoridad y responsabilidad correspondientes a cada nivel de la organización.

Funciones: La determinación de cómo deben dividirse las grandes actividades especializadas, necesarias para lograr el fin general que de propuso.

Obligaciones: Las que tiene en concreto cada unidad de trabajo susceptible de ser desempeña por una persona.

Las investigadoras consideramos que la organización es la etapa en la cual se fijan las funciones y las relaciones de autoridad y responsabilidad entre las diferentes personas de una empresa, utilizando recursos con los que se cuenta la empresa como puede ser el recurso humano, financiero o de información, que son necesarios para lograr las metas propuestas por la empresa y ordenarlos de tal manera que sean un aporte en la vida de la misma.

1.3.3.3. Dirección

Según **BERNAL, T. César y SIERRA, Hernán (2009):** en su libro *Administración y Calidad*, manifiesta que “Dado que el proceso de planeación se define o ajusta a la filosofía organizacional o corporativa (misión, visión, valores o políticas), y se definen los objetivos organizacionales y las estrategias para lograrlos, y en el proceso de organización (organizar) se coordinan o definen el diseño de puestos, la estructura organizacional, las normas y los procedimientos de trabajo, y se asignan los recursos de las compañías para el desarrollo de sus planes, es en la dirección donde se ejecuta el proceso administrativo.” (Pág. 57).

Según **HERNANDEZ, Sergio (2009)**: en su libro *Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*, manifiesta que la dirección “Es la acción ejecutiva para hacer realidad los planes, mediante estrategias efectivas que permitan el desarrollo de la organización en el medio donde opera. Es la parte cerebral, creativa, que actúa, sintetizando y conceptualizando racionalmente las situaciones de la empresa y su medio, así como contagiar de entusiasmo a la acción colectiva para el logro de los objetivos.”(Pág. 204).

La dirección comprende de las siguientes etapas:

Mando o autoridad: Es el principio del que se deriva toda la administración y, por lo mismo, su elemento principal, que es la dirección.

Comunicación: Lleva al centro director todos los elementos que deben conocerse, y de este, hacia cada órgano siguiendo las órdenes de coordinación.

Supervisión: La función última de la administración es el ver si las cosas se están haciendo tal y como se habían planeado y ordenado.

Las investigadoras manifestamos que la dirección consiste en realizar las actividades planeadas de acuerdo con el tipo de organización, en el cual se refiere a la forma como se imparten las órdenes o instrucciones que deben cumplir el personal dentro de la empresa y se explica qué es lo que se debe hacer. Mediante la competencia de las personas, la disponibilidad de los recursos y otros factores, se podrá ejecutar planes y llegar a un objetivo común, permitiendo así el desarrollo de la organización.

1.3.3.4. Control

Según **ANDA, G. Cuauhtémoc (2008)**: en su libro *Administración y Calidad*, manifiesta que el control “Son las actividades para impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de una organización social, con el fin de que el conjunto de todos ellos realice, del modo más eficaz, los planes señalados” (Pág. 84)

Según BERNAL, T. César y SIERRA, Hernán (2009): en su libro *Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*, manifiesta que el control “Consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la organización para que estas coincidan con los objetivos y expectativas establecidos en sus planes. Sin planes, sin organización y sin dirección el control es imposible, debido a que se realiza sobre lo planeado y sobre criterios preestablecidos.” (Pág. 211)

El control tiene las siguientes etapas:

Establecimiento de normas: Llevan control del comportamiento.

Operación de los controles: Funciones de técnicos y especialistas.

Interpretación de resultado: Retroalimentación en la administración.

Las investigadoras consideramos que el control está vinculado a la realización de los objetivos, lo que implica disponer de información sobre ellos y sobre las actividades encaminadas a lograrlos, este proceso produce y utiliza información para tomar decisiones, y así regular y medir las actividades que desarrollan dentro de la organización.

1.4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Según ATEHORTUA, H. Federico (2010) en su libro *Sistema Gestión Integral Una Sola Gestión, Un Solo Equipo* manifiesta que “El desarrollo humano es el proceso de aumentar las opciones de las personas, a través de expandir las capacidades y funciones humanas, de esa manera permitiendo a las personas llevar una vida larga y saludable” (Pág. 156).

Según CHIAVENATO, Idalberto (2009) en su libro *Gestión del Talento Humano* manifiesta que “La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, los caracteres de contexto ambiental, el negocio de la

organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variable importantes” (Pág. 245, 371)

Según MORA, Carlos (2012) en su libro *Talento Humano* manifiesta que “La gestión del talento humano es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio, es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas “de lo que saben hacer” o podrían hacer”(Pág. 25).

Las investigadoras manifestamos que el talento humano es un pilar fundamental para que una organización sea exitosa y productiva, ya que mediante esto el personal estará más capacitado y tendrá una idea clara al momento de realizar sus actividades diarias, siendo ellos los responsables de cada una de sus acciones.

1.4.1. Importancia de la Gestión del Talento Humano

Según CHIAVENATO, Idalberto, (2009) en su libro *Gestión del Talento Humano* manifiesta que “La importancia de la gestión del talento humano debe estar orientada, a producir satisfacción en la gente, al empoderamiento desde el manejo de las herramientas más usuales hasta la composición de trabajadores cibernéticos, personas que se desenvuelvan en los aspectos del mundo digital que lo rodea; de esta manera se harán personas competitivas en el mundo globalizado” (Pág. 20).

Según CASTILLO, Freddy (2011) manifiesta que “Desde hace un buen tiempo, las personas están tomando mayor conciencia de la importancia del factor humano en el éxito de los planes y programas y el logro de las metas organizacionales” (Pág. 3).

Las investigadoras manifestamos que por medio del talento humano permite tener personal preparado para asumir los cambios organizacionales que las economías globales exigen, porque sólo así se puede mantener competitivos en el mercado, la administración del talento humano permite que las personas se sientan y actúen como socias de la organización, participen activamente en un proceso de

desarrollo continuo a nivel personal y organizacional y sean los protagonistas del cambio y las mejoras de la empresa.

1.4.2. Administración de Recursos Humanos como proceso

Según LLEDÓ, Pablo (2011) en su libro *La Administración de Recursos Humanos* manifiesta que “Tiene un efecto en las personas y en las organizaciones. La manera de seleccionar a las personas, de reclutarlas en el mercado, de integrarlas y orientarlas, hacerlas trabajar, desarrollarlas, recompensarlas o evaluarlas y auditarlas es decir, la calidad en la manera en que se administra a las personas en la organización es un aspecto crucial en la competitividad organizacional” (Pág. 15).

Las investigadoras manifestamos que la administración de Recursos Humanos está encargada de seleccionar y capacitar al personal, para un buen desenvolvimiento en su área laboral, motivando económicamente y moralmente a los trabajadores, para crear un buen ambiente de trabajo y ser competitivos en el mercado.

CUADRO N° 1. Cinco procesos básicos de la Administración

Proceso	Objetivo	Actividades Involucradas
Integración	Quiénes trabajarán en la organización	Investigación del mercado de RH. Reclutamiento de personas. Selección de personas.
Organización	Qué harán las personas en la organización	Socialización de las personas. Diseño de puestos. Descripción y análisis de puestos. Evaluación del desempeño.
Referencia	Cómo conservar a las personas que trabajan en la organización	Remuneración y retribuciones. Higiene y seguridad en el trabajo.
Desarrollo	Cómo preparar y desarrollar a las personas	Capacitación. Desarrollo organizacional.
Auditoría	Cómo saber los que son y lo que hacen las personas	Banco de datos/ Sistemas de información.

Fuente: Administración de Recursos Humanos, CHAVENATO, Idalberto.

Elaborado por: Las investigadoras.

1.4.3. Objetivos de la Administración de Recursos Humanos

Los objetivos principales de la Administración de Recursos Humanos es crear, mantener y desarrollar personas con habilidades, por medio de la motivación y satisfacción para alcanzar los objetivos de la organización, mediante el desarrollo y bienestar de las personas, así lograr los objetivos individuales, mediante la eficiencia y eficacia de las personas.

Toda organización tiene como uno de sus principales objetivos la creación y distribución de algún producto, bien de producción o de consumo, o algún servicio como alguna actividad especializada.

1.4.4. SUBSISTEMAS DEL TALENTO HUMANO

1.4.4.1. Selección del personal

Según **GARCIA, María (2010)** en su libro *Selección de Personal* manifiesta que “La selección de personal como un compendio de planificación, análisis y método dirigido a la búsqueda, adecuación e integración del candidato más cualificado para cubrir un puesto dentro de la organización”. (Pág. 56)

Según **CHIAVENATO, Idalberto, (2010)** en su libro *Administración de recursos humanos* manifiesta que “El reclutamiento y la selección se encuentran íntimamente ligadas, es así que se manejan conjuntamente ya que son fases de una sola cadena de procesos. Es pertinente mencionar además, de que este proceso es una de las funciones principales de la administración de recursos y humanos.” (Pág. 66).

Las investigadoras consideramos que la selección de personal busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para ocupar cargos que existen en la empresa, con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y desempeño del personal, como también de la organización. Los procesos de selección pueden incluir pruebas y entrevistas para evaluar las actitudes de comportamiento y pruebas específicas relacionadas con las funciones del cargo, para evaluar las competencias funcionales.

1.4.4.2. Reclutamiento

Según ROJAS, Pedro (2010) en su libro *Reclutamiento y Selección* manifiesta que “El reclutamiento y la selección permite evaluar el perfil del candidato de forma eficiente y al mismo tiempo confirmar que está en concordancia tanto con el puesto vacante como con la cultura de la empresa”(Página 21).

Según GONZALES, Pablo (20010) en su libro *Selección de Personal: Sistema Integrado* manifiesta al reclutamiento como “El proceso de alistamiento de personas sobre todo tipo de pruebas, el mismo como una acción para atraer el capital intelectual a las empresas. (Pág. 6).

Las investigadoras manifestamos que el departamento de Recursos Humanos debe decidir si es necesario contratar a una persona por temporada, a tiempo parcial o completo, luego de tomar la decisión, se da a conocer la vacante del puesto para atraer a individuos con las características necesarias. La empresa no solo demanda una serie de características del candidato, sino que además ofrece las ventajas competitivas a fin de presentar los beneficios del candidato en la empresa.

1.4.5. Inducción del talento humano

La inducción permite al empleado insertarse de manera eficaz a su nuevo cargo, para ello se le deben presentar los elementos generales del funcionamiento de la entidad como plataforma estratégica, estructura organizacional, modelo de procesos, y los elementos específicos de su propio trabajo como roles, responsabilidades, autoridades y mecanismos de comunicación.

Cuando se introducen cambios en los elementos generales o específicos indicados se debe programar la re inducción de los empleados con la oportunidad suficiente para que asimilen las modificaciones realizadas.

1.4.6. Clima organizacional.

Según **SANTOS, Armando (2009)**, manifiesta que “El clima organizacional es una cualidad surgida por la interacción de las condiciones de trabajo, la participación de los trabajadores, la comunicación institucional y las relaciones que se establecen en el proceso de producción y servicios que influyen en la motivación, la satisfacción y el comportamiento disciplinado y productivo de los trabajadores. (Pág. 53-54).

Según **CHIAVENATO Idalberto (2009)** en su libro *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones* manifiesta que el clima organizacional “Es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influyen poderosamente en su comportamiento. Abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen a la motivación.” (Pág. 87).

Las investigadoras consideramos que el clima organizacional es el ambiente y las condiciones de trabajo al cual están expuestos todos los miembros de una organización, por esta razón el tener un buen clima organizacional es importante dentro de las organizaciones ya que permite al trabajador desenvolverse de una manera eficiente, permanecer siempre motivado y además mejorar su desempeño laboral con responsabilidad.

1.4.7. Cultura Organizacional

Según **CUESTA, Armando (2009)** en su libro *Gestión de Talento Humano* manifiesta a la cultura organizacional como “Conjunto de hábitos y creencias establecidas a través de normas, valores, actitudes y expectativas, que estipulan las maneras correctas de pensar, sentir y actuar en la organización, a la vez también es como una regularidad en destacadas y poderosas empresas, tienen claras sus estrategias y cultura o filosofía con sus valores esenciales, dividiendo en claves o principios representativos del espíritu que insiste en hacer prevalecer, encerrando con sencillez decisivas verdades para mantener determinado espíritu en su gente” (Pág. 47-48).

Según CHIAVENATO, Idalberto (2009) en su libro *Talento Humano* manifiesta que la cultura organizacional “Es un conjunto de nociones básicas inventadas, descubiertas, desarrolladas y compartidas por un grupo para enfrentar problemas de adaptación externa e integración interna, y funciona suficientemente bien para considerarlo valido. Asimismo se trasmite los nuevos miembros, como la manera correcta de percibir y entender esos problemas”. **(Pág. 124).**

Las investigadoras manifestamos que la cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias establecidos a través de normas, actitudes y expectativas que los integrantes de una organización tienen en común y que esto a su vez estipulan las maneras correctas de pensar, sentir y actuar en la organización, facilitando la toma de decisiones, superando el individualismo y transmitiendo un sentimiento de identidad a todos sus miembros.

1.4.8. Clima Laboral

Según CUESTA, Armando (2010) en su libro *Participación Laboral* manifiesta que el clima laboral es “Cualidad surgida por la interacción de las condiciones de trabajo, la participación de los trabajadores, la comunicación institucional y las relaciones que se establecen en el proceso de producción y servicios que influyen en la motivación y el comportamiento disciplinado y productivo de los trabajadores ya que es muy útil para alcanzar un conocimiento más cabal sobre el contexto de las personas que trabajan”. **(Pág. 53-54).**

Según FOREHAND, Gilmer (2007) en su libro *Clima Laboral* manifiesta que es el “Conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación”. **(Pág. 12).**

Las investigadoras manifestamos que el clima laboral es el pilar fundamental que debe existir dentro de una empresa u organización, llegando a ser el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente

permanentes de un ambiente de trabajo, donde se analiza el comportamiento de las personas, es decir la manera de trabajar y relacionarse, con su función con la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

1.4.9. Evaluación del desempeño

Según **CHIAVENATO, Idalberto (2009)** en su libro *Gestión del Talento Humano*; manifiesta que la valuación de desempeño “Es una valoración, sistemática de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero sobre todo la aportación que hace al negocio de la organización.” (Pág. 245).

Según **GOMEZ, Luis, BALKIN David, CARDY Robert (2001)**: “Es la identificación, medición y gestión del rendimiento de los recursos humanos en las organizaciones, mediante la evaluación de desempeño es posible descubrir no sólo a los empleados que vienen efectuando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino también averiguar qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables del entrenamiento.” (Pág. 244).

La Evaluación del desempeño se debe evaluar en 4 aspectos:

- ✓ Cantidad y calidad de los servicios producidos por el trabajador.
- ✓ Forma de comportarse en su puesto de trabajo.
- ✓ Medios que utiliza el trabajador/a.
- ✓ Integración con los valores, cultura y objetivos de la organización.

Las investigadoras consideramos que la evaluación de desempeño es un sistema para medir el rendimiento y desempeño laboral personal de los trabajadores en la empresa, con el fin de conocer en qué medida desempeñan sus actividades, o a su vez buscar mejorar ciertos aspectos en donde existan algunas falencias.

1.4.9.1. Importancia

La evaluación del desempeño es importante para el éxito de la administración, es vital ya que refleja de una manera directa el plan estratégico de la organización, también es vital cuando existen equipos en una organización, la evaluación del desempeño en la mayoría de las empresas incide sobre el empleado individual, un sistema eficaz de evaluación valora los logros e inicia planes para el desarrollo, metas y los objetivos.

1.4.9.2. ¿Por qué se evalúa el desempeño?

Se evalúa al personal para medir el rendimiento laboral del trabajador, con el objeto de llegar a la toma de decisiones objetivas sobre los recursos humanos. Toda persona necesita recibir retroalimentación sobre su desempeño para saber cómo ejercer su trabajo y para hacer las correcciones necesarias, Es conveniente realizar la evaluación una vez al año, aunque esto dependerá del área o departamento, ya que si existe un mayor número de trabajadores aumenta la necesidad de evaluación y seguimiento.

Se debe tomar en cuenta las recompensas como un aspecto importante ya que permiten argumentar el aumento del salario, promociones, y transferencias para los empleadores, permitiéndole así al gerente o al jefe de recursos humanos realizar una asesoría, aconsejar y orientar a los colaboradores

La realimentación proporciona información de la percepción que tienen las personas con las que interactúa el colaborador, como también el desarrollo permite que cada colaborador esté al tanto de cuáles son sus puntos fuertes y débiles para poder corregir sus falencias.

Es importante que existan buenas relaciones personales para que permitan que cada colaborador mantenga un trato adecuado entre compañeros de trabajo. El potencial de desarrollo proporciona a la organización medios para conocer a fondo el potencial de desarrollo de sus colaboradores de modo que puede definir programas de evaluación y desarrollo, sucesión, carreras.

Las investigadoras manifestamos que la Evaluación del Desempeño es fundamental dentro de las organizaciones para poder adelantarse a los cambios, mejorar su rendimiento y contribuir a un incremento de satisfacción de su capital humano, también los trabajadores sentirán compensación entre su nivel de esfuerzo y consecución de logros, ya que aquellas personas que alcancen los objetivos planteados tendrán su recompensa, y en cambio, aquellas que no logren cumplir con las expectativas necesitarán realizar actividades complementarias con las que puedan alcanzar sus objetivos profesionales.

1.4.10. Capacitación

Según CHIAVENATO, Idalberto (2008): en su libro *Gestión del Talento Humano* manifiesta que “La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades como recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito de la capacitación es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en su trabajo.” (Pág. 371).

Según RAMIREZ, Carlos (2008) en su libro *Orientación para la Administración de los Procesos de la Capacitación* manifiesta que “La capacitación es un proceso por medio del cual los individuos adquieren los conocimientos y habilidades para ejecutar con eficiencia las tareas que les corresponde. Desarrolla en el hombre su poder creativo, sus cualidades humanas, su motivación para el trabajo y sus disposiciones para la cooperación.”(Pág. 2).

Según SILICEO, Alfonso (2011) en su libro *Capacitación y desarrollo de personal* manifiesta lo siguiente “La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (Pág. 25).

Las investigadoras manifestamos que la capacitación es uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente del recurso humano existente en la empresa, también proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir

mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo.

1.4.10.1. Importancia

La capacitación es indispensable dentro de las organizaciones para adquirir nuevos conocimientos y a la vez mejorar las competencias de las personas y el desempeño de cada organización, dependiendo de los conocimientos y las habilidades adquiridas de cada individuo.

1.4.10.2. Fines de la Capacitación

La capacitación tiene como finalidad obtener resultados como el aumento de la producción, mejoramiento de la calidad, disminución de costos, incremento de utilidades y satisfacción del cliente, es decir busca la eficiencia de los empleados en el cumplimiento de la ley y en la ejecución de sus actividades como base del servicio para el progreso de la comunidad.

La capacitación es para ayudar al individuo en el desarrollo de sus habilidades y al incremento de sus conocimientos y métodos aplicables en su trabajo, también ayuda al trabajador a cambiar sus hábitos y actitudes, es decir debe servirle de medio de motivación y satisfacción.

1.4.11. Técnicas de capacitación

La lectura es un medio de comunicación que implica una situación única en la cual el instructor presenta verbalmente información a un grupo de oyentes, una ventaja es que el instructor expone a las personas en capacitación una cantidad máxima de información dentro de un periodo determinado.

La capacitación en clase permite el entrenamiento fuera del local de trabajo, en donde los son reunidos en un local y cuentan con la ayuda de un instructor que transmite el contenido del programa de capacitación.

La capacitación en el trabajo permite capacitar al empleado en el puesto de trabajo con el motivo de desarrollar a los futuros y altos ejecutivos de la compañía.

Las investigadoras manifestamos que son indispensables estas técnicas, ya que permiten evaluar los medios para llevar a cabo la capacitación, buscando así la herramienta más adecuada lo cual permitirá ofrecer una capacitación con éxito.

1.4.12. Procedimientos para realizar la capacitación.

Para que la capacitación sea efectiva es necesario que el empleado conciba la capacitación como una herramienta, a través de la cual pueden adquirirse nuevos conocimientos o ampliar los que se tienen.

Evaluar el desempeño: El trabajo de cada empleado se mide comparándolo con las normas de desempeño o los objetivos establecidos para su trabajo.

Analizar los requisitos del trabajo: Se estudian las habilidades o los conocimientos que se especifican en la descripción del trabajo correspondiente y los empleados que no cuenten con las habilidades o los conocimientos necesarios pasan a ser candidatos para un programa de capacitación.

Analizar la organización: Se estudia la eficacia de la organización y su éxito para alcanzar las metas, con el objeto de determinar las diferencias que existen.

Las encuestas de los empleados: Se pide a los empleados que describan los problemas que están teniendo con su trabajo y las medidas que consideran necesarias para resolverlos.

Las investigadoras manifestamos que es necesario tomar en cuenta los procedimientos para poder llevar a cabo la capacitación, ya que mediante esto se podrá detectar las necesidades de los empleados y tomar las medidas necesarias para resolverlos, y así las personas aprenderán conocimientos específicos y relativos al trabajo como también al desarrollo de habilidades.

1.4.13. Programa de Capacitación

El programa de capacitación se elabora en base a las necesidades establecidas, el contenido que se va a enseñar debe definirse con criterios técnicos que deben indicar el nivel de conocimientos y habilidades o actuaciones que se consideran

necesarios para la ejecución de un trabajo en forma eficiente, este trabajo analítico conduce a definir el contenido, forma y metodología de los programas de capacitación.

Los programas de capacitación deben contener los siguientes aspectos:

- ✓ Contenidos programáticos.
- ✓ Actividades del capacitador y capacitando.
- ✓ Tiempo.
- ✓ Metodología.
- ✓ Recursos.

Al momento de elaborar el programa de capacitación se debe tomar en cuenta la presentación física, el cual debe estar bien planificado, es por eso que se debe tener en cuenta los antecedentes que comprende la narración precisa del origen del programa, sus términos de referencia, investigación de necesidades y todo lo relacionado con la discusión previa y fundamento de la decisión tomada.

Es importante tener una guía para la acción de las personas que deben participar en su desarrollo, además se debe incluir a los participantes mediante una lista de nombres, cargos o funciones que cada uno desempeña, también se debe tomar en cuenta el material de enseñanza que va a emplearse.

Cuando se elabora un programa debe determinarse cuál debe ser su distribución, es decir quiénes son sus destinatarios, no solamente para asegurar la información de todas las personas, sino también para calcular el número de ejemplares que deben prepararse.

Se debe tomar en cuenta los siguientes pasos para elaborar un plan de capacitación:

- ✓ Fija los objetivos del entrenamiento.

- ✓ Dirigirse a quién se va a entrenar.
- ✓ Conseguir el material de capacitación apropiado para cumplir con los objetivos del entrenamiento.
- ✓ Escoger el programa de capacitación correcto.
- ✓ Definir el horario.

Las investigadoras manifestamos que el programa de capacitación es fundamental para el personal que labora en las florícolas del cantón Latacunga, ya que mediante esto podrán adquirir nuevos conocimientos sobre sus labores diarias, así los empleados aprenderán habilidades nuevas y se sentirán motivados.

1.5. TÉCNICAS Y EXTRATEGIAS MOTIVACIONALES

Según **FREDERICK, Herzberg (2009)** en su libro *Técnicas motivacionales* manifiesta que “Una técnica de motivación consiste en reconocer sus buenos desempeños, objetivos, resultados o logros obtenidos. Para ello podemos recompensar económicamente sus buenos desempeños, elogiarlos por el trabajo realizado, o darles reconocimiento ante sus compañeros, por ejemplo, a través de una ceremonia en donde se premie a los empleados que mejor desempeño hayan tenido en un periodo de tiempo” **(Pág. 30)**.

Según **MARTOS, Fernando (2010)** en su libro *Estrategias motivacionales* manifiesta que “Las estrategias de motivación ha sido utilizada para controlar y dirigir la conducta de los trabajadores hacia los propósitos de la organización” **(Pág. 36)**

Las investigadoras manifestamos que por medio de las técnicas y estrategias motivacionales hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera, además permite la participación de los trabajadores, en el cual pueden reconocer sus buenos desempeños, objetivos, resultados o logros obtenidos, por ende existe enriquecimiento espiritual en el trabajo recompensas económicas por sus buenos desempeños.

1.5.1. El bienestar

Según SCHMIDTZ, David (2009) en su libro *El bienestar social y la responsabilidad individual* manifiesta al Bienestar como “Estado de la persona cuyas condiciones físicas y mentales le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad” (Pág. 42).

Según AMARTYA, Sen (2008) en su libro *Bienestar, justicia y mercado* manifiesta que “El bienestar es algo en cierto modo identificable como un estado de ánimo y que los elementos del bienestar son estados de conciencia” (Pág.7).

Las investigadoras consideramos que el bienestar se designa al estado de ánimo o situación en el cual la permite la satisfacción y felicidad del trabajador, también hace referencia al conjunto de aquellas cosas que se necesitan para vivir bien, como también se refiere al estado o situación de aquellas personas que en materia económica atraviesan una buena posición, lo cual les permite la felicidad.

1.5.1.1. Bienestar físico y mental

La salud física y mental es un componente indispensable del bienestar de un individuo, porque cuando el cuerpo y la mente responden, la persona se encontrará y sentirá a gusto y satisfecha consigo misma y con una actitud positiva. Además el bienestar permite estar en equilibrio con nuestro cuerpo y en ello incluye encontrarse saludable, algo que solamente es posible si estamos alejados de los vicios nocivos, y si practicamos ejercicios e ingerimos alimentos que sean saludables.

El bienestar mental implica que nuestra mente se encuentre tranquila, en paz y esto será posible si nos mantenemos al margen del estrés y las preocupaciones, por lo tanto debemos alejarnos de aquello que nos provoca problemas o tensión.

1.5.1.2. Bienestar social

En el bienestar social se incluyen todas aquellas cosas que inciden de manera positiva para que un sujeto, una familia o una comunidad puedan alcanzar el

objetivo de tener una buena calidad de vida, a la vez permitirán gozar y mantener una existencia tranquila, sin privaciones y con un constante estado de satisfacción.

1.5.2. Incentivos

Según CHAVENATO, Idalberto (2009) en su libro *Incentivo para el personal* manifiesta que “Incentivos o estímulos son los “pagos” realizados por la organización a sus participantes (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimiento, seguridad en el empleo, supervisión abierta, elogios). Cada incentivo posee un valor de conveniencia que es subjetivo, ya que varía de individuo a individuo: lo que para uno es útil, puede no serlo para otro. A los incentivos se les llama también estímulos o recompensas”. (Pág. 82).

Según CASO Alfredo (2003) en su libro *Motivación para el trabajador* manifiesta que “El incentivo es una parte variable del salario o un reconocimiento que permita un resultado superior al exigible, este resultado exigible se debe obtener a cambio de un salario fijo, es responsabilidad de la empresa. (Pág. 13).

Las investigadoras consideramos que el incentivo es el factor más importante para poder llegar hacia el trabajador, motivándole o haciéndole un reconocimiento sobre sus actividades encomendadas para que realicen un trabajo eficiente, así se sientan comprometidos con sus actitudes positivas y beneficiar a la empresa.

1.5.3. Motivación

Según MASLOW, Abraham (2010) en su libro *Técnicas Motivacionales* manifiesta que “La motivación son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación” (Págs. 25-27).

SEGÚN ANTONIO, Blanco (2008) en su libro *Aprender a motivar* manifiesta que “La motivación es un elemento clave en el entorno laboral” (Pág. 21).

Las investigadoras manifestamos que la motivación consiste en el acto de animar a los trabajadores con el fin de que tengan un mejor desempeño en el

cumplimiento de los objetivos, a través de la motivación se logra un mejor desempeño, productividad, eficiencia, creatividad responsabilidad y un mayor compromiso por parte de los trabajadores, pero sobre todo logramos trabajadores motivados y satisfechos, capaces de contagiar dicha motivación y satisfacción al cliente, es decir, capaces de ofrecer por iniciativa propia un buen servicio o atención al cliente.

1.5.3.1. Importancia

La motivación es importante para lograr objetivos de cualquier índole, se convierte en un elemento que afecta a muchas esferas de la vida personal y profesional de las personas, por lo que diversos motivadores intervinieron en este panel, exponiendo como conseguir descubrir, desde sus distintas perspectivas, las propias fuerzas de motivación de cada uno.

1.5.4. Técnicas de motivación laboral

- ✓ Una de las mejores técnicas de motivación es el propio auto motivación de los trabajadores que va a depender de su propia autoestima y la actitud del trabajador.
- ✓ La motivación de los empleados empieza desde el momento de la contratación en que se debe encontrar la mejor persona para desarrollar el puesto de trabajo con todas las condiciones y necesidades de la empresa y del propio trabajador.
- ✓ El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, el trabajador tiene sus propias necesidades individuales, familiares y de otros tipos.
- ✓ La participación del empleado es importante, ya que si el empleado participa en el control de sus tareas podrá sentirse con más confianza y considerarse que forma parte de la empresa, pero en muchas ocasiones los trabajadores pueden cansarse de ejecutar las mismas labores, es por eso que se debe dar más variedad y responsabilidad en las tareas que realice, así se podrá conseguir que encuentre más valor a su trabajo.
- ✓ Es importante reconocer el trabajo de las personas, por ello se debe motivar al trabajador en su puesto para que se sienta útil y valorado,

además debe existir un ambiente favorable para que el empleado trabaje más a gusto.

Las investigadoras manifestamos que las técnicas de motivación son necesarias, porque permite al empleador cambiar positivamente su actitud, ya que esto generará mayor ventaja para la empresa, a la vez se puede conseguir que el trabajador encuentre más valor por su trabajo convirtiéndose en una persona responsable con las tareas encomendadas.

1.5.5. Estrategias de motivación

La estrategia consta con 3 aspectos fundamentales como es el querer, el saber y la confianza, estos factores son indispensables para que cada trabajador conozca sobre las metas y objetivos que se plantean, además deberán estar conscientes de los recursos disponibles y cómo se utilizan, conocer perfectamente el plan general y entiendan cómo ese plan le llevará al éxito, es por eso que se les debe brindar la confianza necesaria para ejecutar los planes y garantizar el éxito.

Existen técnicas, métodos y acciones que permiten motivar a los empleados, la empresa debe conocer las necesidades del trabajador y actuar en consecuencia, sabiendo que los recursos humanos son un valor muy importante que se debe cuidar, y por tanto se debe diseñar una estrategia de motivación laboral adecuada a cada trabajador.

1.5.6. Desarrollo de talento

Según IDALBERTO, Chiavenato (2010) en su libro *Talento y Motivación* manifiesta que el “Desarrollo de talento es el activo más importante de una organización, pues mejoran y perfeccionan el empleo y el diseño de recursos materiales y técnicos, lo cual no sucede a la inversa” (Pág.8).

Según REYERO, Martha (2010) en su libro *El Desarrollo del Talento* manifiesta que “El desarrollo de talento son las técnicas que se desarrollan capaces de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización representa el medio que le permite a las personas que colaboran en

ella, alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el desempeño de su labor” (Págs.26-28).

Las investigadoras manifestamos que el talento es la capacidad intelectual o aptitud que una persona tiene para aprender las cosas con facilidad o para desarrollar con mucha habilidad una actividad. Además el talento está vinculado a la aptitud o la inteligencia, para ejercer una cierta ocupación.

1.5.6.1. Importancia de talento

La importancia de la gestión del talento humano debe estar orientada, a producir satisfacción en la gente, desde el manejo de las herramientas más habituales hasta la composición de trabajadores, de esta manera se harán personas competitivas en el mundo globalizado.

1.5.6.2. Características de talento

- ✓ El talento debe tener una actitud activa ante los problemas y situaciones, el cual debe tener la capacidad para tomar iniciativas y no actuar reactivamente.
- ✓ Debe tener la capacidad para aprender eficazmente a lo largo de la vida.
- ✓ El talento debe tener la capacidad para crear, evaluar, tanto en el plano individual como en el social, también debe tener las virtudes de la acción, realización y del cumplimiento.

1.5.7. Estrategias para desarrollar los talentos

El asumir que la persona tiene talentos y dones de algún tipo es indispensable, ya que permite exponerle a muy diversas actividades con el fin de identificarlos.

Las personas con discapacidad deben fomentar los talentos en los que tienen real interés, esto permitirá sentirse orgulloso de sus cualidades, además se debe buscar sistemas para desarrollar con éxito los talentos.

El tomar el tiempo para observar y reconocer el talento de una persona es importante, esto permitirá desarrollar el estima de sí mismo, el sentimiento de sentirse querido y de que tiene capacidad de querer.

Las investigadoras manifestamos que se debe tomar en cuenta todas las estrategias para poder desarrollar los talentos y habilidades, así lograr que las personas con discapacidad puedan sentirse útiles y capaces para realizar otro tipo de actividades.

1.5.8. Como descubrir los talentos y habilidades

Lo importante si se descubre un talento o actividad preferida se debe intentar acercarse a alguien que lo haga y aprender de esa persona, el talento se debe aprender y practicar para mejorarlo, convirtiendo así ese talento en algo destacable y digno.

El detectar que se posee un talento y que los estudios o profesión no están relacionados con él genera desconfianza, pero si se decide luchar y potenciar el talento se puede renunciar a muchas cosas.

El miedo impide alcanzar los sueños, las pasiones y los talentos que poseemos, miedo a fallar, al qué dirán, o a lo que suceda, pero hay algo que se debe saber, si encuentras lo que te apasiona, nunca dejes de hacerlo.

1.5.9. La actitud

Según MAXWELL, John (2007) en su libro *Lo que marca la diferencia* manifiesta que “La actitud corresponde a ciertas regularidades de los sentimientos, pensamientos y predisposiciones de un individuo a actuar hacia algún aspecto del entorno” (Pág.10).

Según Thomas, Marian (2006) en su libro *Consiga sus objetivos* manifiesta que “Una actitud es una disposición mental y neurológica, que se organiza a partir de la experiencia y que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre las

reacciones del individuo respecto de todos los objetos y a todas las situaciones que les corresponden” (Pág. 25).

Las investigadoras manifestamos que la actitud es la representación de actuar de una persona, el comportamiento que utiliza un individuo para hacer las cosas, como también a responder de una determinada manera con reacciones favorables o desfavorables hacia algo, esto las integran las opiniones o creencias, los sentimientos y las conductas, factores que a su vez se interrelacionan entre sí.

1.5.9.1. La actitud y la organización

La satisfacción en el trabajo es la actitud que un empleado asume respecto a su trabajo, además obtienen un alto nivel de satisfacción con sus actividades y establecen actitudes muy positivas y benéficas.

El compromiso con el trabajo mide el grado en que la persona se valora a sí mismo, a través de la identificación sociológica en su puesto dentro de la empresa.

Mediante el compromiso organizacional el empleado se identifica con la empresa, metas, objetivos, asumiendo el compromiso con el trabajo a identificarse con su labor específica.

1.5.10. Aptitud

Según CRONBACH, Joseph (2008) en su libro *El Bienestar* manifiestan que la aptitud “Es el conocimiento o capacidad para desarrollar cierta actividad. En psicología, es cualquier característica que permite pronosticar diferencias interindividuales en situaciones futuras de aprendizaje. Carácter o conjunto de condiciones que hacen a un hombre especialmente idóneo para una función determinada” (Pág. 28).

Según MEDELLI, Jean (2009) en su libro *Comportamiento Organizacional* manifiesta que la aptitud “Es el conocimiento o capacidad para desarrollar cierta actividad”.

Las investigadoras manifestamos que la aptitud es la capacidad del conocimiento y habilidad para realizar una actividad, esto es importante porque favorece al ser humano a desempeñar una función determinada y a desarrollarse como profesionales, lo cual permite pronosticar situaciones futuras de aprendizaje y adquirir nuevos conocimientos.

1.6. INCLUSIÓN LABORAL EN LAS EMPRESAS

Según MONTERO, Catalina (2008) en su libro *La inserción laboral a personas con discapacidad* manifiesta que “La inclusión laboral es el empleo exactamente igual y en las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que el de cualquier otro trabajador sin discapacidad” **(Pág. 11)**.

Según CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008), capítulo tercero, sección sexta “Reconoce a las personas con discapacidad el derecho a “el trabajo de igualdades de potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas” **(Pág.39)**.

De acuerdo con la OIT, el trabajo digno brinda oportunidades de acceso productivo, adecuadamente remunerado con la seguridad correspondiente, la protección social a la familia, las condiciones para el desarrollo personal, la libertad de expresión, la organización y la participación en decisiones en el marco del trabajo, es una fuente de dignidad para la persona.

Las investigadoras consideramos que la Integración Laboral es un proceso en el cual se busca una integración que permita a las personas con discapacidad participar en las empresas, las mismas que realicen actividades laborales productivas, teniendo la capacidad, el deseo y la oportunidad de superarse, es decir, que deben tener los mismos derechos como el empleo exactamente igual y en las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que cualquier otro trabajador.

1.6.1. EL BUEN VIVIR

Según **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR** en el artículo 276 manifiesta que el “Sumak kawsay implica mejorar la calidad de vida de la población, desarrollar sus capacidades y potencialidades; contar con un sistema económico que promueva la igualdad a través de la redistribución social y territorial de los beneficios del desarrollo; garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana; y proteger y promover la diversidad cultural.

Las investigadoras manifestamos que el buen vivir es la forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental de las personas, es la armonía, igualdad, equidad y solidaridad que deben mantener los seres humanos, para tener una vida digna sin mendicidad.

1.6.2. Obstáculos que impiden la integración laboral

Los obstáculos son barreras históricas de actitud que han provocado desigualdad de condiciones frente a situaciones sociales, como son el trabajo y la educación, como también existen diversos criterios en el ámbito empresarial con respecto a la contratación de estas personas, por lo que no son tomados en cuenta para ocupar cargos importantes dentro de una empresa, los mimos que piensas que no son capaces de utilizar ciertas herramientas o maquinaria normales.

Estos conceptos están asociados a su condición física, mental o sensorial y no a sus posibilidades reales de ejercer alguna actividad, reforzando así una cultura de discriminación.

1.6.3. Discriminación

Las personas con discapacidad aún suelen ser discriminadas y viven al margen de la sociedad, ya que no son tomados en cuenta y son excluidos de toda clase de oportunidades, por lo que tienen pocas esperanzas de conseguir un empleo.

La discriminación se funda en prejuicios que se han heredado a lo largo de la historia, sobre las capacidades y conductas que supuestamente tienen las personas con discapacidad. Estos prejuicios finalmente determinan las expectativas que se generan sobre ellas.

El no discriminar significa aceptar las diferencias e integrarlas a la sociedad desarrollando condiciones que permitan participar en igualdad de condiciones, ya que estas personas poseen un enorme potencial de conocimiento, y la sociedad al no aprovechar esto hacemos empobrecer a toda la sociedad.

1.6.4. La constitución

Artículo. 1. “Persona con discapacidad: Se entenderá por persona con discapacidad a aquella que como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, en una proporción equivalente al cuarenta por ciento de discapacidad, debidamente calificada por la autoridad sanitaria nacional” **(Página 1).**

Artículo 3. “Proceso de calificación: Reconocimiento y calificación corresponde a la autoridad sanitaria nacional emitir el certificado o documento que acredite la calificación de la discapacidad” **(Página 1).**

Las investigadoras consideramos que una persona con discapacidad es aquella que tiene ciertas deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, lo que equivale al cuarenta por ciento de deficiencia se lo considera como una persona con discapacidad, lo cual no les permite realizar con eficiencia su trabajo, y se ve restringida ejercer una o más actividades.

Derechos de las personas con discapacidad.

Artículo 8. Inclusión laboral: La autoridad nacional encargada de las relaciones laborales es competente para vigilar, controlar, dar seguimiento al cumplimiento

del porcentaje de inclusión laboral de personas con discapacidad y aplicar las sanciones conforme a lo establecido en la legislación correspondiente. **(Página 4).**

El porcentaje de inclusión laboral para el sector privado se calculará y aplicará en base al total de trabajadores, exceptuando aquellos cuyos contratos no sean de naturaleza estable o permanente conforme a la legislación vigente en materia laboral; y, en el sector público, en base al número de los servidores y obreros que tengan nombramiento o contrato de carácter permanente y estable, de acuerdo con la norma que para el efecto emitirá la autoridad nacional encargada de las relaciones laborales.

1.6.5. Código de trabajo

Obligaciones del empleador.

Artículo 2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo, y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad.

Artículo 33. El empleador público o privado que cuente con un mínimo de veinte y cinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año de vigencia de esta Ley, contado desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

En el segundo año, la contratación será del 1% del total de los trabajadores, en el tercer año el 2%, en el cuarto año el 3% hasta llegar al quinto año en donde la contratación será del 4% del total de los trabajadores, siendo ese el porcentaje fijo que se aplicará en los sucesivos años.

El contrato laboral deberá ser escrito e inscrito en la Inspección del Trabajo correspondiente, que mantendrá un registro específico para el caso. La persona con discapacidad impedida para suscribir un contrato de trabajo, lo realizará por medio de su representante legal o tutor. Tal condición se demostrará con el carné expedido por el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS).

Artículo 35. Las empresas e instituciones, públicas o privadas, para facilitar la inclusión de las personas con discapacidad al empleo, harán las adaptaciones a los puestos de trabajo de conformidad con las disposiciones de la Ley de Discapacidades, normas INEN sobre accesibilidad al medio físico y los convenios, acuerdos, declaraciones internacionales legalmente suscritos por el país.

Las investigadoras manifestamos que el código de trabajo tiene por objeto fundamental, regular los derechos y obligaciones de los empleadores, como también inscribir a las personas con discapacidad en la Insectoría de Trabajo, y a su vez pueden definir el contrato de trabajo, ya que mediante este contrato permitirá hacer cumplir con las tareas.

1.6.6. El consejo nacional de discapacidades (CONADIS)

La ley orgánica de discapacidad es un acuerdo muy importante que garantiza el bienestar de todos los ciudadanos del Ecuador y especialmente de las personas con discapacidad.

Según el último Censo Nacional, realizado por el INEC en el año 2010, de la población total del Ecuador (14'483.499 de habitantes), existen 816.156 personas con discapacidad (el 5,6% de la población).

Esta cifra corresponde a la respuesta otorgada en el momento del levantamiento de la información por parte de las personas encuestadas, quienes indicaron tener una discapacidad permanente por más de un año. Cabe recalcar que las preguntas sobre discapacidad para ser incorporadas en el censo, fueron elaboradas en base al apoyo técnico brindado por el CONADIS al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC); sin embargo, el levantamiento de información y aplicación

directa de las preguntas fue realizado por estudiantes de institutos educativos de nivel medio, sin un criterio técnico para la identificación real de la condición de discapacidad.

La Misión Solidaria Manuela Espejo, es una acción ejecutada entre los años 2009 y 2013, como un compromiso con los grupos de atención prioritaria, ha identificado que en el Ecuador existen 294.304 personas con “discapacidad mayor” (discapacidad de grado grave y muy grave).

La diferencia de los datos de estas dos últimas estadísticas radica en que el Estudio “Manuela Espejo” se centró en la discapacidad mayor, mientras que los datos del Registro Nacional incluye los grados moderado, grave y muy grave, que tienen reconocimiento legal en nuestro país.

1.6.7. Cuadros estadísticos de discapacidad

De acuerdo a los datos obtenidos en el Registro Nacional de Discapacidades del CONADIS, podemos manifestar que existen personas con diferentes tipos de discapacidad como la discapacidad física, mental o psicológica, intelectual y sensorial.

Estos datos se constituyen en el referente básico, como el punto de partida para la planificación y ejecución de planes, programas, proyectos y actividades dirigidas a la prevención, atención e inclusión social de las personas con discapacidad en nuestro país.

CUADRO N° 2. Tipos de discapacidad

Tipo de discapacidad	Cantidad	Porcentaje
Física	175.444	48.53%
Sensorial	90.443	25.02%
Intelectual	81.450	22.53%
Psicología	14.150	3.91%
TOTAL	361.487	100%

Fuente: Registro página web CONADIS hasta mayo 2013.

Elaborado por: Las investigadoras.

CUADRO N° 3. Causas de discapacidad

Congénito / genético	115.647	31,99%
Accidentes domésticos	16.190	4,48%
Accidentes de tránsito	15.473	4,28%
Accidentes de trabajo	11.544	3,19%
Trastornos nutricionales	430	0,12%
Desastres naturales / guerra	251	0,07%
Otros	100	0,03%

Fuente: Registro página web CONADIS hasta mayo 2013.

Elaborado por: Las investigadoras.

CUADRO N° 5. Discapacidades en la provincia de Cotopaxi

Provincia	Física	Sensorial	Intelectual	Psicologico	Total	%
Cotopaxi	4.014	2.810	2.071	193	9.088	2,51%

Fuente: Registro página web CONADIS hasta mayo 2013.

Elaborado por: Las investigadoras

1.6.8. DISCAPACIDAD

Según **PLANELLA, Jordi(2010)** en su libro *Alterando la Discapacidad* manifiesta que “Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás” **(Pág. 5)**.

Según la **Organización Mundial de la Salud** manifiesta que la discapacidad es definida como "toda aquella restricción o ausencia debida a una deficiencia de la capacidad de realizar una actividad”

Según las investigadoras manifestamos que la discapacidad es considerada en aquellas personas que poseen deficiencias físicas, sensoriales o intelectuales, lo cual les dificulta realizar un trabajo determinado, a la vez les impide interactuar con el ser humano, creando así desigualdad de condiciones.

1.6.8.1. Tipos de discapacidad

La discapacidad intelectual se caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores como la inteligencia, el lenguaje, y el aprendizaje, así como de las funciones motoras. Esta discapacidad abarca toda una serie de enfermedades y trastornos, dentro de los cuales se encuentra el retraso mental, el síndrome Down y la parálisis cerebral.

La discapacidad física es la clasificación que cuenta con las alteraciones más frecuentes, las cuales son secuelas de poliomielitis, lesión medular y amputaciones.

Las personas que poseen deficiencias visuales y quienes presentan problemas en la comunicación y el lenguaje tienen discapacidad sensorial.

La discapacidad auditiva presenta consecuencias de un traumatismo, enfermedad, una larga exposición al ruido o por la ingesta de medicamentos demasiados agresivos para el nervio auditivo.

Las investigadoras consideramos que estos tipos de discapacidades no les permiten a las personas interactuar de la mejor manera con el resto de la sociedad, lo cual son considerados como personas que poseen pocos talentos y capacidad para realizar cualquier actividad.

1.6.9. Desventaja laboral

SEGÚN JIMENEZ, Rodrigo (2010) en su libro *Desventaja Laboral* manifiesta que “Las relaciones laborales y el derecho al trabajo se han definido por la experiencia e intereses de personas que no tienen discapacidad, creando una serie de mecanismo que obstaculizan, el derecho al trabajo y todos los derechos que derivan de este, a las personas con discapacidad” (**Página. 10**).

Las investigadoras manifestamos que las personas con discapacidad tienen el derecho de trabajar en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laboral que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad.

1.6.10. Como tratar a las personas con discapacidad

Las personas con discapacidad son personas como cualquier otra, la primera reacción al observar que una persona presenta una discapacidad, es prestarle nuestra ayuda, mediante lo cual asociamos la discapacidad a la necesidad de

dependencia de otros, cuando lo deseable es que la persona con discapacidad logre la mayor independencia posible.

No es necesario estar sobre ellas, excepto para necesidades concretas, ya que ellas mismas nos pueden indicar que necesitan nuestra ayuda, es por eso que se debe actuar con naturalidad, el trato que debemos mantener debe ser igual que a otras personas, ya que desean vivir en situaciones normalizadas y que se valore lo que hacen por el mérito que tiene y no por el hecho de que sean personas con discapacidad.

El miedo o rechazo es una de las partes más difíciles, por lo que no se sabe cómo tratar a una persona con dificultades para hablar o con limitación cognitiva o enfermedades mentales, por lo que la impaciencia es un factor que dificulta a las personas con discapacidad, porque no comprenden bien las instrucciones que se les da o la comunicación puede ser dificultosa o lenta.

1.6.11. La discapacidad y el trabajo

Las personas con discapacidad han sido evaluadas de acuerdo a su capacidad para ejecutar determinadas tareas, sin considerar las posibilidades de adaptación al medio social o las nuevas tecnologías, es decir deben auto conocerse, ser consciente de las capacidades y limitaciones, así llegar a la conclusión de qué cosas es capaz de hacer.

Por lo tanto su productividad se encuentra asociada a percepciones sobre sus habilidades y no a sus verdaderas capacidades para realizar determinados trabajos, estas capacidades no están reducidas, sino que son diferentes y por lo tanto implican necesidades diferentes.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

2.1. Marco Institucional

La floricultura ha encontrado un importante estímulo para su crecimiento a partir de los años 1970 cuando comenzó a crecer en términos mundiales. Un conjunto de tecnologías como la creación de plásticos para cubiertas de invernaderos, el riego de precisión como el goteo, la incorporación de abundante y diverso equipamiento, instrumental, logística de movimientos de la mercadería y el transporte por vehículos refrigerados de gran tamaño y el avión, la llevaron a ser una actividad de alcance mundial.

Las florícolas se encuentran rodeado de volcanes y montañas, entre ellos el Cotopaxi, volcán activo más alto del mundo, el cual producen a una altitud de 3.000 metros, que reciben el agua pura que viene directamente de la montaña los Ilinizas, lo que combinado con las especificaciones naturales de la región, tales como el suelo fértil prolongado hacen de nuestras flores mejores rosas del mundo.

Debido a la ubicación geográfica de las fincas y a un manejo integrado y profesional de las plantas, las rosas tienen características muy marcadas y apreciadas por los clientes, tales como: Botones grandes, tallos largos y gruesos, colores más definidos y un maravilloso follaje, lo cual su filosofía de trabajo les impulsan a construir relaciones a largo plazo con empresas que

requieran un producto de alta calidad, lo cual valoran a cada uno de sus clientes, además les brindamos un trato personalizado y buscan siempre el satisfacer sus necesidades.

La creación de empleo por las empresas florícolas representa una fuerte ventaja, especialmente en el contexto de una situación de crisis y estancamiento económico.

2.1.1. Misión

Ser un equipo innovador en constante revisión y mejora de los procesos, la actualización de las variedades y técnicas de producción para asegurar que todos los clientes se sientan satisfechos, siempre dando un paso por delante frente a la competencia, desarrollando las estrategias de ventas para fusionarse con la actual evolución del mercado.

2.1.2. Visión

Construir relaciones a largo plazo con empresas que requieren productos de alta calidad, valorando cada uno de los clientes, dando a cada una de ellas un servicio personalizado, y siempre intentando satisfacer sus necesidades.

2.1.3. Valor Institucional

Puntualidad: Ser diligente en el cumplimiento de las tareas y en la entrega del producto.

Respeto al ser Humano: Todos los compañeros de trabajo deben respetarse y compartir sus experiencias, evitando problemas personales.

Excelente calidad de rosas: Satisfacer las necesidades de los clientes ofreciendo un producto de óptima calidad, en empaques adecuados que permita su protección e identificación.

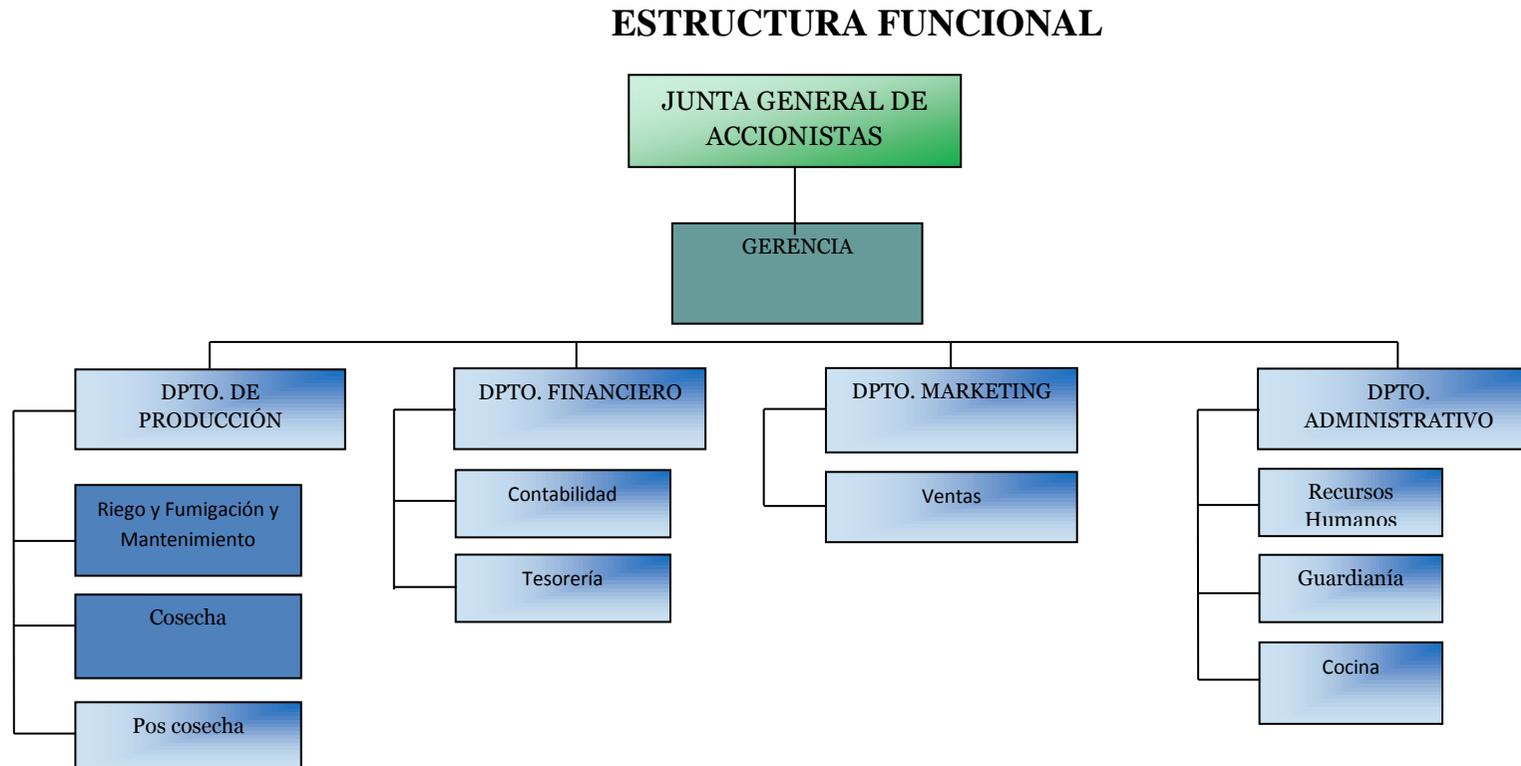
Trabajo en Equipo: Contar con la colaboración y la voluntad de cada uno de los empleados para cumplir los objetivos.

Equidad: Mantener un buen trato a todos los trabajadores por igual para que exista justicia.

Honradez: Todo el personal debe ser honesto iniciando por sus actos y terminando por las cosas materiales.

2.1.4. Organigrama estructural

Para la elaboración del organigrama se tomó en cuenta la florícola Continex por ser la empresa más grande del cantón Latacunga.



Fuente: Florícola Continex

Elaborado por: Las investigadoras

2.1.5. Matriz FODA

CUADRO N° 6. Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Empresas legalmente constituidas. ➤ Alta experiencia y trayectoria en la floricultura. ➤ Diversidad y calidad en la producción y comercialización de rosas. ➤ Integración a las personas con discapacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Generación de empleo para las personas con discapacidad y mejora en la calidad de vida. ➤ Buenas relaciones comerciales. ➤ Libertad de establecer políticas de promoción y publicidad.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de motivación y capacitación al personal. ➤ Exceso de trabajo para el personal discapacitado. ➤ No tienen material de trabajo adecuado. ➤ Discriminación al personal discapacitado. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cambios climáticos. ➤ Crisis económica en países de destino del Producto. ➤ Disminución de inversiones extranjeras. ➤ Incremento de la competencia.

Fuente: Florícola Continex.

Elaborado por: Las investigadoras

2.2. Diseño Metodológico

2.2.1. Tipos de investigación

2.2.1.1. Investigación Aplicada

La investigación aplicada se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos.

En el presente trabajo se empleó la investigación aplicada, ya que se utilizó y aplicó todos los conocimientos adquiridos para conocer el estado en que se encuentran las Florícolas del cantón Latacunga.

2.2.1.2. Investigación Documental

La investigación documental es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, anuarios, registros, códigos, constituciones, entre otros.).

En el presente trabajo se aplicó la investigación documental por cuanto se utilizó libros para obtener información necesaria para el desarrollo del trabajo investigativo.

2.2.1.3. Investigación de Campo

La investigación de campo es entendida como el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas, y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo.

En el presente trabajo se aplicó la investigación de campo, lo cual permitió conocer y recolectar la información directamente del personal.

2.2.2. Métodos de investigación

2.2.2.1. Método Deductivo

Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. Se inicia con el análisis de los postulantes, teoremas, leyes, principios.

En la presente investigación se utilizó este método lo cual permitió obtener información a través de la aplicación de instrumentos y recolección de datos para así obtener resultados específicos y dar solución al problema.

2.2.2.2. Método analítico

Este método es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual, es decir descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos.

Este método ha ayudado a analizar cada uno de los hechos que intervienen dentro del problema planteado, pudiendo dar soluciones a los mismos.

2.2.2.3. Método Descriptivo

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

En el desarrollo de la investigación se utilizó el método descriptivo, porque se realizó en base a procesos y actividades que se realizan dentro de las florícolas, las mismas que dieron a conocer la situación real de las empresas, siendo estos datos importantes para llegar a una conclusión clara, permitiendo buscar estrategias de motivación del personal.

2.2.3. Técnicas de investigación

2.2.3.1. La observación

Consiste en visualizar muy detalladamente los acontecimientos o hechos suscitados en el entorno laboral y personal dentro y fuera de las empresas públicas. Esta técnica es indispensable para el proceso de investigación ya que facilitara el desarrollo del proyecto.

Fue necesario realizar una observación continua y permanente, lo cual facilitó diagnosticar el principal problema que existía en las florícolas del cantón Latacunga, para analizarlas y dar una respectiva solución.

2.2.3.2. La entrevista

Es una técnica que permite obtener datos auditivos, mediante un dialogo entre dos personas que son el entrevistado y el entrevistador con el fin de obtener información verídica para el desarrollo de la investigación.

Para la ejecución de la entrevista se utilizará una guía de entrevista que es un instrumento que ayudará al desarrollo de la investigación. La entrevista estará dirigida a los Jefes de Recursos Humanos de las diez principales Florícolas de la ciudad de Latacunga.

Esta técnica permitió obtener información verbal acerca del personal y sobre la situación de la empresa, a través de varias preguntas las cuales fueron manifestadas los Jefes de Recursos Humanos de las Florícolas.

2.2.3.3. Encuesta

La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación, porque permite obtener una amplia información de fuentes primarias. Esta técnica ayuda a recolectar información, a través de la aplicación de un cuestionario basado en un banco de preguntas. La encuesta estará destinada a todas las

personas con discapacidad que laboran en las florícolas de la ciudad de Latacunga.

Con la aplicación de esta técnica permitirá determinar la necesidad de crear un Plan de Capacitación, sobre Desarrollo de Talentos y Motivación para las personas con discapacidad.

2.2.4. Instrumentos de la investigación

2.2.4.1. Ficha de observación

La ficha de observación es aquel documento mediante el cual es posible obtener toda la información de un tema en particular, puede ser información sobre alguien o sobre algo, esta obtención de datos son el resultado de la observación.

Este instrumento se utilizó con el fin de recopilar información directa sobre las actividades cotidianas que realizan las personas con discapacidad en las florícolas de Cantón Latacunga, a la vez este instrumento permitió conocer la situación actual en cuanto al ambiente laboral.

2.2.4.2. Cuestionario

El cuestionario es un conjunto de preguntas preparado cuidadosamente sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación para que sea contestado por la población o su muestra.

El cuestionario fue aplicado al personal con discapacidad, con preguntas abiertas y cerradas los cuales permitió recabar información necesaria para el desarrollo del trabajo investigativo.

2.2.4.3. Entrevista Estructurada

La entrevista estructurada es un dialogo intencional, una conversación que el entrevistador establece con el sujeto investigado, con el propósito de obtener información.

La entrevista se lo aplico a los jefes de Talento Humano de las diez principales florícolas del cantón Latacunga, basado en una serie de preguntas que permiten obtener información sobre el funcionamiento de las empresas, la integración del personal, el trabajo de las personas con discapacidad, para poder aplicar en el plan de capacitación y motivación.

2.2.5. Fuentes de información

2.2.5.1. Fuentes primarias

Se recopilo información necesaria para responder a las necesidades inmediatas de la investigación a través de la observación, entrevista, fotografías, encuestas, apuntes de investigación, análisis estadístico.

2.2.5.2. Fuentes secundarias

Los datos obtenidos para el desarrollo de la investigación se obtuvo mediante: tesis, libros, páginas de internet, enciclopedias, folletos de capacitación, fuentes bibliográficas, entre otros.

2.3. Unidad de Análisis

2.3.1. Población

TABLA N°1. Unidad de análisis

N°	FLORICOLA	PERSONAS DISCAPACITADAS
1	Florícola Continex S.A	12
2	Florícola La Rosaleda	6
3	Florícola Ecuavros	8
4	Florícola EQR	7
5	Florícola Texas Flowers	5
6	Florícola Bloomingacres	10
7	Florícola Flores Toacaso S.A.	6
8	Florícola Nevaflor	4
9	Florícola Tambo Roses	4
10	Florícola Sierra Flor	3
TOTAL		65 Personas con discapacidad

Fuente: www.agrocalidad.gob.ec/

Elaborado por: Grupo de investigadores

2.4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS.

1.- ¿Usted es discriminado en el trabajo por sus compañeros y empleador?

TABLA N° 2. Resultados pregunta 1 – encuesta

Es discriminado en el trabajo por sus compañeros y empleador.

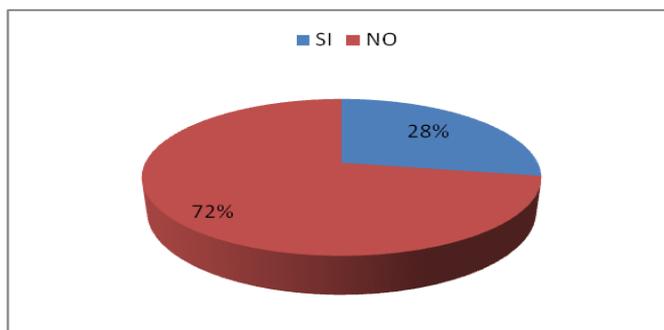
OPCIÓN	VALOR	%
SI	18	28%
NO	47	72%
TOTAL	65	100%

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Realizado por: Los Investigadores.

GRAFICO N° 2. Ilustración pregunta 1 – encuesta

Es discriminado en el trabajo por sus compañeros y empleador.



Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Realizado por: Los Investigadores.

ANÁLISIS E INTERPRETACION

Mediante las encuestas realizadas al personal con discapacidad, se pudo concluir que el 28 % de las personas manifestaron que son discriminados en sus trabajos, mientras que el 72% manifiesta que no son discriminados.

El 28% de las personas con discapacidad son discriminados, porque no tienen un mayor conocimiento sobre las actividades que realizan, esto produce la desigualdad de oportunidades ante el puesto de trabajo, estas personas con tienen el mismo derecho de trabajar y deben ser tratados igual que todos.

2.- ¿Usted se siente capaz de realizar cualquier tipo de actividad en la florícola?

TABLA N° 3. Resultados pregunta 2 – encuesta

Se siente capaz de realizar cualquier tipo de actividad en la florícola

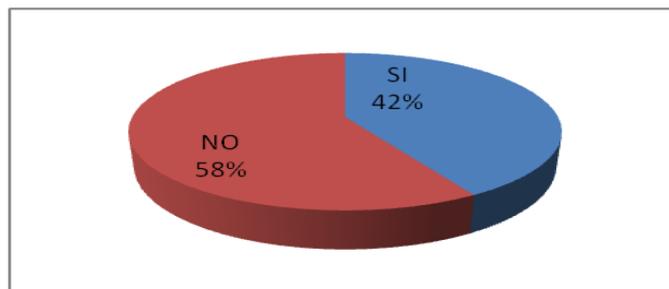
OPCION	VALOR	%
SI	27	42%
NO	38	58%
TOTAL	65	100%

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Realizado por: Los Investigadores.

GRÁFICO N° 3. Ilustración pregunta 2 – encuesta

Se siente capaz de realizar cualquier tipo de actividad en la florícola



Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Realizado por: Los Investigadores.

ANÁLISIS E INTEPRETACIÓN

Mediante las encuestas realizadas se determinó que el 42% de personas con discapacidad se sienten capaces de realizar cualquier tipo de actividad, mientras que el 58% manifiesta que no son capaces de realizar otro tipo de actividad dentro de la empresa.

Mediante las encuestas realizadas se pudo deducir que un porcentaje de 58% de personas con discapacidad manifestaron que no son capaces de realizar otro tipo de actividades por falta de motivación y también por su discapacidad, esto se debe por el miedo de no poder ejecutar correctamente sus actividades laborales con rapidez.

3.- ¿Qué nivel de conocimiento tiene usted en el cargo que ocupa?

TABLA N° 4. Resultados pregunta 3 – encuesta

Nivel de conocimiento tiene usted en el cargo que ocupa

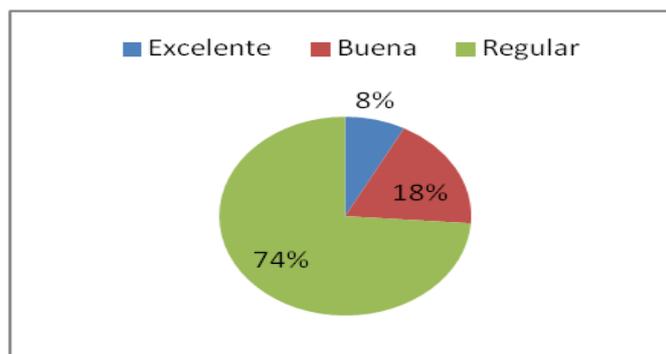
OPCION	VALOR	%
Excelente	5	8%
Buena	12	18%
Regular	48	74%
TOTAL	65	100%

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Realizado por: Los Investigadores.

GRÁFICO N° 4. Ilustración pregunta 3 – encuesta

Nivel de conocimiento tiene usted en el cargo que ocupa



Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Realizado por: Los Investigadores.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante las encuestas realizadas a las personas con discapacidad, se determinó que el 8% tienen un excelente conocimiento en el cargo que ocupan, el 18% tienen un buen conocimiento sobre el cargo que desempeñan, mientras que el 74% tiene un conocimiento regular sobre el cargo que ocupan.

Las personas con discapacidad no tienen un conocimiento excelente en su área laboral, los mismos que manifiestan que no tienen mucha experiencia y no son capacitados en su área laboral, lo cual no les permite ejercer de manera eficiente en su trabajo.

4.- ¿Qué trato recibe Ud. por parte de sus compañeros y empleadores?

TABLA N° 5. Resultados pregunta 4 – encuesta

El trato recibe de sus compañeros y empleadores

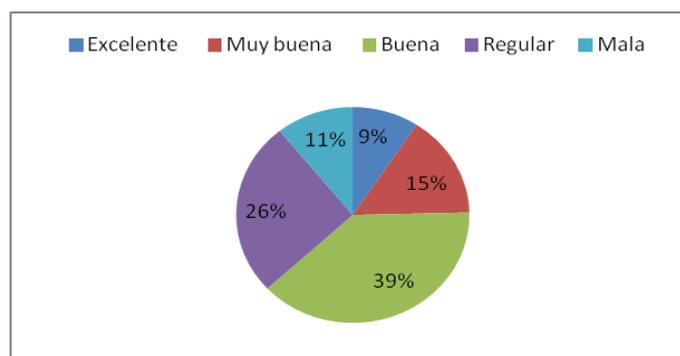
OPCION	VALOR	%
Excelente	6	9%
Muy buena	10	15%
Buena	25	39%
Regular	17	26%
Mala	7	11%
TOTAL	65	100%

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Realizado por: Los Investigadores.

GRÁFICO N° 5. Ilustración pregunta 4 – encuesta

El trato recibe de sus compañeros y empleadores



Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Realizado por: Los Investigadores.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Mediante las encuestas se pudo detectar que el 9% de las personas tienen un excelente trato, el 15% tiene una muy buena relación, el 39% tienen buenas relaciones, el 26% mantiene un trato regular, mientras que el 11% del personal discapacitado tienen una mala relación con sus compañeros de trabajo.

De acuerdo a las encuestas aplicadas se determinó que solo el 9% de los encuestados reciben un trato excelente, mientras que los demás manifestaron que son rechazados y discriminados por su condición de discapacidad.

5.- ¿Usted se siente satisfecho en el cargo que desempeña?

TABLA N° 6. Resultados pregunta 5 – encuesta

Se siente satisfecho en el cargo que desempeña.

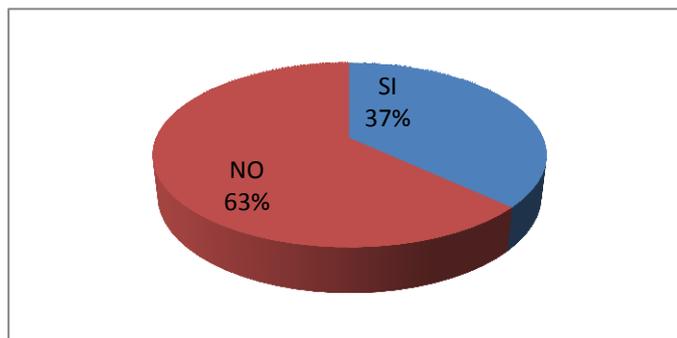
OPCION	VALOR	%
SI	24	37%
NO	41	63%
TOTAL	65	100%

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Realizado por: Los Investigadores.

GRÁFICO N° 6. Ilustración pregunta 5 – encuesta

Se siente satisfecho en el cargo que desempeña.



Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Realizado por: Los Investigadores.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Mediante las encuestas realizadas a las personas con discapacidad se determinó que el 37% de las personas si se sienten satisfechos en el cargo que desempeñan, mientras que el 63% no están satisfechos en el cargo que ocupan, ya que manifiestan que les gustaría realizar otro tipo de actividades.

De las encuestas aplicadas a las personas con discapacidad se pudo deducir que el 63% de los encuestados no se sienten satisfechos en sus labores, ya que manifiestan que les gustaría recibir capacitaciones para realizar otro tipo de actividades, y tener un mayor conocimiento, lo cual les permitan ejecutar otro tipo de labores.

6.- ¿Ha existido la inducción correspondiente en la empresa por parte del empleador para que puedan laborar las personas con discapacidad?

TABLA N° 7. Resultados pregunta 6 – encuesta

La inducción correspondiente para las personas con discapacidad.

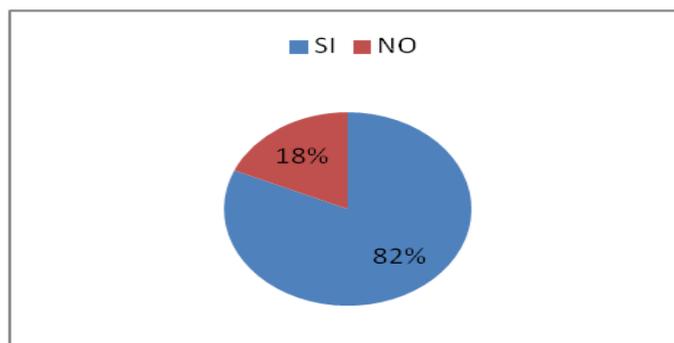
OPCION	VALOR	%
SI	12	82%
NO	53	18%
TOTAL	65	100%

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Realizado por: Los Investigadores.

GRAFICO N° 7. Ilustración pregunta 6 – encuesta

La inducción correspondiente para las personas con discapacidad.



Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Realizado por: Los Investigadores

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante las encuestas realizadas se pudo determinar que el 18% de las personas con discapacidad no están incluidas en las empresas, mientras que el 82% de las personas si están incluidas en el sector florícola.

De acuerdo a las encuestas realizadas manifestaron que el personal con discapacidad han recibido la inducción correspondiente por parte del empleador para que puedan laborar con facilidad, esto se debe a que las florícolas se rigen de acuerdo al código de trabajo, lo que les obliga a incluir el 4% de las personas con discapacidad dentro de las empresas.

7.- ¿Usted recibe charlas de motivación de parte de su empleador?

TABLA N° 8. Resultados pregunta 7 – encuesta

Recibe charlas de motivación de parte de su empleador.

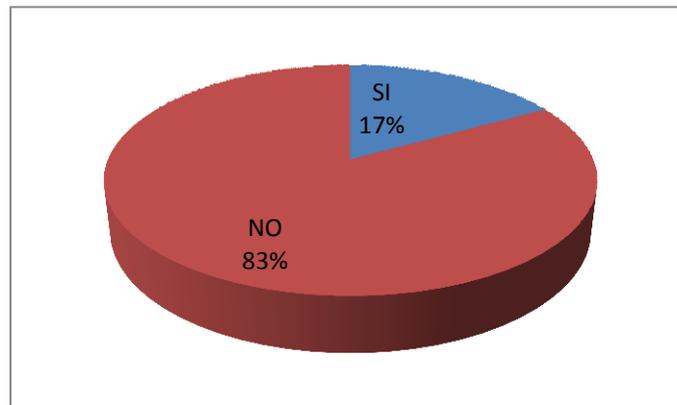
OPCION	VALOR	%
SI	11	17%
NO	54	83%
TOTAL	65	100%

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Realizado por: Los Investigadores.

GRÁFICO N° 8. Ilustración pregunta 7 – encuesta

Recibe charlas de motivación de parte de su empleador.



Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Realizado por: Los Investigadores.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Mediante las encuestas realizadas se detectó que el 17% de las personas con discapacidad reciben charlas de motivación, mientras que el 83% no reciben capacitación y motivación para realizar sus actividades laborales.

De acuerdo a las encuestas aplicadas se puede deducir que las personas con discapacidad que laboran en las florícolas de cantón Latacunga no obtienen ninguna capacitación por parte de la empresa, el cual provoca una inestabilidad a la hora de desempeñar sus actividades, a la vez manifestaron que es muy necesario recibir capacitación y motivación, ya que esto les ayudará a desenvolverse de una mejor manera.

8.- ¿Le gustaría que su jefe inmediato realice rotación de puestos de trabajo?

TABLA N° 9. Resultados pregunta 8 – encuesta

Realiza rotación de puestos de trabajo en la empresa.

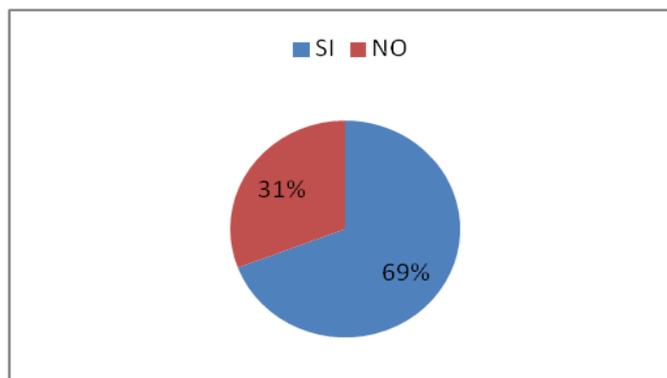
OPCION	VALOR	%
SI	45	69%
NO	20	31%
TOTAL	65	100%

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Realizado por: Los Investigadores.

GRÁFICO N° 9. Ilustración pregunta 8 – encuesta

Realiza rotación de puestos de trabajo en la empresa.



Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Realizado por: Los Investigadores.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Mediante las encuestas realizadas manifiestan que el 31% de las personas con discapacidad no les gustaría que se realicen rotación de puesto, mientras que el 69% requieren que se realice rotación de puestos.

Mediante las encuestas realizadas manifestaron que las personas con discapacidad necesitan que se realicen rotación de puesto para tener más conocimientos en otras actividades laborales, el mismo que les ayudará a mejorar sus conocimientos, lo cual permitirá la superación personal de muchas personas.

9.- ¿A Ud. le gustaría realizar otras actividades adicionales dentro de su área laboral?

TABLA N° 10. Resultados pregunta 9 – encuesta

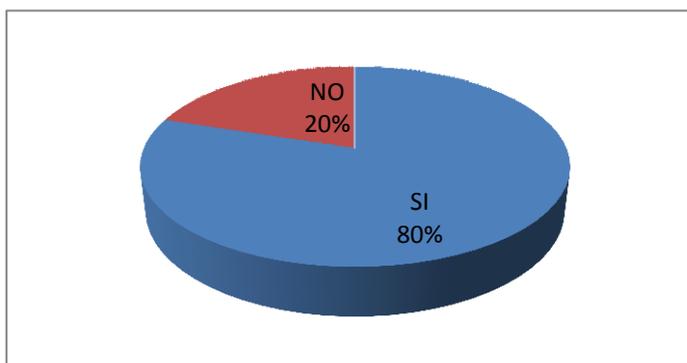
Le gustaría realizar otras actividades adicionales dentro de su área laboral

OPCION	VALOR	%
SI	52	80%
NO	13	20%
TOTAL	65	100%

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.
Realizado por: Los Investigadores.

GRÁFICO N° 10. Ilustración pregunta 9 – encuesta

Le gustaría realizar otras actividades adicionales dentro de su área laboral



Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.
Realizado por: Los Investigadores.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Mediante las encuestas realizadas, el 20% manifiesta que no les gustaría realizar otras actividades adicionales, ya que se sienten cómodos y piensan que no son capaces de ocupar cargos importantes, y el 80% manifiesta que si desean realizar otro tipo de actividades adicionales.

De acuerdo a las encuestas aplicadas el personal discapacitado manifestaron que si les gustaría realizar otro tipo de actividad en su tiempo adicional, para poder tener un ingreso más en su hogar y poder compartir sus conocimientos a otros compañeros de trabajo.

10.- ¿Tiene Ud. algún talento adicional que no ha demostrado en la empresa?

TABLA N° 11. Resultados pregunta 10 – encuesta

Tiene un talento adicional que no ha demostrado en la empresa

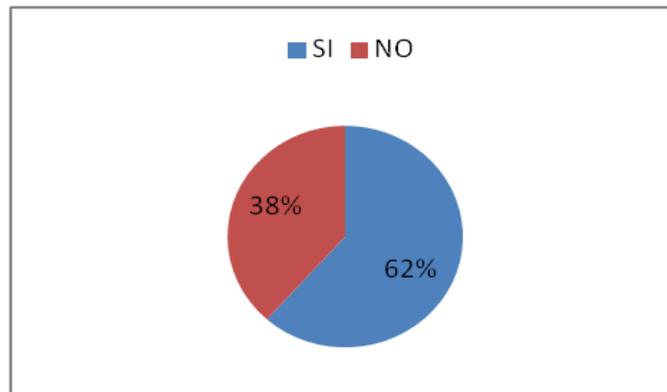
OPCION	VALOR	%
SI	40	62%
NO	25	38%
TOTAL	65	100%

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Realizado por: Los Investigadores.

GRÁFICO N° 11. Ilustración pregunta 10 – encuesta

Tiene un talento adicional que no ha demostrado en la empresa



Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Realizado por: Los Investigadores.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Mediante las encuestas realizadas el 31% de las personas con discapacidad no tienen un talento adicional, mientras que el 62% de las personas si poseen un talento adicional pero en el cual no demuestran por su trabajo.

De las encuestas realizadas a las personas con discapacidad se determina que existen personas que tienen talentos adicionales, en el cual manifiestan que no han demostrado por su inseguridad y falta de motivación.

11.- ¿Cree Ud. que está capacitado para ocupar un cargo importante dentro de la empresa?

TABLA N° 12. Resultados pregunta 11 – encuesta

Está capacitado para ocupar un cargo importante dentro de la empresa

OPCIÓN	VALOR	%
SI	5	8%
NO	60	92%
TOTAL	65	100%

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Realizado por: Los Investigadores.

GRÁFICO N° 12. Ilustración pregunta 11 – encuesta

Está capacitado para ocupar un cargo importante dentro de la empresa



Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Realizado por: Los Investigadores.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Mediante las encuestas realizadas se pudo detectar que el 8% del personal con discapacidad si están capacitados para ocupar cargos importantes dentro de la empresa, pero el 92% del personal no está capacitado para desempeñarse en cualquier área de trabajo.

Se pudo detectar que la mayoría de los encuestados no están capacitados para ocupar cargos importantes dentro de la empresa, esto se debe a que no son tomados en cuenta por su discapacidad, por lo que se encuentran en lugares de trabajo como en riego de agua, limpieza y cortar cartones.

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

El personal con discapacidad que labora en las florícolas del cantón Latacunga no son motivados ni capacitados, por lo que existe un bajo nivel de rendimiento en sus labores cotidianas, razón por el cual no tienen un mayor conocimiento sobre las tareas encomendadas y no pueden desarrollar otro tipo de actividades, por lo que existe aún la discriminación por parte de sus compañeros de trabajo, esto conlleva a que el personal con discapacidad no se sienten satisfechos en el cargo que desempeñan, motivo por el cual necesitan ser capacitados y motivados para tener un mayor conocimiento.

El personal con discapacidad manifiestan que poseen talentos y habilidades, pero que no son desarrollados dentro de su área de trabajo, como es el manejo de la computadora, archivo de documentos, recepción de llamadas telefónicas, el mismo que requiere que sean tomados en cuenta para poder trabajar dentro de las oficinas y demostrar que son capaces.

CONCLUSIONES LAS ENCUESTAS

- ✓ Mediante la aplicación de las encuestas se determinó que en las florícolas del cantón Latacunga no existe un Plan de capacitación sobre Desarrollo de Talentos y Motivación para las personas con discapacidad, el cual el personal discapacitado no tiene un mayor conocimiento sobre sus funciones laborales, es decir no se encuentran conformes con el desarrollo de su trabajo por falta de motivación por parte de su empleador, y no son capaces de demostrar sus habilidades y talentos que ellos poseen.

- ✓ En algunas florícolas del cantón Latacunga las personas con discapacidad no son consideradas en su área laboral, ya que existe exceso de trabajo, lo cual implica que no puedan desenvolverse y realizar sus actividades de una manera eficiente y eficaz.

- ✓ La propuesta del siguiente proyecto es factible, porque mediante la elaboración del Plan de capacitación, los empleadores podrán guiarse para motivar al personal para que no exista problemas en el desarrollo de sus funciones, y también podrán desarrollar actividades adicionales dentro de la empresa.

2.5. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LA ENTREVISTA

Las entrevistas se realizaron al personal de Recursos Humanos de las florícolas del cantón Latacunga.

CUADRO N° 7. Matriz de Entrevista

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Cuántas personas con discapacidad laboran en su empresa de acuerdo al artículo del código de trabajo?	En nuestra empresa tenemos el 4% total de trabajadores con discapacidad como establece la ley.
¿Qué beneficios les brinda su empresa a las personas con discapacidad?	Todos los beneficios que establecen la ley, permisos, alimentación atención medican, entre otros.
¿Las personas con discapacidad con qué grado de satisfacción cumplen sus actividades labores?	No cumplen satisfactoriamente con su trabajo, pero sin embargo nosotros les consideramos, y el trabajo que realizan son de acuerdo al grado de su discapacidad, o a su vez nos pueden ayudar en lo que puedan.

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Se realiza la evaluación de desempeño y seguimiento a los trabajadores con discapacidad?	Sí. ya que contamos con supervisores para cada área, lo cual están encargados de verificar el cumplimiento de las actividades
¿Qué cree usted que les hace falta a sus trabajadores con discapacidad, para que tengan un buen desenvolvimiento en su área laboral?	Motivarlos para que no se sientan incapaces, realizar un seguimiento para ubicarles en un trabajo que en verdad les guste y preguntar a las personas con discapacidad que actividad le gustaría realizar dentro de la empresa.
¿Cree usted que es necesario implementar un plan de capacitación sobre desarrollo de talentos y motivación dirigidos a las personas con discapacidad?	Si es necesario, porque dentro de la empresa no realizamos una capacitación exclusiva para ellos y es muy necesario tanto para la empresa como para el personal discapacitado.
¿Qué tipo de actividades mejorarían las interrelaciones de sus trabajadores con las personas discapacitadas?	Es necesario realizar capacitaciones sobre relaciones humanas al resto del personal para que así tengan consideración también mantengan un trato adecuado y respeto mutuo.

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Elaborado por: Investigadores.

CONCLUSIONES DE LAS ENTREVISTAS

- ✓ De acuerdo a las entrevistas realizadas a los jefes de Recursos Humanos dan a conocer que en la empresa laboran personas con discapacidad de acuerdo al número que establece la ley el mismo que tienen todos los beneficios. Los cuales cumplen sus actividades con responsabilidad pero no con eficiencia ni eficaz, considera que la capacitación y la motivación serán de gran ayuda y es muy importante para el buen desempeño en el cargo que ocupa.
- ✓ Además manifiesta que el personal con discapacidad necesitan estar motivados, el cual en las empresas no han realizado este tipo de actividad, por falta de iniciativa, ya que con un equipo feliz y motivado será mucho más fácil conseguir los objetivos fijados por la empresa.
- ✓ También se puede detectar de acuerdo a la entrevista aplicada, el personal con discapacidad pueden realizar otros tipos de actividades sin embargo en la empresa no existe rotación de puestos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDOS	PÁG.
3. APLICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	66
3.1.JUSTIFICACIÓN.....	66
3.2. OBJETIVOS.....	68
3.2.1. GENERAL.....	68
3.2.2. ESPECÍFICOS	68
3.3. INTRODUCCIÓN.....	69
3.3.1. ALCANCE.....	70
3.3.2. IMPACTO.....	70
3.3.3. FACTIBILIDAD.....	70
3.3.4. A QUIÉN VA DIRIGIDA LA CAPACITACIÓN.....	70
3.4. PLAN DE ACCIÓN.....	71
1.1.2.FLUJOGRAMA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	73
Programa de capacitación (Semana 1-La discriminación).....	74
Programa de capacitación (Semans 2–Trabajo en equipo).....	75
Programa de capacitación (Semans 3–Relaciones interpersonales.....	76
Programa de capacitación (Semana 4-Imagen personal).....	77
Programa de capacitación (Semana 5- Motivación personal).....	78
Programa de capacitación (Semana 6-Desarrollo de talentos).....	79
PLAN DE CAPACITACIÓN.....	80
PERFIL DEL CAPACITADOR.....	81
PLAN DE CAPACITACIÓN LA DISCRIMINACIÓN.....	83
Cronograma de actividades.....	84
Presupuesto.....	85
PLAN DE CAPACITACIÓN TRABAJO EN EQUIPO.....	87
Cronograma de actividades.....	88
Presupuesto.....	89
PLAN DE CAPACITACIÓN RELACIONES INTERPERSONALES.....	91
Cronograma de actividades.....	92
Presupuesto.....	93

PLAN DE CAPACITACIÓN IMAGEN PERSONAL.....	95
Cronograma de actividades.....	96
Presupuesto.....	97
PLAN DE CAPACITACIÓN MOTIVACIÓN PERSONAL.....	99
Cronograma de actividades.....	100
Presupuesto.....	101
PLAN DE CAPACITACIÓN DESARROLLO DE TALENTOS.....	103
Cronograma de actividades.....	104
Presupuesto.....	105
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN.....	106
CONCLUSIONES.....	108
RECOMENDACIONES.....	109

CAPÍTULO III

3. APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE DESARROLLO DE TALENTOS Y MOTIVACIÓN PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE LABORAN EN LAS FLORÍCOLAS DEL CANTÓN LATACUNGA.

3.1. Justificación

El presente Plan de Capacitación y Motivación ha sido diseñado por las señoritas Anguisaca Chicaiza Rosa Jeaneth y Toapanta Oña María Belén estudiantes de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la universidad Técnica de Cotopaxi, como trabajo de investigación para la obtención del título como Licenciada en Secretariado Ejecutivo Gerencial, el cual será de gran importancia para las florícolas del cantón Latacunga, la misma que permitirá mantener un personal motivado e incentivado, ya que ellos son los pilares fundamentales para que una organización alcance elevados niveles de competitividad.

Mediante este Plan se pretende mejorar las relaciones laborales del personal con discapacidad, minimizar la discriminación y lograr que desarrollen sus talentos y habilidades mediante herramientas eficaces y eficientes basadas en la motivación e incentivos.

La capacitación permitirá al empleado adquirir conocimientos y habilidades

relativas al trabajo, el cual tendrán un desenvolvimiento eficaz en cada uno de sus cargos correspondientes, logrando así su progreso personal y laboral en las florícolas.

Es importante elaborar un Plan de capacitación sobre Desarrollo de Talentos y Motivación, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de las personas con discapacidad y contribuir al desarrollo de la empresa, logrando un desempeño eficiente y mejorando la calidad de trabajo.

El trabajar con personas que poseen discapacidad, es el modo más efectivo de romper el círculo de la marginación, la pobreza y la exclusión social. Las personas con discapacidad se ven atrapadas en este círculo con frecuencia, y es necesaria la acción positiva para ayudarlos a salir de esa situación, y así se sientan más cómodos y participen con mayor calidad en los diferentes programas y servicios de cualquier entidad pública o privada.

Por medio de este trabajo investigativo se pretende ayudar a las personas con discapacidad que laboran en las florícolas del cantón Latacunga, lograr la igualdad de oportunidades y brindar un trato adecuado, permitiéndole tener una vida digna y evitar la discriminación, por medio de motivación y capacitación, para que así aumenten sus conocimientos y puedan interactuar con cada uno de ellos. Estas personas cuentan con dos cualidades que los hacen excelentes trabajadores la habilidad manual y su gran capacidad de concentración.

3.2. Objetivos

3.2.1. General

- ✓ Diseñar un plan de capacitación sobre Desarrollo de talentos y Motivación para las personas con discapacidad que laboran en las florícolas del cantón Latacunga.

3.2.2. Específicos

- ✓ Detectar las necesidades del plan de capacitación para las personas con discapacidad.
- ✓ Desarrollar programas de capacitación para las personas con discapacidad que laboran en las florícolas del cantón Latacunga.
- ✓ Identificar el perfil de los capacitadores y la población a la que se dirige el plan de capacitación sobre Desarrollo de Talentos y Motivación.

3.3. Introducción

La capacitación es el conjunto de acciones de preparación, continuas y planificadas, concebido como una inversión, que desarrollan las organizaciones dirigidas a mejorar las competencias y calificaciones de los trabajadores, para cumplir con calidad las funciones del cargo, asegurar su desempeño exitoso y alcanzar los objetivos.

La presente propuesta se basa en un Plan de Capacitación sobre Desarrollo de Talentos y Motivación para las personas con discapacidad que laboran en las florícolas de Cantón Latacunga, lo cual garantizará que los colaboradores se sientan motivados e incentivados al momento de realizar sus actividades laborales, y así generar un cambio de actitud en las personas con discapacidad, crear un clima laboral más satisfactorio, crear estándares de productividad y excelencia, generar mayor conocimiento sobre las diversas actividades que se realizara en las florícolas, lo cual les permitirá integrarse a diferentes áreas laborales, siendo así más competentes ante la sociedad.

Al aplicar una capacitación hacia los empleados permite alcanzar un nivel de conocimiento más amplio, logrando así que el perfil del colaborador se ajuste al perfil del puesto de trabajo. Este proceso asegura la motivación del trabajador durante su vida laboral y le posibilite promover cargos superiores y estar preparados para asumir cambios que se producen en las empresas.

Para dar un mejor cumplimiento a este proyecto utilizaremos, técnicas de motivación, estrategias de aprendizaje y métodos más adecuados para que las personas con discapacidad desarrollen los talentos y habilidades.

3.3.1. Alcance

El presente plan de capacitación y motivación es de aplicación para las personas con discapacidad que laboran en las florícolas de cantón Latacunga.

3.3.2. Impacto

El diseño del plan de capacitación y motivación generará una gran ayuda para los empleadores y personal con discapacidad de las florícolas de cantón Latacunga, porque la capacitación, motivación y desarrollo de sus habilidades permitirá al personal con discapacidad adoptar nuevos conocimientos, habilidades y aptitudes para desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia.

3.3.3. Factibilidad

Para realizar el presente Plan de capacitación se trabajó con las personas con discapacidad que laboran en las florícolas del Cantón Latacunga, a través de los jefes departamentales quienes facilitaron la apertura en las florícolas, mediante este proceso se contó con la colaboración del personal discapacitado y sus compañeros de trabajo para llevar a cabo las encuestas y las entrevistas.

Una vez analizada las encuestas y las entrevistas se determina la necesidad de implementar el presente plan de Capacitación, donde se deduce que la propuesta es factible, tomando en cuenta que el recurso económico para desarrollar la propuesta, serán proporcionados por la empresa.

3.3.4. A quien va dirigida la capacitación

El Plan de capacitación y motivación está dirigido para las personas con discapacidad que laboran en las florícolas del cantón Latacunga, lo cual son un factor importante para el progreso de las Florícolas.

Por medio de la capacitación impartida se pretende motivar al personal discapacitado y evitar la discriminación, manteniendo buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.

3.4. Plan de acción

Áreas: Personal con discapacidad

Objetivo: Motivar y capacitar para un buen desenvolvimiento en su área de trabajo a las personas con discapacidad en las florícolas de cantón Latacunga.

Plan de Acción: Plan para la capacitación y desarrollo del personal.

Propósito: Lograr la motivación emocional y el desarrollo de talentos de acuerdo a sus habilidades y capacidades

Estrategias para llevar a cabo la capacitación

- ✓ Detección de necesidades de capacitación.
- ✓ Realizar un Plan de capacitación y desarrollo.
- ✓ Programas de Capacitación.
- ✓ Evaluación de los capacitados y capacitadores.
- ✓ Identificar necesidades mediante la evaluación constante.
- ✓ Registro de asistencia de personal.

Políticas

Las empresas contarán con políticas que conducirán en forma adecuada hacia el logro de los objetivos generales de la organización, así mismo es preciso determinar aquellas que guían hacia los propósitos de la capacitación y desarrollo del personal.

Dentro de ellas se mencionan:

- ✓ Establecer en forma permanente un programa de capacitación y desarrollo.
- ✓ Involucrar activamente las áreas que intervienen en el proceso de capacitación.
- ✓ Disponer con el financiamiento requerido para las capacitaciones.
- ✓ Evaluar constantemente los conocimientos adquiridos en las capacitaciones.

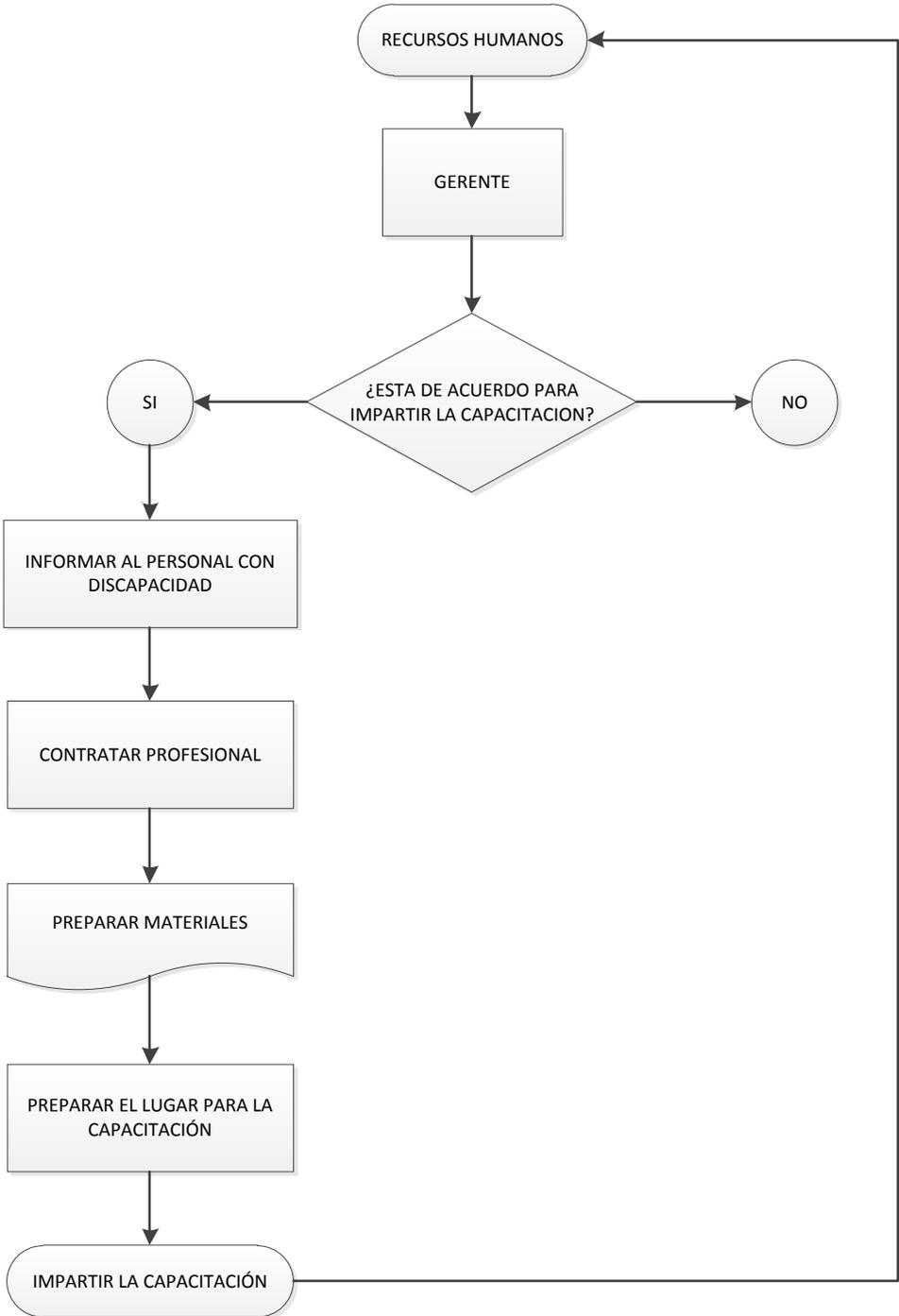
- ✓ El horario de los eventos de formación será establecido tomando en cuenta las horas comprendidas dentro de la jornada de trabajo.

Metas

- ✓ Incrementar la productividad laboral
- ✓ Realizar rotación de puestos de trabajo.
- ✓ Evitar la discriminación del personal.
- ✓ Incluir a las personas con discapacidad en las diferentes áreas de trabajo.
- ✓ Motivar a las personas con discapacidad a desarrollar sus talentos y habilidades.

3.6. FLUJOGRAMA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

GRAFICO N° 14.



**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN****SEMANA 1****LA DISCRIMINACIÓN**

Las personas con discapacidad aún suelen ser discriminadas y vivir al margen de la sociedad, ya que no son tomados en cuenta y les excluyen de toda clase de oportunidades, tienen pocas esperanzas de conseguir un empleo. Estas personas poseen un enorme potencial de conocimiento, y la sociedad al no aprovechar esto hace que empobrezca a toda la humanidad.

Razón por la cual es necesario capacitar al personal con discapacidad para que no se sientan excluidos de la sociedad, tomando en cuenta el siguiente contenido:

- ✓ Derechos de las personas con discapacidad
- ✓ Integración laboral
- ✓ Igualdad de condiciones
- ✓ Desenvolvimiento laboral
- ✓ Cómo generar autoconfianza
- ✓ Cómo mantener una actitud positiva

Estos temas ayudarán para que el personal discapacitado se integre a la sociedad y obtenga un trabajo digno y así mejorar su calidad de vida.

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN****SEMANA 2****TRABAJO EN EQUIPO**

Es indispensable dentro de la organización, mediante el cual permite la unión y colaboración de los trabajadores para ejecutar un trabajo y llegar a un objetivo común, mediante una serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

Además el trabajo en equipo genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas encomendadas, que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía y obtienen resultados beneficiosos.

Es necesario capacitar al personal discapacitado dentro de las florícolas para que exista compañerismo y a la vez compartan criterios para llegar a un fin determinado tomando en cuenta lo siguiente:

- ✓ La comunicación en grupo
- ✓ Como liderar un grupo.
- ✓ Solución de conflictos.
- ✓ La actitud y la aptitud.
- ✓ Trazar metas para llegar al éxito.

Mediante estos temas de capacitación permitirá a personal discapacitado ser partícipes, y la vez se integren al grupo de trabajo.

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN****SEMANA 3****RELACIONES INTERPERSONALES**

Es la capacidad que tiene el ser humano para comunicarse entre sí con una o más personas, generando respeto y estableciendo lazos de comunicación efectivos.

Este tipo de relaciones son necesarias para el desarrollo de la persona, como también para aquellas que tienen problemas o dificultades sociales para relacionarse con otros.

Las personas con discapacidad deben interactuar con el resto del personal para lograr una buena comunicación, mediante la capacitación impartida, tomando en cuenta el siguiente contenido:

- ✓ Como mantener una buena comunicación con los compañeros de trabajo.
- ✓ Confianza y seguridad en sí mismo.
- ✓ Saber escuchar.
- ✓ La eficiencia y la eficacia en el trabajo.
- ✓ Tolerancia y madurez.

Estos temas permitirán que el personal discapacitado pueda mantener una buena comunicación con sus compañeros de trabajo.

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN****SEMANA 4****IMAGEN PERSONAL**

Es uno de los factores que se toma en cuenta para la primera impresión en torno al carácter y habilidades que posee cada persona, por medio de la imagen personal podemos demostrar el nivel de educación, habilidad para competir, personalidad, buenos modales, grado de confianza y sentido del humor.

Las personas con discapacidad deben cuidar su imagen personal, ya que ellos son la imagen de la empresa y deben mantenerse al mismo nivel que el resto del personal, es por ello que se realiza el siguiente programa de capacitación, tomando en cuenta los siguientes temas:

- ✓ Como mejorar la imagen en el trabajo.
- ✓ El vestuario.
- ✓ El cuidado personal.
- ✓ La comunicación.
- ✓ El lenguaje corporal.

Estos temas ayudaran para que el personal con discapacidad pueda mantener una buena presentación en su área de trabajo.

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN****SEMANA 5****MOTIVACIÓN PERSONAL**

La motivación son los estímulos que ayuda a la persona a realizar determinadas actividades y persistir en ellas para su culminación, el mismo que se relaciona con la voluntad propia e interés.

A través de la motivación se lograra un mejor desempeño, mayor productividad, creatividad, responsabilidad y compromiso para brindar una buena atención a la sociedad.

Tomando en cuenta que la motivación es un factor importante para el desempeño laboral se plantea los siguientes temas de capacitación:

- ✓ Técnicas de motivación.
- ✓ Calidad de vida en el trabajo.
- ✓ Diferencia entre motivación y satisfacción.
- ✓ Gestión del rendimiento.
- ✓ Los incentivos.

Estos temas permitirán mantener motivados a los trabajadores con el fin de que tengan un mejor desempeño en el cumplimiento de los objetivos.

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN****SEMANA 6****DESARROLLO DE TALENTOS.**

El talento es la capacidad para ejercer una ocupación o desempeñar actividades, en el cual las personas con discapacidad pueden aprender las cosas con facilidad y demostrar sus habilidades.

Existen personas que poseen talentos y habilidades que no son demostrados por falta de motivación, es por eso que se plantea el siguiente plan de capacitación para que puedan desarrollar sus destrezas y habilidades, permitiéndoles ser personas capaces de ejercer su actividad.

- ✓ Técnicas y estrategias para desarrollar habilidades
- ✓ La creatividad y el talento
- ✓ Como descubrir los talentos y habilidades
- ✓ Que hacer para que el talento salga a la luz.

Mediante la capacitación que se efectuará ayudará a las personas con discapacidad a demostrar sus talentos y habilidades.



PLAN DE CAPACITACIÓN

Para que la capacitación sea efectiva es necesario que el empleado conciba la capacitación como una herramienta a través de la cual pueden adquirirse nuevos conocimientos.

Los programas de capacitación deben contener los siguientes aspectos:

Contenidos programáticos.

- ✓ Actividades del capacitador.
- ✓ Tiempo.
- ✓ Metodología.
- ✓ Recursos económicos y materiales.

A continuación se desarrolla el plan de capacitación sobre desarrollo de Talentos y Motivación para el personal discapacitado de las florícolas del cantón Latacunga.



PERFIL DEL CAPACITADOR

Nivel académico: Graduado universitario en psicología clínica.

Experiencia requerida: Experiencia como capacitador mínimo 2 años.

Con actitud:

- ✓ Dispuesto a impartir sus conocimientos hacia los participantes.
- ✓ Capaz de reconocer si existe deficiencia en su desempeño y modificarlo
- ✓ Comprometido con sí mismo.
- ✓ Habilidad técnica y manual.
- ✓ Excelente actitud y aptitud con los demás.
- ✓ Responsable y comprometido con su trabajo dentro de la Empresa.
- ✓ Tener capacidad para expresar ideas en público.
- ✓ Tener paciencias con las personas discapacitados.

A hand holding a pink rose with a blue accessibility icon in the background.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
SEMANA 1
LA DISCRIMINACIÓN

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN – DISCRIMINACIÓN LABORAL

EMPRESA: Florícolas de cantón Latacunga.

COSTO DEL EVENTO: \$ 470,00

AREA: Cultivo y post cosecha

TEMA DEL EVENTO: Discriminación laboral

N°. DE PARTICIPANTES: 65 personas con discapacidad

LUGAR: Salón de reuniones

Objetivos	Contenido	Involucrados		Tiempo de duración	Metodología	Recursos Materiales y Humanos	Evaluación
Evitar la discriminación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Derechos de las personas con discapacidad ➤ Integración laboral. ➤ Igualdad de condiciones. ➤ Desarrollo laboral. ➤ Como generar autoconfianza ➤ Como mantener una actitud positiva 	Capacitador	65 personas con discapacidad	Tres días De 14:00 a 16:00	Videos. Actividades dinámicas. Resolución de inquietudes.	<p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proyector. ➤ Mesas ➤ Sillas ➤ Micrófono ➤ Computadora ➤ Flash memory. <p>Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitador ➤ Personal con discapacidad. 	Al finalizar el evento se tomara en cuenta la asistencia

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga

Elaborado por: Las investigadoras



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

SEMANA 1

DISCRIMINACIÓN LABORAL

	Objetivos	Tiempo de aplicación	
		Semana	Horas
➤ Derecho de las personas con discapacidad	Dar a conocer la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.	1	1 hora
➤ Integración laboral.	Incluir a las personas con discapacidad en las florícolas.	1	1 hora
➤ Igualdad de condiciones.	Permitir un trabajo digno.	1	1 hora
➤ Desenvolvimiento laboral.	Obtener mayor nivel de productividad	1	1 hora
➤ Como generar autoconfianza.	Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad	1	1 hora
➤ Como mantener una actitud positiva	Lograr que el personal discapacitado se sienta satisfecho en su vida cotidiana	1	1 hora

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga

Elaborado por: Las investigadoras

FLORÍCOLAS DEL CANTÓN LATACUNGA**PLAN DE CAPACITACIÓN**

Universidad
Técnica de
Cotopaxi

PRESUPUESTO

Recursos	Valor total
Humanos	350,00
Materiales	120,00
TOTAL	470,00

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga

Elaborado por: Las investigadoras



**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
SEMANA 2
TRABAJO EN EQUIPO**

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN – TRABAJO EN EQUIPO

EMPRESA: Florícolas de cantón Latacunga.

COSTO DEL EVENTO: \$ 570,00

AREA: Cultivo y post cosecha

TEMA DEL EVENTO: Trabajo en Equipo

N. DE PARTICIPANTES: 65 personas con discapacidad.

LUGAR: Salón de reuniones

Objetivo	Contenido	Involucrados		Tiempo de duración	Metodología	Recursos Materiales y Humanos	Evaluación
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Fortalecer el respeto, la responsabilidad y el compromiso con el grupo de trabajo. ➢ Fomentar el trabajo en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Comunicación en grupo. ➢ Cómo liderar un grupo. ➢ Solución de conflictos. ➢ La actitud y la aptitud. ➢ Trazar metas para llegar al éxito. 	Capacitador	65 Personas con discapacidad	Tres días desde las 15:00 a 17:00.	Actividades dinámicas. Videos. Resolución de inquietudes.	<p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Proyector. ➢ Mesas ➢ Sillas ➢ Micrófono ➢ Computador ➢ Flash memory. <p>Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Capacitador 	Al finalizar el evento se tomara en cuenta la asistencia

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga

Elaborado por: Las investigadoras



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

SEMANA 2

TRABAJO EN EQUIPO

	Objetivos	Tiempo de aplicación	
		Semana	Horas
➤ Comunicación en grupo.	Lograr una buena comunicación.	2	1 hora
➤ Cómo liderar un grupo.	Mantener un personal organizado en su trabajo.	2	1 hora
➤ Ética personal	Mantener una buena conducta	2	1 hora
➤ Solucionar conflictos.	Dialogar y evitar los conflictos.	2	2 horas
➤ Trazar metas para llegar al éxito.	Lograr que el personal discapacitado cumpla con sus objetivos.	2	1 hora

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga

Elaborado por: Las investigadoras

FLORÍCOLAS DEL CANTÓN LATACUNGA**PLAN DE CAPACITACIÓN**

Universidad
Técnica de
Cotopaxi

PRESUPUESTO

Recursos	Valor total
Humanos	450,00
Materiales	120,00
TOTAL	570,00

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga

Elaborado por: Las investigadoras



**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
SEMANA 3
RELACIONES INTERPERSONALES**

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN – RELACIONES INTERPERSONALES

EMPRESA: Florícolas de cantón Latacunga.

COSTO DEL EVENTO: \$ 520,00

AREA: Cultivo y post cosecha

TEMA DEL EVENTO: Relaciones Interpersonales

N. DE PARTICIPANTES: 65 personas con discapacidad.

LUGAR: Salón de reuniones

Objetivo	Contenido	Involucrados		Tiempo de duración	Metodología	Recursos Materiales y Humanos	Evaluación
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener buenas relaciones laborales dentro de las empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Como mantener una buena comunicación con los compañeros de trabajo. ➤ Confianza y seguridad en sí mismo. ➤ Saber escuchar. ➤ La eficiencia y la eficacia en el trabajo. ➤ Tolerancia y madurez 	Capacitador	Personas con discapacidad	Tres días desde las 15:00 a 17:00.	Actividades dinámicas. Videos. Resolución de inquietudes.	<p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proyector. ➤ Mesas ➤ Sillas ➤ Micrófono ➤ Computadora ➤ Flash memory. <p>Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitador 	Al finalizar el evento se tomara en cuenta la asistencia

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga

Elaborado por: Las investigadoras



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

SEMANA 3

RELACIONES INTERPERSONALES

	Objetivos	Tiempo de aplicación	
		Semana	Horas
➤ Como mantener una buena comunicación con los compañeros de trabajo	Lograr una buena comunicación.	3	2 horas
➤ Confianza y seguridad en sí mismo.	Demostrar seguridad.	3	1 hora
➤ Saber escuchar	Escuchar las opiniones de los demás para una buena comunicación.	3	1 hora
➤ La eficiencia y la eficacia en el trabajo.	Lograr un buen desempeño laboral.	3	1 hora
➤ Tolerancia y madurez	Lograr que el personal sea más comprensivo con las personas discapacitadas.	3	1 hora

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga

Elaborado por: Las investigadoras.

FLORÍCOLAS DEL CANTÓN LATACUNGA**PLAN DE CAPACITACIÓN**

Universidad
Técnica de
Cotopaxi

PRESUPUESTO

Recursos	Valor total
Humanos	400,00
Materiales	120,00
TOTAL	520,00

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga.

Elaborado por: Las investigadoras.



**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
SEMANA 4
LA IMAGEN PERSONAL**

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN – IMAGEN PERSONAL

EMPRESA: Florícolas de cantón Latacunga.

COSTO DEL EVENTO: \$ 600,00

AREA: Cultivo y post cosecha

TEMA DEL EVENTO: La imagen personal

Nº DE PARTICIPANTES: 65 personas con discapacidad.

LUGAR: Salón de reuniones

Objetivo	Contenido	Involucrados		Tiempo de duración	Metodología	Recursos Materiales y Humanos	Evaluación
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lograr que las personas con discapacidad tengan una buena imagen personal en la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Como mejorar la imagen en el trabajo. ➤ El Vestuario. ➤ El cuidado personal. ➤ La comunicación. ➤ El Lenguaje corporal. 	Capacitador	Personas con discapacidad	Tres días desde las 15:00 a 16:00.	Actividades dinámicas. Videos. Resolución de inquietudes.	<p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proyector. ➤ Mesas. ➤ Sillas. ➤ Micrófono. ➤ Computadora. ➤ Flash memory. <p>Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitador. 	Al finalizar el evento se tomara en cuenta la asistencia.

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga

Elaborado por: Las investigadoras



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

SEMANA 4

IMAGEN PERSONAL

	Objetivos	Tiempo de aplicación	
		Semana	Horas
➤ Como mejorar la imagen en el trabajo.	Lograr una buena presentación en el trabajo	4	1 hora
➤ El Vestuario	Mejorar la imagen personal.	4	1 hora
➤ Cuidado personal	Mantener una buena salud.	4	1 hora
➤ La comunicación	Lograr una buena comunicación.	4	2 horas
➤ El Lenguaje corporal	Tener una comunicación adecuada.	4	1 hora

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga

Elaborado por: Las investigadoras

FLORÍCOLAS DEL CANTÓN LATACUNGA**PLAN DE CAPACITACIÓN**

Universidad
Técnica de
Cotopaxi

PRESUPUESTO

Recursos	Valor total
Humanos	450,00
Materiales	1500,00
TOTAL	600,00

Fuente: Florícolas del cantón Latacunga

Elaborado por: Las investigadoras



**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
SEMANA 5
MOTIVACIÓN PERSONAL**

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN – MOTIVACIÓN PERSONAL

EMPRESA: Florícolas de cantón Latacunga.

COSTO DEL EVENTO: \$ 620,00

AREA: Cultivo y post cosecha

TEMA DEL EVENTO: Motivación personal

N. DE PARTICIPANTES: 65 personas con discapacidad.

LUGAR: Salón de reuniones

Objetivo	Contenido	Involucrados		Tiempo de duración	Metodología	Recursos Materiales y Humanos	Evaluación
> Lograr que las personas con discapacidad se sientan motivados y crear un ambiente agradable en la empresa	> Técnicas de motivación. > Calidad de vida en el trabajo. > Diferencia entre motivación y satisfacción. > Gestión del rendimiento. > Los incentivos.	Capacitador	Personas con discapacidad	Tres días desde las 15:00 a 16:00.	Actividades dinámicas. Videos. Resolución de inquietudes.	Materiales <ul style="list-style-type: none"> > Proyector. > Mesas > Sillas > Micrófono > Computadora > Flash memory. Humanos <ul style="list-style-type: none"> > Capacitador 	Al finalizar el evento se tomara en cuenta la asistencia

Fuente: Florícolas de cantón Latacunga

Elaborado por: Las investigadoras



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

SEMANA 5

MOTIVACIÓN PERSONAL

	Objetivos	Tiempo de aplicación	
		Semana	Horas
> Técnicas de motivación	Lograr el crecimiento personal y de la empresa.	5	2 horas
> Calidad de vida en el trabajo.	Mantener un ambiente favorable de trabajo.	5	1 hora
> Desarrollo de empleados	Generar oportunidades de aprendizaje en el lugar de trabajo.	5	1 hora
> Gestión del rendimiento	Lograr un buen desempeño laboral.	5	1 hora
> Los incentivos	Mantener al personal discapacitado motivados e incentivados.	5	1 hora

Fuente: Florícolas de cantón Latacunga

Elaborado por: Las investigadoras

FLORÍCOLAS DEL CANTÓN LATACUNGA**PLAN DE CAPACITACIÓN**

Universidad
Técnica de
Cotopaxi

PRESUPUESTO

Recursos	Valor total
Humanos	500,00
Materiales	120,00
TOTAL	620,00

Fuente: Florícolas de cantón Latacunga

Elaborado por: Las investigadoras



**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
SEMANA 6
DESARROLLO DE TALENTOS**

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN – DESARROLLO DE TALENTOS

EMPRESA: Florícolas de cantón Latacunga.

COSTO DEL EVENTO: \$ 660,00

AREA: Cultivo y post cosecha

TEMA DEL EVENTO: Desarrollo de talentos

N. DE PARTICIPANTES: 65 personas con discapacidad.

LUGAR: Salón de reuniones

Objetivo	Contenido	Involucrados		Tiempo de duración	Metodología	Recursos Materiales y Humanos	Evaluación
<p>➤ Lograr que las personas con discapacidad desarrollen talentos y habilidades.</p>	<p>➤ Técnicas y estrategias para desarrollar habilidades. ➤ La creatividad y el talento. ➤ Cómo descubrir los talentos y habilidades. ➤ Que hacer para que el talento salga a la luz.</p>	<p>Capacitador</p>	<p>Personas con discapacidad</p>	<p>Tres días desde las 15:00 a 16:00.</p>	<p>Actividades dinámicas. Videos. Resolución de conflictos.</p>	<p>Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proyector. ➤ Mesas ➤ Sillas ➤ Micrófono ➤ Computadora ➤ Flash memory. <p>Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitador 	<p>Al finalizar el evento se tomara en cuenta la asistencia</p>

Fuente: Florícolas de cantón Latacunga

Elaborado por: Las investigadoras



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

SEMANA 6

DESARROLLO DE TALENTOS

	Objetivos	Tiempo de aplicación	
		Semana	Hora
➤ Técnicas y estrategias para desarrollar los talentos y habilidades.	Generar autoconfianza para que desarrollen sus talentos.	6	2 horas
➤ La creatividad y el talento.	Lograr que el personal se identifique con su talento.	6	1 hora
➤ Cómo descubrir los talentos.	Identificar los talentos ocultos.	6	2 horas
➤ Que hacer para que el talento salga a la luz.	Impulsar al personal para que demuestren los talentos.	6	1 horas

Fuente: Florícolas de cantón Latacunga

Elaborado por: Las investigadoras

FLORÍCOLAS DEL CANTÓN LATACUNGA**PLAN DE CAPACITACIÓN****Universidad
Técnica de
Cotopaxi****PRESUPUESTO**

Recursos	Valor total
Humanos	500,00
Materiales	160,00
TOTAL	660,00

Fuente: Florícolas de cantón Latacunga**Elaborado por:** Las investigadoras



EVALUACIÓN AL PERSONAL SOBRE LA CAPACITACIÓN IMPARTIDA

Al final de cada capacitación es importante evaluar al grupo de colaboradores capacitados.

CUESTIONARIO

Objetivo:

- Determinar si la capacitación dictado a los trabajadores fue beneficioso e importante para un buen desempeño laboral y crecimiento personal.

Instrucciones: Marque con una x según su análisis.

1. ¿El curso al que asistió contribuyó para el mejor desempeño de su trabajo?

Sí

No

Porque:

.....

2. ¿Cómo calificaría usted este curso?

○ Excelente

○ Bueno

○ Regular



3. ¿Cree que es necesario tomar este tipo de cursos de capacitación, para desempeñar mejor su trabajo?

Sí

No

4. ¿La capacitación le permitió resolver problemas que tenía anteriormente en su trabajo?

Sí

No

5. ¿Mediante la capacitación realizada cree usted que mejoró su relación laboral con sus compañeros de trabajo?

Sí

No

6. ¿Mediante la capacitación usted desarrollo los talentos y habilidades dentro de la empresa?

Sí

No

7. ¿Con la capacitación realizada le permitió a usted sentirse motivado?

Sí

No

3.5. CONCLUSIONES

- ✓ La capacitación es parte fundamental dentro de la empresa, para que el personal discapacitado pueda desarrollar sus talentos y habilidades, mediante los programas de capacitación, así los trabajadores podrán desarrollarse en sus actividades diarias.
- ✓ El rendimiento laboral del empleado es de vital importancia para el crecimiento de la empresa por lo que un efectivo clima organizacional conlleva a identificar las necesidades de los miembros que conforman la organización, sus capacidades, conocimientos, habilidades y aptitudes requeridos para cada área de trabajo.
- ✓ Con la aplicación de un plan de capacitación sobre Desarrollo de Talentos y motivación, se pretende mejorar el desempeño laboral de las personas con discapacidad, a la vez lograr para que desarrollen sus talentos y habilidades, ya que esto conduce a una mayor productividad y a un incremento en la rentabilidad de la empresa.
- ✓ En las florícolas del cantón Latacunga se logró detectar el principal problema como es la falta de capacitación y motivación a sus empleados para que desempeñen sus actividades laborales con eficiencia y responsabilidad.
- ✓ La capacitación y la motivación del personal es sin duda una excelente oportunidad para crecer como empresa y para conseguir el éxito deseado, ya que por medio del personal podemos alcanzar muchas ventajas que nos hagan diferentes ante nuestros competidores.

3.6. RECOMENDACIONES

- ✓ Los jefes departamentales deben capacitar y motivar constantemente al personal desde el inicio de sus funciones con el fin de mantener la competitividad de la organización.
- ✓ Mantener actualizado los programas de capacitación y motivación para una correcta enseñanza a los trabajadores.
- ✓ Establecer reconocimientos a los empleados que realizan las actividades dentro de la organización, ya que gracias a su esfuerzo y conocimiento aportan al desarrollo de la empresa.
- ✓ El personal discapacitado debe estar ubicados en las áreas de trabajo de acuerdo a su grado de discapacidad.
- ✓ Ejecutar el plan de capacitación sobre desarrollo de talentos y motivación para el personal con discapacidad que laboran en las florícolas del cantón Latacunga, para motivar, incentivar y desarrollar sus talentos y habilidades.

3.7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía Citada.

- ✓ COULTER, Robbins, RODRIGUEZ Huerta, VARELA JONES Amaru (2009), Administración: un empresario competitivo, Pág. 5-6.
- ✓ TAYLOR, Frederik (2009), Administración empresarial, Pág. 22.
- ✓ SANCHEZ, Esteban (2008), Administración de empresas, Pág. 19.
- ✓ AMARU, Antonio (2009), Administración, Pág. 7.
- ✓ BERNAL, César y SIERRA, Hernán, (2009), Proceso Administrativo para las organizaciones, Pág. 50.
- ✓ HITT, Michael, BLACK Stewart, PORTER, Lyman (2010), Administración, Pág. 270.
- ✓ HERNANDEZ, Sergio (2008), Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI, Pág. 163.
- ✓ ANDA, Cuauhtémoc (2008), Administración y calidad, Pág. 84.
- ✓ ATEHORTUA, H. Federico (2010), Sistema Gestión Integral, una sola Gestión; un solo equipo, Pág. 156.
- ✓ CHIAVENATO, Idalberto (2009) Gestión del Talento Humano, Tercera Edición, Mc Graw-Hill, México, Pág. 245, 371.
- ✓ MORA, Carlos (2012), Talento Humano, Pág. 25.
- ✓ LLEDO, Pablo (2011), La Administración de Recursos Humanos, Pág. 15.
- ✓ MONTES, Jesús y GONZÁLES, Pablo (2008), Selección del personal, Pág. 158.
- ✓ CHIAVENATO, Idalberto (2010), Administración de Recursos Humanos, Pág. 10.
- ✓ FREDERICK, Herzberg (2009), Técnicas Motivacionales, Pág., 30.
- ✓ MASLOW, Abraham (2009), Técnicas Motivacionales, Pág., 25-27.
- ✓ PLANELLA, Jordi (2010), Alterando la Discapacidad, Pág. 5.
- ✓ JIMENEZ, Rodrigo (2010), Desventaja Laboral, Pág., 10.
- ✓ REYERO, Martha (2010), El Desarrollo del Talento, Pág.26-28.

Bibliografía consultada.

- ✓ HITT, Michael, (2006), Administración, 9na.edicion, México, Prentice hall, inc. Pág. 8.
- ✓ BERNALT, César y SIERRA, (2009), Hernán: Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI, Tercera edición, España, Pág.116.
- ✓ TAYLOR, Frederick, (2008), Administración de empresas, Mac. Graw Hill. Pág. 340.
- ✓ VON, Gilmer, (2010), Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, Pág.14.
- ✓ CASO, Alfredo (2003), Sistema de incentivos a la producción, Segunda Edición, España, Pág. 13.
- ✓ BUCKLEY R. y CAPLE Jim (2006), Gestión de Talento humano, Cuarta edición, Pág. 34.
- ✓ CUESTA, Armando (2010), Gestión de Talento Humano, Ecoes Edición. Bogotá, Pág. 3-49.
- ✓ HERNÁNDEZ Sergio y RODRÍGUEZ, (2008), Administración, Segunda Edición, México, Pág. 5.
- ✓ FOREHAND Y Gilmer (2007), Gestión de talento humano; Nueva Edición. España, Pág. 12.

Bibliografía Virtual.

- ✓ CASTILLO, José (2009), Administración de personal-un enfoque hacia la calidad. Pág. 26.
<https://books.google.es/books?isbn=9586484467>
(Fecha de consulta: 15 de mayo de 2014. 13:12)
- ✓ CLAUDE, Lévy (2003), La motivación en la empresa. Pág. 43.
<https://books.google.es/books?isbn=848088920>
(Fecha de consulta: 10 de mayo de 2014. 11:59).
- ✓ PROT, Brigitte, (2004), Pedagogía de la motivación, Pág. 55.
<https://books.google.es/books?isbn=8427714521>

(Fecha de consulta: 05 de junio de 2014. 14:30).

✓ ALLES, Martha (2013), **Construyendo Talento**, Pág. 18.

<https://books.google.es/books?isbn=9506416486> (Fecha de consulta: 10 de junio de 2014. 09:15).

ANEXOS



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y HUMANÍSTICAS

FICHA DE OBSERVACIÓN				
FLORÍCOLAS DEL CANTÓN LATACUNGA				
Nombre de los investigadores	Anguisaca Chicaiza Rosa Jeaneth Toapanta Oña María Belén			
Fecha	20 de Abril del 2014			
Número de personas observadas.	65 personas con discapacidad			
Indicadores	Escala			
	1	2	3	4
Estructura Organizacional			x	
Personal con discapacidad que laboran en las florícolas.				x
Discriminación laboral			x	
Trabajo en equipo	x			
Buen clima laboral	x			
Personal capacitado y motivado	x			X

Fuente: Observación directa

Elaborado por: investigadoras

Escala de Calificación	
4	Excelente
3	Buena
2	Mala
1	Regular



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y HUMANISTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

FORMATO DE ENCUESTA A APLICARSE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LAS FLORÍCOLAS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA

OBJETIVO: Determinar el nivel de desarrollo de talentos y motivación que poseen las personas con discapacidad en las florícolas del cantón Latacunga.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada uno de los ítems y conteste con toda la sinceridad posible.

ITEMS

1. ¿Usted es discriminado en el trabajo por sus compañeros y empleador?

Si

No

Porque:

.....

2. ¿Usted se siente capaz de realizar cualquier tipo de actividad en la florícola?

Si

No

Porque:

.....

3. ¿Qué nivel de conocimiento tiene Ud. en el cargo que ocupa?

a) Excelente

b) Buena

c) Regular

4. ¿Qué trato recibe Ud. por parte de sus compañeros y empleadores?

Excelente

Muy buena

Buena

Regular

Mala

5. ¿Usted se siente satisfecho en el cargo que desempeña?

Si

No

Porque:

.....

6. ¿Ha existido la inducción correspondiente en la empresa por parte del empleador para que puedan laborar las personas con discapacidad?

Si

No

7. ¿Usted recibe charlas de motivación por parte de su empleador?

Si

No

8. ¿Le gustaría que su jefe inmediato rotación de puestos de trabajo?

Si

No

9. ¿A Ud. le gustaría realizar otras actividades adicionales dentro de su área laboral?

Si

No

Cuales:

.....

10. ¿Tiene Usted algún talento adicional que no ha demostrado en la empresa?

Si

No

11. ¿Cree Usted que está capacitado para ocupar un cargo importante dentro de la empresa?

Si

No

GRACIAS POR SU COLABORACION



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y HUMANÍSTICAS

FORMATO DE ENTREVISTA A APLICARSE A LOS GERENTES DE LAS FLORÍCOLAS DEL CANTÓN LATACUNGA.

OBJETIVO: Determinar el nivel de desarrollo de talentos y motivación que poseen las personas con discapacidad en las florícolas del cantón Latacunga.

ENTREVISTA

1. ¿Cuántas personas con discapacidad laboran en su empresa de acuerdo al artículo del código de trabajo?
2. ¿Qué beneficios le brinda su empresa a las personas con discapacidad?
3. ¿Las personas con discapacidad con qué grado de satisfacción cumplen sus actividades labores?
4. Se realiza la evaluación de desempeño y seguimiento a los trabajadores con discapacidad?
5. ¿Qué cree usted que les hace falta a sus trabajadores con discapacidad para que tengan un buen desenvolvimiento en su área laboral?
6. ¿Cree usted que es necesario implementar un plan de capacitación sobre desarrollo de talentos y motivación dirigidos a las personas con discapacidad?
7. Qué tipo de actividades mejorarían las interrelaciones de sus trabajadores con las personas discapacitadas?

