

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS DE GRADO

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPRESA ALUMCOL DE LA
PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÀCHILAS

Presentado al honorable Comité Técnico Académico Administrativo de la
Unidad de Estudios a Distancia como requisito previo a la obtención del título
de:

INGENIERA COMERCIAL

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Lic. Nuvia Zambrano Barros, Msc.
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL -----

Ing. Rosa Pallaroso Granizo, Msc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL -----

Lic. Marco Villarroel Puma, Msc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL -----

Lic. Verónica Osorio Sánchez, Msc.
DIRECTORA DE TESIS -----

Quevedo – Los Ríos – Ecuador

2011

CERTIFICACIÓN

Lic. Msc. Verónica Osorio Sánchez, docente tutora, Certifico: Que la señorita Gardenia Monserrate Intriago Loor, realizó la Tesis de Grado: PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPRESA ALUMCOL DE LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÀCHILAS, bajo mi dirección, habiendo cumplido con la disposición reglamentaria establecida para el efecto.

Lic. Verónica Osorio Sánchez. Msc.
DIRECTORA DE TESIS

DECLARACIÓN

Yo, Gardenia Monserrate Intriago Loor, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en el presente trabajo.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Unidad de Estudios a Distancia, según lo establecido por la ley de propiedad Intelectual y por la normativa Institucional vigente.

Gardenia Monserrate Intriago Loor

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico especialmente a Dios, quien me ha dado la vida, valor y fuerza para seguir adelante que con su amor y comprensión ha sabido guiar mi vida por el sendero de la verdad y la justicia a fin de engrandecer a mi Patria y honrar a mi familia. Doy gracias a mis padres por haberme brindado el fruto de su esfuerzo y sacrificio por ofrecerme un mañana mejor, asimismo a la Lcda. Msc. Verónica Osorio Sánchez, por que gracias a sus conocimientos brindado, a la empresa Alumcol por haberme permitido llevar adelante la investigación.

Gardenia Monserrate Intriago Loor

AGRADECIMIENTO

La autora del presente trabajo investigativo deja constancia de su agradecimiento con gratitud y respeto, presento el siguiente trabajo investigativo, que va especialmente dirigido a las siguientes personas:

Al Ing. Roque Vivas Moreira, MSc., Rector de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por el apoyo constante que brinda a la Unidad de Estudios a Distancia.

Al Ing. Williams Burbano Montecé, MSc, Vicerrector Académico de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por que gracias a su apoyo la Universidad y los estudiantes están cumpliendo con sus metas.

A la Ing. Guadalupe Murillo de Luna, Vicerrectora Administrativa de la Universidad Técnica estatal de Quevedo, por que es una persona que ha sabido ganarse el cariño y afecto de todos los estudiantes que conforman la Universidad.

Al Econ. Royer Yela Burgos, Sub-Director Académico de la Unidad de Estudios a Distancia, por que es un dirigente que sabe guiar a su equipo de trabajo.

A la Ing. Msc. Verónica Osorio Sánchez, Directora del trabajo por que haberme guiado en la investigación, además a todas aquellas personas unidas que de una u otra manera contribuyeron para la elaboración de la presente investigación.

I. INTRODUCCIÓN

La Capacitación se considerada como una actividad sistemática, planificada y permanente, cuyo propósito general es encaminarse a preparar, e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para mejorar sus competencias orientadas hacia el mejor desempeño de todos los colaboradores en los diversos niveles jerárquicos y posiciones.

La empresa Alumcol es una entidad privada la misma que fue creada en el año 1.995 por iniciativa de su propietario el Señor Sandro Eduardo Intriago, cuyo objetivo es promover el desarrollo integral y armónico, desde años anteriores había determinado la necesidad de crear una empresa que brinde servicio en aluminio y vidrio que permitiría complementar el crecimiento en las construcción de viviendas en la Provincia Tsáchila y sus alrededores. En su inicio esta empresa se dedicó a la elaboración de ventanas y puertas de aluminio y vidrio, al pasar el tiempo creció constantemente ampliando sus servicios con todo lo relacionado en aluminio y vidrio como es la elaboración de vitrinas, mesas y colocación de paneles de aluminio en la fachada exterior de los edificios, esto obligó al crecimiento de operarios y en mantener un stock permanente de materiales y accesorios para brindar un mejor servicio a los clientes.

El presente trabajo de investigación está dirigido a la empresa Alumcol la misma que se encuentra ubicada en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas en la Avenida Santa Rosa y Pedro Vicente Maldonado. Tiene como finalidad presentar los resultados y conclusiones obtenidos por el investigador de un estudio general que permita una mejor estrategia para el progreso de la empresa. Por ello el presente plan de capacitación va ayudar a mejorar la calidad de atención y el servicio al cliente en la empresa.

En tal sentido se conjugan un conjunto de factores humanos, materia, económico y tecnológico por ello el plan de capacitación permite mejorar en

todo sus ámbitos presentando al público un servicio de calidad y va a aumentar la productividad como también el desempeño laboral del talento humano.

1.1. Planteamiento del Problema.

La capacitación se la considera una herramienta fundamental en todas las empresas públicas y privadas a nivel mundial por que de esta manera se obtiene mejor productividad en el talento humano.

Existe incumplimiento de las obras por parte del personal de producción, no hay responsabilidad en la fabricación de los productos por lo que ocasiona un retraso en la entrega de las obras.

El malestar en la clientela ocasiona perdida de clientes y repercute en la imagen de la empresa Alumcol.

Existe malas Relaciones Humanas en el personal lo cual no permite una buena coordinación entre el área de comercialización, ventas y producción.

De igual manera no se cumple con la misión y visión de la empresa por que los empleados demuestran un quemí importismo.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera un Plan de Capacitación para la empresa ALUMCOL de la Provincia de Santo Domingo de los Tsàchilas incide en la ausencia de la clientela?

1.3. Delimitación del Problema.

Objeto de estudio: Relación entre el incumplimiento de las obras y la satisfacción del cliente de la empresa Alumcol.

Campo de Acción: Capacitación y desarrollo de Recursos Humanos del área administrativa y en el área de producción de la empresa Alumcol.

Lugar: La empresa ALUMCOL se encuentra ubicada en la Avenida Santa Rosa y Pedro Vicente Maldonado de la Provincia de los Tsáchilas del Cantón Santo Domingo, cuyo Gerente propietario es el Sr. Sandro Eduardo Intriago.

Tiempo: La presente investigación tuvo una duración de 180 días.

1.4. Justificación y Factibilidad.

En la empresa Alumcol se requiere de la creación de un plan de capacitación para todo el personal por que de esta manera se va a lograr mayor productividad y un mejor servicio a la comunidad.

La falta de incumplimiento de las obras ha sido la causa de la ausencia de clientela por lo tanto veo necesario la capacitación a los empleados para poder dar mejor la atención y servicio a los clientes.

La ejecución del mismo será posible gracias a que se cuenta con el apoyo de la empresa que será enriquecida con el plan de capacitación. Asimismo, se tienen los recursos humanos profesionales que colaborarán en la ejecución del trabajo de investigación y los beneficiarios serán los clientes y el personal de la empresa

1.5. Objetivos.

1.5.1. Objetivo General.

Elaborar un Plan de Capacitación para la empresa ALUMCOL de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchila para mejorar su desempeño laboral.

1.5.2 Objetivos Específicos.

- Investigar el nivel de capacitación a los empleados a través de encuestas.
- Evaluar la ausencia de la clientela de la empresa Alumcol a través de encuestas a los clientes que han dejado de visitarnos.
- Evaluar la satisfacción de los clientes de la empresa Alumcol a través de las encuestas.
- Estructurar el plan de capacitación para la empresa Alumcol.

1.6. Hipótesis.

Con la elaboración y ejecución del plan de capacitación se mejorará el desempeño laboral y se incrementará la productividad en la empresa ALUMCOL en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

II. REVISIÓN LITERARIA

2.1. Capacitación.

Chiavenato (2007), la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

2.1.1. Programa de Capacitación.

Chiavenato (2007), una vez efectuado el diagnóstico de la capacitación, se sigue con la terapéutica, es decir la elección y la prescripción de los medios de tratamiento para sanar las necesidades señaladas o percibidas. En otras palabras una vez efectuada la detención y determinadas las necesidades de capacitación, se pasa a prepara su programa.

2.1.2. Implementación de la capacitación.

Chiavenato (2007), una vez diagnosticadas las necesidades y elaborado el programa de capacitación, el siguiente paso es su implementación. La implementación o realización de la capacitación presupone el binomio formado por el instructor y el aprendiz. Los aprendices son las personas situadas en el nivel jerárquico cualquiera de la empresa que necesitan aprender o mejorar sus conocimientos sobre alguna actividad o trabajo. Los instructores son las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de las empresas, que cuentan con experiencia o están especializadas en

determinada actividad o trabajo y que transmiten sus conocimientos a los aprendices. Así los aprendices pueden ser novatos, auxiliares, jefes o gerentes o, incluso, el personal del área de capacitación o consultores / especialistas contratados.

2.1.3. Capacitación fuera del lugar del trabajo.

Chiavenato (2007), la mayor parte de los programas de capacitación que tienen lugar fuera del trabajo no están directamente relacionados con él y, en general, complementa la capacitación en el trabajo. La ventaja es la total inmersión del educando en la capacitación, lo que no es posible cuando esta involucrado con el desempeño de las tareas del puesto.

2.1.4. La capacitación como estrategia de inversión.

Chiavenato (2007), es importante que cada organización sepa dirigir sus decisiones a efecto de mejorar su desempeño. El éxito de la capacitación no se mide tan solo porque las personas mejoran sus competencias individuales, sino también porque están empezando a contribuir positivamente al desempeño de la organización.

2.1.5. Sistemas de capacitación.

Chiavenato (2007), el análisis de los Recursos Humanos procura constatar si estos son suficientes, en términos cuantitativos y cualitativos, para cubrir las actividades presentes y futuras de la organización. Se trata de un análisis de la fuerza de trabajo; es decir, el funcionamiento de la organización presupone que los empleados cuentan con las habilidades, los conocimientos y las actividades que desea la organización.

2.1.6. Tecnología educativa de capacitación.

Chiavenato (2007), una vez determinada la naturaleza de las habilidades, los conocimientos o las conductas que se desean como resultado final de la capacitación, el siguiente paso es escoger las técnica y métodos que serán empleados en el programa de capacitación, de modo que permitan optimizar el aprendizaje; es decir, obtener el mayor aprendizaje posible con el menor dispendio de esfuerzos, tiempo y dinero.

2.1.7. Evolución de la tecnología para la capacitación.

Chiavenato (2007), la tecnología para la capacitación esta relacionada con los recursos didácticos, pedagógicos y educativos utilizados para ella. La tecnología informativa influye enormemente en los métodos de capacitación y disminuye los costos de operación.

2.1.8. Rendimiento de la inversión en capacitación.

Chiavenato (2007), algunos empresarios todavía se resisten a la idea de capacitar a sus empleados y, al parecer, no quieren invertir en capacitación del personal por temor de perderlo ante la competencia, por lo que prefieren reclutar en el mercado a trabajadores que cuentan con cierta experiencia y capacitación. Son pocos los empresarios que encaran la capacitación como una forma de reducir costos y aumentar la productividad. La mayoría prefiere considerar la capacitación como una función social y no como una económica, como un gasto y no como una inversión que puede producir valiosos rendimientos.

2.1.9. Ciclo de capacitación.

Chiavenato (2007), la capacitación es el acto de proporcionar los medios que permitirán el aprendizaje, el cual es un fenómeno que surge como resultado de los esfuerzo de cada individuo. El aprendizaje es un cambio de conducta que se presenta cotidianamente y en todos los individuos. La capacitación debe tratar de orientar esas experiencias de aprendizaje en un sentido positivo y beneficio, completarlas y reforzarlas con una actividad planeada, a efecto de que los individuos, de todos los niveles de la empresa puedan desarrollar más rápidamente sus conocimientos y aquellas actitudes y habilidades que les beneficiaran a ellos y a la empresa. Así la capacitación cubre una secuencia programada de hechos que se pueden visualizar como un proceso continuo, cuyo ciclo se renueva cada vez que se repite.

2.1.10. Medios para hacer detención de las necesidades de capacitación.

Chiavenato (2007), la detención de las necesidades de capacitación es una forma de diagnóstico que requiere sustentarse en información relevante. Gran parte de esta información se debe agrupar sistemáticamente, mientras que otra parte esta disponible a menos de los administradores de línea. La determinación de las necesidades de capacitación es una responsabilidad de línea y una función de staff; es decir el administrador de línea es el responsable de la percepción de los problemas que provoca la falta de capacitación. Es el responsable de las decisiones relativas a la capacitación, utilice o no los servicios de asesoría que prestan los especialistas en capacitación. Diseñadas para la transmisión de conocimientos o información, como la técnica de lectura comentada, video-discusión, instrucción programada e instrucción por computadora. Estas dos últimas también se llaman técnicas de autoinstrucción.

2.1.11. Alcance de la capacitación.

Bohlander et al (2006), muchos empleados nuevos llegan con una importante proporción del conocimiento, habilidades y capacidades necesarios para comenzar a trabajar. Otros quizás requieren una capacitación extensa antes de poder contribuir a la organización. Sin embargo, la mayoría necesita cierto tipo de capacitación continua, a fin de mantener en un desempeño eficaz, o bien para ajustarse a las nuevas maneras de trabajar.

2.1.12. Detectar necesidades de capacitación.

Bohlander et al (2006), los gerentes y empleados de Recursos Humanos deben permanecer alerta a los tipos de capacitación que se requieren, cuando se necesitan, quien lo precisa y que métodos son los mejores para dar a los empleados el conocimiento, habilidades y capacidades necesarios. Si, de manera consistente, los empleados no alcanzan los objetivos de productividad, esto podría ser una señal de que se requiere capacitación. Asimismo si las organizaciones reciben una cantidad excesiva de quejas de los clientes, eso podría sugerir una capacitación inadecuada. Los gerentes, para asegurarse de que la capacitación sea oportuna y se concentre en cuestiones prioritarias, deben abordar la evaluación de necesidades en forma sistemática utilizando para ello los tres tipos de análisis: análisis de la organización, el análisis de tareas y el análisis de las personas.

2.1.13. Análisis de personas a capacitar.

Bohlander et al (2006), el análisis de las personas requiere que determinemos cuales empleados necesitan capacitación y también, algo muy importante, cuales no la necesitan. En este sentido el análisis de personas es importante por varios motivos. En primer termino, un análisis

afondo sirve para que las organizaciones no cometan el error de enviar a capacitarse a todos los empleados pues algunos no lo requieren.

2.1.14. Capacitación de equipos.

Bohlander et al (2006), las organizaciones dependen de los equipos para alcanzar metas estratégicas y operaciones. Ya sea la tripulación de un avión, un equipo de investigación, una unidad de manufactura o servicio, las aportaciones de cada miembro del equipo no son solo una función de los conocimientos, habilidades y capacidades de cada persona, sino de la interacción de los integrantes. Los comportamientos del trabajo en equipo que diferencian a los equipos eficaces. Incluyen la dinámica de comportamiento. El hecho de que estos comportamientos sean observables y previsible, brinda una base para capacitar a los miembros de los equipos de modo que persigan sus metas con mayor eficacia.

2.1.15. Capacitación y desarrollo.

Wayne y Robert (2005), la información de la especificación de puesto es útil para identificar las necesidades de capacitación y desarrollo. Si la especificación sugiere que el puesto requiere conocimientos, habilidades o capacidades particulares y la persona que ocupa el puesto no posee todas las competencias requeridas, la capacitación y el desarrollo probablemente estarán indicados y deberán estar orientados a ayudar a los trabajadores a desempeñar las tareas especificadas en sus descripciones de empleo actuales o a prepararlos para asumir mayores responsabilidades. Con respecto a la evaluación del desempeño, los empleados deben ser evaluados en cuanto al desempeño de los deberes especificados en sus descripciones de puesto y al logro de cualquier meta específica que haya establecido. Un gerente que evalúa a un empleado en factores no

predeterminados con claridad, queda expuesto a acusaciones de discriminación.

2.1.16. Capacitación de aprendices.

Wayne y Robert (2005), la capacitación de aprendices combina en el aula con la capacitación en el trabajo. Este tipo de capacitación es común en oficios, como los de plomeros, peluqueros, carpinteros, maquinistas e impresores. Mientras esta capacitación, el empleado gana menos que el maestro, que es el instructor. Los programas de capacitación de aprendices duran de dos a cinco años, siendo su duración promedio de cuatro años.

2.1.17. Capacitación de vestíbulo.

Wayne y Robert (2005), la capacitación de vestíbulo se lleva a cabo fuera del área de producción con equipo muy semejante al que se usa realmente en el trabajo. Por ejemplo, un grupo de tornos puede estar en un centro de capacitación donde los aprendices reciben instrucción sobre su uso. Una ventaja importante de la capacitación de vestíbulo es que quita al empleado la presión de tener que producir mientras aprende. El énfasis está en aprender las habilidades requeridas para el empleo.

2.1.18. Capacitación por computadora.

Wayne y Robert (2005), la capacitación por computadora aprovecha la velocidad, la memoria y las capacidades de la manipulación de datos de la computadora para una mayor flexibilidad de instrucción. La capacitación por computadora ofrece varias ventajas sobre la capacitación tradicional dirigida por un instructor. Un beneficio básico es que es individualizada y se adapta al ritmo de la persona. El concepto se puede repetir tantas veces como se requiera. El programa puede incluir pantallas de ayuda para ofrecer una

explicación adicional a los que la necesiten. En un laboratorio de cómputo, los participantes pueden estar trabajando en diferentes partes de un programa, a distintas velocidades y en diferentes idiomas.

2.1.19. Capacitación en el trabajo.

Wayne y Robert (2005), los análisis previos presentaron los métodos de capacitación y desarrollo que se usan principalmente fuera del lugar de trabajo. La capacitación en el trabajo es un enfoque informal hacia la capacitación que permite a un empleado aprender las tareas laborales al desempeñarlas en la realidad. Es el enfoque hacia la capacitación y desarrollo usando mayor frecuencia y, en el ambiente actual de ritmo tan acelerado, una empresa puede no tener otra opinión. La clave para esta capacitación es transferir el conocimiento de un trabajador altamente capacitado y experimentado a un nuevo empleado, manteniendo al mismo tiempo la productividad de ambos trabajadores.

2.1.20. Capacitación a distancia.

Wayne y Robert (2005), tanto los trabajadores como sus supervisores necesitan capacitación a distancia. Este tipo de capacitación debe destacar estrategias de comunicación eficaces que permitan a los gerentes y empleados definir las responsabilidades y además establecer metas y expectativas de empleo. El reto principal para el trabajador a distancia es tener la capacidad de trabajar sin supervisión directa; el reto para el supervisor es hacer un cambio de la administración basada en la actividad a la administración basada en resultados. Esta es una transición difícil para los muchos gerentes que creen que los trabajadores no pueden ser productivos a menos que estén presentes en su lugar de trabajo.

2.1.21. Trabajo en equipo.

Wayne y Robert (2005), la capacitación para el trabajo en equipo trata de enseñar a los empleados como trabajar en grupos que tienen con frecuencia autoridad para tomar decisiones. Este tipo de capacitación es esencial porque nuestra cultura se ha alimentado históricamente de logros individuales, con todo, las organizaciones usan equipos con mayor frecuencia.

2.1.22. Capacitación para la sensibilización.

Wayne y Robert (2005), la capacitación para la sensibilización, o capacitación de grupos T, es un procedimiento diseñado para ayudar a las personas a saber como percibir los demás su comportamiento. Se basa en el puesto que varios individuos reunidos en una situación no estructurada establecerán relaciones laborales entre si. De esta experiencia, aprenderán mucho sobre si mismo en cuanto a como son percibidos por los demás miembros del grupo.

2.1.23. Capacidad de pago.

Wayne y Robert (2005), la evaluación de la capacidad de pago de una organización es también un factor importante para determinar los niveles salariales. Las empresas exitosas económicamente tienden a proporcionar una compensación más alta que el promedio. Sin embargo, la fortaleza económica de una organización establece solamente el límite superior de lo que pagara. Para determinar un margen salarial específico, la administración debe considerar otros factores.

2.1.24. Cómo determinar si la capacitación es necesaria

Molina (2010), uso del "árbol de decisiones" para determinar si la capacitación es necesaria. Cuando en una evaluación del desempeño laboral las observaciones del administrador revelan un desempeño no satisfactorio del trabajo o un problema de desempeño, se tiende a considerar la capacitación como la manera de resolver el problema. Mientras que la capacitación puede resolver de una manera apropiada muchos problemas de desempeño, hay tantos otros que no se solucionan con la capacitación y más bien pueden tratarse con una mejor supervisión. Por ejemplo, los problemas de desempeño que surgen por cuestiones personales de un empleado, por un conflicto de personalidad con los clientes u otros compañeros o por la falta de entendimiento de lo que realmente se espera de él, son asuntos que puede resolver el supervisor y que no necesitan de capacitación posterior. Como ésta puede ser costosa, los administradores deben considerar seriamente otras opciones antes de decidir la capacitación de alguien.

2.1.25. Tipos de capacitación y cuándo son necesarios.

Molina (2010), la capacitación puede efectuarse de manera informal o formal. La informal consta de un conjunto de instrucciones que se dan sobre la marcha, por ejemplo: Un supervisor indica a un empleado la utilización correcta de los archivos o enseña a una recepcionista cómo llevar el libro de registro de usuarios. Muchas de las funciones de un supervisor incluyen algún tipo de capacitación. Una retroalimentación constructiva puede mejorar el desempeño de un empleado de una manera más efectiva que la capacitación formal. El administrador debe decidir el tiempo de duración del curso después de determinar que un trabajador necesita capacitación formal. Los cursos de capacitación formal pueden durar desde un día hasta varios meses, según la complejidad de la tarea que se enseña.

2.1.26. Capacitar para actualizarse trae muchos beneficios

Molina (2010), los administradores deben tener en cuenta la importancia de la capacitación para la actualización a fin de reforzar las habilidades que tienen los trabajadores y ponerlos al día en los avances de su campo. Además, reunir al personal les permite intercambiar ideas y escuchar sugerencias y ello puede representar una experiencia que fortalezca al equipo. En general, los trabajadores disfrutan cuando reciben capacitación adicional, ya que es una forma de lograr su desarrollo y de motivarlos.

Este trabajo se discute si un problema puede resolverse mediante la capacitación o si requiere una solución diferente. También presentará los pasos necesarios para preparar y efectuar un programa formal de capacitación.

2.1.27. Capacitación basada en la competencia

Garry (2010), los programas de capacitación cuyo propósito consiste en mejorar las habilidades relacionadas con las tareas específicas de los miembros del personal, deben basarse en la competencia. Los empleados han de participar activamente en el proceso de formación. En una capacitación que se base en la competencia.

La clave del éxito para una capacitación basada en la competencia, es la participación activa de los empleados. Para asegurar esto, deben elegirse capacitadores que utilicen la demostración y la práctica en vez de la charla o la conferencia. Estos educadores se basan en las experiencias de trabajo de los empleados y los comprometen activamente en el proceso de instrucción. El papel del capacitador, en este caso, consiste en ayudar a los empleados a dominar habilidades que les permitirán desempeñar sus trabajos de una manera más efectiva.

2.1.28. Proceso de capacitación

Garry (2010), un factor de gran importancia es que la empresa no debe de considerar al proceso de capacitación, como un hecho que se da una sola vez para cumplir con un requisito. La mejor forma de capacitación es la que se obtiene de un proceso continuo, siempre buscando conocimientos y habilidades para estar al día con los cambios repentinos que suceden en el mundo de constante competencia en los negocios.

La capacitación continua significa que los trabajadores se deben encontrar preparados para avanzar, hacia mejores oportunidades ya sea dentro o fuera de la empresa

Este proceso se compone de 5 pasos que continuación mencionare:

1. **Analizar las necesidades.** Identifica habilidades y necesidades de los conocimientos y desempeño
2. **Diseñar la forma de enseñanza:** Aquí se elabora el contenido del programa folletos, libros, actividades. Etc.
3. **Validación:** Aquí se eliminan los defectos del programa y solo se presenta a unos cuantos pero que sean representativos.
4. **Aplicación:** Aquí se aplica el programa de capacitación
5. **Evaluación:** Se determina el éxito o fracaso del programa

2.2. El cliente.

2.2.1. Actitudes Frente al cliente.

Hernández et al (2003), las actitudes frente al cliente, según los teóricos empresariales, tienen que ver con la calidad de las relaciones interpersonales. El empleado que se ve apoyado, animado, comunicado, incrementará su disposición al trabajo.

2.2.2. Comunicación.

Hernández et al (2003), el lenguaje verbal y no verbal son las principales manifestaciones de la calidad de las relaciones que existen en el trabajo. El empleador debe procurar tener una comunicación eficaz con el empleado

2.2.3. Atención al cliente

Wrther y Heith (2010), toda persona que trabaja dentro de una empresa y toma contacto con el cliente, la misma aparece identificada cómo si fuera la organización misma.

Estadísticamente está comprobado que los clientes compran buen servicio y buena atención por sobre calidad y precio.

Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público.

2.2.4. Cortesía.

Wrther y Heith (2010), se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.

2.2.5. Atención rápida.

Wrther y Heith (2010), a nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: "Estaré con usted en un momento".

2.2.6. Confiabilidad.

Wrther y Heith (2010), los cliente quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.

2.2.7. Atención personal.

Wrther y Heith (2010), nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.

2.2.8. Personal bien informado.

Wrther y Heith (2010), el cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los productos que venden.

2.2.9. Simpatía.

Wrther y Heith (2010), el trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

2.3. Satisfacción.

Hernández et al (2003), actualmente se considera imprescindible incrementar el grado de satisfacción del cliente, en este caso, el empleado. Así la cooperación podría incrementar, la ayuda sería eficiente. Se considera que: "Los empleados son hijos de Dios merecedores de nuestro reconocimiento y respeto. Por lo tanto el empleador es un modelo para el empleado y además de mostrar una preparación profesional optima, es un mentor, consejero y amigo". (Becerra, 2003).

2.3.1. Desempeño Laboral

Wrther y Heith (2010), métodos para reducir las distorsiones: cuando es necesario el empleo de métodos subjetivos para la medición del desempeño, los especialistas en personal pueden reducir las posibilidades de distorsión mediante capacitación, retroalimentación y una selección adecuada de técnicas de evaluación.

Las técnicas de evaluación pueden dividirse entre técnicas basadas en el desempeño durante el pasado y las que se apoyan en el desempeño a futuro.

2.3.2. La comunicación efectiva

Wrther y Heith (2010), cuando nos **comunicamos** con alguien no solamente emitimos un mensaje, también **recibimos** una respuesta y nuevamente **comunicamos** ante esa respuesta. Todo ello se realiza con palabras, gestos, pensamientos y sentimientos.

Las comunicaciones comprende el conjunto de actividades que se desarrollan con el propósito de informar y persuadir, en un determinado

sentido, a las personas que conforman los mercados objetivos de la empresa.

2.3.3. Comunicación verbal.

Wrther y Heith (2010), es la que expresamos mediante el uso de la voz: Saludar al cliente con calidez. Esto hará que el cliente se sienta bienvenido, Ser precisos. No se deben utilizar frases como "Haré lo que más pueda". El cliente no entiende que es "lo que más podemos". No omitir ningún detalle. Cuando le diga a un cliente que el producto cuesta \$ 40,00; eso es lo que él espera que le cobren. Si existen cargos adicionales hay que decírselo por anticipado. Pensar antes de hablar. Cuanto más sepamos acerca del cliente, mejor lo vamos a atender. Pensar en lo que se va a decir antes de comenzar a hablar nos dará la posibilidad de transmitir nuestro mensaje.

2.3.4. Comunicación no verbal.

Wrther y Heith (2010), la comunicación es mucho más que las palabras que utilizamos; éstas, en realidad, constituyen un canal relativamente débil o menos impactante para dar y recibir mensajes. Investigaciones recientes demuestran que en una disertación, una comunicación personal ante un grupo de individuos, el 55 % del impacto de transmisión se concreta a través del lenguaje corporal y los gestos, el 38 % llega mediante el tono de voz, cadencia, etc. y sólo el 7 %, a través del contenido y el significado de las palabras.

2.3.5. Elementos interculturales.

Wrther y Heith (2010), el miembro de determinado grupo tiende a pensar que las prácticas, creencias, tradiciones, etc., de su propio grupo son las mejores, y que las prácticas y creencias de otros grupos son "atrasadas", "excesivamente ruidosas" o "peligrosas". Este fenómeno recibe el nombre de etnocentrismo, y se puede definir como la tendencia a considerar que los propios valores son siempre los mejores.

Todo evaluador del desempeño tiene determinadas expectativas sobre la conducta del personal que debe evaluar. Gran parte de esas expectativas se basan en elementos culturales.

2.4. Plan de Capacitación.

2.4.2. Como elaborar un presupuesto para capacitaciones

Molina (2010), los administradores deben considerar a los empleados como el recurso más valioso del programa e invertir en ellos, proporcionándoles continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades. Esto se conoce como desarrollo de personal e incluye aquellas actividades designadas a capacitar y motivar al empleado para ampliar sus responsabilidades dentro de la organización. Desarrollar las capacidades del trabajador, proporciona beneficios para los empleados y para la organización. Ayuda a los trabajadores aumentando sus habilidades y cualidades y beneficia a la organización incrementando las habilidades del personal de una manera costo-efectiva. La capacitación hará que el trabajador sea más competente y hábil. Generalmente, es más costoso contratar y capacitar nuevo personal, aun cuando éste tenga los requisitos para la nueva posición, que desarrollar las habilidades del personal existente. Además, al utilizar y desarrollar las habilidades del trabajador, la organización entera se vuelve más fuerte, productiva y rentable.

Los administradores deben considerar que el personal talentoso puede abandonar la organización aunque su salario sea adecuado. El trabajador generalmente necesita nuevos desafíos que lo estimulen y mantengan satisfecho con su trabajo. Es responsabilidad del administrador reconocer el potencial de los trabajadores y ofrecerles nuevas oportunidades.

2.4.3. Elaboración de un programa de capacitación

Garry (2010), la dirección puede participar activamente en la planeación del programa de capacitación. Esta comprende componentes educativos, administrativos y clínicos:

- Establecer objetivos generales del curso;
- Desarrollar un plan general de capacitación;
- Delimitar objetivos específicos para cada sesión de capacitación;
- Determinar la metodología, técnicas y enfoque de la capacitación;
- Desarrollar planes de sesiones de capacitación;
- Determinar los requerimientos de recursos;
- Desarrollar el presupuesto para actividades de capacitación;
- Preparar la propuesta del programa de capacitación.

2.4.4. Establecer objetivos generales del curso

Garry (2010), seleccionar objetivos para el programa de capacitación. El primer paso consiste en formular objetivos generales de capacitación, que se determinan en la evaluación de necesidades. Es conveniente que los objetivos resalten las habilidades que los empleados deben adquirir al final del programa. Estos pueden incluir la concientización de los participantes sobre la importancia del trabajo en equipo y de la prestación de servicios de alta calidad que respondan a las necesidades de los clientes. Estos objetivos orientan en la selección de:

- El contenido de la capacitación (los temas que cubrirá la capacitación);
- El enfoque de la capacitación (cómo se desarrollarán los temas, mediante clases o mediante ejercicios de participación, etc.);
- Los métodos de evaluación que se utilizarán durante o al final de la capacitación.

2.4.5. Cómo desarrollar un plan general para la capacitación.

Garry (2010), planeación del tipo de sesiones de capacitación. Un análisis breve de los objetivos generales del programa de capacitación revela los temas y las áreas que se deben tratar. La instrucción en diferentes temas requiere distintos enfoques. La capacitación para el desarrollo del personal debe organizarse en sesiones, cada una cubriendo una materia diferente. En temas clínicos, la formación comienza con las tareas básicas y va aumentando en complejidad. Para la capacitación clínica y administrativa, las sesiones deben seguir una secuencia lógica, y el final de una debe conducir al comienzo de la siguiente.

Para organizar la capacitación en sesiones, resulta útil una educación en etapas. El programa de capacitación se divide en períodos alternados de capacitación formal y experiencias en el campo o en el cargo. Esta capacitación es particularmente apropiada cuando se desea adiestrar supervisores regionales o trabajadores comunitarios que son responsables de una variedad de tareas tales como ofrecer servicios e IEC (información, educación, comunicación), y administrar el programa y desarrollo de la comunidad. También es adecuada cuando se forman personas que no pueden ausentarse de su casa o trabajo por un largo tiempo.

2.4.6. Cómo delimitar objetivos para cada sesión de capacitación.

Garry (2010), decisión sobre habilidades que deben aprender los empleados. Mientras se planea el programa de capacitación, debe hacerse una lista de los objetivos específicos para cada sesión. Estos han de derivarse de los objetivos generales de la capacitación definidos por la institución. Un ejemplo de un objetivo general puede ser: "Al final del programa de capacitación, los empleados son capaces de organizar un sistema de contabilidad para un nuevo proyecto". Los objetivos específicos se establecen para que el empleado demuestre el nuevo conocimiento, habilidad o actitud que acaba de aprender. Por ejemplo: "Al final de la sesión, el empleado es capaz de explicar la diferencia entre contabilidad de caja y contabilidad de causación". Cada sesión de capacitación cumplirá por lo menos uno de los objetivos específicos.

Toda capacitación debería conciliar de alguna forma las expectativas de la institución a tener un empleado mejor preparado para el cargo que desempeña y los objetivos del empleado a corto, mediano y largo plazo. Lo ideal sería que cada empleado fije sus propios objetivos de aprendizaje. Esto tiene que hacerse durante la planeación de la capacitación o al interior del grupo durante el primer día del curso.

Es posible que se quiera discutir cómo las actitudes de las personas que prestan los servicios y su valoración sobre la certificación, los clientes y el equipo de trabajo, afectan la calidad de los servicios ofrecidos.

2.4.7. Preparar un plan detallado.

Garry (2010), cuando se planea una capacitación basada en la competencia, debe dedicarse más tiempo al aprendizaje de experiencias y a la práctica que a las charlas. Aproximadamente el 30% del tiempo debe ser para dar información y el 70% para utilizar la información y aplicar las

nuevas habilidades. Cuando se desarrolla un plan detallado de capacitación, los instructores deben establecer las veces que deben practicarse las tareas claves para asegurar un nivel básico de competencia.

Para cada sesión, un plan de capacitación debe incluir:

- Título de la sesión;
- Tiempo asignado;
- Descripción del contenido;
- Objetivos específicos de la sesión;
- Presentación del contenido que se va a cubrir;
- Materiales a utilizar;
- Métodos y técnicas de capacitación y tiempo requerido para cada uno;
- Procedimientos de evaluación

III. MATERIALES Y MÉTODOS.

3.1. Localización y duración de la investigación.

El presente proyecto se desarrollará en la oficina de la Empresa Alumcol, ubicada en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, Avenida Santa Rosa y Pedro Vicente Maldonado, ubicación geográfica 1°2'30" latitud 1°2'30" metros sobre el nivel del mar 10000 ms.n.m.

La presente investigación tuvo una duración de 180 días.

3.2. Materiales y Equipo.

Para la realización de la siguiente investigación se optó por utilizar los siguientes recursos.

3.2.1. Materiales.

Descripción.	Cantidad.
• Cuaderno	1
• Hojas A4	700
• Carpetas	4
• Resaltador	1
• Libros	3
• Revista	1
• Copias	300
• Borrador	1
• Lápiz	3
• Lapiceros	3
• CD	2
• Empastados	8

- Anillados 9

3.2.2. Equipos.

Descripción.	Cantidad.
• Computadora	1
• Impresora	1
• Flash memory	1
• Cámara fotográfica	1
• Calculadora	1
• Scanner	1
• cartuchos de impresora	2

3.3. Tipo de Investigación.

Para el presente trabajo investigativo se seleccionó algunos tipos de investigación los que sirvieron para la obtención de los resultados.

3.3.1. De campo.

Se aplicaron encuestas a los empleados, clientes activos, clientes pasivos y las entrevistas al Gerente General y Administradora en la empresa Alumcol.

3.3.2. Bibliográfica o documental.

Esta investigación se realizó mediante el análisis de la información encontrada en libros, revista, datos estadísticos, que permitió reunir información bibliográfica especializada sobre el Plan de Capacitación.

3.4. Métodos de la investigación.

Los métodos que se emplearon fueron:

3.4.1. Inductivo - Deductivo.

Se aplicó en la empresa Alumcol encuestas y entrevistas al personal involucrado en la presente investigación para fortalecer la propuesta.

3.4.2. Analítico - Sintético.

Se analizó la interpretación de datos de los resultados obtenidos en la investigación.

3.5. Fuentes.

En la presente investigación se aplicaron las siguientes fuentes:

3.5.1. Primarias.

Mediante cuestionario se aplicaron encuestas a los empleados activos, clientes activos, clientes pasivos y entrevistas al Gerente y Administradora de la empresa Alumcol de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

3.5.2. Secundarias.

Se utilizó información de textos, libros, revistas científicas, internet y bibliografía especializada, sobre los procesos de capacitación que se requirieron para elaborar ésta investigación.

3.6. Técnicas e Instrumento de Evaluación.

Se emplearon las siguientes técnicas:

3.6.1. Encuestas.

Se aplicaron 19 encuestas que corresponden a los empleados, 250 los clientes activos y 20 a los clientes pasivos de la empresa Alumcol.

3.6.2. Entrevistas.

Se realizaron entrevistas al Gerente General Ingeniero Sandro Eduardo Intriago y a la Administradora Tecnóloga Estela María Mendoza Chica, ambos pertenecen a la empresa Alumcol.

3.6.3. Observación Directa

Se aplicó la observación directa en el lugar de los hechos que es en la empresa Alumcol de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

3.7. Población y Muestra.

En la presente investigación la muestra esta constituida de la siguiente manera.

Cargos	Cantidad
Empleados de Alumcol	19
Clientes activos	250
Clientes pasivos	20
Total	289

3.8. Proceso Metodológico.

El presente trabajo de investigación fue una etapa de diagnóstico donde se evidencia la ausencia de capacitación del Recurso Humano de la empresa Alumcol de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

La ejecución del trabajo de campo se lo hizo en el la empresa Alumcol tanto a los clientes activos, pasivos y empleados de la empresa y las entrevistas se aplicaron al Sr. Sandro Eduardo Intriago Gerente General y a la Sra. Estela María Mendoza Chica Administradora de la empresa Alumcol.

Luego de tabular la información obtenida de las encuestas se analizaron y se interpretaron los resultados obtenidos en la investigación. Se planteo la propuesta “Plan de Capacitación de capacitación para la empresa Alumcol de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas”

A continuación se realizaron las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos, seguidamente si hizo el resumen, summary, y finalmente la bibliografía, anexos.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de encuestas aplicadas a los clientes activos de la empresa Alumcol.

Cuadro N° 1 calificación sobre la atención al cliente

INDICADORES	CANTIDAD	%
Muy bueno	73	18
Bueno	118	42
Regular	51	28
Malo	8	12
Total	250	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado por: Investigadora.

Según los encuestados existe un porcentaje mayoritario (42%) que están un poco conformes con la atención al cliente la misma que la califican como regular, mientras un porcentaje minoritario (18%) asegura estar conformes con el servicio.

Cuadro N° 2 La empresa es responsable de entregar a tiempo las obras

INDICADORES	CANTIDAD	%
Si	77	31
No	173	69
Total	250	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado: Investigadora.

Se indica que existe un porcentaje mayoritario (69%) de los clientes encuestados que no reciben sus obras en la fecha señalada, mientras que un porcentaje minoritario (31%) consideran lo contrario.

Cuadro N° 3 Calificación de la mano de obra

INDICADORES	CANTIDAD	%
Excelente	64	25
Bueno	124	50
Regular	55	22
Malo	7	3
Total	250	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado por: Investigadora.

Este cuadro nos demuestra que existe un porcentaje mayoritario (50%) de los clientes encuestados de la empresa Alumcol que están un poco conformes con la mano de obra que ofrece la empresa mientras un porcentaje muy bajo (3%) indican que no están conformes con la mano de obra por lo cual deben mejorar más los diseños de las obras .

Cuadro N° 4 Existen buenas relaciones entre empleados y cliente

INDICADORES	CANTIDAD	%
Siempre	61	26
A veces	171	74
Nunca	18	7
Total	250	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado por: Investigadora.

Según los encuestados se demuestra un porcentaje muy alto (74%) que no tienen buenas relaciones con los empleados la misma que la califican como a veces, mientras que un porcentaje muy inferior (26%) de los clientes que expresan lo contrario.

Cuadro N° 5 Considera que se debe brindar capacitación al personal de la empresa

INDICADORES	CANTIDAD	%
Si	250	100
No	0	0
Total	250	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado por: Investigadora.

Se observa que en su totalidad (100%) de los clientes encuestados de la empresa Alumcol consideran que se debe brindar una capacitación a todo el personal de la empresa, tanto en el área administrativa como en el área de producción para que de esta manera mejore el desempeño laboral y la atención al cliente.

Cuadro N° 6 Buenas relaciones entre superiores y empleados

INDICADORES	CANTIDAD	%
Siempre	99	41
A veces	140	59
Nunca	6	2
Total	250	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado por: Investigadora.

Según los encuestados un porcentaje mayoritario (59%) están que no siempre las relaciones entre superiores y empleados han sido buenas, mientras que un porcentaje menor (41%) consideran que si son buenas.

Cuadro N° 7 Satisfecho con los trabajos realizados por los empleados

INDICADORES	CANTIDAD	%
Si	55	22
No	195	78
Total	250	100

Fuente: Encuestas.
Investigador: Gardenia Monserrate Intriago Loor.

se observa un porcentaje alto (78%) de los clientes encuestados de la empresa Alumcol no se sienten satisfechos con los trabajos realizados por los empleados de la empresa, mientras que un (22%) si se siente conforme con los trabajos que realiza el personal de la empresa.

Cuadro N° 8 Comunicación entre empleados y clientes.

INDICADORES	CANTIDAD	%
Excelente	58	23
Bueno	121	48
Regular	65	26
Malo	6	3
Total	250	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado por: Investigadora.

Se demuestra un porcentaje mayoritario (48%) de los clientes encuestados están un poco conforme con la comunicación que existe entre empleados y clientes, mientras que un porcentaje menor (23%) consideran que si es buena la comunicación.

Cuadro N° 9 Comunicación y cumplimiento entre empleados con la finalidad de cumplir con las obras a tiempo.

INDICADORES	CANTIDAD	%
Siempre	108	43
A veces	122	49
Nunca	20	8
Total	250	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado por: Investigadora.

Según los encuestados un porcentaje mayoritario (49%) consideran que la comunicación entre los empleados no es buena, también dejan mucho que decir en cuanto al cumplimiento de las obras, mientras que un (43%) considera lo contrario.

4.2. Análisis de encuestas aplicadas a los empleados activos de la empresa Alumcol.

Cuadro N° 1 Relaciones laborales entre superior y compañeros de área.

INDICADORES	CANTIDAD	%
Muy bueno	7	37
Bueno	9	47
Regular	3	16
Malo	0	0
Total	19	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado por: Investigadora.

Se demuestra que existe un porcentaje alto (47%) de los empleados encuestados en la empresa Alumcol consideran que sus relaciones laborales entre sus superiores y compañeros de trabajo no son buenas, mientras que un porcentaje inferior (37%) indica que si son buenas.

Cuadro N° 2 Capacitación al momento de ingresar a laborar a la empresa

INDICADORES	CANTIDAD	%
Si	1	5
No	18	95
Total	19	100

Fuente: Encuestas.
Investigado por: Investigadora.

Según los encuestados un porcentaje alto (95%) no han recibieron capacitación cuando ingresaron a laborar a la empresa Alumcol, mientras que un porcentaje mínimo (5%) considera que si fue capacitado.

Cuadro N° 3 Calificación el sistema de comunicación en su área de trabajo.

INDICADORES	CANTIDAD	%
Muy bueno	7	37
Bueno	9	47
Regular	3	16
Malo	0	0
Total	19	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado: Investigadora.

Se demuestra un porcentaje mayoritario (47%) de los empleados encuestados que la comunicación en su área de trabajo no es aceptable, aunque un porcentaje mínimo (37%) considera que es buena la comunicación.

Cuadro N° 4 El grado de conocimiento que posee en su puesto de trabajo.

INDICADORES	CANTIDAD	%
Si	1	5
No	18	95
Total	19	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado por: Investigadora.

El presente cuadro demuestra un porcentaje mayoritario (95%) de los empleados encuestados en la empresa Alumcol no poseen conocimientos en cada una de sus áreas, por lo cual no les permite ejercer bien su trabajo mientras que un porcentaje minoritario (5%) manifiesta lo contrario.

Cuadro N° 5 Calificación en puesto de trabajo.

INDICADORES	CANTIDAD	%
Muy bueno	9	47
Bueno	10	53
Regular	0	0
Malo	0	0
Total	19	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado por: Investigadora.

Se observa un porcentaje (53%) de los empleados encuestados en la empresa Alumcol se consideran que no son muy buenos en sus puestos de trabajo, mientras que un porcentaje inferior (47%) manifiesta lo contrario.

Cuadro N° 6 Estabilidad laboral.

INDICADORES	CANTIDAD	%
Si	19	100
No	0	0
Total	19	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado por: Investigadora.

Según los encuestados un porcentaje (100%) los empleados encuestados en la empresa Alumcol indican que tienen estabilidad laboral en su puesto de trabajo.

Cuadro N° 7 Capacitación relacionados a su puesto de trabajo.

INDICADORES	CANTIDAD	%
Siempre	0	0
A veces	2	11
Nunca	17	89
Total	19	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado por: Investigadora.

Se indica un porcentaje mayoritario (89%) de los empleados encuestados en la empresa Alumcol no han recibido cursos de capacitación relacionados a su puesto de trabajo mientras un porcentaje mínimo (11%) considera que a veces .

Cuadro N° 8 Definición las funciones en su puesto de trabajo.

INDICADORES	CANTIDAD	%
Si	19	100
No	0	0
Total	19	100

Fuente: Encuestas.
Investigador: Investigadora.

Se demuestra un porcentaje (100%) de los empleados de la empresa Alumcol tienen bien definidas sus funciones en cada una de sus áreas para trabajar a cabalidad.

Cuadro N° 9 Plan de capacitación en cada una de las áreas de trabajo

INDICADORES	CANTIDAD	%
De acuerdo	19	100
Desacuerdo	0	0
Total	19	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado por: Investigadora.

Se observa un porcentaje (100%) de los empleados encuestados de la empresa Alumcol están de acuerdo en recibir capacitación en cada una de las áreas de trabajo.

4.3. Análisis de las encuestas aplicadas a los clientes pasivos de la empresa Alumcol.

Cuadro N° 1 Calificación atención al cliente en la empresa Alumcol

INDICADORES	CANTIDAD	%
Muy bueno	0	0
Bueno	5	25
Regular	6	30
Malo	9	45
Total	20	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado por: Investigadora.

Se demuestra que existe un porcentaje alto (45%) de clientes pasivos de la empresa Alumcol que consideran que la atención al cliente no es satisfactoria, mientras que un (25%) considera que es buena la atención al cliente.

Cuadro N° 2 Dejo de ser cliente de la empresa Alumcol

INDICADORES	CANTIDAD	%
Mala atención al cliente	7	39
Incumplimiento de las obras	9	50
Falta de comunicación	2	11
Otros	0	0
Total	20	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado por: Investigadora.

Según los encuestados un porcentaje mayor (50%) los clientes pasivos dejaron de concurrir a la empresa Alumcol por el incumplimiento de las obras, mientras que un porcentaje menor (39%) dejaron de ser clientes por la mala atención al cliente.

Cuadro N° 3 Se debe brindar capacitación al personal de la empresa

INDICADORES	CANTIDAD	%
Si	20	100
No	0	0
Total	20	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado por: Investigadora.

Todos los clientes pasivos indican un porcentaje (100%) que se les debe brindar capacitación a los empleados de la empresa Alumcol para que mejore el servicio.

Cuadro N° 4 Satisfechos con trabajos realizado por la empresa Alumcol

INDICADORES	CANTIDAD	%
De acuerdo	8	40
Desacuerdo	12	60
Total	20	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado por: Investigadora.

Se observa un porcentaje mayoritario (60%) de los clientes pasivos de la empresa Alumcol no se sintieron satisfechos con los trabajos realizados por los empleados, mientras un porcentaje menor (40%) opinan lo contrario.

Cuadro N° 5 Sistema de comunicación entre superiores y empleados

INDICADORES	CANTIDAD	%
Muy bueno	0	0
Bueno	5	25
Regular	10	50
Malo	5	25
Total	20	100

Fuente: Encuestas..
Elaborado por: Investigadora.

Se demuestra un porcentaje mayor (50%) de los clientes pasivos encuestados que no siempre la comunicación entre superiores y empleados ha sido buena, mientras que un porcentaje inferior al (25%) de los clientes consideran que nunca han sido buenas.

Cuadro N° 6 La empresa es responsable de entrega de las obras a tiempo

INDICADORES	CANTIDAD	%
Siempre	0	0
A veces	5	25
Nunca	15	75
Total	20	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado por: Investigadora.

se indica un porcentaje mayoritario (75%) de los clientes encuestados que la empresa Alumcol no entrega las obras a tiempo, mientras un porcentaje mínimo (25%) considera que muy pocas veces los clientes recibían las obras a tiempo.

Cuadro N° 7 Comunicación entre empleados y clientes

INDICADORES	CANTIDAD	%
Eficiente	5	25
Deficiente	15	75
Total	20	100

Fuente: Encuestas.
Elaborado por: Investigadora.

Se demuestra un porcentaje muy alto (75%) de los clientes encuestados que no siempre la comunicación entre empleados y clientes ha sido buena, mientras que un porcentaje inferior (25%) de los clientes pasivo consideran que nunca han sido buenas.

4.4. Análisis de las entrevistas aplicadas a los superiores de la empresa Alumcol.

1. ¿Los empleados reciben capacitación al ingresar a laboral?

A los empleados nunca se los ha capacitados por que solo se ha recibido personal con experiencia en la rama de aluminio y vidrio.

2. ¿Cada qué tiempo se capacitan a los empleados?

Nunca se ha capacitado al personal de la empresa Alumcol.

3. ¿Cree usted que es necesario la capacitación para los empleados de la empresa Alumcol de acuerdo a su puesto de trabajo? ¿Por que?

Si es necesaria la capacitación para los empleados de la empresa, con la capacitación se tendrá un personal altamente capacitado y la empresa produciría más.

4. ¿Según su criterio la empresa Alumcol cuenta con los recursos necesarios para implementar un plan de capacitación?

La empresa si cuenta con todos los recursos necesarios para la capacitación al personal de la empresa.

5. ¿Los clientes se sienten satisfechos con el trato que les brindan los empleados?

Todos los clientes no se sienten satisfechos otros clientes si.

6. ¿Los empleados tienen bien definidas las funciones y estabilidad laboral en la empresa?

Cada uno de los empleados tiene bien definidas sus labores diarias en la empresa y tienen estabilidad laboral.

7. ¿La empresa incentiva al empleado?

No nunca se lo ha incentivado al personal de la empresa.

V. PROPUESTA

Plan de Capacitación para el personal de la empresa Alumcol de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

6.1. Presentación

La capacitación y Desarrollo del Talento Humano es un instrumento que determina las prioridades de capacitación del personal de producción y servicios de la empresa Alumcol de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, en consideración de las necesidades de actualización de cada área.

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistemática, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos o habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Una sucesión definida de condiciones y etapas orientas a lograr la integración del colaborador a su puesto y a la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa y por otro un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo.

En tal sentido la capacitación constituye un factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto de trabajo asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo constituye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.

Afinar los conocimientos, aptitudes y habilidades del equipo de alto desempeño, a fin de manejar nuevos procesos y sistemas que se implementaran convirtiéndose así la capacitación en la columna vertebral de la instrumentación de estrategias del área de producción.

6.2. Justificaciòn

Cada día el mundo avanza la ciencia y la tecnología crecen a paso agigantados y el talento humano debe estar para aceptar todos estos nuevos desafíos, las organizaciones están implícitas en todos estos avances y requieren contar con personal calificado para ser competitivos y alcanzar la excelencia.

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el talento humano implicado en las actividades laborales, esto es esencial importancia en una organización que presta servicios en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influyen directamente en la calidad y optimización de los servicios brindados. Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros.

La fuerza laboral esta motivada en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los ejecutivos o funcionarios, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodiguen diariamente, así mismo es muy importante el ambiente laboral y la medida en que este facilita el cumplimiento del trabajo de cada persona.

El tema de la capacitación es como uno de los elementos vertébrales de la institución para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de las organizaciones es direccionando a la optimización de los servicios. En la mayoría de organizaciones de nuestro país, ni la motivación, ni el trabajo en equipo tiene el nivel de trato que sea deseable, dejándose con ello de aprovechar significativos aportes de la fuerza laboral y consiguiente el de obtener mayores ganancias y posiciones mas competitivas en el mercado.

La capacitación en la empresa Alumcol se debe dar en vista a los resultados obtenidos para brindar un mejor servicio, ya que se cuenta con el apoyo del Ing. Jesús Moreira y el Ing. Dumani Zambrano quienes serán los capacitadores de la empresa Alumcol.

6.3. Alcance

El presente Plan de Capacitación es de aplicación para todo el personal que trabaja en la empresa Alumcol.

6.4. Base Legal.

Reglamento Interno Administrativo de la empresa Alumcol.

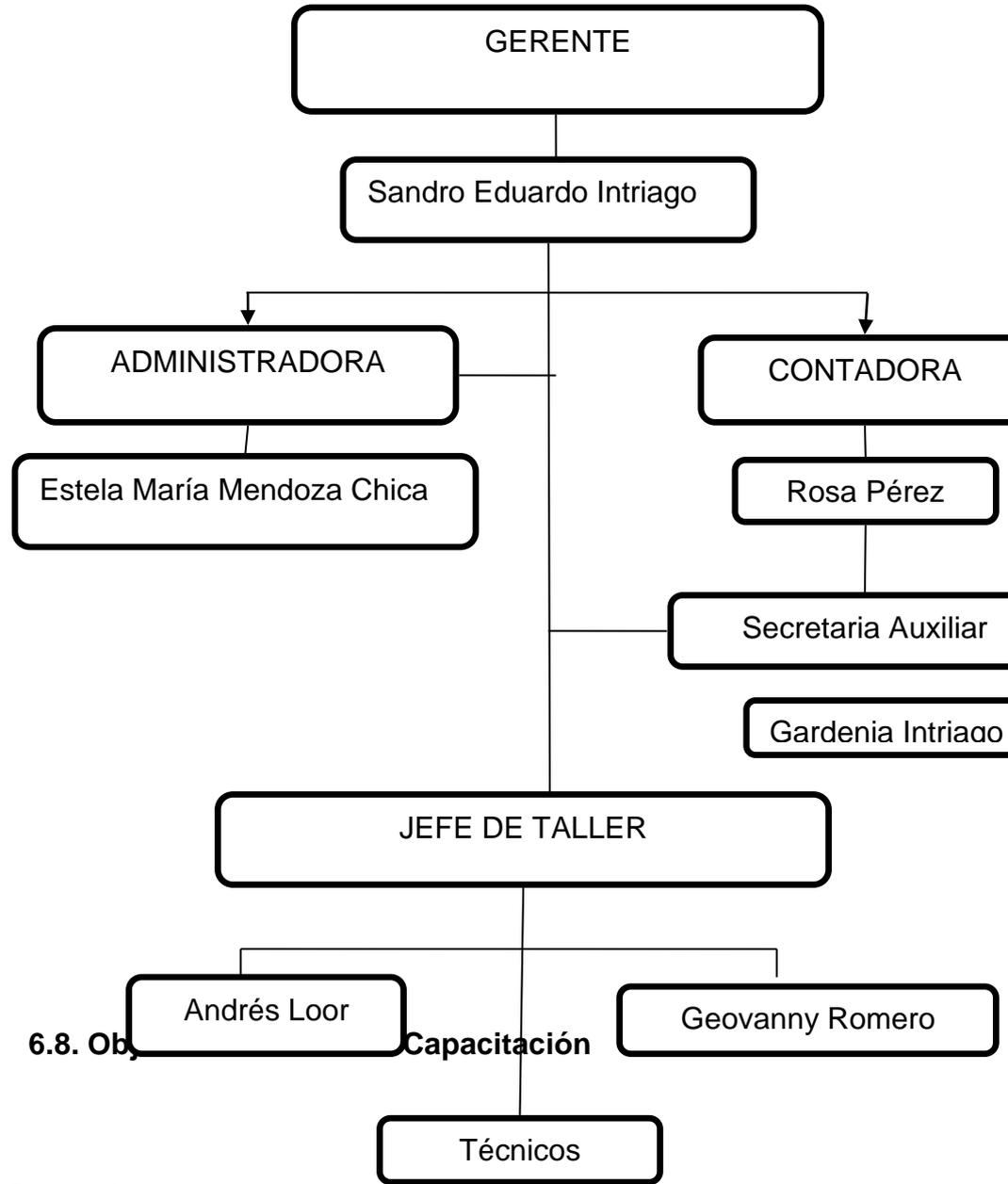
6.5. Misión.

La empresa tiene como misión satisfacer todas las necesidades de nuestros clientes en el área de aluminio y vidrio, Estamos comprometidos con la excelencia en la gama de productos que fabricamos y comercializamos, ofreciendo a nuestros clientes, la calidad, el servicio y el tiempo de respuesta que nos caracteriza.

6.6. Visión

Cumplir con los más altos estándares de calidad y ser la empresa líder en aluminio y vidrio comprometiéndonos en ofrecer siempre soluciones que cumplan con las expectativas del cliente en cuanto a calidad, diseño y funcionalidad, con mano de obra calificada y certificada.

6.7. Estructura Organizacional y Funcional.



6.8. Ob

Capacitación

6.8.1. Objetivo General.

Preparar al talento humano para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que

Joel Solórzano

Rodrigo Vilela

Edgar López

6.8.2. Objetivos Específicos.

- Reducir la inconformidad del 42% al menos del 10% entre los clientes de la empresa Alumcol.

- Desarrollar de estrategias de comunicación.
- Incrementar la productividad de las personas, a través del plan de capacitación.
- Promover la eficiencia de cada colaborador de todos los niveles jerárquicos

6.9. CUADRO DE RESUME DE LA EMPRESA

Cuadro N° 1 seminario de capacitación para los empleados de la empresa.

CARGO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA	CANTIDAD DE EMPLEADOS	SEMINARIO DE CAPACITACIÓN										
		Atención al cliente	Recursos Humanos	motivación	Liderazgo y trabajo en equipo	Como negociar con éxito	Administración personal	Auditoria y Norma	Control patrimonial	Técnicas secretariales	Diseño grafico	Elaboración del producto
Gerente General	1	x	x	x	x	X	x					
Administradora	1	x	x	x	x	X	x					
Contador	1	x	x	x	x			x	X			
secretaria	1	x	x	x	x					x		
Jefes de Taller	2	x	x	x	x						x	x
Técnicos	15	x	x	x	x						x	x

6.10. Actividades de desempeño de cada empleado de la empresa.

Cuadro N° 1, Actividades que desempeña el Gerente General

Actividad	Menos del 50%	60 %	70 %	80 %	90 %	100 %
Realización de pagos de gastos personales.				X		
Pago a los empleados de la empresa.			X			

Custodia de las chequeras				X		
Elaboración de reporte de ingresos y egresos.				X		
Manejo de caja chica y ventas de contado cuando no se encuentra la administradora.				X		
Cobranza y recepción de cartera			X			
Negociación con clientes						
Administrar y autorizar préstamos para empleados.			X			
Total			2	4		

Cuadro N° 2, Actividades que desempeña la Administradora.

Actividad	Menos del 50%	60 %	70 %	80 %	90 %	100 %
Atención a clientes.				X		
Realizar los cobros de las ventas de contado.				X		

Manejo de caja chica.			X			
Manejo de suministros de oficina				X		
Coordinación de los viajes de las diferentes personas. (Técnicos y Gerentes)			X			
Elaboración de comunicación interna y externa			X			
Asistencia directa de Gerencias			X			
Coordinación de las compras que solicita Gerencia.			X			
Elaboración de reporte diario de ventas				X		
Total			5	4		

Cuadro N° 3, Actividades que desempeña la Contador.

Actividad	Menos del 50%	60 %	70 %	80 %	90 %	100 %
Formulación del presupuesto anual				X		
Conciliaciones bancarias, formulación de los anexos de las cuentas que se produce en la empresa.			X			

Dirige la formulación de los estados financieros y reportes económicos.				X		
Registra en los libros de contabilidad				X		
Realiza evoluciones presupuestales recomendadas a la Gerencia.				X		
Cuida que se cumpla con las normas dispuesta por la ley.				X		
Mantiene un registró y control sobre los bienes materiales y valores de la empresa.			X			
Formula y presenta la información financiera a la gerencia.			X			
Total			3	5		

Cuadro N° 4, Actividades que desempeña la Secretaria.

Actividad	Menos del 50%	60 %	70 %	80 %	90 %	100 %
Registro en los libros de contabilidad				X		
Coordina las labores y trabajos encomendados			X			

Atiende a los clientes			X			
Toma dictados				X		
Informar al Gerente de algún contrato			X			
Facturación de cada venta			X			
Cuadre de caja			X			
Total			5	2		

Cuadro N° 5, Actividades que desempeña el Jefe de Taller:

Actividad	Menos del 50%	60 %	70 %	80 %	90 %	100 %
Obtener la cantidad de materiales necesarios para realizar cada proyecto				X		

Optimizar el diseño de tal forma que se pueda tener una cotización lo más competitiva posible.			X			
Archivar los proyectos dibujados, para tener una referencia de anteriores trabajos.			X			
Elaborar un detalle con cada tipo de accesorio a utilizar			X			
Realizar el diseño de puertas, ventanas, mesas, vitrinas, etc.				X		
Realizará cualquier otra actividad que sea solicitada por el Gerente			X			
Total			4	2		

Cuadro N° 6, Actividades que desempeñan los Técnicos.

Actividad	Menos del 50%	60 %	70 %	80 %	90 %	100 %
Selecciona el espesor y la calidad del vidrio.				X		

Corta y prepara vidrios de acuerdo a medidas o formas exigidas			X			
Corta y coloca cristales en: ventanas, puertas, tabiques divisorios, mostradores, marcos, vehículos, tanques o peceras y laboratorios de investigación.			X			
Corta y coloca vidrios en muebles siguiendo contornos estipulados				X		
Modifica vidrios en ventanas				X		
Estructuras en aluminio y vidrio			X			
Espejos y figuras biselados				X		
Mantiene limpio y en orden equipos y sitio de trabajo.			X			
Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada			X			
Total			5	4		

6.11. Temas del Plan de Capacitación para la empresa Alumcol.

6.11.1. Título.

Servicios de atención al cliente.

Objetivo específico de la capacitación

- Estrategias para mejorar del servicio y atención de calidad al cliente y de esta manera captar nuevos clientes.

Tiempo Asignado.

- Horas :32
- Fecha: Febrero 2,3,4, 5,10,11,17,18, del 2011
- Horario: 14: Hoo -18: Hoo.

Descripción del contenido.

Febrero 2/2011

- Cómo debe ver al cliente.
- Conoce al cliente.
- Por qué se pierden los clientes.
- Las grandes empresas y el servicio al consumidor.

Febrero 3/2011

- El servicio.
- Características del servicio.
- Atención al público.
- La comunicación.

Febrero 4/2011

- Uso del teléfono.
- La habilidad de escuchar.
- La habilidad de preguntar.

- Trato con el cliente.

Febrero 5/2011

- La excelencia.
- El cliente por encima de todo.
- No hay nada imposible cuando se quiere.
- Cumple todo lo que prometas.

Febrero 10/2011

- Sólo hay una forma de satisfacer al cliente.
- Para el cliente tú marcaras la diferencia.
- Fallar en un punto significa fallar en todo.
- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos.

Febrero 11/2011

- El juicio sobre la calidad del servicio lo hace el cliente.
- Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar.
- Cuando se trata de satisfacer al cliente todos somos un equipo.
- Calidad en el servicio.

Febrero 17/2011

- Cultura organizacional.
- Naturaleza y clasificación de los servicios.

- Cliente y Público.
- Cultura de calidad en el servicio.

Febrero 18/2011

- Proceso de atención de público.
- Recepción.
- Detección de necesidades.
- Satisfacción de necesidades.
- Ejercitación.

Materiales a utilizarse

- Material impreso
- Hojas
- Carpetas manilas
- Lápices
- Paleógrafos
- Videos
- Pizarrón
- Tiza líquida
- Equipo de cómputo
- Proyector
- Salón
- Sillas
- Mesas

Métodos y técnicas de la capacitación

- Se realizará una práctica de cómo se debe atender al cliente y otra de qué es lo que no se debe hacer.

- Se harán preguntas a los presentes de cada temática para verificar si están comprendiendo.

Procedimiento de evaluación

Cuestionario relacionado a la temática.

6.11.2. Título

Liderazgo y trabajo en equipo.

Objetivo específico de la capacitación

- Fomentar y aumentar la productividad de las personas mediante el desarrollo de sinergias de competencias laborales, favoreciendo un adecuado clima de trabajo.
- Desarrollar las competencias para una eficiente dirección de equipos de trabajo.

Tiempo asignado

- Horas :28
- Fecha: Marzo 2, 3, 4, 17,18, 24, 25, del 2011
- Horario: 14: Hoo -18: Hoo.

Descripción del contenido

Marzo 2/2011

- La existencia de clientes externos.
- La existencia de clientes internos.
- La motivación para ambos tipos de clientes.
- Las necesidades de ambos clientes.

Marzo 3/2011

- Calidad total.
- Que es el liderazgo.
- Liderazgo moderno.
- Teorías.

Marzo 4/2011

- Características que definen a los líderes efectivos.
- Diferencia entre trabajar en equipo y grupo.
- Diferencia entre trabajar en equipo y empresa moderna.
- La asistente ejecutiva como articuladora de equipos de trabajo.

Marzo 17/2011

- Un líder es un maestro y alumno, al mismo tiempo.
- Organización o empresas líderes.
- Organización y trabajo en equipo.
- Rol del líder.

Marzo 18/2011

- Empleos de medio tiempo.

- Oferta de trabajo.
- Trabajo en equipo.
- Definición del liderazgo.

Marzo 24/2011

- Importancia del liderazgo.
- Tendencias del liderazgo.
- Flujo de influencia entres estilo de liderazgo.
- Estilo de liderazgo.
- El líder frente a los cambios.

Marzo 25/2011

- Diferencia entre el jefe y líder.
- La rejilla administrativa.
- Dimensiones de la rejilla.
- Característica de un líder.
- La auditoria para el liderazgo.

Materiales a utilizarse

- Material impreso
- Hojas
- Carpetas manilas
- Lápices
- Paleógrafos
- Videos
- Pizarrón
- Tiza liquida
- Equipo de computo
- Proyector

- Salón
- Sillas
- Mesas

Métodos y técnicas de la capacitación

- Se realizará una práctica de cómo se debe trabajar en equipo para que aumente la eficiencia.
- Se harán preguntas a los presentes de cada temática para verificar si están comprendiendo.

Procedimiento de evaluación

Cuestionario relacionado a la temática.

6.11.3. Título

Relaciones Humanas.

Objetivo específico de la capacitación

- Identificar el papel que desempeñan las habilidades sociales en el adecuado manejo de las relaciones humanas dentro del contexto laboral y proporcionar elementos que permitan el manejo positivo.

Tiempo asignado

- Horas :28
- Fecha: Abril 6, 7, 8, 14,15, 22, 29, del 2011
- Horario: 14: Hoo -18: Hoo.

Descripción del contenido

Abril 6/2011

- Inteligencia Emocional y las Relaciones humanas.
- Importancia de las Relaciones Interpersonales.
- Manejo de la Comunicación Eficaz.
- Cómo Motivar a los Demás.

Abril 7/2011

- Cómo Mejorar la Autoestima.
- Cambio de Actitud.
- Concepto de las relaciones humanas.
- Relaciones existentes entre las relaciones humanas de esta carrera.

Abril 8/2011

- Por qué estudiamos relaciones humanas dentro de esta carrera.
- Cuáles son los factores que las ponen en funcionamiento.
- Cuándo nació esta disciplina.
- La verdad de los motivos.

Abril 14/2011

- El orden jerárquico de las necesidades.
- La personalidad.
- La dimensiones de la necesidad.
- El desarrollo de la personalidad.

Abril 15/2011

- El medio ambiente
- La dependencia de los terceros y el trabajo.
- El mando.
- La actitud burocrática.

Abril 22/2011

- La actitud autocrática.
- La actitud simpática.
- La actitud democrática.
- Las correlaciones.

Abril 29/2011

- La disciplina.
- Líderes y jefes.
- Cabecillas y caudillo.
- La comunicación.
- Personalidad del jefe.

Materiales a utilizarse

- Material impreso
- Hojas
- Carpetas manilas
- Lápices
- Paleógrafos
- Videos
- Pizarrón
- Tiza líquida
- Equipo de cómputo

- Proyector
- Salón
- Sillas
- Mesas

Métodos y técnicas de la capacitación

- Se realizará una práctica de las distintas maneras que existen para el manejo de comunicación adecuadamente a los compañeros de trabajo.
- Se harán preguntas a los presentes de cada temática para verificar si están comprendiendo.

Procedimiento de evaluación

Cuestionario relacionado a la temática

6.11.4. Título

Motivación.

Objetivo específico de la capacitación

- Describir y analizarla la influencia de la motivación en la empresa y organizaciones; como clave del éxito para mejorar el ambiente laboral

Tiempo asignado.

- Horas :24
- Fecha: Mayo 5, 6,12, 13, 19, 20 del 2011
- Horario: 14: Hoo -18: Hoo.

Descripción del contenido

Mayo 5/2011

- Rendimiento laboral.
- Teorías sobre motivación.
- Modelo de motivación laboral.
- El esfuerzo y la constancia

Mayo 6/2011

- Herramientas de motivación laboral.
- Teoría de las necesidades.
- Teoría de la equidad.
- Teoría de la expectativa.

Mayo 12/2011

- Teoría reforzamiento.
- Teorías de las metas.
- Ciclo motivacional.
- Diferencia entre motivación y satisfacción.

Mayo 13/2011

- Técnicas de motivación.
- Influencia a del grupo motivacional
- Importancia del gerente en la motivación
- Enfoque de sistema y contingencias en la motivación.

Mayo 19/2011

- La necesidad del logro.
- La necesidad del poder.
- La necesidad de afiliación.
- Contra la distracción, Rapidez. Ponte un reloj y oblígate a un reto cada 10 minutos.

Mayo 20/2011

- Contra la inercia de ponerse a trabajar: coger papel y lápiz y ponerse a escribir.
- Contra la indecisión: planes y horarios.
- Ver también la automotivación.
- Tu lema: no te rindas nunca.

Materiales a utilizarse

- Material impreso
- Hojas
- Carpetas manilas
- Lápices
- Paleógrafos
- Videos
- Pizarrón
- Tiza líquida
- Equipo de computó.
- Proyector
- Salón
- Sillas
- Mesas

Métodos y técnicas de la capacitación

- Se realizará una práctica de las distintas maneras que existen para motivar adecuadamente a los compañeros de trabajo.
- Se harán preguntas a los presentes de cada temática para verificar si están comprendiendo.

Procedimiento de evaluación

Cuestionario relacionado a la temática.

6.11.5. Título

Cómo negociar con éxito

Objetivo específico de la capacitación

- Determinar las técnicas de ventas y compras para realizar una negociación exitosa.

Tiempo asignado

- Horas :36
- Fecha: Junio 2, 3, 9, 10, 16, 17, 23, 24, 30 del 2011
- Horario: 14: Hoo -18: Hoo.

Descripción del contenido

Junio 2/2011

- Como lograr una negociación exitosa.
- Las buenas negociaciones.
- Técnicas de cierre de ventas.
- Como negociar sin ceder.

Junio 3/2011

- Negociación.
- Características del negociador.
- Estilos de negociación.
- Tipos de negociadores.

Junio 9/2011

- Estrategias.
- Tácticas.
- Comunicación.
- Lenguaje.

Junio 10/2011

- Afectividad.
- Lugar de la negociación.
- Momento de iniciar la negociación.
- Fases de la negociación.

Junio 16/2011

- Preparación.
- Conocer la propia oferta.
- Conocer a la otra parte.
- Objeto de la negociación.

Junio 17/2011

- Negociaciones internacionales.
- Detalles de cortesía.
- Agenda de la reunión.
- Desarrollo.

Junio 23/2011

- Presentación
- Discusión
- Centrarse en los intereses
- Argumentos y objeciones

Junio 24/2011

- Aplicación de criterios objetivos
- Flexibilidad y creatividad
- Concesiones
- Bloqueos en la negociación

Junio 30/2011

- Notas de las reuniones
- Acuerdo
- Romper la negociación
- Factores de éxito en la negociación

- Negociación en grupo.

Materiales a utilizarse

- Material impreso
- Hojas
- Carpetas manilas
- Lápices
- Paleógrafos
- Videos
- Pizarrón
- Tiza líquida
- Equipo de computó.
- Proyector
- Salón
- Sillas
- Mesas

Métodos y técnicas de la capacitación.

- Se realizará una práctica de cómo negociar frente a los clientes de la empresa
- Se harán preguntas a los presentes de cada temática para verificar si están comprendiendo.

Procedimiento de evaluación.

Cuestionario relacionado a la temática.

6.11.6. Título

Administración del personal.

Objetivo específico de la capacitación.

Determinar estrategias para la administración del personal y tener un ambiente laboral donde se puedan desenvolver con capacidad.

Tiempo asignado.

- Horas :28
- Fecha: Julio 7, 8, 14, 15, 21, 22, 28, del 2011
- Horario: 14: Hoo -18: Hoo.

- **Descripción del contenido.**

Julio 7/2011

- Metas de desarrollo del equipo.
- Aprender a trabajar en equipo
- Tener la humildad propia de los sabios.
- Tener paciencia y generosidad

Julio 8/2011

- Función de personal, como proceso gerencial y proceso operativo en las organizaciones modernas.
- Desarrollo histórico que ha presentado la función de personal, de acuerdo con los enfoques de las ciencias administrativas.
- ¿Qué es la selección?
- Principios de la selección de personal

Julio 14/2011

- Elementos de la selección técnica
- Decisión final
- Definición e historia de la administración de personal.
- Principios y objetivos de la administración de Recursos Humanos. diversidad global y cultural.

Julio 15/2011

- El comportamiento individual y fundamentos.
- Teoría de las Necesidades.
- Satisfacción y productividad.
- Autoridad y poder.

Julio 21/2011

- Realizar lecturas analíticas y críticas, sobre la visión, misión y principios rectores que guían la administración de recursos humanos.
- La ley orgánica del trabajo.
- Los grupos en las organizaciones.
- Funciones que desempeñan.
- Tipos de grupos.

Julio 22/2011

- La gestión del grupo de trabajo estructura.
- Procesos de grupo toma de decisiones grupales.
- Los Equipos de trabajo características principales. diferencias con
- Justicia organizacional.
- Sistema organizacional. estructura organizacional. conceptos afines organización.

Julio 28/2011

- Comunicación propósito de la comunicación.
- La cultura organizacional.
- Cambio y desarrollo de las organizaciones.
- Determinación de la necesidad de cambio.
- Fuerzas para el cambio.
- Cambio planificado definición del estado.
- Administración del cambio estrategias.

Materiales a utilizarse

- Material impreso
- Hojas
- Carpetas manilas
- Lápices
- Paleógrafos
- Videos
- Pizarrón
- Tiza líquida
- Equipo de computó
- Proyector
- Salón
- Sillas
- Mesas

Métodos y técnicas de la capacitación

- Se realizará una práctica de cómo seleccionar un personal.
- Se harán preguntas a los presentes de cada temática para verificar si están comprendiendo.

Procedimiento de evaluación.

Cuestionario relacionado a la temática.

6.11.7. Título

Auditoria y normas de control

Objetivo específico de la capacitación.

- Llevar el registro y control de los ingresos y egresos de la empresa.

Tiempo asignado

- Horas :36
- Fecha: Agosto 4, 5, 11, 12, 18, 19, 25, 26, 31 del 2011
- Horario: 14: Hoo -18: Hoo.

Descripción del contenido.

Agosto 4/2011

- Área financiera de la empresa.
- Como prepararse ante una auditoria
- Normas internas de auditoria.
- Contabilidad de costo.

Agosto 5/2011

- Gestión y control presupuestal
- Control de gestión
- Contabilidad analítica
- Métodos y sistemas de contabilidad.

Agosto 11/2011

- Tipos de costos.
- Desarrollo y metodología de la auditoría.
- Contabilidad Intermedia.
- Tipos de auditoría.

Agosto 12/2011

- Auditoría de regularidad.
- Auditoría operativa.
- Auditoría integrada.
- Principios de auditoría.

Agosto 18/2011

- Concepto de principios y normas de auditoría.
- Clasificación de los principios de auditoría.
- Principios y normas relativos al sujeto auditado.
- Enumeración y definición.

Agosto 19/2011

- Normas para el desarrollo de los principios.
- Relativos al sujeto auditor.
- Formación técnica y capacidad profesional.
- Diligencia profesional.

Agosto 25/2011

- Responsabilidad.
- Secreto profesional.
- Principios y normas sobre la realización del trabajo.
- De auditoría.

Agosto 26/2011

- Principios sobre la realización del trabajo de auditoría.
- Normas sobre el desarrollo de los principios.
- Relativos a la realización del trabajo de auditoría.

Agosto 31/2011

- Planificación.
- Supervisión.
- Control interno.
- Evidencia.

Materiales a utilizarse

- Material impreso
- Hojas
- Carpetas manilas
- Lápices
- Paleógrafos
- Videos
- Pizarrón
- Tiza líquida
- Equipo de cómputo.
- Proyector
- Salón

- Sillas
- Mesas

Métodos y técnicas de la capacitación.

- Se realizará una práctica de cómo se debemos cuidar la parte financiera de la empresa.
- Se harán preguntas a los presentes de cada temática para verificar si están comprendiendo.

Procedimiento de evaluación.

Cuestionario relacionado a la temática.

6.11.8. Título

Control patrimonial.

Objetivo específico de la capacitación.

- Establecer un sistema administrativo para el control de los bienes de la empresa.

Tiempo asignado.

- Horas :24
- Fecha: Septiembre 1, 2, 8, 9, 15, 16, del 2011
- Horario: 14: Hoo -18: Hoo.

Descripción del contenido

Septiembre 1/2011

- Normas Legales
- Inversiones de Bienes Muebles
- Inversiones contables
- Supervisión de acción

Septiembre 2/2011

- Verificar si los bienes patrimoniales de la empresa.
- Clasificar los bienes según su naturaleza y valor unitario o de conjunto.
- Bienes Depreciables y Bienes no Depreciables.
- Efectuar e informar oportunamente a la Oficina del Gerente respecto a los Activos Fijos con una conciliación permanente.

Septiembre 8/2011

- Remitir en forma ordenada y cronológica por cuentas contables los incrementos de activos fijos a la Superintendencia de Bienes Nacionales.
- Efectuar inventarios físicos cuando se requiera.
- Dar de baja Física y Contable de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento de la Comisión de Altas, Bajas y Ventas de Bienes Patrimoniales
- De los bienes inmuebles

Septiembre 9/2011

- Adquisición de bienes inmuebles
- Enajenación de bienes inmuebles
- Compra venta de bienes inmuebles
- Dirección de Adquisiciones y Suministros

Septiembre 15/2011

- Dirección del control patrimonial.
- Servicios generales.
- Edificios compartidos.
- Patrimonio inmobiliario.

Septiembre 16/2011

- Mobiliario y equipo.
- La asignación de terrenos
- La propiedad inmobiliaria estatal

Materiales a utilizarse.

- Material impreso.
- Hojas.
- Carpetas manilas.
- Lápices.
- Paleógrafos.
- Videos.
- Pizarrón.
- Tiza líquida.
- Equipo de cómputo.
- Proyector.
- Salón.
- Sillas.
- Mesas.

Métodos y técnicas de la capacitación.

- Se harán preguntas a los presentes de cada temática para verificar si están comprendiendo.

Procedimiento de evaluación.

Cuestionario relacionado a la temática.

6.11.9. Título

- Técnicas secretariales.

Objetivo específico de la capacitación.

- Apoyar en las labores del área Administrativa y facilitar las actividades secretariales.

Tiempo asignado

- Horas :12
- Fecha: Octubre 6, 7, 13, del 2011
- Horario: 14: Hoo -18: Hoo.

Descripción del contenido.

Octubre 6/2011

- Capacidad de trabajo.
- Capacidad de liderazgo.
- Integridad moral y ética.
- taquigrafía.

Octubre 7/2011

- mecanografía.
- facturación.
- Recepción.
- Delimitar un problema.

Octubre 13/2011

- Descubrir y reunir información adecuada.
- Clasificar los materiales.
- Establecer contactos con personalidades e instituciones.
- Acceder a la información y ejercitarla.

Materiales a utilizarse

- Material impreso
- Hojas
- Carpetas manilas
- Lápices
- Paleógrafos
- Videos
- Pizarrón
- Tiza líquida
- Equipo de cómputo.
- Proyector
- Salón
- Sillas
- Mesas

Métodos y técnicas de la capacitación

- Se harán preguntas a la presente de cada temática para verificar si están comprendiendo.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Cuestionario relacionado a la temática.

6.11.10. Título

Diseño gráfico.

Objetivo específico de la capacitación.

- Crear nuevo modelos en aluminio y vidrio para el público o clientes.

Tiempo asignado.

- Horas :20
- Fecha: Noviembre 6, 7, 13, 14, 20, del 2011
- Horario: 14: Hoo -18: Hoo.

Descripción del contenido.

Noviembre 6/2011

- Puertas.
- Ventanas.

Noviembre 7/2011

- Closets.
- Vitrinas.

Noviembre 13/2011

- Modulares.
- Vidrio para mesa.

Noviembre 14/2011

- Fachadas exteriores.
- Divisiones.

Noviembre 20/2011

- Espejos.
- Canceles de baño.

Materiales a utilizarse

- Material impreso.
- Hojas.
- Carpetas manilas.
- Lápices.
- Paleógrafos.
- Videos.
- Pizarrón.
- Tiza líquida.
- Equipo de cómputo.
- Proyector.
- Salón.
- Sillas.
- Mesas.

Métodos y técnicas de la capacitación.

- Se realizará una práctica de diseño de cada uno de la descripción del contenido.
- Se harán preguntas a los presentes de cada temática para verificar si están comprendiendo.

Procedimiento de evaluación.

Cuestionario relacionado a la temática.

6.11.11. Título

Elaboración de productos en aluminio y vidrio.

Objetivo específico de la capacitación.

- Brindar un mejor servicio de calidad a los clientes de la empresa.

Tiempo asignado.

- Horas :40
- Fecha: Diciembre 3, 4, 10, 11, 17, del 2011
- Horario: 09: Hoo -17: Hoo.

Descripción del contenido.

Noviembre 3/2011

- Canceles de baño
- Puertas

Diciembre 4/2011

- Ventanas
- Vitrinas

Diciembre 10/2011

- Modulares
- Fachadas exteriores.

Diciembre 11/2011

- Closets
- Espejos

Diciembre 17/2011

- Divisiones
- Vidrio para mesas.

MATERIALES A UTILIZARSE

- Material impreso.
- Hojas.
- Carpetas manilas.
- Lápices.
- Paleógrafos.
- Videos.
- Pizarrón.
- Tiza líquida.
- Equipo de cómputo.
- Proyector.
- Salón.
- Sillas.
- Mesas.

- Aluminio.
- Vidrio.

Métodos y técnicas de la capacitación

- Se realizará una práctica de cómo se debe realizar un trabajo en aluminio y vidrio.
- Se harán preguntas a los presentes de cada temática para verificar si están comprendiendo.

Procedimiento de evaluación

Cuestionario relacionado a la práctica.

6.12. Presupuesto de la capacitación

Seminario	Nº de horas	Costo de hora	Costo total de la hora	Materiales	Refrigerios
Servicio al cliente	32	14,66	469,33	200,00	250,00
Relaciones Humanos	28	14,66	410,48	200,00	250,00
Liderazgo y trabajo en equipo	28	14,66	410,48	200,00	250,00
Motivación	24	14,66	351,84	200,00	250,00
Como negociar con éxito	36	14,66	527,76	50,00	50,00
Manejo y personal	28	14,66	410,48	50,00	50,00
Control Patrimonial	36	14,66	527,76	35,00	30,00
Auditoria y normas de control	24	14,66	351,76	40,00	30,00
Técnicas secretariales	12	14,66	175,92	35,00	30,00
Diseño	20	14,66	293,20	300,00	50,00
Elaboración de productos en aluminio y vidrio	40	14,66	586,40	800,00	200,00
subtotal	308	161,26	4.515,41	2110,00	1440,00
Imprevisto 5%					\$ 403,27
Total					\$ 8.468,68

6.13. Cronograma de actividades

Actividades a desarrollarse	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Servicio al cliente	X											
Relaciones Humanos		X										
Liderazgo y trabajo en equipo			X									
Motivación				X								
Como negociar con éxito					X							
Administración del personal						X						
Control Patrimonial							X					
Auditoria y normas de control								X				
Técnicas secretariales									X			
Diseño										X		
Elaboración de productos en aluminio y vidrio											X	
Evaluación de la capacitación												X

VI. CONCLUSIONES

En las encuestas aplicadas a los clientes activos de la empresa Alumcol la atención a los clientes la consideran regular mientras que, las obras si las entregan a tiempo.

La mano de obra que realizan si es aceptable, y se sienten satisfechos con los trabajos realizados pero las relaciones entre empleados, clientes y superiores no son buenas.

Todos los clientes de la empresa Alumcol consideran que si se les debe dar capacitación a los empleados.

Los clientes pasivos dejaron de ser clientes de la empresa Alumcol por el incumplimiento de las obras y tan poco se sentían satisfechos por lo que consideran necesario que se debe dar capacitación a todo el personal.

En las entrevistas aplicadas a los superiores de la empresa Alumcol consideran que ninguno de los empleados ha sido capacitado pero si es necesaria la capacitación al personal de Producción y Administración.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda que se realice el Plan de Capacitación en la empresa Alumcol por que la empresa produciría más y mejoraría la atención al cliente.

Que la empresa Alumcol capacite a todo su personal de acuerdo a su área de trabajo para que puedan captar más clientes a futuro.

Que el personal de producción sea cumplido en entregar las obras en las fechas que se indica para de esta manera satisfacer a los clientes activos de la empresa, como ofreciendo un servicio de calidad.

Que se mejoren las relaciones y comunicación entre empleados, clientes y superiores de la empresa y que trate de dar charlas o cursos de motivación a los empleados.

RESUMEN

La empresa Alumcol es una entidad privada la misma que fue creada en el año 1.995 por iniciativa de su propietario el Señor Sandro Eduardo Intriago, cuyo objetivo es promover el desarrollo integral y armónico, desde años anteriores había determinado la necesidad de un servicio en aluminio y vidrio que permitiría complementar el crecimiento en las construcción de viviendas en la Provincia Tsàchila y sus alrededores.

El presente trabajo de investigación está dirigido a la empresa Alumcol la misma que se encuentra ubicada en la Provincia de Santo Domingo de los Tsàchilas en la Avenida Santa Rosa y Pedro Vicente Maldonado. Tiene como finalidad presentar los resultados y conclusiones obtenidos por el investigador de un estudio general que permita una mejor estrategia para el progreso de la empresa.

Uno de los principales problemas con el que se enfrenta la empresa en la actualidad, es el no conocer con exactitud la capacidad potencial de sus colaboradores ya que en el área de producción no existe una responsabilidad con la elaboración de las obras a tiempo por lo que es un retraso y pérdida económica para la empresa, en el área administrativa no existe un control para el área de producción por lo cual la empresa no produce lo suficiente para satisfacer al cliente, la ausencia de capacitación no ha permitido una atención óptima en la atención al cliente,

En la presente investigación utilizamos la investigación de campo, bibliográfica o documental así mismo aplicamos el siguiente método inductivo- deductivo, analítico- sintético. Las técnicas e instrumentos de evaluación se aplicaron las encuestas a los empleados, clientes activos, clientes pasivos de la empresa luego se aplicaron las entrevistas a los superiores como es al Gerente General y Administradora de la empresa Alumcol.

En los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los clientes activos de la empresa Alumcol nos da como conclusión que se debe mejorar las relaciones entre los empleados y clientes ya que se encuentra en un porcentaje regular.

La mano de obra que ofrece la empresa Alumcol es aceptable por los clientes activos mientras que los clientes pasivos opinan lo contrario.

En las encuestas aplicadas a los empleados de la empresa nos da como resultado que ningún empleado fue capacitado en el área de trabajo al momento de ingresar a laborar a la empresa por lo que consideran necesario que la empresa brinde una capacitación a todo el personal.

En la propuesta de solución se elaboró un plan de capacitación para el personal Administrativo y de Producción

SUMARY

Alumcol company private ono it was founded in 1995 by initiative of its owner, Mr Sandro Eduardo Intriago, which aims to promote comprehensive and harmonious development from previous years had identified the need for a service in aluminum and glass that would complement the growth in housing construction in the province and its surroundings Tsachila.

This research is aimed at the company Alumcol company is located in the Province of Santo Domingo de los Tsáchilas Avenue in Santa Rosa and Pedro Vicente Maldonado. It has as aims to present the results and conclusions obtained by the investigator of a comprehensive study that will allow a better strategy for the company's progress.

One of the main problems facing the company today is not knowing exactly the potential of its employees as in the production area there is no liability to the development of the works in time so is a delay and economic loss for the company, in the administrative area there is no control for the production area for which the company does not produce enough to satisfy the customer, lack of training did not allow optimal care in care customer

In this research we used field research, literature or documentary follows likewise apply inductive and deductive, analytic-synthetic. Techniques and assessment tools were applied to survey employees, customers, assets, liabilities customers of the company after the interviews were applied to the top as the General Manager and Manager of the company Alumcol.

In the results of surveys of active clients Alumcol company gives us the conclusion that it must improve relations between empledos and customers as it is regular percentage.

The workforce that the company offers is acceptable Alumcol active customers as customers think otherwise passive.

In surveys of employees of the company gives us the result that no employee was trained in the work area at the time of entry to work at the company for what they consider necessary for the company to provide training to all staff.

In the settlement proposal was elaborated a training plan for the administrative and production staff

VII. BIBLIOGRAFIA

- CHIAVENATO Idalberto, (2007) Administración de Recursos Humanos, Octava Edición, pagina 207-231.
- BOHLANDER, Snell y Sherman, (2006) Administración de Recursos Humanos, Decimo segunda Edición, pagina 215 -261.
- HERNÁNDEZ, Roberto y otros. (2003). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill, México, pagina 125 – 132
- R. WAYNE Mondy y Robert M. Noé, (2005) Administración de Recursos Humanos, Novena Edición, pagina 254 - 289.
- Disponible en www.monografias.com. GarryM. Manual del capacitador, el 11 de Julio del 2010.
- Disponible en www.depi.itchiuahua.edu. Molina M. Administración de personal y recursos humanos, el 11 de Julio del 2010.
- Disponible en www.monografias.com. William B. Wrther, Jr. y Heith Davis, Centro de Intermediación para el Desarrollo de las Personas en el Trabajo, el 11 de Julio del 2010.

IX. ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA MODALIDA SEMIPRESENCIAL

ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS EMPLEADOS

OBJETIVO: Elaborar el plan de capacitación para la empresa ALUMCOL de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

1. ¿Cómo considera las relaciones laborales entre su superior y compañeros de áreas?
Muy bueno ()
Bueno ()
Regular ()
Malo ()
2. ¿Recibió capacitación al momento de ingresar a laboral a la empresa Alumcol?
Si ()
No ()
3. ¿Como califica el sistema de comunicación en su área de trabajo?
Muy bueno ()
Bueno ()
Regular ()
Malo ()

4. ¿El grado de conocimiento que posee en su puesto de trabajo le permite desempeñarse eficientemente?

Si ()

No ()

5. ¿Como Ud. se califica en su puesto de trabajo?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

6. ¿Tiene Usted estabilidad laboral en su puesto de trabajo?

Si ()

No ()

7. ¿Ha recibido cursos de capacitación relacionados a su puesto de trabajo?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

8. ¿Tiene usted bien definido sus funciones en su puesto de trabajo?

Si ()

No ()

9. ¿Considera que es necesario que realice un plan capacitación en cada una de las áreas de trabajo de la empresa?

De acuerdo ()

Desacuerdo ()

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDA SEMIPRESENCIAL

ENTREVISTAS DIRIGIDAS A LOS DIRECTIVOS

OBJETIVO: Elaborar el plan de capacitación para la empresa ALUMCOL de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

1. ¿Los empleados reciben capacitación al ingresar a laborar a la empresa? Si () No ()

2. ¿Cada que tiempo se capacitan a los empleados?

3. ¿Cree Ud. que es necesario la capacitación para los empleados de la empresa Alumcol de acuerdo a su puesto de trabajo? ¿Por qué?

4. ¿Según su criterio la empresa Alumcol cuenta con los Recursos necesarios para implementar un plan de capacitación?

5. ¿Los clientes se sienten satisfechos con el trato que les brindan los empleados?

6. ¿Los empleados tienen bien definidas las funciones y estabilidad laboral en la empresa?

7. ¿La empresa incentiva al empleado?

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDA SEMIPRESENCIAL

ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS CLIENTES

OBJETIVO: Elaborar el plan de capacitación para la empresa ALUMCOL de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

1. ¿Cómo califica usted la atención al cliente?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

2. ¿La empresa es responsable de entregar a tiempo las obras?

Si ()

No ()

3. ¿Como calificaría usted la mano de la obra?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

4. ¿Existen buenas relaciones entre el empleado y el cliente?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

5. ¿Considera usted que se debe brindar capacitación al personal de la empresa?

Si ()

No ()

6. ¿Como califica usted la atención al cliente?

Eficiente ()

Deficiente ()

7. ¿Existen buenas relaciones entre los directivos de la empresa y empleados?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

8. ¿Se siente satisfecho con los trabajos realizados por los empleados?

Si ()

No ()

9. ¿Como es la comunicación entre los empleados y los clientes?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

10. ¿Existe comunicación y cumplimiento entre los empleados con la finalidad de cumplir con las obras a tiempo?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDA SEMIPRESENCIAL

ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS CLIENTES PASIVOS

OBJETIVO: Elaborar el plan de capacitación para la empresa ALUMCOL de la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

1. ¿Cómo califica usted la atención al cliente en la empresa Alumcol?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

2. ¿Por qué dejó de ser cliente de la empresa Alumcol?

Mala atención al cliente ()

Incumplimiento de las obras ()

Falta de comunicación ()

Otros ()

3. ¿Considera necesario que se debe brindar capacitación al personal de la empresa?

Si ()

No ()

4. ¿Se sintió satisfecho con los trabajos realizados por la empresa Alumcol?

De acuerdo ()

Desacuerdo ()

5. ¿Como califica usted el sistema de comunicación entre superiores y empleados?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

6. ¿La empresa era responsable de entregar las obras a tiempo?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

7. ¿Cómo era la comunicación entre empleados y clientes?

Eficiente ()

Deficiente ()

Fachadas exteriores.



Vitrinas



Ventanas



Cancel de Baño





Taller .

