



CARRERA DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN  
DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA MICRO EMPRESA “FERRETERÍA  
KAANDI”. UBICADA EN QUITO PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO LABORAL, DMQ  
2015-2016

Proyecto previo a la obtención de título de Tecnólogo en Administración de Recursos  
Humanos –Personal

Autor: Quishpe Tutillo Diego Eduardo

Tutor: Ing. Miguel Cartaya

Quito. Marzo 2016

## DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se representaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

---

Diego Eduardo Quishpe Tutillo

CC 172132654-2

## CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

**Yo, Diego Eduardo Quishpe Tutillo** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 172132654-2 de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: *“La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato”*; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: “ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA MICRO EMPRESA “FERRETERÍA KAANDI” UBICADA EN QUITO PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO LABORAL.” facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

**FIRMA** \_\_\_\_\_

**NOMBRE** \_\_\_\_\_

**CEDULA** \_\_\_\_\_

Quito, a los .....

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por brindarme la protección durante todo este camino y por darme fuerzas para superar muchos obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi querida madre, dándome sus sabios consejos y su infinito apoyo de una madre ejemplar, me ha guiado y enseñado a jamás darme por vencido, ni rendirme ante nada y siempre poner mi mejor ánimo a través de sus valiosos consejos.

A mi Padre, por ser un gran ejemplo y apoyo en mi vida, en mis diferentes actividades, y en toda mi trayectoria de estudiantil.

A mis hermanos, por ser parte muy importante en mis objetivos, junto con sus ocurrencias, locuras y sus ideas con las cuales hemos tenido momentos inolvidables que llevaremos en nuestro corazón.

*Diego Eduardo Quishpe Tutillo*

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto principalmente a Dios, por que el me ha dado la fuerza para poder llegar hasta este momento tan importante de mi formacion profesional. A mi madre, por ser un apoyo importante, por demostrarme su cariño incondicional. A mi padre, gracias por el apoyo y comprension que me has dado por siempre ayudarme con buenos consejos. A mi amada esposa y a mi hija por sus fuerzas y empuje para poder culminar mis estudios.

*Diego Eduardo Quishpe Tutillo*

## INDICE

<b>DECLARATORIA .....</b>	<b>I</b>
<b>CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....</b>	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>III</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>IV</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>VIII</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>X</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>XI</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>1</b>
<b>1 Antecedentes .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Antecedentes de la investigación.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.1 Antecedentes teóricos.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.1.01 Plan de capacitación.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.1.02 Evaluación de la capacitación .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1.1.03 Desempeño laboral .....</b>	<b>8</b>
<b>1.1.1.04 Idoneidad demostrada .....</b>	<b>9</b>
<b>1.2 Reseña histórica de la empresa .....</b>	<b>10</b>
<b>1.3 Contexto .....</b>	<b>13</b>
<b>1.3.1 Macro .....</b>	<b>13</b>
<b>1.3.2 Meso.....</b>	<b>14</b>
<b>1.3.3 Micro.....</b>	<b>14</b>
<b>1.3.4 Justificación .....</b>	<b>15</b>
<b>1.3.5 Objetivo #8 del plan nacional del buen vivir.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3.5.01 Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible .....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1 INVOLUCRADOS MÁS SIGNIFICATIVOS:.....</b>	<b>23</b>
<b>2.2 ORDEN JERARQUICO .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3 ANALISIS DE LA MATRIZ DE INVOLUCRADOS .....</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1 Análisis de árbol de problemas .....</b>	<b>28</b>
<b>3.2 Análisis del árbol de objetivos.....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>32</b>
<b>4.1 Descripción y análisis de los resultados.....</b>	<b>39</b>

4.2 Diagnostico que sustenta la propuesta .....	49
4.3 Metodología de la investigación .....	51
4.3.1 Tipos de investigación .....	51
4.4 Nivel de la investigación.....	52
4.4.1 Descriptivo-proyectivo.....	52
4.5 MODALIDAD .....	53
4.5.1 I+D+I.....	53
4.6 Enfoque de la investigación.....	53
4.6.1 Cuantitativo .....	53
4.6.2 Población .....	54
4.6.3 Muestra .....	55
4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	55
4.7.1 Técnica: encuesta.....	55
4.7.2 Instrumento: cuestionario.....	56
4.7.3 Técnicas de análisis de datos: estadística descriptiva .....	57
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>58</b>
5.1 Antecedentes de la herramienta o método que propone como solución .....	58
5.2 Descripción de la herramienta o metodología.....	60
5.2.1 PLAN DE CAPACITACION .....	60
5.2.1.01 Introducción del plan de capacitación .....	61
5.2.1.02 Justificación de la propuesta .....	62
5.2.1.03 Objetivo de la propuesta .....	64
5.2.1.04 Propuesta del plan de capacitación .....	65
<b>1. PLAN DE CAPACITACION.....</b>	<b>67</b>
5.3 Estructura de la propuesta .....	92
5.4 Formulación del proceso de aplicación.....	98
5.4 Cronograma .....	100
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>101</b>
6.1 Recursos Administrativos.....	101
6.2 Recursos Humanos.....	101
6.3 Instituto Cordillera .....	102
6.4 Recursos audiovisuales .....	102
6.5 Infraestructura: .....	103
6.6 Material de apoyo.....	103
6.7 Recursos financieros .....	104
6.8 PRESUPUESTOS .....	105
6.9 CRONOGRAMAS.....	106

<b>CAPÍTULO VII</b> .....	<b>107</b>
<b>7.1 CONCLUSIONES</b> .....	<b>107</b>
<b>7.2 RECOMENDACIONES</b> .....	<b>109</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>110</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>112</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz "T".....	19
Tabla 2: Matriz de analisis de alternativas.....	32
Tabla 3: Matriz de impacto de los objetivos.....	33
Tabla 4: Matriz de marco lógico.....	38
Tabla 5: Objetivo 1.- optimizar la evaluación de desempeño.....	92
Tabla 6: Objetivo 2.- establecer planes de capacitación para Ferretería "KAAANDI". .....	94
Tabla 7: Objetivo 3.- Diseñar un sistema de capacitaciones para la empresa Ferretería "KAANDI" .....	96
Tabla 8: Tabla de presupuestos.....	105
Tabla 9: Cronograma de actividades.....	106

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Mapeo de involucrados.....	21
Gráfico 2: Árbol de problemas .....	26
Gráfico 3: Árbol de objetivos. ....	29
Gráfico 4: Diagrama de estrategias.....	37

## RESUMEN EJECUTIVO

La empresa se creó en el año 1991 a cargo de sus dueños Eduardo Quishpe y Mariela Tutillo. Su primera ubicación fue en la calle Hermandad Ferroviaria y Juan Cueva García.

Esta como una de las muchas empresas familiares no cuenta con un plan estratégico establecido; por lo que ha provocado varios problemas internos tanto financieros como administrativos; entre los que se puede mencionar está el atraso de pagos a proveedores, poco control administrativo, ausencia de una política definida para clientes, falta de seguimiento de objetivos y estrategia, entre los más importantes.

Hoy en día una de las principales obligaciones y deberes de las empresas es mantener un plan estratégico constantemente actualizado de acuerdo a sus necesidades, para no ser considerada una empresa obsoleta

Con este proyecto se pretende ayudar a la Planificación Estratégica de la empresa; ya que es una herramienta demasiado clave para guiar sobre la identidad, entorno, trayectoria y futuro de la micro empresa, por lo que debe observarse un plan vivo, adaptable y permanente, y que cumpla con las nuevas informaciones provenientes de los entornos y de los grupos que tienen interés, lo que debe tener efectos directos sobre la motivación que se espera dentro de la microempresa. De esta manera se facilita el desarrollo de Ferretería "KAANDI", al hacerla más transparente y productiva.

## ABSTRACT

The company was founded in 1991 by its owners and Mariela Eduardo Quishpe Tutillo. Its first location was on the street Hermandad Ferroviaria and Juan Cueva Garcia.

This as one of many family businesses do not have a strategic plan in place; so that provoked various internal financial and administrative problems; among which may be mentioned is the delay of payments to suppliers, little administrative control, the absence of a defined policy for clients, lack of monitoring of objectives and strategy, among the most important ..

Today one of the main duties and obligations of the companies is to maintain a strategic plan is steady updated according to your needs, not to be considered an obsolete business

This project aims to assist the strategic planning of the company; as it is a key tool to reflect on identity, environment, history and future of the company, so that must be addressed a living, adaptable and open to new information from the intone and stakeholders plan, which has effects direct on motivation. Thus the development of Hardware "KAANDI" to make it more transparent and productive will be provided.

## INTRODUCCIÓN

Los sistemas administrativos y financieros representan una alternativa, ya que son de gran utilidad en la reducción de errores, en la observancia de las políticas del organismo, facilitando el procesamiento de la información para la ayuda en la toma de decisiones.

Por lo tanto es necesario en primer lugar diseñar un sistema administrativo y financiero adecuado para que el personal que labora en esta empresa ferretería KAANDI la cual se dedica especialmente a la prestación de servicios, distribución y venta de productos para la construcción y la industria, para que desempeñe sus funciones de manera eficiente, y puedan alcanzar con ello los objetivos propuestos de la empresa.

Además establecer un sistema administrativo y financiero con la finalidad de brindar un mejor servicio en el procesamiento de la información, tendientes a la eficiencia y eficacia en la obtención de reportes, pues esta información servirá para organismos de control.

## CAPÍTULO I

### 1 Antecedentes

#### 1.1 Antecedentes de la investigación

Acosta (2013) Elaboró una tesis cuyo título es **“Propuesta de un plan de capacitación dirigido al personal de ventas de proveeduría de servicios y suministros industrial, (es Provesica Oriente C.A) MATURIN 2013** su objetivo fue determinar las principales necesidades de la capacitación en la organización. Identificar las técnicas de capacitación de personal de ventas de Protésica Oriente C.A. para desarrollar su tesis utilizó una población Constituida por ocho (8) personas, utilizando como técnica de recolección de datos, las posibles conclusiones, fueron la investigación realizada estuvo enfocada en reflejar una propuesta del plan de capacitación que ayudará a la organización a perfeccionar sus actividades. En general consiste en desarrollar los conocimientos y habilidades del personal, satisfaciendo las necesidades actuales y futuras de la empresa en relación a vender, mantener y atraer más clientes.

Por su parte, Coello (2013) realizó una tesis cuyo título es **“condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de american call center (acc)” del departamento inbound pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)** su objetivo fue estudiar los factores que afectan en el desempeño laboral de los asesores Inbound de la compañía American Call Center (ACC), cuya empresa es contratada por la Compañía CONECEL (CLARO) para dar atención en los procesos postventa de sus clientes Corporativos que pertenecen al rango de Cuentas Pymes, dada la disminución del nivel de satisfacción de los clientes. Se ha evidenciado que la efectividad de la campaña Pymes ha disminuido a raíz del traspaso en la atención a dicha compañía, por lo que es necesario conocer los factores que afectan o intervienen en el desempeño de los asesores Inbound para tener una mayor eficiencia, considerando que los asesores provienen de campañas similares con no menos de 2 años de experiencia en atención a clientes postpago y con un alto nivel de desempeño. Las conclusiones son queda en evidencia que es de suma importancia mejorar las relaciones interpersonales entre asesores y superiores, ya que reflejan altos grados de Insatisfacción y concordando en su mayoría que no existe una buena comunicación.

De acuerdo con los antecedentes arriba mencionados, Los proyectos tomados anteriormente serán una guía para realizar la elaboración y socialización de un plan de capacitación dirigida a los trabajadores de la microempresa ferretería kaandi; ubicado en quito para mejorar su desempeño laboral y de esta manera realizar un proyecto con una base sólida que ayude a la micro empresa a superar su deficiencias en el área de recursos humanos.

Determinar las principales necesidades de la capacitación en la organización del personal en ventas para que de esta manera puedan realizar correctamente su trabajo con mayor eficacia y eficiencia las metas propuestas por la organización.

### **1.1.1 Antecedentes teóricos**

#### **1.1.1.01 Plan de capacitación**

Un plan de capacitación debe ser preciso y estructurado. Es importante que se atiendan las necesidades de formación y entrenamiento, así mismo, que estén alineadas con las necesidades de formación de la compañía (Suarez, 2008)

José Manuel Vecino, especialista en gerencia de RR.HH. y en diseño de ejecución y coordinación de capacitación, considera que el proceso de administración y gerencia en los procesos de entrenamiento tienen que apoyar el marco estratégico corporativo frente a la formación e impulso de las competencias que la empresa necesita. “Es imprescindible tener clara cuál es la filosofía de un programa de desarrollo humano. Debe estar orientado al fortalecimiento de las habilidades del recurso humano de la empresa. De esta manera, se interiorizan las competencias y se dará un mayor alcance y sentido a la labor que se realiza cada día”. Se recalca que es preciso conocer la misión, la visión y el modelo de negocio para saber en realidad cómo ejecutar el plan de capacitación. “El desarrollo de las personas y lo que las empresas esperan de ellas son dos aspectos que se pueden evidenciar al saber cuáles son los objetivos que se esperan”. ¿Cómo ejecutar un programa de capacitación? (Suarez, 2008)

Yeini Ensuncho, fue psicóloga organizacional y quien se ha desempeñado como directora de capacitación en diferentes compañías, nos dice y aconseja que los puntos para poder iniciar con un proceso de capacitación es la evaluación y el diagnóstico de las necesidades que tiene la micro empresa. El diagnóstico nos enseña que se puede realizar mediante un único formato que el jefe del departamento debe enviar a sus empleados y allí se registrara los concepto que ellos tengan sobre lo que consideran importante para capacitarse. Varios expertos aseguran que se pueden dar capacitaciones técnicas

enfocadas hacia las labores específicas. Son las que se enlazaran propiamente con la empresa y que contribuirán al desempeño de los trabajadores y que abarcan varios de sus aspectos personales. Si los empleados necesitan conocer conceptos relacionados con el manejo efectivo del tiempo, el estrés y la productividad, entre otros, le agregan valor a su vida profesional e interiormente se sentirán a gusto, y lo reflejarán en sus relaciones interpersonales dentro y fuera de la empresa”. Después de hacer el diagnóstico se puede empezar a estructurar el programa conforme a necesidades puntuales. “El programa se puede hacer semestral o anual. Prefiero hacerlo cada seis meses, porque puede ser flexible si aparece la necesidad de realizar cambios por diversas razones. (Suarez, 2008)

Las ARP brindan estas capacitaciones. Por ejemplo, las relacionadas a las posturas en los sitios de trabajo de acuerdo a cada área, charlas formativas respecto al manejo de herramientas o sustancias y prevención de accidentes, entre otras. También resalta que cuando en la compañía existe personal altamente competente en una materia, ellos pueden brindar la capacitación. Por otro lado, las empresas tienen la opción de enviar a sus empleado a capacitaciones más puntuales y de mayor duración como las especializaciones, maestrías o estudios de doctorado. En cuanto a la evaluación sobre las capacitaciones, Yeini Ensuncho presenta varias alternativas que permiten definir la efectividad de las mismas. “Una de ellas se realiza con indicadores de

gestión, que presentan cuánto ha sido el aumento de la productividad que desarrolla la persona luego de la capacitación. Otra es el registro que sobre ellas se tenga en la firma de asistencia del personal”. Así mismo, enfatiza la importancia de elaborar una encuesta para saber la percepción sobre la capacitación y en la que se pueden ubicar los puntos que podrían ser reforzados más adelante. De igual forma, insiste en que hacer un protocolo de contenido en donde quede formalizado todo el proceso que se realizó favorece procesos, como los enlazados con las normas ISO que consagran como norma obligatoria el compendio de actividades como estas. “En ese protocolo de contenido irá el nombre del curso que se dictó, los objetivos, los temas a tratar, las fechas en que se dictó y se incluirán las listas de los asistentes”, concluye la experta<sup>1</sup>.

### **1.1.1.02 Evaluación de la capacitación**

Donald Kirkpatrick experto en temas de formación y RR.HH. desarrolló un modelo simple y flexible para evaluar en cuatro niveles el impacto que un programa de formación corporativa puede tener en una organización.

#### Reacción o satisfacción

---

<sup>1</sup> GESTION HUMANA ([http://www.gestionhumana.com/gh4/bancomedios/documentos%20PDF/17-como\\_estructurar\\_capacitacion.pdf](http://www.gestionhumana.com/gh4/bancomedios/documentos%20PDF/17-como_estructurar_capacitacion.pdf))

Este nivel busca responder cuál fue la acogida que tuvo la actividad con los participantes. Así mismo, determina en qué medida se valoró la acción capacitadora.

### Aprendizaje

Ayuda a vislumbrar si las personas desarrollaron los objetivos que se tenían presupuestados. Se determina el grado de conocimiento adquirido.

### Comportamiento

Este aspecto permite ver si las personas han transferido a su trabajo el conocimiento que adquirieron.

### Resultados

El objetivo de este nivel es saber cuál fue el impacto que se dimensiona en cuanto a cantidad y calidad para compararlos con los objetivos esperados. Aquí se descubre si en verdad la capacitación fue la conveniente. (Suarez, 2008)

### 1.1.1.03 Desempeño laboral

Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la

jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada.

#### **1.1.1.04 Idoneidad demostrada**

La idoneidad demostrada es el principio por el que se rige la administración para la determinación del ingreso de los trabajadores al empleo, su permanencia y promoción, así como su incorporación a cursos de capacitación y desarrollo. Comprende el análisis integral de los requisitos generales que implican:

- La realización del trabajo con la eficiencia, calidad y productividad requeridas.
- La experiencia y conocimientos demostrados en los resultados concretos obtenidos en su trabajo.
- El cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas y las específicas de los puestos de trabajo y de características

personales que se exijan en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos.

- La demostración de habilidades y de la capacitación adquirida en el desempeño de los cargos establecidos. Solo se exigirá la calificación formal a través de los certificados de estudios o títulos, en correspondencia con los requisitos exigidos para el cargo.

En la evaluación del desempeño laboral se mide el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y la eficacia y eficiencia con la que realizan sus actividades laborales durante un período de tiempo determinado y de su potencial desarrollo<sup>2</sup>. (ecured, 2015)

## 1.2 Reseña histórica de la empresa

La empresa se creó en el año 1991 a cargo de sus dueños Eduardo Quishpe y Mariela Tutillo. Su primera ubicación fue en la calle Hermandad Ferroviaria y Juan Cueva García. (Anexo 1)

Esta como una de las muchas empresas familiares no cuenta con un plan estratégico establecido; por lo que ha provocado varios problemas internos tanto financieros como administrativos; entre los que se puede mencionar está el atraso de pagos a proveedores,

---

<sup>2</sup> Consultado en [http://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o\\_laboral](http://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral)

poco control administrativo, ausencia de una política definida para clientes, falta de seguimiento de objetivos y estrategia, entre los más importantes.

Hoy en día una de las principales obligaciones y deberes de las empresas es mantener un plan estratégico constantemente actualizado de acuerdo a sus necesidades, para no ser considerada una empresa obsoleta

Con este proyecto se pretende ayudar a la Planificación de la empresa; ya que es una herramienta clave para reflexionar sobre la identidad, entorno, trayectoria y futuro de la empresa, por lo que debe abordarse un plan vivo, adaptable y permeable a nuevas informaciones provenientes del entorno y de los grupos de interés, lo que tiene efectos directos sobre la motivación. De esta manera se facilitará el desarrollo de Ferretería "KAANDI", al hacerla más transparente y productiva.



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Diego Quishpe



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Diego Quishpe

### 1.3 Contexto

#### 1.3.1 Macro

Los planes de capacitación representan una alternativa, ya que son de gran utilidad en la reducción de errores dentro de las organizaciones, esto se ha podido evidenciar en organizaciones que no pueden llegar al máximo de su productividad y desarrollo dentro de la organización con diferentes formas de adquirir capacitación. En la observancia de las políticas del organismo, facilitando el procesamiento de la parte de la información para la

ELABORACION Y SOCIALIZACION DE UN PLAN DE CAPACITACION DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA MICRO EMPRESA "FERRETERÍA KAANDI". UBICADA EN QUITO PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO LABORAL, DMQ 2015-2016

ayuda en la toma de decisiones. Y de esta manera llegar al crecimiento de la organización y poder adquirir capacitaciones continuas y no decaer en las falencias de las microempresas que inician sus actividades.

### **1.3.2 Meso**

Por lo tanto es necesario en primer lugar diseñar un plan de capacitación adecuado para que el personal que labora en esta empresa ferretería KAANDI la cual se dedica especialmente a la prestación de servicios, distribución y venta de productos para la construcción y la industria, para que desempeñe sus funciones de manera eficiente, y puedan alcanzar con ello los objetivos propuestos de la empresa.

### **1.3.3 Micro**

La micro empresa está ubicada en Quito, en el sector de la forestal; en las calles Pacamoros y Neptalín Jarrín; la micro empresa en los últimos años ha venido presentando problemas en su manejo interno tanto en áreas administrativas como en áreas de venta, por ese motivo se debe establecer un plan de capacitación con la finalidad de brindar un mejor servicio en el procesamiento de la información, tendientes a la eficiencia y eficacia en la obtención de reportes, pues esta información servirá para organismos de control. (anexo 2)

### 1.3.4 Justificación

El plan de capacitación será de gran ayuda para la gerencia y dará a conocer las situaciones pasadas de la microempresa y las situaciones que esperamos en el futuro para la misma microempresa; el análisis nos conllevará a estudiar la naturaleza de los cambios y determinará si se ha presentado una mejoría o una baja producción en las condiciones del desempeño de la micro empresa con el tiempo, lo que nos sirve para una mejor visión y para la toma de decisiones en un tiempo determinado que por lo general es a corto plazo, entonces nos servirá para obtener el éxito que necesita y tomar las decisiones acertadas para el éxito de la micro empresa.

Los cambios nunca se efectúan en la organización por simple afición al cambio, sino para mejorar lo existente. Si se opera bajo el principio de que todo puede mejorarse, resulta que hasta cierto punto todo es susceptible de cambio.

En términos generales puede decirse que un plan de capacitación está relacionado con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de la empresa buscando lograr siempre los objetivos propuestos.

La importancia del plan de capacitación a través de una mirada retrospectiva a la administración permite llevar a las empresas u organizaciones a desarrollar las funciones del proceso administrativo como planear, organizar, dirigir y controlar de una manera más eficaz, las actividades que se designan a cada uno de los miembros de la organización.

### **1.3.5 Objetivo #8 del plan nacional del buen vivir.**

#### **1.3.5.01 Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible**

El sistema económico mundial requiere de una renovación, en la re distribución y al ser humano en todo su entorno, sobre el crecimiento económico y el capital (Senplades, 2009). Esta nueva concepción permitirá la concreción de aspectos como la inclusión económica y social de millones de personas, la transformación del modo de producción de los países, el fortalecimiento de las finanzas públicas, la regulación del sistema económico y la justicia e igualdad en las condiciones laborales. (Senplades, 2009)

Las economías populares, base social y económica, son el mayor empleador del país y cuentan con millones de socios. La economía popular y solidaria que empleó en 2009 el 64% de los ocupados a nivel nacional (MIES, 2011), constituye un ejemplo, que un sistema económico que privilegie al ser humano sobre el capital es posible. Por ello es fundamental insistir en la urgencia de cambiar las conductas individuales, que son las que provocan y

aceleran la insostenibilidad del consumo capitalista en el mediano plazo, aunque sean el fundamento de las utilidades del capital en el corto plazo.

La base que sustenta el capitalismo es la acumulación, sin importar los medios que use para alcanzar sus fines. “Con esa aspiración irrefrenable, la producción se intensifica al máximo y el consumo se extiende con enorme velocidad. La naturaleza y sus recursos, son simples insumos que operan a favor de la acumulación de capital que, en su proceso de crecimiento y dominio mundial, arrasa todo a su paso, pero sobre todo genera pobreza y desigualdad en los seres humanos y, además, el deterioro acelerado del ambiente” (Falconí, 2013). La Constitución del Ecuador establece como deber primordial del Estado, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza para acceder al Buen Vivir.

El sistema económico social y solidario, “además de establecer una serie de principios y pautas de interacción social, busca alternativas de acumulación, redistribución y regulación, y nuevas formas de coordinación democrática de la sociedad”. “En esta perspectiva, el régimen económico no tiene primacía en sí mismo; por el contrario, se subordina y sirve a la vida de los seres humanos y de la naturaleza” (Senplades, 2009).

La consolidación del sistema económico social y solidario, de forma sostenible, implica colocar al ser humano por encima del capital, lo que significa la priorización y el

desarrollo de capacidades y complementaciones humanas. Por esto, en el contexto de la continua crisis del sistema capitalista, se proponen como mecanismos para el Buen Vivir: la regulación del Estado para delimitar, orientar y potenciar los espacios públicos; a través de la integración regional, para restablecer equilibrios de poder globales, desarrollar cadenas productivas y fomentar la soberanía de nuestros pueblos; el cambio del espectro productivo nacional a través de los sometimientos de los capitales a las necesidades populares mediante la implementación “de un conjunto de políticas, con enfoque territorial, que modifiquen los esquemas de acumulación, distribución y redistribución”; y como eje central del proceso de descentralización y reordenamiento, la inversión adecuada de los recursos públicos hacia la potenciación de capacidades, los sectores estratégicos y la promulgación de las economías populares y solidarias. (Vivir, 2009)

**1.04 Tabla 1: Matriz "T"**

<b>SITUACIÓN EMPEORADA</b>	<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>				<b>SITUACIÓN MEJORADA</b>
Despidos y alta rotación de personal	Bajo desempeño laboral por falta de capacitación				Optimo desempeño laboral
<b>FUERZA IMPULSADORA</b>	<b>I</b>	<b>C</b>		<b>C</b>	<b>FUERZAS BLOQUEADORAS</b>
Empresas con poca estabilidad en el mercado al cual pertenecen	2	4	4	2	Desinterés por parte de los propietarios de micro-empresas
Cursos y seminarios en capacitación a los empleados	2	4	4	2	Creación de negocios sin capacitación adecuada por parte de las autoridades
Creación de centros de capacitación y guía en la creación de nuevos negocios	2	4	4	2	Desinterés por parte de las autoridades encargadas y organismos pertinentes

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Diego Quishpe

Como se ve en el diagrama anterior la falta de capacitación en la microempresa es un problema a corto plazo ya que crea microempresas con poca estabilidad en el mercado, con poca capacitación de micro empresarios y con poca visión de sacar a flote una microempresa, por falta de seminarios en el área de negocios y mercado interno por el motivo deberían crear centros de capacitación y guía en la creación de nuevos negocios.

En la parte de las fuerzas bloqueadoras también podemos observar el desinterés por parte de empresarios y emprendedores en la creación de negocios sin capacitación adecuada para poder salir y mejorar la materia prima interna de un país. La falta de interés por parte de las autoridades en la creación de nuevos negocios ya que hay negocios nuevos en el mercado pero su funcionamiento es muy corto y dichos negocios van a la quiebra demasiado rápido.

## CAPÍTULO II

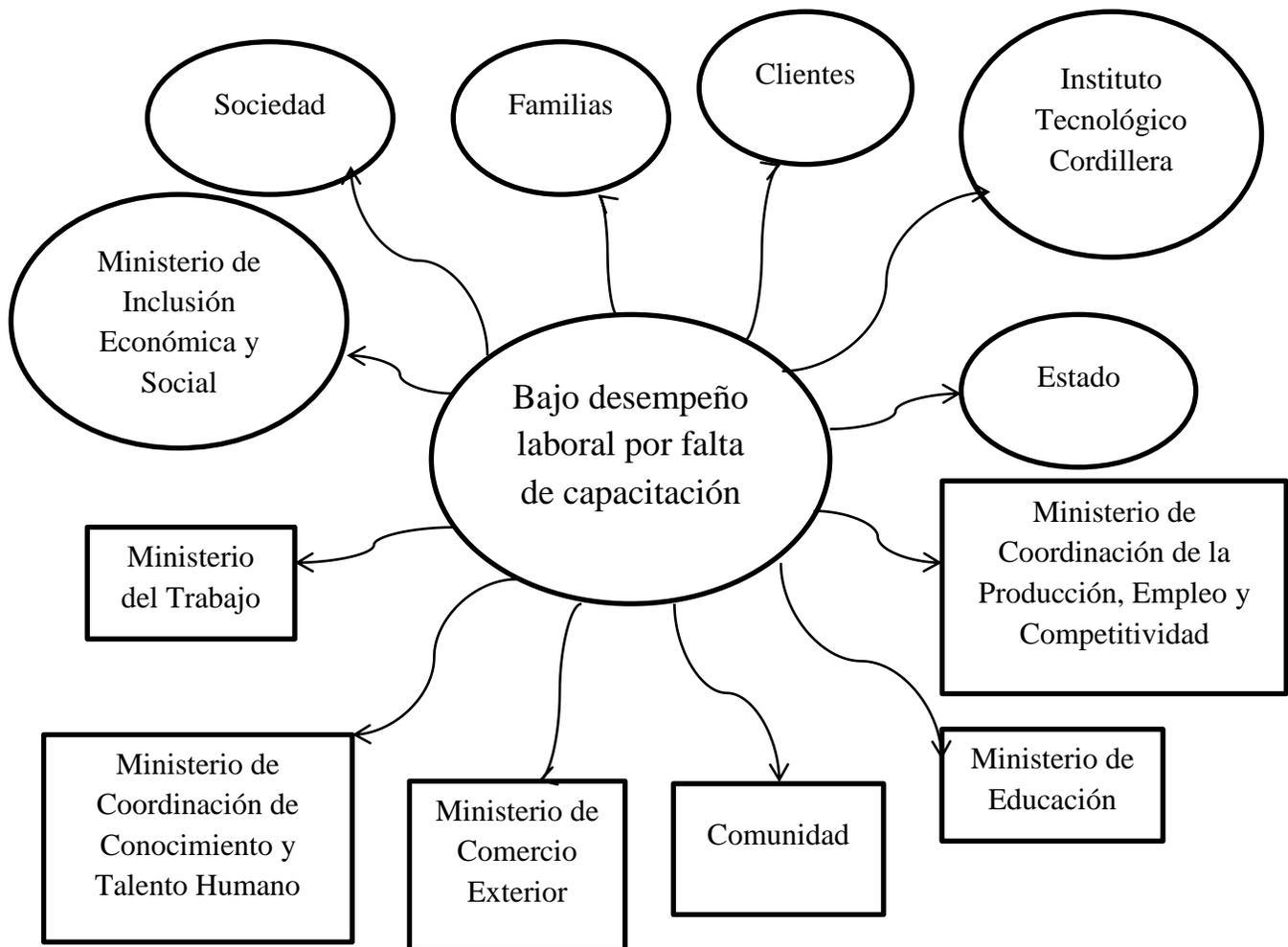
El análisis de los involucrados es un instrumento fundamental en la gerencia social que permite.

- Identificar a aquellas personas y organizaciones interesadas en determinado proyecto.
- Establecer quienes pudieran ser afectados por los objetivos del mismo ( ya sea en sentido positivo y negativo).
- Explorar quienes y como pueden contribuir u obstaculizar el logro de los objetivos.
- Analizar quienes y como tienen capacidad de incidir sobre los problemas que hay que enfrentar.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Mapa de monitoreo y evaluación de impacto social (<http://www.mapa.ziglaconsultores.com/content/analisis-de-involucrados>)

**Gráfico 1: Mapeo de involucrados**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Diego Quishpe

## 2.1 INVOLUCRADOS MÁS SIGNIFICATIVOS:

Ministerio de Coordinación de la producción, empleo y competitividad.

Ministerio del trabajo.

Estado.

Ministerio de Comercio Exterior.

Clientes

## 2.2 ORDEN JERARQUICO



**Fuente:** Diego Quishpe  
**Elaborado por:** Diego Quishpe

Ministerio de coordinación de la producción, empleo y competitividad, ministerio de trabajo estado, ministerio de comercio exterior, clientes

### 2.3 ANALISIS DE LA MATRIZ DE INVOLUCRADOS

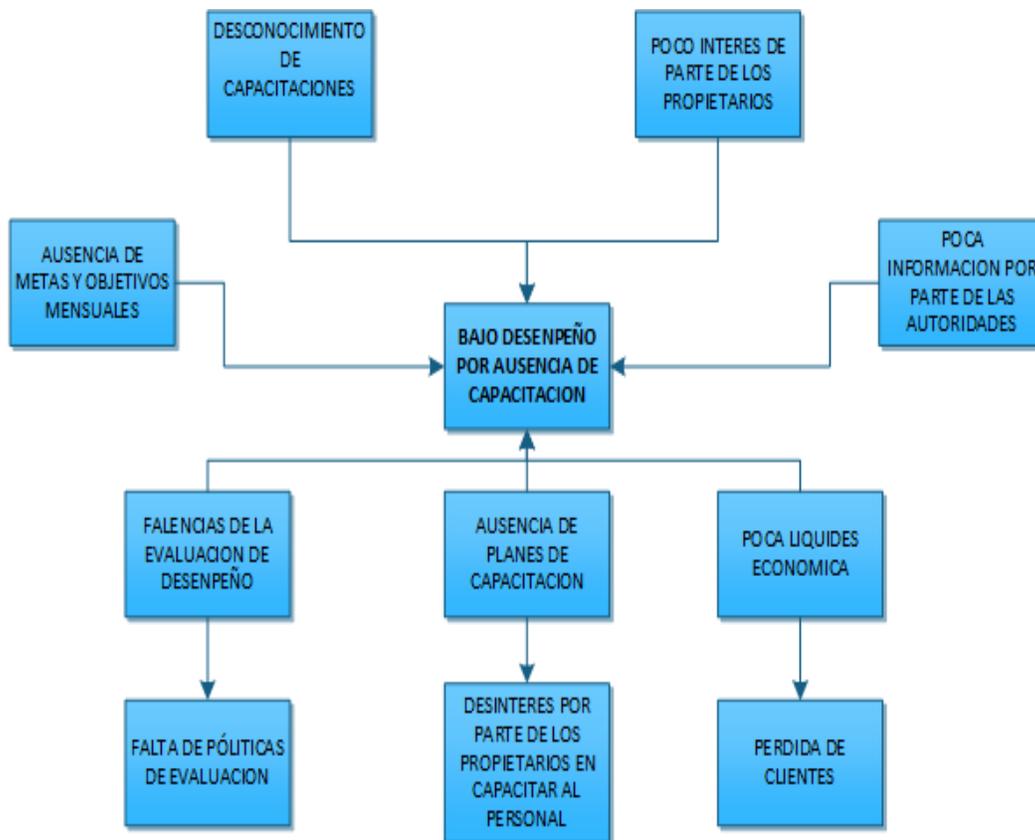
Con relación a esta matriz se da a conocer los actores involucrados y uno de ellos el Estado logrando darse un interés sobre el proyecto central que los empleados de la empresa desarrollen sus funciones con el conocimiento de las consecuencias de una mala administración por ende se determina que existe problemas percibidos con un desconocimiento de estilos de aprendizaje para realizar las distintas actividades conllevándose a esto en tener los recursos los impuesto y de tal manera de sustentarse de un mandato del Plan Nacional del Buen Vivir número 8 de esa manera como capacidad que podría darse es de la sociedad interviniéndose a tener un interés sobre el proyecto disminuir el mal funcionamiento de las actividades de gestión en distintas funciones como se podría darse o lograrse podría intervenir conflictos potenciales las condiciones para manejar distintas funciones por parte de la organización, de esta manera se procede al segundo actor involucrado el Ministerio de coordinación de la producción, empleo y competitividad interviniendo un interés sobre el proyecto central que los colaboradores de las organizaciones tengan un correcto nivel de desempeño en distinto ámbito de formación no solo podría procesar de esta manera si no que intervienen problemas percibidos una desinformación de administración para una adecuada toma de decisiones en la organización estableciéndose recursos y capacitación procediendo de un mandato como lo es el código

de trabajo estableciéndose de una capacidad la cultura de la que se procede a darse un interés sobre el proyecto, de cómo se culmina se tiene como tercer actor involucrado, ministerio de trabajo logrando darse un interés sobre el proyecto central que los empleados se formen de una educación digna y puedan desempeñarse acorde de sus conocimientos en distintas organizaciones para que, procediendo al cuarto actor involucrado la sociedad dándose como interés del proyecto central que distintos colaboradores de las empresas puedan desarrollarse con conocimientos necesarios y tener una mejor formación profesional para que esto se dé se pasa por problemas percibidos de un bajo nivel de aprendizaje en los empleados y un desconocimiento de perfiles de puesto determinándose como un recurso la naturaleza que se sustenta el mandato de los reglamentos procediendo de la capacidad de las familias de esa esta manera se procede como interés sobre el proyecto en mejorar la normalización y la excelencia en el desempeño de funciones por una mejor ejecución de sus funciones y esto se contrae de conflictos potenciales desinterés por parte de los colaboradores de las organizaciones por un mejor conocimiento de funciones, y como último actor involucrado son los clientes que parte de un interés sobre el proyecto central de que cada integrante llegue a tener mejores estilos de aprendizaje y ser capaces de tomar decisiones a su perfección, establecer una visión que influya dentro de la organización de la que se contraerá conflictos potenciales de unas malas influencias en la parte laboral por extraer una formación de aprendizaje óptimo.

## CAPÍTULO III

### Gráfico 2: Árbol de problemas

Es una técnica que nos sirve de una manera participativa, y que nos ayuda a desarrollar ideas creativas para identificar los diferentes problemas que se puedan dar y organizar la información recolectada, generando diferentes modelos de relaciones casuales que lo explican. Esta técnica nos facilita la identificación y las diferentes formas de organización de las causas y consecuencias de un problema. Por tanto es una complementación, y no sustituye, a la información de base. El tronco del árbol es el problema central, las raíces son las causas y la copa los efectos. (Martínez, 2005)



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Diego Quishpe

### 3.1 Análisis de árbol de problemas

Con el árbol de problemas hemos podido observar los problemas que existen ha causa de las falencias dentro de una organización, las cuales conllevan a la falta de interés en capacitar a los empleados dentro de las organizaciones que es una alta deficiencia de formación de micro empresas y los cuales nos pueden ocasionar muchísimos más problemas por el escaso interés por parte de los empleados y también por parte de los dueños o accionistas, el objetivo es dar mayores capacitaciones para poder brindar un máximo desempeño y optimizar las funciones.

También por la falta de capacitación al personal podríamos tener problemas como personal deficiente y que no cumpla las expectativas de las organizaciones con lo cual nos ocasionaría una baja productividad dentro de dichas organizaciones.

Y de esa manera evitar la falta de interés del personal, y evitar empleados no capacitado en funciones y tareas las cuales con capacitación constante llevarían a las organizaciones a obtener la excelencia del aprendizaje de esta manera se procese a tener un problema central el cual seria, un alto índice de desconocimiento en procesos de desempeño y falta de conocimiento de funciones y tareas por parte de los empleados de las micro empresas, el problema central me conlleva a tener efectos dentro de las organizaciones que no pueden salir a delante en sus objetivos por eso se da los cierres constantes de las pequeñas empresas que son los pilares de la economía interna de los países.

Los empleados que demuestran inseguridad y desconocimiento dentro de sus actividades y labores no pueden establecer decisiones adecuadas en sus respectivas funciones más esto se tiene un bajo rendimiento de productividad y el riesgo mayor que es el cierre absoluto de las micro empresas .

### **Gráfico 3: Árbol de objetivos.**

Los objetivos deben ser realistas, es decir se deben poder alcanzar con los recursos disponibles dentro de las condiciones generales dadas. Eficaces, es decir no solo deben

responder a los problemas presentes, sino a aquellos que existirán en el tiempo futuro en que se ubica el objetivo. Coherentes, si el cumplimiento de un objetivo no imposibilita el cumplimiento de otro. (Rodríguez, 2012)



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Diego Quishpe

### **3.2 Análisis del árbol de objetivos.**

Con el árbol de objetivos se procede a tener medios de Disminuir la falta de capacitación en las creaciones de las micro empresas por parte de dueños y las autoridades pertinentes, por un mejor desarrollo de funciones que conlleven a la obtención de un Personal altamente capacitado en funciones y procesos de desempeño y esto tiene como objetivo general la disminución del desconocimiento y la falta de un planes de capacitación, empleados con seguridad laboral y libres de establecer mejores decisiones en su respectivas funciones, más un alto rendimiento de producción teniendo como fin un personal optimo en distintas funciones. Con el objetivo de tener mayor seguridad y estabilidad laboral por parte de los implicados que son los propietarios o accionistas y los empleados (colaboradores).

## CAPÍTULO IV

### Tabla 2: Matriz de analisis de alternativas

El análisis de alternativas consiste en la identificación estratégica, alternativas a partir del árbol de objetivo, que si son bien ejecutadas, podrían promover el camino de la situación actual a la situación deseada.

Después de identificadas las distintas estrategias se debe evaluar dada una con varias herramientas de análisis que en realidad son filtros para ir seleccionando.

Este análisis termina con la selección de una alternativa que se aplicara para alcanzar los objetivos deseados. Durante el análisis de alternativas o estrategias, conviene determinar los objetivos dentro de intervención y de los objetivos que fueran fuera de intervención.

(Caro, 2010)

**Tabla 3: Matriz de impacto de los objetivos**

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPOSITO	FACILIDAD TECNICA	FACTIVILIDAD FINANCIERA	FACTIVILIDAD SOCIAL	FACTIVILIDAD POLITICA	TOTAL	CATEGORIA
OPTIMIZAR LA EVALUACION DE DESEMPEÑO	4	5	5	4	4	2	MA
ESTABLECER PLANES DE CAPACITACION PARA FERRETERIA "KAANDI"	5	4	4	4	5	2	MA
DISEÑAR UN SISTEMA DE CAPACITACIONES PARA LA EMPRESA FERRETERÍA "KAANDI".	5	5	4	4	4	2	MA

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Diego Quishpe

Las alternativas propuestas en la matriz son para tratar de mejorar en los ámbitos internos y externos de la microempresa y poder establecer con el plan de capacitación para el mejoramiento de las funciones de los empleados y la optimización de los recursos. Así también poniendo en práctica una optimización de desempeño para los empleados que requieren una capacitación interna para el mejoramiento de sus funciones.

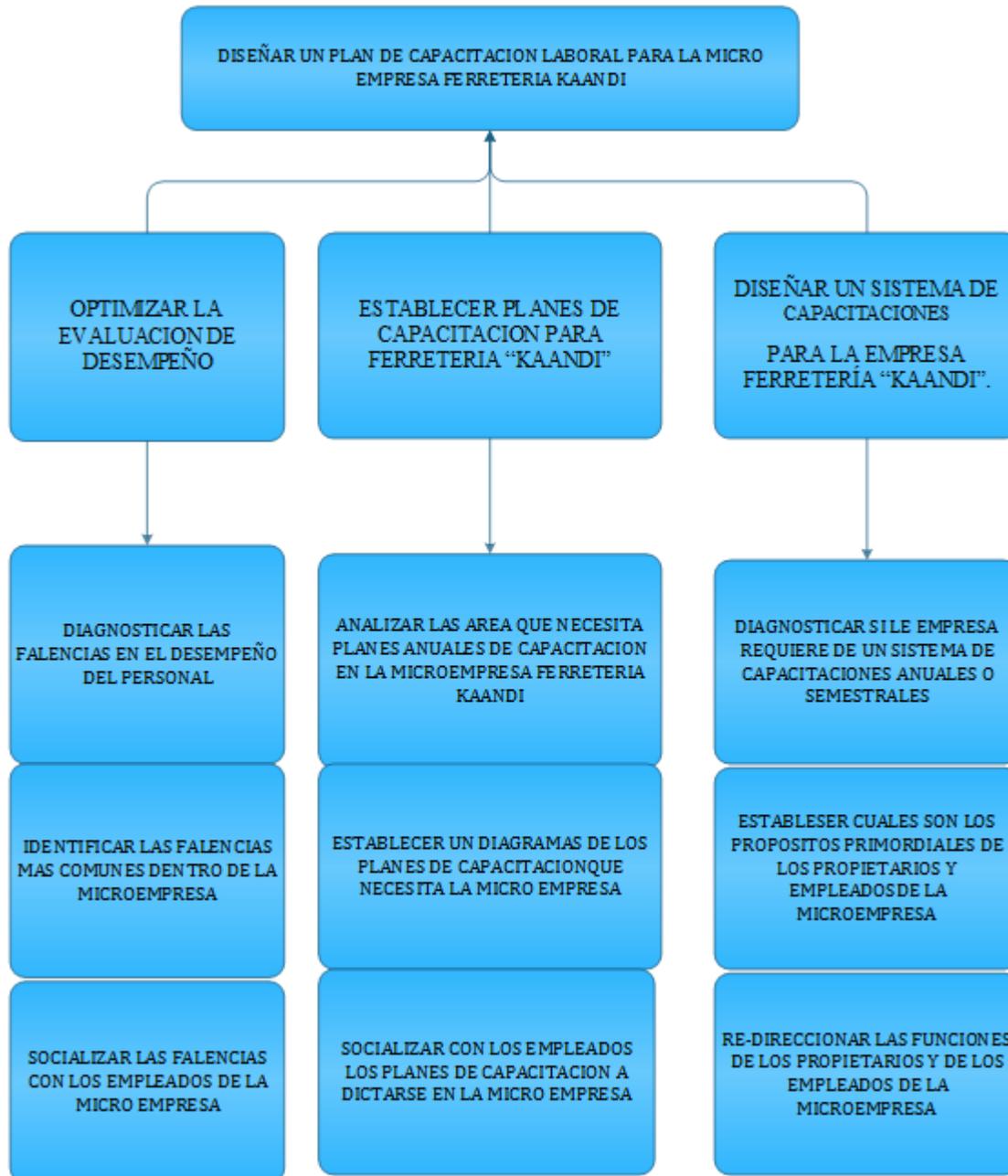
OBJETIVOS	FACILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO DE GENERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL	CATEGORIA
OPTIMIZAR LA EVALUACION DE DESEMPEÑO	EN ESTOS MOMENTOS ES COMPLETAMENTE FACTIBLE UNA EVALUACION DE DESEMPEÑO (5)	RESPECTO A LOS DERECHOS DEL TRABAJADOR (5)	MEJORAMIENTO AL ENTORNO DE TRABAJO (4)	RESPONDE A ESPECIALISTAS EN PLANIFICACION Y REESTRUCTURACION (5)	SE REALIZARA CADA TRES MESES UN ANALISIS DE LA MICROEMPRESA (5)	4	A
ESTABLECER PLANES DE CAPACITACION PARA FERRETERIA "KAANDI"	ES FACTIBLE INCORPORAR UN PLAN DE CAPACITACION (4)	MEJOR AFINIDAD ENTRE LOS EMPLEADOS DE LAS EMPRESAS(4)	MAYOR FACILIDAD EN EL AREA ADMINISTRATIVA(5)	CONTROL INTERNO DE LOS ENCARGADOS EN LAS DISTINTAS AREAS(5)	SE REALIZARA PLANES CONTINUOS EN CAPACITACION(5)	3	
DISEÑAR UN SISTEMA DE CAPACITACIONES PARA LA EMPRESA FERRETERÍA "KAANDI".	SE CUENTA CON EL APOYO DE LOS PROPIETARIOS (5)	RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO (4)	PLANES A FUTURO DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS (5)	LOGROS DE LAS METAS PLANTEADAS (4)	ELABORAR EVALUACIONES CADA SEIS MESES DE LOS PLANES PROPUESTOS(5)	3	

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Diego Quishpe

Los impactos que necesitamos que se den con nuestra propuesta esperamos que sean los más positivos y permitan el crecimiento de la microempresa con la acogida de la mayor parte de los empleados, sabiendo que ellos son lo más importante para el progreso y desarrollo de la microempresa. Estableciendo los planes de capacitación contantes y permanentes en la micro empresa Ferretería "KAANDI" con el apoyo de los propietarias de la microempresa.

**Gráfico 4: Diagrama de estrategias**



**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Diego Quishpe

#### 4.01.03 Tabla 4: Matriz de marco lógico

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIO DE VERIFICACION	SUPUESTOS (+) (-)
Implementación de una planificación sobre un plan de carreras	La alta demanda de los trabajadores de un 80% para capacitarse	Informe sobre la aceptación de la existencia de un plan de carrera a los propietarios	(+) Alta demanda y predisposición de los trabajadores para la participación de las capacitaciones
<b>PROPOSITO</b>  Propuesta de implementación y capacitación para la microempresa con la finalidad que los empleados desarrollen sus funciones de una mejor manera implantando un plan de carreras 2016	Antes de socializar el sistema los empleados desconocen su desempeño en funciones en un 95% de la micro empresa encuestada y después de socializar los sistemas los empleados ya tendrán en un conocimiento de desempeño de funciones en un 100% de los empleados encuestados	El registro se lo entregara a los propietarios de la micro empresa para poder tomar un plan y cambiar la manera de ver y las forma de realizar las cosas dentro de la empresa	(+) Que loa charlas dictadas dentro de la micro empresa sean total mente acogidas por parte de empleados y propietarios
<b>COMPONENTES</b>  desarrollar charlas eficaces dentro de la organización para promover las ideas de los empleados dentro de la organización.	El alto interés por parte de los trabajadores se ser capacitados en las funciones que ellos desempeñan dentro de la microempresa	Después de haber desarrollado las charlas pertinentes realizar el informe de las opiniones de los empleados y ver si son factibles o no para la organización.	(+)La aceptación de la mayor parte de propuestas de los propietarios de las propuestas de sus trabajadores.

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA MICRO EMPRESA "FERRETERÍA KAANDI". UBICADA EN QUITO PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO LABORAL, DMQ 2015-2016

ACTIVIDADES	RESUMEN DE PROSUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS (+) (-)
Realizar capacitaciones constantes con los empleados de la microempresa	impresiones 4 Hojas 3 Transporte 2 Internet 5	Facturas	(+) La planeación de objetivos para que los empleados lleguen a tener optimismo dentro de la organización

**Fuente:** Investigación de campo

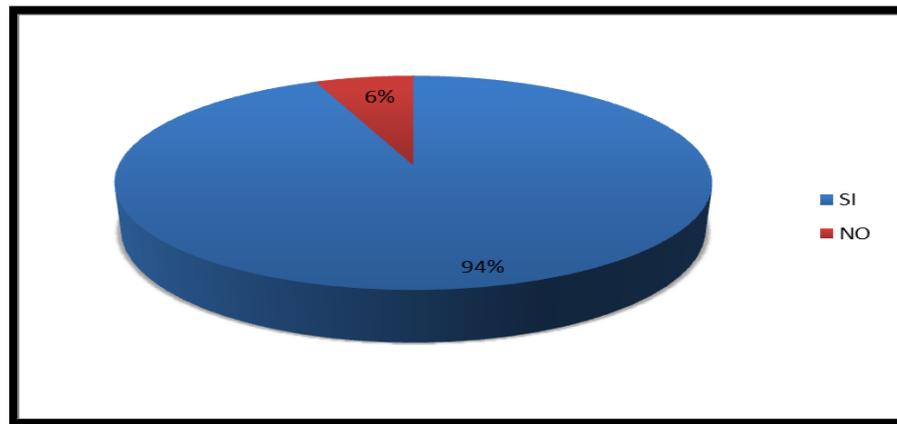
**Elaborado por:** Diego Quishpe

#### 4.1 Descripción y análisis de los resultados (Anexo 3)

**1.- Consideraría usted que es necesario hacer una evaluación de las funciones de personal?**

**Necesidad de evaluar funciones:**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	93,75
NO	1	6,25
TOTAL	16	100

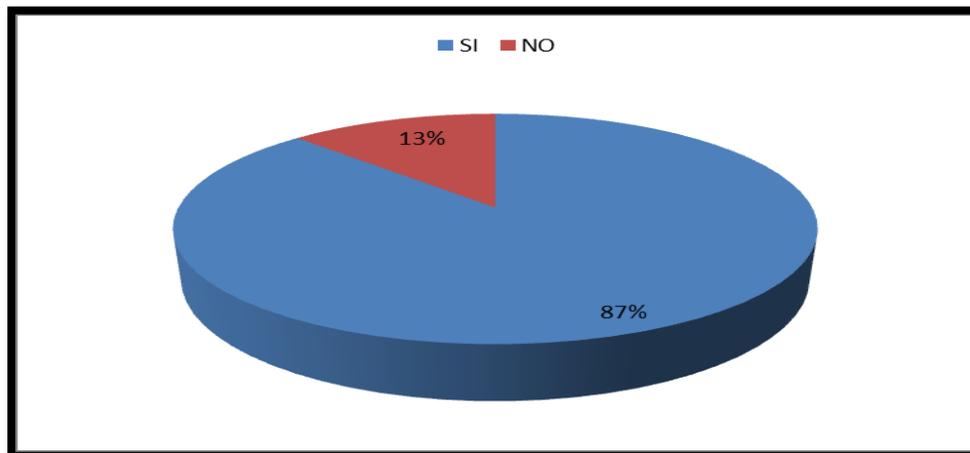


Como se puede observar el 94 % de los encuestados sostienen que si es necesario hacer una evaluación de las funciones, mientras que el 6% sostuvo que no. Los datos, indican la necesidad que tiene la micro empresa de que su personal ejecute planes de capacitación, la propuesta es viable para la micro empresa de esta manera obtener un plan de capacitación para el mejoramiento interno de la empresa.

**2.-Cree usted que existen falencias o desconocimientos en funciones por parte de los empleados?**

**Desconocimiento de funciones:**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	87,5
NO	2	12,5
TOTAL	16	100

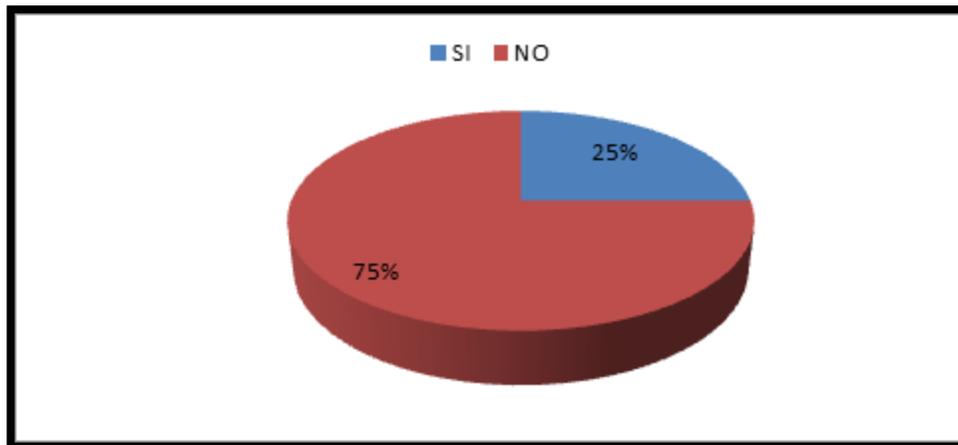


Como se puede observar el 87 % de los encuestados dice que existen desconocimientos o falencias de funciones, mientras que el 13% dice que no. Lo que nos demuestra los datos es que existen falencias de parte de los empleados de las funciones que desempeñan dentro de la micro empresa pero demuestran la predisposición de mejorar los procesos y de esa manera ser una fuente de apoyo para la organización.

### 3.- Cree que se debe socializar los errores más comunes de los empleados dentro de la micro empresa?

#### Socialización de errores comunes:

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	75
NO	4	25
TOTAL	16	100

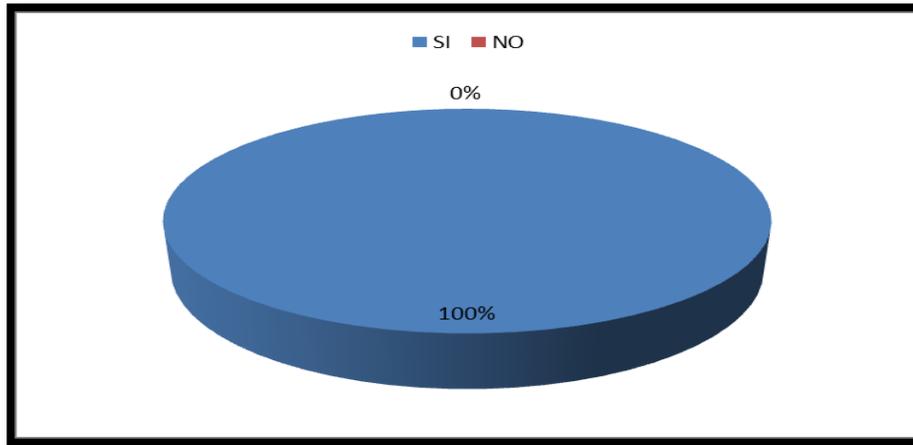


Como se puede observar el 75 % de los encuestados dice que existen errores comunes o desconocimientos de funciones, mientras que el 25% dice que no. La mayor parte de encuestados están de acuerdo en observar cuáles son sus errores o cuales serían los errores más comunes dentro de la microempresa y poder cambiar dichos errores y mejorar sus procedimientos dentro de la micro empresa.

#### 4.- Cree que debe hacerse planes de capacitación anuales dentro de la microempresa?

##### Planes de capacitación:

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	100
NO	0	0
TOTAL	16	100

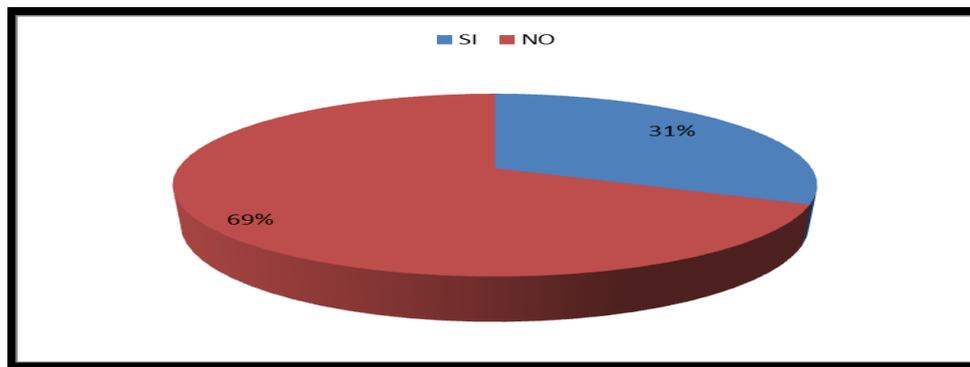


Como se puede observar el 100 % de los encuestados dice estar de acuerdo en planes de capacitación dentro de la microempresa. La totalidad de los encuestados están de acuerdo en obtener capacitaciones para el mejoramiento de funciones dentro de la microempresa ya que han podido observar falencias en sus actividades y creen que es posible el mejoramiento de las mismas.

**5.- Cree que debería existir un diagrama de los tiempos que llevaran las capacitaciones dentro de la microempresa?**

**Diagramas de capacitaciones:**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	31,25
NO	11	68,75
TOTAL	16	100

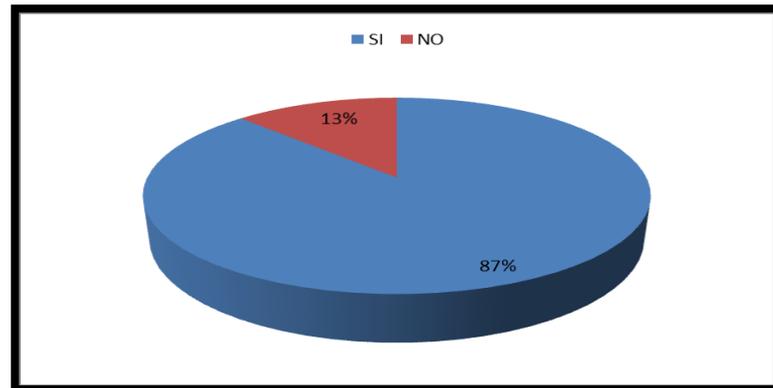


Como se puede observar el 69 % de los encuestados dice no estar de acuerdo en la creación de diagramas de capacitaciones, mientras que 31% dice estar de acuerdo en la creación de diagramas de capacitación dentro de la microempresa. La mayor parte de los encuestados no están de acuerdo en la creación de diagramas de capacitación, porque creen que son innecesarios por parte de la microempresa y ellos opinan que se debería establecer cronogramas fijos para la asistencia de dichos seminarios ya que es un beneficio para ambas partes.

**6.- Cree usted que debe realizarse una socialización con los empleados de los planes de capacitación a dictarse dentro de la empresa?**

**Socializar los talleres a dictarse:**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	87,5
NO	2	12,5
TOTAL	16	100

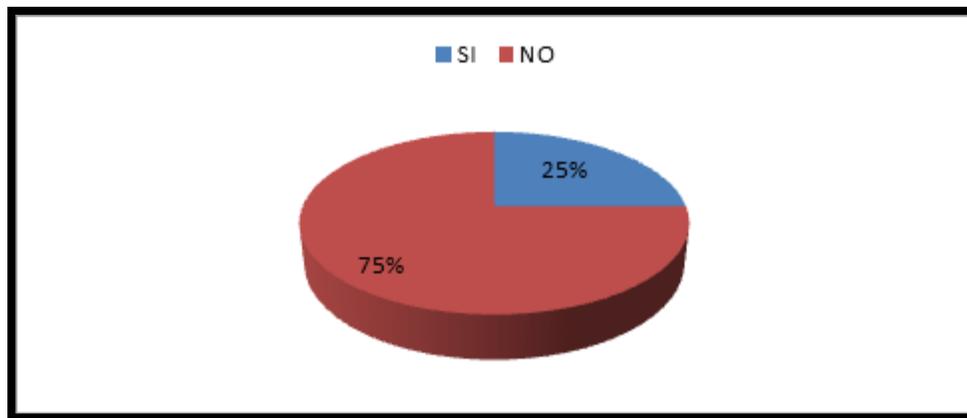


Como se puede observar el 87% de los encuestados dice que se debería socializar los talleres a dictarse, mientras que 13% dice que no se debería socializar los talleres. Se puede establecer que la mayoría están de acuerdo en la socialización de los talleres de capacitación, porque creen que son necesarios en la microempresa y que se está tomando en cuenta las ideas que ellos puedan aportar para el mejoramiento de la microempresa.

**7.- Cree usted que la empresa requiere un sistema de capacitación para los empleados?**

**Existencia de un plan de capacitación:**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	100
NO	0	0
TOTAL	16	100

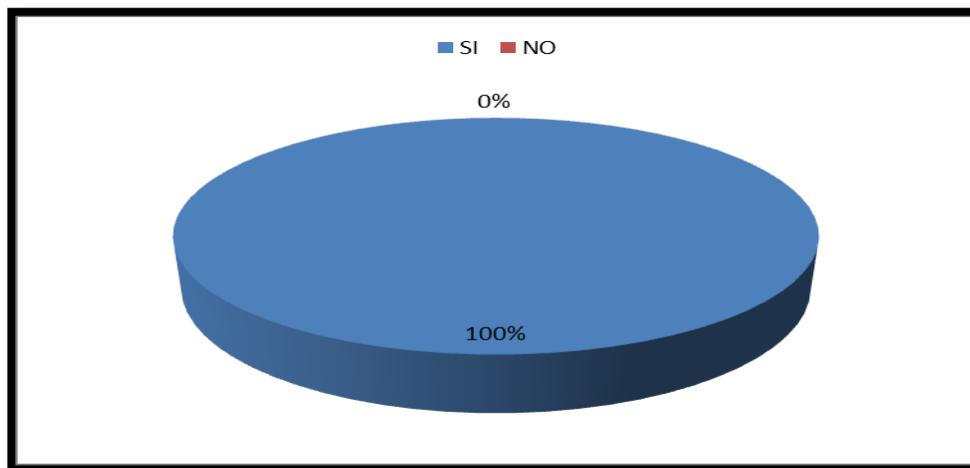


Como se puede observar el 100% de los encuestados dice que debe existir un plan de capacitación dentro de la microempresa. Se puede establecer que los empleados están de acuerdo en la existencia de un plan de capacitación en la microempresa ya que creen que los propietarios están preocupados por la falta de capacitación y también es un incentivo para los trabajadores de mejorar sus funciones.

**8.- Cree usted que los propietarios deberían socializar los propósitos de la micro empresa?**

**Socializar los propósitos**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	100
NO	0	0
TOTAL	16	100

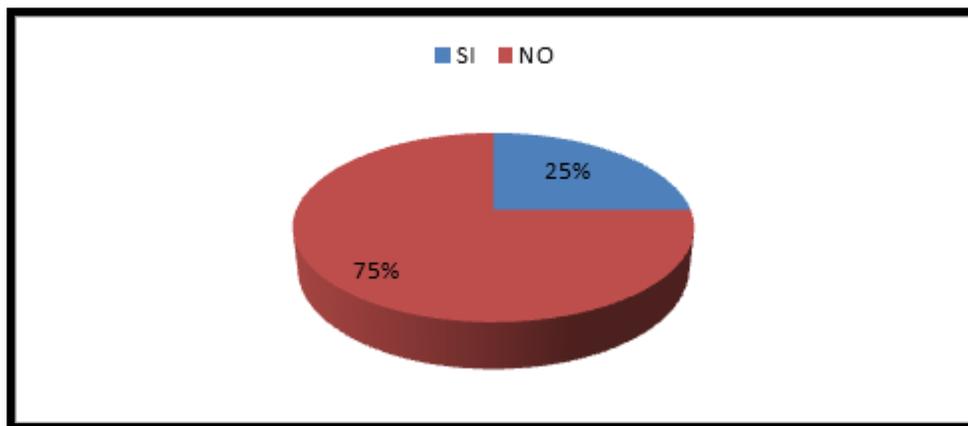


Como se puede observar el 100% de los encuestados dice que debe socializar los propósitos por parte de los propietarios de la microempresa. Los empleados creen que es muy necesario la socialización de los propósitos por parte de los propietarios de la microempresa ya que ellos son los principales beneficiarios de todas los cambios que se realicen a la micro empresa.

**9.- Cree usted que debería hacerse un re direccionamiento de las funciones por parte de los propietarios?**

**Re direccionamiento de funciones:**

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	25
NO	12	75
TOTAL	16	100



Como se puede observar el 75% de los encuestados dice no estar de acuerdo en la re dirección de funciones, mientras que el 25% dice que si debería existir un re direccionamiento. Los empleados se ven en la necesidad de no estar de acuerdo en el re direccionamiento de funciones porque creen que solamente se debe mejorar en dichas funciones y ver si que las funciones se realicen de mejor manera con las capacitaciones que espera que realicen al interno de la micro empresa.

## 4.2 Diagnostico que sustenta la propuesta

Los resultados arriba arrojados nos dicen que existe una gran aceptación por parte de los empleados que existan capacitaciones para el mejoramiento de sus funciones dentro de la organización también existe un alto porcentaje de empleados que creen que debería darse planes de capacitaciones cada determinado tiempo dentro de la empresa, esto evidencia que es muy factible un plan de capacitación con el propósito de mejorar las funciones de los empleados y de esta manera ser más productivos y competitivos dentro de la economía interna del país así se obtienen más beneficios y se puede obtener mayores fuentes de trabajo. Para lo cual los propietarios de la micro empresa deben dar su apoyo ya que es muy importante para el crecimiento de la misma esto conllevaría a que los empleados se sientan más comprometidos, la capacitación será un factor determinante para el cumplimiento de los objetivos de la micro-empresa. Ya que debe desarrollar aptitudes y actitudes, destrezas y crecimiento personal y profesional, en los trabajadores y empleados, esto permitirá que se desempeñen de una mejor manera en su trabajo con mayor eficiencia y eficacia.

La capacitación es algo muy importante para el crecimiento de las organizaciones, pues los resultados que se obtendrán son un beneficio para ambos como son los trabajadores y propietarios y esto contribuye para los objetivos de la microempresa.

La correcta utilización de los resultados depende de la correcta aplicación del plan de capacitación, como sería detectar las necesidades de capacitar al personal, identificar las falencias de los empleados, diseñar correctos planes de capacitación, ejecución de un plan de capacitación, control y seguimiento de los planes de capacitación dictados.

El plan de capacitación tiene una gran importancia en el desarrollo de los recursos humanos de una organización, ya que su correcta aplicación se convertirá en un medio de motivación y estímulo para los empleados.

### 4.3 Metodología de la investigación

#### 4.3.1 Tipos de investigación

De acuerdo con **(Sampieri, 2010)** el tipo de investigación se refiere a que la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno. En tal sentido la presente investigación de campo. Según el autor **(Fidias G, 2014)**, La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carates de investigación no experimental.

Claro está, en una investigación de campo también se emplea datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, lo esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado.

#### **4.4 Nivel de la investigación**

##### **4.4.1 Descriptivo-proyectivo.**

Según para (Hurtado de Barrera, 2008) la investigación descriptiva proyectiva , consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, de una institución, de una región geográfica, en un área particular, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y de las tendencias futuras, es decir, con las bases en los resultados de un proceso investigativo. De esta forma la investigación proyectiva se ocupa de realizar los objetivos, de esa forma alcanzar los propósitos planteados para la micro empresa involucrada, creando, diseñando y elaborando de los planes. (Hurtado de Barrera, 2008)

## **4.5 MODALIDAD**

### **4.5.1 I+D+I**

Según el artículo las siglas I+D+I define el concepto de investigación t desarrollo, de esa manera podemos deducir que los procesos de innovación son asociados a procesos de investigación y desarrollo, de los cuales son tres básicos:

Investigación Básica

Investigación Aplicada

Desarrollo Tecnológico<sup>4</sup>.

## **4.6 Enfoque de la investigación**

### **4.6.1 Cuantitativo**

Según (Sampieri, 2010) el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y no se puede brincar o eludir pasos. También en el artículo

---

<sup>4</sup> [http://www.webandmacros.com/Investigacion\\_desarrollo\\_innovacion.htm](http://www.webandmacros.com/Investigacion_desarrollo_innovacion.htm)

cuantitativo es un adjetivo que está vinculado a la cantidad. Este concepto, por su parte, hace referencia a una cuantía, una magnitud, un propósito numérico de cosas.<sup>5</sup>

Lo cual es muy importante para nuestra investigación ya que podemos realizar los cálculos correspondientes que nos lleven a la solución de nuestro problema planteándonos eso si las debidas interrogantes. .

#### **4.6.2 Población**

Según para (Pérez Diaz, 2012) la población, se define a sí misma como el estudio las personas. La población es el conjunto de personas en un instante del tiempo, y dicho conjunto suele caracterizarse de forma única por su volumen, pero también podría analizarse su estructura (por edades, sexo, estado civil, etc.).

La población utilizada para este proyecto es de 16 personas. Son la que trabajan en la micro empresa.

---

<sup>5</sup> Definicion.ed (<http://definicion.de/cuantitativo/#ixzz44OsVhUdf>)

### **4.6.3 Muestra**

Se utilizó una muestra poblacional de 16 personas las que trabajan dentro de la microempresa como una muestra poblacional.

Según (Wigodski.Jacqueline, 2010) La muestra es un subconjunto fiel ente representativo de la población. De los cuales se diferencian, el tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población.

## **4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **4.7.1 Técnica: encuesta**

La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados porque permite obtener amplia información de fuentes primarias. Por ello, es importante que las personas especialistas en mercadeo e investigadores de mercados conozcan cuál es la definición de encuesta, pero desde distintas perspectivas para tener un panorama más completo de la misma.

En síntesis, la definición de encuesta enfoca a la misma como un método que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa. (Thomson, 2006)

De esa manera la encuesta nos ha servido dentro de la empresa para la observación de los empleados ante las preguntas realizadas.

#### **4.7.2 Instrumento: cuestionario**

Según (Quero, 2010) El cuestionario se define como una forma de encuesta caracterizada por la ausencia del encuestador, lo que obliga a este a manifestar explicaciones que orientan la forma de encuestar.

Es una técnica de recogida de información que supone un interrogatorio en el que las preguntas establecidas de antemano se plantean siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos, con el objetivo de que un segundo investigador pueda repetirlo siguiendo los mismos pasos, es decir, tiene un carácter sistemático.

Se utilizó un cuestionario de 9 preguntas con respuestas cerradas de “sí” y “no” para que los encuestados tengan mayor facilidad a la hora de responder cada una de las preguntas.

#### **4.7.3 Técnicas de análisis de datos: estadística descriptiva**

Según (Orellana, 2001) la estadística es el arte de realizar inferencias y sacar conclusiones a partir de datos imperfectos. Los datos son generalmente imperfectos en el sentido que aun cuando posean información útil no nos cuentan la historia completa. Es necesario contar con métodos que nos permitan extraer información a partir de los datos observados para comprender mejor las situaciones que los mismos representan.

De esa manera como se plantea con la estadística descriptiva hemos podido utilizarla de una manera adecuada para sacar conclusiones de los datos tomados de nuestro cuestionario para de esa manera realizar un informe de dichos datos.

## CAPITULO V

### 5.1 Antecedentes de la herramienta o método que propone como solución

La herramienta, plan de capacitación, se ha utilizado desde hace mucho tiempo, también se puede mencionar que la capacitación se constituyó más que como un hecho educativo, como una fórmula para controlar los secretos de los diferentes oficios con el propósito de proteger intereses económicos y el status social de artesanos y comerciantes.

Para (Loor, 2014) el plan propuesto con su tema **ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEOCONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO, UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.**

Ha sido un plan claramente establecido ya que la capacitación a significado un gran cambio de conducta, en aquel proceso se a podido evidenciar un gran cambio y a su vez ha sido un

---

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA MICRO EMPRESA "FERRETERÍA KAANDI". UBICADA EN QUITO PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO LABORAL, DMQ 2015-2016

aprendizaje de los empleados, también se ha realizado un análisis de las áreas afectadas dentro de la empresa ya que de esta manera se a podido mejorar las debilidades del personal y poder centrarse en los estándares que requiere cada una de las empresas para poder salir adelante.

También se ha llegado a la conclusión que con el plan de capacitación aplicado se ha podido evidenciar el compromiso de los trabajadores desde las distintas capacitaciones que se dictaron desde su implementación.

Como nos da a conocer (Acosta, 2013) con su tema, **PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACION DIRIGIDO AL PERSONAL DE VENTAS DE PROVEDURIA DE SERVICIOS Y SUMINISTROS INDUSTRIALES, (PROVESICA ORIENTE C.A) MATURIN 2013**, da una clara idea de las ventajas que nos da la propuesta de una capacitación se ha podido evidenciar los conocimientos y habilidades del personal, y se ha podido satisfacer las necesidades actuales y futuras de la empresa en relación a vender, mantener y atraer más clientes. También nos puede dar las fallas y errores de los empleados en su lugar de trabajo, el bajo rendimiento laboral, con esa razón se propuso el plan de capacitación para obtener mejores habilidades y destrezas por parte de los empleados.

Los planes de capacitación se inician para que los empleados puedan ayudar a la empresa en general, y poder mostrar resultados individuales y a su vez resultados colectivos para la empresa. Como se puede mostrar cuando el empleador ofrece al trabajador la oportunidad de capacitarse profesionalmente y intelectualmente este dará resultados con mayor eficiencia a las responsabilidades tanto laborales como personales, y así poder contar con trabajadores calificados, que agreguen valor y motivación al equipo de trabajo.

Como se puede ver para (Loor, 2014) y (Acosta, 2013) los planes de capacitación son una clara oportunidad para las empresas de salir adelante con bases fuertes y tener un futuro como empresa y de esa manera nos da la idea que nuestro plan de capacitación implementándolo en nuestra micro empresa Ferretería "KAANDI" será una herramienta clara para el mejoramiento de la microempresa y además para los trabajadores de la misma.

## **5.2 Descripción de la herramienta o metodología**

### **5.2.1 PLAN DE CAPACITACION**

Se procederá a la estructuración del plan de capacitación, permitiendo una visión general acerca de los resultados que esperamos obtener.

El plan estará compuesto por

- Periodo
- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Misión
- Visión
- Filosofía
- Metas
- Políticas

### **5.2.1.01 Introducción del plan de capacitación**

Los sistemas administrativos representan una alternativa, ya que son de gran utilidad en la reducción de errores, en la observación de las políticas de los organismos, facilitando el procesamiento de la información para la ayuda en la toma de decisiones.

Por esa razón el plan de capacitación propuesto es de gran importancia para el personal que trabaja en la microempresa Ferretería "KAANDI" en el área de producción y venta el mismo que, con el su debida aplicación, la constante observación y su debido

estudio se llevara a cabo en año de su presentación 2016 para el mejoramiento de las funciones del personal.

Con el propósito de mejorar el conocimiento, poder reforzar las actividades, actitudes y habilidades de los empleados de la microempresa, y de esa manera aportar al mejoramiento del ambiente laboral con el apoyo de los empleadores y la predisposición de brindar continuos planes de capacitación.

Por lo tanto es necesario en primer lugar diseñar un sistema de capacitaciones adecuado para el personal que labora en esta micro empresa Ferretería "KAANDI" la cual se dedica especialmente a la prestación de servicios, distribución y venta de productos para la construcción y la industria, para de esta manera desempeñar sus funciones de manera eficiente, y puedan alcanzar con ello los objetivos propuestos de la empresa.

#### **5.2.1.02 Justificación de la propuesta**

Con la presente investigación se pretende optimizar las actividades y habilidades de los empleados que de esta manera puedan desarrollar destrezas y competencias en sus áreas de trabajo con el propósito de estimular al empleados a sacar su mejor potencial.

Además establecer un sistema de capacitaciones constantes con la finalidad de brindar un mejor servicio en el procesamiento de la información, tendientes a la eficiencia y eficacia en la obtención de reportes, pues esta información servirá para organismos de control.

El análisis de las existentes capacitaciones permitirá a los propietarios conocer situaciones pasadas o esperadas en el futuro para la misma micro empresa; el análisis conllevará a estudiar la naturaleza de los cambios y determinar si se ha presentado una mejoría o un deterioro en la condición de la micro empresa. Lo cual nos dará una mejor visión para la toma de decisiones acertadas a un determinado tiempo que por lo general es corto plazo, entonces para obtener éxito es necesario tomar decisiones acertadas dentro de la micro empresa.

Los cambios nunca se efectúan en una organización por simple afición al cambio, sino para mejorar lo existente. Si se opera bajo el principio de que todo puede mejorarse, resulta que hasta cierto punto todo es susceptible de cambio.

En términos generales puede decirse que un sistema de capacitación está relacionado con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de la empresa buscando lograr siempre los objetivos propuestos.

### **5.2.1.03 Objetivo de la propuesta**

Diseñar un plan de capacitación para la micro empresa Ferretería "KAANDI", para el desarrollo de conocimientos, el refuerzo de habilidades y funciones de los empleados, a través de la utilización de capacitaciones dictadas la personal con el fin de mejorar la producción de ventas en la micro empresa.

### 5.2.1.04 Propuesta del plan de capacitación

# *PLAN DE CAPACITACION*



## *MICRO EMPRESA FERRETERIA "KAANDI"*

---

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA MICRO EMPRESA "FERRETERÍA KAANDI". UBICADA EN QUITO PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO LABORAL, DMQ 2015-2016

*“Si quieres tener un año de prosperidad, cultiva granos.  
Si quieres tener diez años de prosperidad, siembra árboles.  
Si quieres tener cien años de prosperidad, cultiva personas.”*

Proverbio chino

## 1. PLAN DE CAPACITACION



### 1.1. Introducción

En la actualidad el Talento Humano es el motor principal de todas las organizaciones por esa razón se propone las capacitaciones al personal que trabaja en las empresas, de esa manera se propone el mejoramiento del personal.

También se espera tener mayores rendimientos a través de la capacitación, es la meta de todas las organizaciones se lo ve como una inversión no como un gasto para la

organización, los programas de capacitación sirven para la satisfacción del cliente y esto contribuye al desarrollo organizacional.

## **1.2. Periodo**

En el presente plan de capacitación para la micro empresa es de aplicación para el personal que trabaja en esta, y el mismo que se llevará en el transcurso de este año.

## **1.3. Objetivo general**

Es construir un desarrollo de conocimientos, reforzar las actitudes y habilidades de todos los empleados de las microempresas en general, utilizando a la tecnología con el fin de aportar para el crecimiento de las microempresas.

## **1.4. Objetivos específicos**

- Es el apoyo al desarrollo de un ambiente laboral favorable para el negocio
- Optimizar el desempeño y las relaciones que existen al interior de una micro empresa
- Contribuir al mejoramiento continuo en la productividad, a fin de alcanzar mejores resultados.

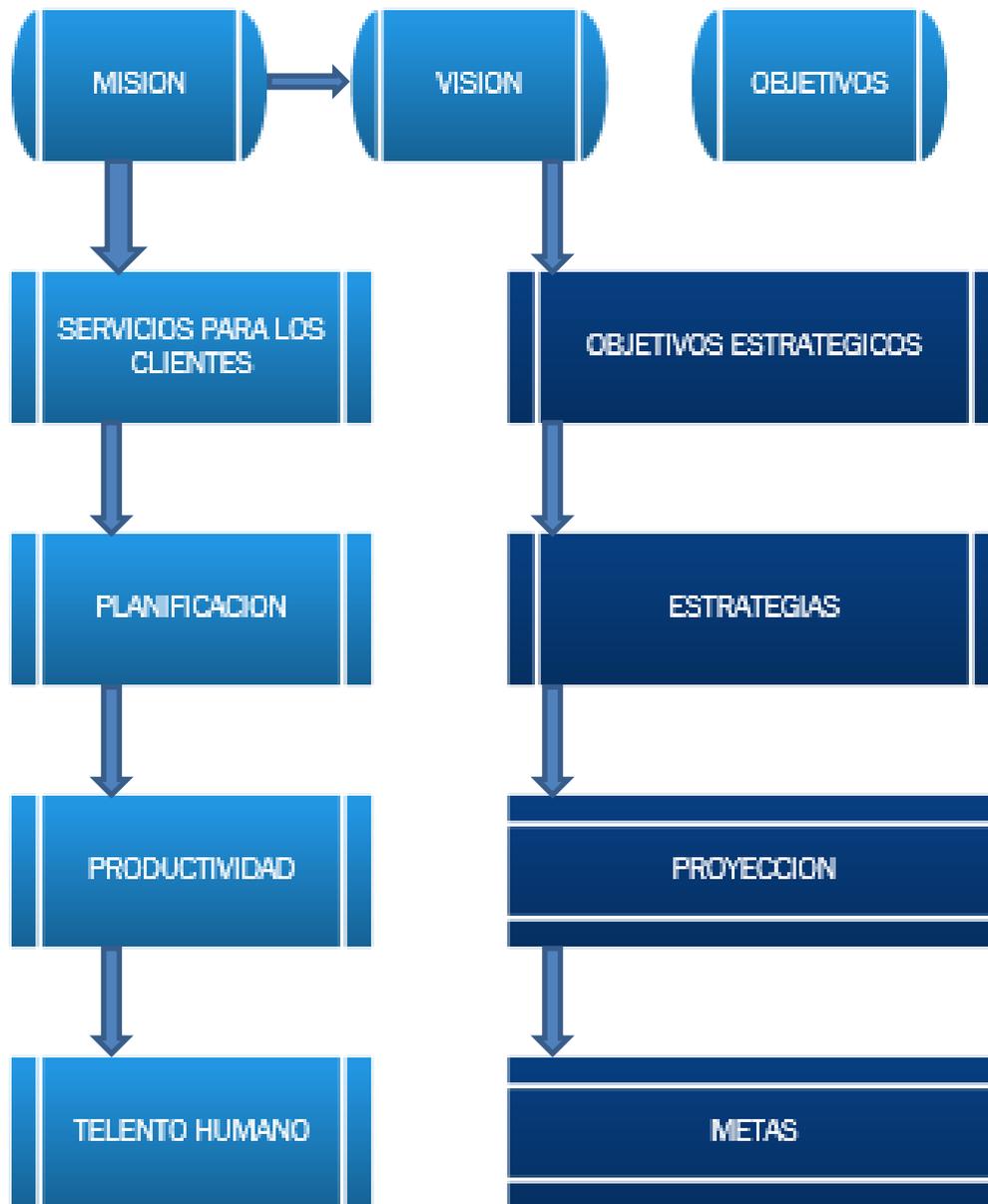
## **1.5. Misión**

Ofrecer ventajas a los propietarios dar ideas de los constantes cambios en las innovaciones, con la finalidad que los empleados se dirijan de una mejor manera a la empresa y puedan conseguir sus distintos objetivos.

## 1.6. Visión

Crear una cultura de continuo aprendizaje y crecimiento, ético-profesional, con la aportación de toda la información y oportunidades que nos sepan dar por parte de los propietarios.

Contar con empleados capaces de tener una mentalidad abierta a los distintos cambios y que de esa manera puedan adaptarse y puedan contribuir con nuevas y mejores soluciones que aporten al crecimiento de la microempresa.



## 1.7. Situación actual de la microempresa

- Falta de conocimientos en los procesos y sistemas de comercialización (almacenamiento, distribución y venta)
- Falta de la formulación de objetivos
- Falta de liderazgo por parte de los empleados de la microempresa
- Un bajo posicionamiento en el sector comercial
- Bajos niveles de calidad en los procesos que efectúan los empleados

## 1.8. Filosofía

El recurso humano es el más importante pilar de todas las organizaciones, por el mismo hecho necesita de constante capacitación y formación continua, con capacitaciones creativas y herramientas adecuadas, lo cual nos permitirá mantenernos en un constante crecimiento personal y profesional.

## 1.9. Metas

- Capacitar al 100% de personal que trabaja en la microempresa en las áreas de la misma.
- Un programa de capacitación sobre liderazgo y motivación personal, esto se llevará en el primer bimestre del año de aplicación del proyecto.
- Brindar capacitación en ventas con la participación del 100% de los empleados.
- Una capacitación sobre el clima laboral que se la realizará durante 5 días con la participación del 100% de los empleados.
- Una capacitación sobre el desarrollo de competencias con la participación del 100% de los empleados.

## 1.10. Políticas

Los planes de capacitación tendrán dos modalidades

- Asistencia
- Aprobación

Es espera contar con la asistencia total de empleados de la micro empresa, también se tomara en cuenta la participación y dedicación de los mismos a cada actividad dentro de las capacitaciones.

Las capacitaciones son para el impulso hacia los empleados de la microempresa por lo cual se tomara muy en cuenta la asistencia y dedicación de cada uno de ellos caso contrario el departamento de recursos humanos tomara muy en cuenta la asistencia y participación y tomara las respectivas acciones al personal que faltase.

Los planes de capacitación serán debidamente organizados en un ambiente amplio con sus respectivos materiales y la debida organización tales como sillas adecuadas mesas y los materiales que se requiera para que los talleres dictados estén acorde con lo esperado.

## 1.11. Perfil del conferencista

El departamento de recursos humanos es el total encargado de planificar y contratar al capacitador especializado, teniendo muy en cuenta el propósito de reforzar y mejorar las vivencias de los empleados que trabajan en la microempresa.

Se debe tomar muy en cuenta que el especialista debe realizar talleres prácticos en las áreas que el personal lo requiere, con el fin que los empleados puedan entender de mejor manera los talleres que se les está impartiendo y de esa manera entiendan sus fortalezas y puedan reforzar y mejorar sus debilidades, así la microempresa saque su mejor provecho.

Se deberá tomar muy en cuenta la contratación de un capacitador externo a la microempresa que se especialice en diferentes áreas y los temas que requiere la microempresa, tras el diagnóstico de las necesidades que requiere la microempresa.

Claro está con el propósito que las capacitaciones impartidas mejoren la calidad de trabajo de los empleados.

- El capacitador debe ser precioso y con experiencia en la problemática
- Debe tener un experiencia en resolver conflictos interpersonales con los empleados
- Tener experiencia en video conferencias
- Una amplia experiencia en capacitar a grupos
- Poseer un buen entusiasmo y ser una inspiración para los asistentes a las charlas impartidas

### **1.12. Evaluar la capacitación**

Cada finalización de los talleres que se dicten deben ser evaluados para ver qué nivel de captación se recibe de parte de los empleados de la microempresa, no con el propósito de tener a los mejores sino saber en qué se está fallando y poder mejorarlo.

Se deberá tomar muy en cuenta al término de las capacitaciones y realizar una reunión con los propietarios y así poner norma a las decisiones que se requieren para obtener la mayor productividad dentro de la microempresa.

Los resultados deberán ser analizados de forma general con el propósito de tener la mayor eficiencia y eficacia en las distintas actividades de capacitación.

Se debe hacer un seguimiento a las capacitaciones en especial a capacitaciones de procesos. Para ver cuáles son los cambios que se obtendrán en los procesos internos de

la microempresa. se deberá hacer una medición de los resultados obtenidos después de las capacitaciones.

Los resultados obtenidos deben dar los datos precisos de los alcances esperados por cada una de las capacitaciones. La evaluación de los resultados debe ser inmediata y aplicada a la microempresa.

El departamento de recursos humanos deberá evaluar a cada uno de los empleados de la microempresa en su entorno y las actividades que realiza. Con el propósito de observar los avances que tienen cada uno de ellos.

Con los resultados que se obtengan se debe hacer un seguimiento y de esa manera determinar si se va a requerir capacitaciones cada cierto tiempo dentro de la microempresa.

## **2. FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN**

El propósito del plan de capacitación es generar y promover e instalar que el personal adquiera conocimientos, practicando y pueda contribuir al desarrollo y mejoramiento de los procesos y de esa manera elevar el desarrollo y crecimiento de la microempresa.

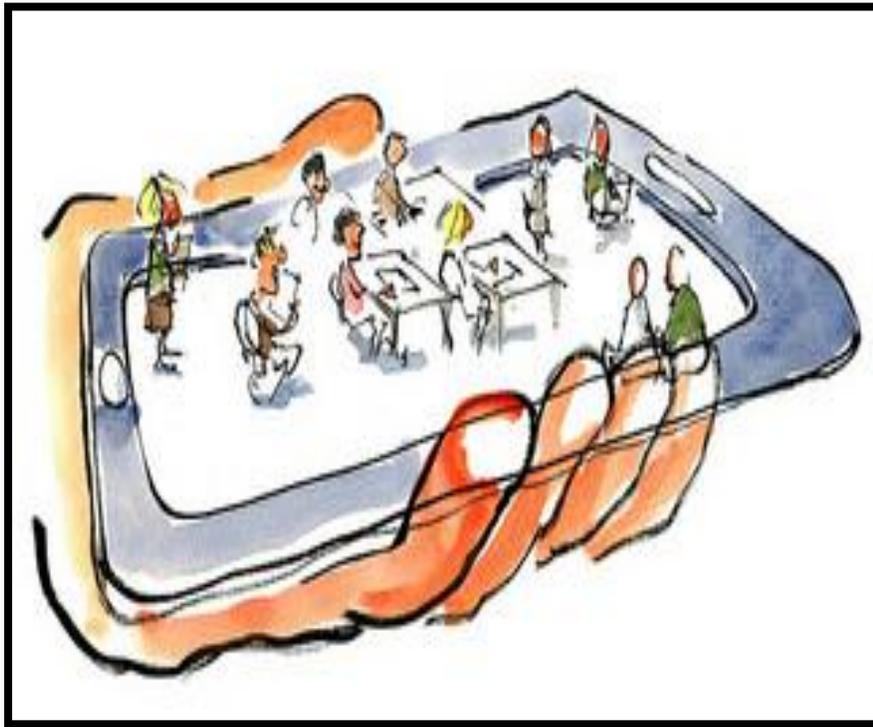
## **3. SEGUIMIENTO DESPUÉS DE LAS CAPACITACIONES**

El primer lugar se deberá hacer un seguimiento de los distintos planes de capacitación dictados, para de esa manera ver si se cumple con lo aprendido en los talleres, se debe hacer una evaluación no solo de los empleados de la microempresa sino también se deberá hacer una evaluación del conferencista de los talleres.

Esto con el objetivo de ver los resultados alcanzados de pues de los talleres, y así poder sacar información para posible tareas a futuro.

Es seguimiento deberá ser monitoreado transcurrido 60 días después de su finalización, relacionándolo al cumplimiento de los talleres impartidos al personal con la finalidad de observar su comportamiento en sus actividades cotidianas dentro del trabajo.

#### 4. PROGRAMA 1



## **4.1. LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN AL PERSONAL**

### **4.1.1.**

### **4.1.2. Objetivo general**

Observar las habilidades y destrezas de cada uno de los empleados.

### **4.1.3. Metas**

- Se capacitara al 100% de los empleados de la microempresa.
- Logros de los empleados.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Romper con los modelos mentales
- Mejoramiento de habilidades de liderazgo.
- Aumento de productividad
- Aumento de creatividad

### **4.1.4. Actividades**

- Elaborar un programa general del taller
- Contratar al instructor
- Promocionar el evento
- Seleccionar el área en el cual se va a llevar acabo el taller

### **4.1.5. Ejecución**

- Video conferencia: liderazgo y motivación personal.
- Taller de retroalimentación.
- Evaluar a los participantes
- Coordinar con actividades con el departamento de recursos humanos.

- Preparar los informes del taller
- Clausura de taller

#### **4.1.6. Duración**

Serán de diez horas que serán distribuidas en cinco días dos por día.

#### **4.1.7. Horarios**

De 8:30 a 10:30 con un receso de 10 minutos entre las 9:25 a 9:35.

#### **4.1.8. Dirigida**

Será dirigida a todo el personal de la microempresa

#### **4.1.9. Metodología**

Practico con material audiovisual, actividades grupales y aplicación de lo aprendido.

#### **4.1.10. Temario**

Tomando muy en cuenta que se puede realizar pequeñas introducciones de seguridad en los procesos que se realizan dentro de la microempresa.

PROGRAMA 1		
Temas	Contenido	Lugar
Seguridad e higiene industrial	Manejo y utilización adecuada de suministros de limpieza	Patios de la empresa
Charla sobre prevención de incendios	Capacitar al personal de la empresa en prevención de incendios	En cada unidad de servicio
Liderazgo	Que es liderazgo	Patios de la empresa
Funciones y roles	Que es un líder de quipo	En cada unidad de servicio
Influencia	Estilos de liderazgo	Patios de la empresa
El poder	Diferencias entre autoridad y poder	Patios de la empresa
Estilos de liderazgo	Practico	En cada unidad de servicio
	Evaluación	Patios de la empresa

PROGRAMA 2		
Retroalimentación	El aprendizaje	Patios de la empresa
Metas en común	Asertividad	En cada unidad de servicio
Comunicación	Escuchar	Patios de la empresa
Relación entre empleados	Motivación	Patios de la empresa
	Competencias técnicas	
	Reuniones empresariales	

PROGRAMA 3		
Técnicas de negociación	Delegación	Patios de la empresa
Motivación	Formación de equipos	En cada unidad de servicio
Expectativas, capacidades y	Solución de problemas	En cada unidad de servicio

oportunidades		
Coaching	Planificación de metas	Patios de la empresa
	Credibilidad experiencia confianza	
	Líder y los cambios	
	Practica evaluación	

PROGRAMA 4	
Formación de competencias laborales	Formar a los empleados de la microempresa
Manejo de herramientas	Utilizar adecuadamente las herramientas
Técnicas de trabajo en grupo	Trabajo grupal de los empleados
Buenas prácticas de venta	Mejorar el comportamiento de los empleados a los clientes
	Encargado de ventas
	Evaluación

### Presupuesto de la capacitación

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS				
N° PERSONAS	CONCEPTO	CANTIDAD DE HORAS	COSTO HORA	COSTO TOTAL
1	Coordinador de departamento de recursos humanos	10	10	100
1	Ayudante	10	5	50
			Subtotal	150

MATERIALES Y EQUIPOS					
N°	CONCEPTO	CANTIDAD	N° EVENTOS	COSTO UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Libertinas	16	2	1	16
1	Bolígrafos	16	2	0,50	8
				SUBTOTAL	24

PAGO INSTRUCTOR			
N° EVENTOS	N° HORAS	VALOR DE HORA	COSTO TOTAL
1	2	25	50
1	2	25	50
1	2	25	50
1	2	25	50
SUBTOTAL			200

RESUMEN DE PRESUPUESTO DEL PROYECTO		
N°	CONCEPTO	VALOR
1	Recursos humanos	150
2	Materiales	24
3	Pago instructor	200
	Total	374

## 5. PROGRAMA 2



---

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA MICRO EMPRESA "FERRETERÍA KAANDI". UBICADA EN QUITO PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO LABORAL, DMQ 2015-2016

## **5.1. Clima laboral**

### **5.1.1. Objetivo general**

Es analizar el estado de satisfacción que tienen los empleados trabajando para la microempresa y poder encontrar aspectos que puedan estar obstaculizando la obtención de mejores resultados dentro de la misma. Poder identificar las fuentes de conflicto que puedan traer resultados inoportunos, para eso se hace una evaluación del comportamiento de la toma de decisiones y poder ponerlas en práctica.

Poder contar con la totalidad de asistencia de los empleados para esta capacitación sabiendo que es un beneficio para los trabajadores y para la microempresa, para el crecimiento institucional.

### **5.1.2. Metas**

Se espera poder capacitar al 100% de los empleados y que ninguno de ellos se sienta discriminado de alguna manera. Al finalizar los talleres se espera:

- Conocer más sobre el clima laboral
- Conocer las variables del clima laboral
- Conocer y medir el clima laboral dentro de la microempresa
- Mejorar y fortalecer el clima laboral dentro de la microempresa

### **5.1.3. Actividades**

- Elaborar un programa general del taller
- Contratar al instructor
- Promocionar el evento
- Seleccionar el área en el cual se va a llevar a cabo el taller

#### **5.1.4. Ejecución**

- Video conferencia: clima laboral.
- Taller de retroalimentación.
- Evaluar a los participantes
- Coordinar con actividades con el departamento de recursos humanos.
- Preparar los informes del taller
- Clausura de taller

#### **5.1.5. Duración**

Quince horas distribuidas en cinco días por evento en tres hora cada uno.

#### **5.1.6. Horario**

De 8.30 a 11:30 con un receso de 20 minutos entre las 10:00 a 10:20

Dirigida a todos los empleados de la microempresa incluido los todos los departamentos administrativos.

#### **5.1.7. Metodología**

Deberá ser más práctico que teórico con material audiovisual y con prácticas durante la ejecución del taller

#### **5.1.8. Temario**

CLIMA LABORAL	
PROGRAMA 1	
TEMAS	CONTENIDO
Reconocimiento y logro de objetivos	Evidenciar de manera equitativa los logros de los empleados
Motivación en el puesto	Presentar en aspectos generales de la motivación colectiva de los empleados
Trabajo en equipo	Técnicas de trabajo en equipo
Comunicación	Técnicas de comunicación entre empleados
Relación con los jefes inmediatos	Crear ambientes de relación entre jefes y colaboradores
Planes de carrera	Fortalecer el ambiente y la estabilidad dentro de la microempresa

PROGRAMA	
La empresa	logros y resultados que espera la empresa
Medición	Medir el clima laboral
	Prácticas
	Evaluación

### Presupuestos de la capacitación

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS				
N° PERSONAS	CONCEPTO	CANTIDAD DE HORAS	COSTO HORA	COSTO TOTAL
1	Coordinador de recursos humanos	15	10	150
1	Ayudante	15	5	75
			Subtotal	225

MATERIALES				
N°	CONCEPTO	CANTIDAD	EVENTO	VALOR TOTAL
1	LIBRETA	16	1	16

1	BOLIGRAFO	16	0,50	8
			SUBTOTAL	24

PAGO INSTRUCTORES			
N° EVENTO	N° HORAS	VALOR HORA	COSTO TOTAL
1	1	50	50
1	1	50	50
1	1	50	50
1	1	50	50
1	1	50	50
1	1	50	50
		SUBTOTAL	300

RESUMEN DE PRESUPUESTOS		
N°	CONCEPTO	VALOR
1	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUIMANOS	225

2	MATERIALES	24
3	PAGO INSTRUCTOR	300

**ES NECESARIO CONTAR CON UN CAPITAL DE DINERO PARA**

REFRIGERIO		
Cantidad	\$	Total
20 aproximadamente	5	100 por taller

IMPREVISTOS		
N°	Concepto	Costo total
1	Movilización	100,00
	Total	100,00

## 6. GLOSARIO

### A

Audiovisual: 1. adj. Que se refiere conjuntamente al oído y a la vista, o los emplea a la vez. Se dice especialmente de métodos didácticos que se valen de grabaciones acústicas acompañadas de imágenes ópticas.

### C

Capacitación: 1. tr. Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo

### D

Destrezas: 1. f. Habilidad, arte, primor o propiedad con que se hace algo.

Diagnóstico: 1. tr. Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.

### H

Habilidades: 1. f. Capacidad y disposición para algo. / 2. f. Gracia y destreza en ejecutar algo que sirve de adorno a la persona, como bailar, montar a caballo, etc. / 3. f. Cada una de las cosas que una persona ejecuta con gracia y destreza.

### L

Liderazgo: 1. m. Situación de superioridad en que se halla una institución u organización, un producto o un sector económico, dentro de su ámbito.

### M

Motivación: 1. f. Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona.

### P

Productividad: 1. f. Econ. Relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc.

### 5.3 Estructura de la propuesta

**Tabla 5: Objetivo 1.- optimizar la evaluación de desempeño**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
Diagnóstico de las falencias en el desempeño del personal.	Se realizara con visitas a los puestos de trabajo y procesos que realizan los trabajadores dentro de la organización con el fin de contribuir el mejoramiento de la micro empresa.	2 semanas	Esferos Hojas de papel Borrador Lápiz sacapuntas portaminas	Diego Quishpe	En caso de no poder visitar lo puestos e trabajo de los empleados se tomara en cuenta los procesos finales de cada empleado
Identificar las falencias más comunes dentro de la microempresa	Establecer cuáles son los errores más comunes dentro de los procesos que realizan cada uno de los empleado dentro de la	4 días	Esferos Hojas de papel Borrador Lápiz sacapuntas	Yessenia Castro	

	micro empresa		portaminas		
Socializar las falencias con los empleados de la micro empresa	Realizar una charla adecuada con todos los empleados dando a conocer cuáles son los errores más comunes en los procesos que realizan	1 semana	Esferos Hojas de papel Borrador Lápiz sacapuntas portaminas	José Ibáñez	

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Diego Quishpe

**Tabla 6: Objetivo 2.- establecer planes de capacitación para Ferretería “KAAANDI”.**

ACTIVIDAD	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
Analizar las áreas que necesitan planes anuales de capacitación en la micro empresa Ferretería “KAAANDI”	1 semana	Esferos Hojas de papel Borrador Lápiz sacapuntas portaminas	Diego Quishpe	
Establecer un diagrama de los planes de capacitación que necesita la micro empresa	2 semanas	Esferos Hojas de papel Borrador Lápiz sacapuntas portaminas	Yessenia Castro	Los diagramas o cronogramas estarán programados con los empleados para que opinen acerca de las fechas establecidas.

Socializar con los empleados los planes de capacitación a dictarse en la micro empresa	3 días	Esferos Hojas de papel Borrador Lápiz sacapuntas portaminas	José Ibáñez	
--	--------	--	-------------	--

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Diego Quishpe

**Tabla 7: Objetivo 3.- Diseñar un sistema de capacitaciones para la empresa Ferretería “KAANDI”**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
Diagnosticar si la empresa requiere un sistema de capacitación anuales o semestrales	Realizar un estudio si la empresa requiere un plan de capacitaciones anuales o semestrales.	1 semana	Esferos Hojas de papel Borrador Lápiz sacapuntas portaminas	Diego Quishpe	
Establecer cuáles son los propósitos primordiales de los propietarios y empleados de la micro empresa	Realizar una reunión con los propietarios y los empleados para establecer los objetivos que tienen hacia la empresa	2 días	Esferos Hojas de papel Borrador Lápiz sacapuntas portaminas	José Ibáñez	En caso de no poder llegar a un acuerdo con los propietarios y empleados se llevara una reunión para una integración de las partes.

Re direccionar las funciones de los propietarios y de los empleados de la microempresa	Establecer cuáles son las funciones innecesarias para la empresa y poder cambiar o reestructurar dichas funciones con los empleados y propietarios	5 días	Esferos Hojas de papel Borrador Lápiz sacapuntas portaminas	Yessenia Castro	
--	--	--------	--	-----------------	--

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Diego Quishpe

#### **5.4 Formulación del proceso de aplicación**

Antes

Se ha debido identificar todos los problemas y errores frecuentes que existen al interior de la microempresa , para así preparar al personal para que puedan mejorar sus funciones y de esa manera asumir sus puestos de una mejor manera, brindando la oportunidad de desarrollar al personal en los cargos actuales y para el resto de puesto que existen dentro de la micro empresa para que los empleados puedan tener una estabilidad laboral modificando sus actitudes y si poder contribuir a la creación de un buen clima laboral de trabajo, también poder incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la superación

Durante este proceso debemos proporcionar la orientación e información que requieren los empleados de los objetivos que existen dentro la empresa, así también su organización, funcionamiento, las normas y políticas que deben existir para que la micro empresa tenga unas bases sólidas, también dando el conocimiento y las habilidades a los empleados que traten de cubrir la totalidad de requerimientos para el mejoramiento de puestos específicos.

Después de haber capacitado a todos los empleados en este caso al 100% de empleados que trabajan dentro de la micro empresa se espera tener un desarrollo práctico, el plan de capacitación propuesto debe servir para impulsar la eficiencia de la organización la capacitación se llevara a cabo para contribuir elevar el nivel de rendimiento de los empleados y con ello al incremento de la productividad y mejor rendimiento de la empresa.



## CAPÍTULO VI

### 6.1 RECURSOS

#### 6.1 Recursos Administrativos

- Estudios
- Investigaciones
- Levantamiento de información
- Recopilación de información
- Diagnóstico de necesidad de capacitación
- Desarrollo de la propuesta

#### 6.2 Recursos Humanos

- POBLACION: 16
- DIRECTOR: 1

- INVESTIGADORES: 1
- ASESORES: 1
- Área financiera 1
- Directorio de la empresa 2

### 6.3 Instituto Cordillera

- Tutor
- Lector
- Profesores

### 6.4 Recursos audiovisuales

- INFOCUS
- PANTALLA
- AMPLIFICACION
- COMPUTADOR PORTATIL
- PAPELOGRAFO
- CAMARA DIGITAL
- CD REGABLABE
- LECTOR DE MEMORIAS
- MICRO SD

- FLASH MEMORY
- INTERNET
- PAQUETES OFFICE

### **6.5 Infraestructura:**

- EDIFICIO DE INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR  
CORDILLERA
- SILLAS (50)
- MESAS (3)
- VASOS (25)
- SERVILLETAS
- BOCADITOS

### **6.6 Material de apoyo**

- HOJAS
- LAPICES
- ESFEROS
- CALCULADORA
- BORRADOR
- LIBRETAS

- CARPETAS
- COPIAS
- ANILLADOS
- VIATICOS

### **6.7 Recursos financieros**

- PAGO DE TUTORIAS
- PAGO INTERNET
- PAGO DE IMPRESIONES
- PAGO MATERIAL DE OFICINA

## 6.8 PRESUPUESTOS

**Tabla 8: Tabla de presupuestos**

CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	COMPUTADOR COMPAQ	\$ 700	\$ 700
1	IMPRESORA CANON	\$ 120	\$ 120
SUMINISTROS			
	RESMA DE PAPEL 75 GRAMOS	\$ 3.99	\$ 3.99
1	ESFERO BIC	\$ 0.30	\$ 0.30
1	PORTAMINAS PROFECIONAL	\$ 1.00	\$ 1.00
1	CUADERNO NORMA	\$ 2.00	\$ 2.00
	INTERNET UNIVISA	\$ 25.00	\$ 25.00
RECURSOS HUMANOS Y LOGISTICA			
TOTAL PARCIAL			852.29
TOTAL GENERAL			852.29

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Diego Quishpe

## 6.9 CRONOGRAMAS

**Tabla 9: Cronograma de actividades**

ACTIVIDADES	NOV	DIC	ENE	FER	MAR	ABRL	MAYO
INVESTIGACION DEL TEMA	X						
REVISION	X						
CORRECCIONES	X						
APROBACION DEL PROYECTO	X						
DESARROLLO CAP.1		X					
REVISION Y CORECCION		X					
DESARROLLO CAP.2		X					
REVISION Y CORECCION		X					
DESARROLLO CAP.3			X				
REVISION Y CORECCION			X				
DESARROLLO CAP. 4			X				
REVISION Y CORECCION			X				
DESARROLLO CAP. 5				X			
REVISION Y CORECCION				X			
DESARROLLO CAP.6				X			
REVISION Y CORECCION					X		
DESARROLLO CAP.7					X		
REVISION Y CORECCION					X		
RECOLECCION DE DATOS						X	
PROCESAMIENTO DE INFORMACION						X	
ELABORACION DE CONCLUSIONES							X
PRESENTACION DEL PROYECTO							X

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Diego Quishpe

## CAPÍTULO VII

### 7.1 CONCLUSIONES

La micro empresa ferretería KAANDI no tiene un plan de capacitaciones para los empleados, sus necesidades son muy graves ya que esto le serviría para su desarrollo.

El proyecto que se ha realizado deberá contribuir de manera muy importante para identificar y resaltar los puntos que hay que cubrir y las falencias que se tiene y de esta manera llevar a cabo una implementación exitosa de los sistemas de información.

Nos da muchas cosas importantes en las cuales reflexionar y muchas otras las cuales debemos reforzar como puntos para llevar a cabo una buena planificación.

Dentro del punto, mas importantes dentro del proyecto es detectar la naturaleza de los problemas reales de las personas, y de esta manera dar una solución práctica y



eficiente para poder resolver estos problemas anterior mente explicados en el documento.



## 7.2 RECOMENDACIONES

El proyecto que ha llegado a su culminación con toda la información de mucha importancia con respecto al tema se pueda aplicar en el micro empresa lo antes posible par de esta manera saber si se cumple o no con las expectativas del proyecto.

Que el instituto tecnológico superior cordillera y la carrera de admiración de talento humano, siga graduando a sus alumnos con la correcta elaboración de proyectos como este y que sean aplicados en su gran mayoría.

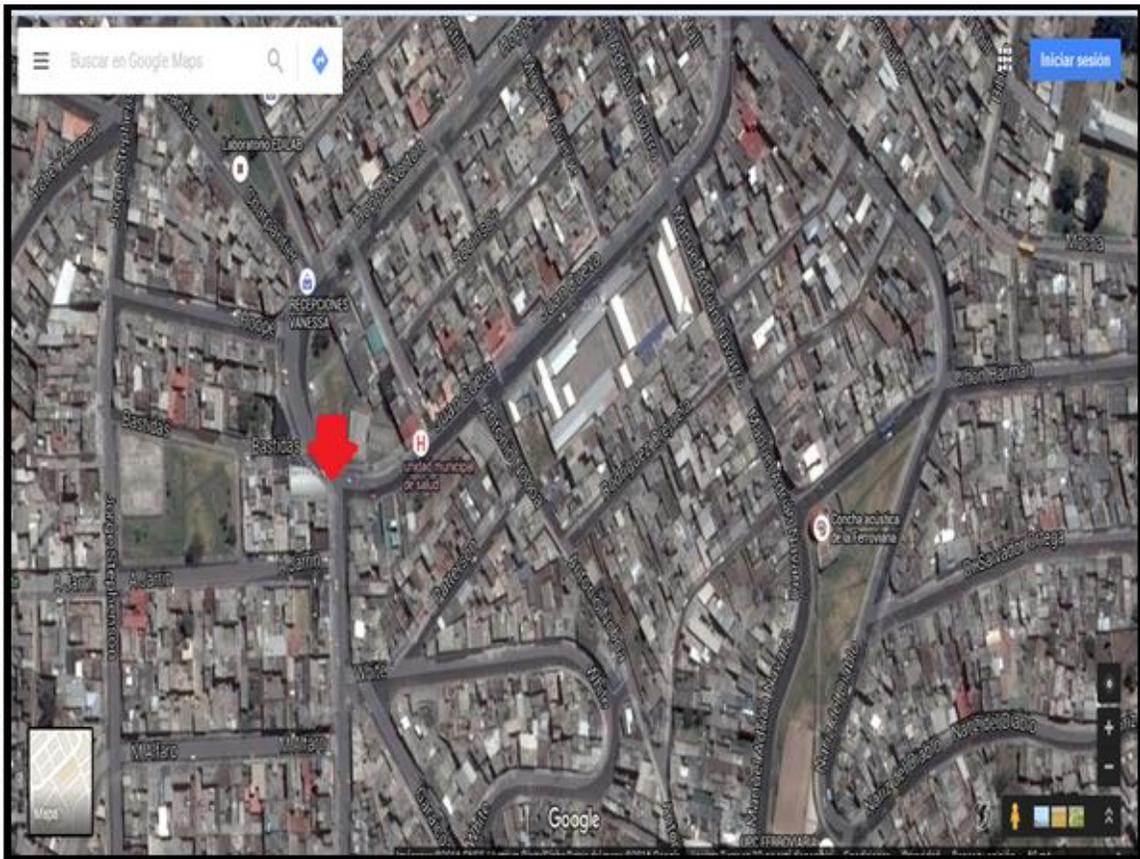
## Bibliografía

- Acosta, C. (2013). PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACION DIRIGIDO AL . *Tesis*, 58-60.
- Caro, A. (20 de Septiembre de 2010). *Scribd*. Obtenido de Scribd.:  
<https://es.scribd.com/doc/37811428/Matriz-de-Marco-Logico-Analisis-de-Alternativas>
- ecured. (13 de Diciembre de 2015). *ecured*. Obtenido de ecured:  
[http://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o\\_laboral](http://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral)
- Falconí, J. P. (10 de Junio de 2013). *falconi.com*. Obtenido de falconi.com:  
<http://www.falconi.com/es/>
- Fidias G, A. (24 de Julio de 2014). *El proyecto de investigacion*. Obtenido de El proyecto de investigacion: <http://es.slideshare.net/paundpro/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-2012>
- Hurtado de Barrera, J. (9 de Abril de 2008). *Blogger*. Obtenido de Blogger:  
<http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacion-proyectiva.html>
- Loor, K. (2014). ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD. DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN VIDEOCONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO, UBICADA EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO D. *Proyecto*, 129-131.
- Martínez, R. (25 de Marzo de 2005). *Defensoria*. Obtenido de Defensoria:  
[http://educacion.chihuahua.gob.mx/sites/default/files/arbol\\_de\\_problemas\\_y\\_objetivos\\_0.pdf](http://educacion.chihuahua.gob.mx/sites/default/files/arbol_de_problemas_y_objetivos_0.pdf)
- MIES. (20 de Septiembre de 2011). *Ministerio de Inclusion Economica Y Social*. Obtenido de Ministerio de Inclusion Economica Y Social:  
<http://www.inclusion.gob.ec/>
- Orellana, L. (1 de Marzo de 2001). *Modulo descriptiva*. Obtenido de Modulo descriptiva:  
[http://www.dm.uba.ar/materias/estadistica\\_Q/2011/1/modulo%20descriptiva.pdf](http://www.dm.uba.ar/materias/estadistica_Q/2011/1/modulo%20descriptiva.pdf)

- Peréz Diaz, J. (27 de Abril de 2012). *Apuntes de demografía*. Obtenido de Apuntes de demografía: <http://apuntesdedemografia.com/curso-de-demografia/que-es-poblacion-en-demografia/>
- Quero, E. (Octubre de 2010). *Metodos y tecnicas*. Obtenido de Metodos y tecnicas: [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiP05ml6OjLAhVMwiYKHd5TD\\_oQFghPMAc&url=http%3A%2F%2Fmetodosytecnicas.com%2FMetodologia%2FTrabajos%2520Alumnos%252098-99%2FQuero%2FCuestionario.doc&usg=AFQjCNEF0iRW4Zi](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiP05ml6OjLAhVMwiYKHd5TD_oQFghPMAc&url=http%3A%2F%2Fmetodosytecnicas.com%2FMetodologia%2FTrabajos%2520Alumnos%252098-99%2FQuero%2FCuestionario.doc&usg=AFQjCNEF0iRW4Zi)
- Rodríguez, O. (23 de Octubre de 2012). *SlideShare*. Obtenido de SlideShare: <http://es.slideshare.net/Fridas26/arbol-de-problemas-y-objetivos-1>
- Sampieri, H. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Senplades. (15 de Abril de 2009). *Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo*. Obtenido de Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo: <http://sipeip.senplades.gob.ec/sipeip/seguridad/login.jsf?cid=39862>
- Suarez, A. (2008). *gestion humana.com*. Obtenido de gestion humana.com: [http://www.gestionhumana.com/gh4/bancomedios/documentos%20PDF/17-como\\_estructurar\\_capacitacion.pdf](http://www.gestionhumana.com/gh4/bancomedios/documentos%20PDF/17-como_estructurar_capacitacion.pdf)
- Thomson, I. (10 de Septiembre de 2006). *PromonegocioS.net*. Obtenido de PromonegocioS.net: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- Vivir, B. (13 de Octubre de 2009). *Buen Vivir*. Obtenido de Buen Vivir: [https://issuu.com/buen-vivir/docs/6\\_objetivo\\_8\\_fundamento\\_y\\_diagnosti](https://issuu.com/buen-vivir/docs/6_objetivo_8_fundamento_y_diagnosti)
- Wigodski, Jacqueline. (14 de Julio de 2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Metodología de la investigación: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

# ANEXOS

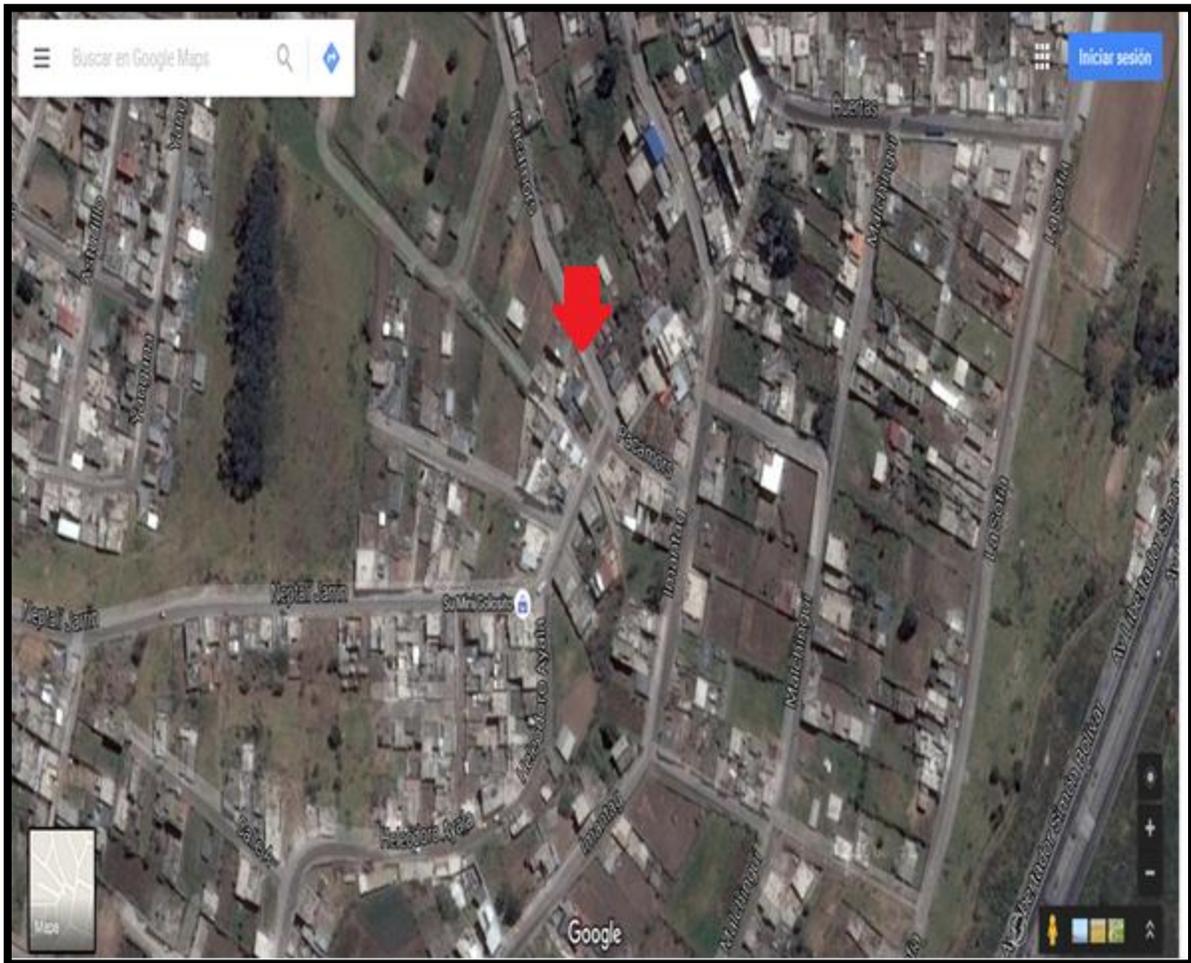
## ANEXO 1



**Fuente:** Google maps

**Elaborado por:** Diego Quishpe

## ANEXO 2



**Fuente:** Google maps

**Elaborado por:** Diego Quishpe

### ANEXO 3 CUESTIONARIO

1.- Consideraría usted que es necesario hacer una evaluación de las funciones de personal?

SI

NO

2.- Cree usted que existen falencias o desconocimientos en funciones por parte de los empleados?

SI

NO

3.- Cree que se debe socializar los errores más comunes de los empleados dentro de la micro empresa?

SI

NO

4.- Cree que debe hacerse planes de capacitación anuales dentro de la microempresa?

SI

NO

5.- Cree que debería existir un diagrama de los tiempos que llevarán las capacitaciones dentro de la microempresa?

SI

NO

6.- Cree usted que debe realizarse una socialización con los empleados de los planes de capacitación a dictarse dentro de la empresa?

SI

NO

7.- Cree usted que la empresa requiere un sistema de capacitación para los empleados?

SI

NO

8.- Cree usted que los propietarios deberían socializar los propósitos de la micro empresa?

SI

NO

9.- Cree usted que debería hacerse un re direccionamiento de las funciones por parte de los propietarios?

SI

NO