



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR TÉCNICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**Proyecto de Investigación, Previo a la Obtención del Título de:  
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN AL TALENTO  
HUMANO, EN LA ADMINISTRACIÓN DEL PRODUCTO,  
PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE  
DE LA EMPRESA PRONACA.**

Autor

**Anchundia Bravo Christian Eduardo**

Tutor

**DR. Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil/Ecuador

**2019**



## **DEDICATORIA**

A Dios por todo lo que nos ha dado en nuestra vida, padres ejemplares, hermanos maravillosos, amigos y maestros que ha sido parte de nuestra formación universitaria.

**Anchundia Bravo Christian Eduardo**



## **AGRADECIMIENTO**

A mi esposa Mariana Morejón Ramírez, que siempre me ha dado la voz del aliento de seguir adelante en todos mis proyectos propuestos, por su apoyo incondicional, por darme la fuerza suficiente por alcanzar mis metas.

**Anchundia Bravo Christian Eduardo**



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “Propuesta de plan de capacitación al talento humano, en la administración del producto, para la satisfacción del cliente de la empresa Pronaca.” y problema de investigación: ¿ Cómo contribuir a la mejora del talento humano en la administración del producto, para la satisfacción al cliente, de la empresa centro distribución Pronaca, ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del guayas en el año 2018?, presentado por **Christian Eduardo Anchundia Bravo**, como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

**Christian Eduardo Anchundia Bravo**

Tutor:

**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN  
DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**



Yo, Christian Eduardo Anchundia Bravo en calidad de autor, con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación de Propuesta de Plan de Capacitación al Talento Humano, en la Administración del Producto, para la Satisfacción del Cliente de la Empresa Pronaca, de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Christian Eduardo Anchundia Bravo

Christian Anchundia

Nombre y Apellidos del Autor  
No. de cédula: 0930967302

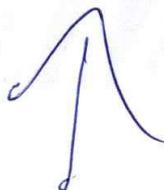
FIRMA



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Christian Anchundia



Número único de identificación: 0930967302

Nombres del ciudadano: ANCHUNDIA BRAVO CHRISTIAN EDUARDO

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR  
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 9 DE SEPTIEMBRE DE 1992

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: ANCHUNDIA SUAREZ EDUARDO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: BRAVO RODRIGUEZ LOURDES IRENE

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 22 DE MAYO DE 2013

Condición de donante: SÍ DONANTE

Información certificada a la fecha: 8 DE MARZO DE 2019

Emisor: PABLO DANIEL MURGA ASTUDILLO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 56 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 193-204-44405



193-204-44405

Ldo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN / CEDULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANIA No. 093096730-2

APPELLIDOS Y NOMBRES  
ANCHUNDIA BRAVO  
CHRISTIAN EDUARDO

LUGAR DE NACIMIENTO  
GUAYAQUIL  
BOLIVAR / SAGRARIO /

FECHA DE NACIMIENTO 1992-09-09  
NACIONALIDAD ECUATORIANA  
SEXO M  
ESTADO CIVIL SOLTERO




INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE E3944I2222

APPELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE ANCHUNDIA SUAREZ EDUARDO

APPELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE BRAVO RODRIGUEZ LOURDES IRENE

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN GUAYAQUIL 2013-05-22

FECHA DE EXPIRACIÓN 2023-05-23

Director General: *[Signature]*  
Firma del Ciudadano: Christian Anchundia






CERTIFICADO DE VOTACIÓN 4 DE FEBRERO 2018

004 JUNTA No. 004 - 373 NÚMERO 0930967302 CÉDULA

ANCHUNDIA BRAVO CHRISTIAN EDUARDO  
APPELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:  
GUAYAQUIL CANTÓN ZONA: 1  
GARCIA MORENO PARROQUIA




REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

*Alexis*  
F. PRESIDENTE DE LA JRV

DILIGENCIA: Esta fotocopia es igual a documento original que se me exhibe en .....fojas útiles, el mismo que le fue devuelto al interesado, quedando en archivo la fotocopia respectiva.  
Doy Fé.- Guayaquil, .....  
*[Signature]*  
Ab. Rodrigo Morán Inoaques  
NOTARIA 56

18 MAR 2019



Factura: 003-002-000060141

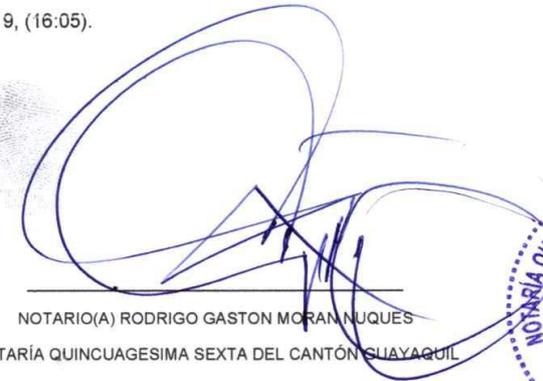


20190901056D00856

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901056D00856**

Ante mí, NOTARIO(A) RODRIGO GASTON MORAN NUQUES de la NOTARÍA QUINCUGESIMA SEXTA , comparece(n) CHRISTIAN EDUARDO ANCHUNDIA BRAVO portador(a) de CÉDULA 0930967302 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 8 DE MARZO DEL 2019, (16:05).

*Christian Anchundia.*  
CHRISTIAN EDUARDO ANCHUNDIA BRAVO  
CÉDULA: 0930967302

  
NOTARIO(A) RODRIGO GASTON MORAN NUQUES  
NOTARÍA QUINCUGESIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y**  
**CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO**  
**DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

Propuesta de plan de capacitación al talento humano, en la administración del producto, para la satisfacción del cliente de la empresa Pronaca.

**Autor:** Christian Eduardo Anchundia Bravo  
**Tutor:** DR. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

La empresa Pronaca SA. Lleva como inventario su producto en una forma mal ubicada a la cual lleva como consecuencia al ser despachado su producto de una forma de manera inadecuada a la hora del despacho. Cuando este problema surge de una forma inapropiada por los trabajadores que de una manera u otras no están capacitados en donde se encuentran ubicado el producto en las estanterías. A la cual conlleva un mal despacho que no es el producto requerido por el cliente a la cual se genera una mala administración del producto por lo contrario la empresa no logra satisfacer al cliente, a la que la empresa propone un plan de capacitación sobre como es el manejo de las ubicaciones e ingresos del producto que se lleva a diario para que puedan determinar una buena administración del producto con el fin de mejorar un buen servicio al cliente. La logística es muy importante para el desarrollo de las organizaciones, hoy en día se está incluyendo programas de acción con el fin de mejorar sus actividades y mecanismos de planeación que permite reducir la incertidumbre en un futuro desconocido.





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y**  
**CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO**  
**DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

Propuesta de plan de capacitación al talento humano, en la administración del producto, para la satisfacción del cliente de la empresa Pronaca.

**Autor:** Christian Eduardo Anchundia Bravo

**Tutor:** DR. Simón Alberto Illescas Prieto

Summary

The company Pronaca SA. Carry as a product in a way that is in a way improperly at the time of dispatch. This problem arises in an inappropriate way from workers who in one way or another are not trained where the product is located on the shelves. To which corresponds a bad dispatch that is not the product the client which generates a bad administration the product otherwise the company is not pleased by the client, nor the company proposes a training plan on how is the management of the preferences and the income of the product that a newspaper keeps so that a good administration of the product can be determined with the purpose of improving a good service to the client. Logistics is very important for the development of the organization, nowadays, it is about the action programs in order to improve the activities and the planning mechanism that allows to reduce the uncertainty in an unknown future.

Administration

Product

Satisfaction

Client

## Índice General

Contenidos	Pág.
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>III</b>
<b>CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR</b> .....	<b>IV</b>
<b>CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TIRULACIÓN</b> .....	<b>V</b>
<b>CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT</b> .....	<b>IX</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>X</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
1.1    Ubicación del Problema en un Contexto.....	1
1.2    Situación / conflicto.....	6
1.3    Antecedentes / Consecuencias.....	8
1.4    Delimitación del Problema.....	8
1.5    Formulación del Problema .....	9
1.6    Evaluación del Problema.....	9
1.7    Objetivos de la Investigación .....	9
1.7.1    Objetivo General: .....	9
1.7.2    Objetivos Específicos: .....	10
1.8    Interrogantes de la Investigación. ....	10
1.9    Justificación e Importancia. ....	10
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>14</b>
1.10    Antecedentes Históricos .....	14
1.11    Antecedentes Referenciales.....	19
1.12    Fundamentación Legal.....	25
1.13    Variables de la Investigación .....	28

1.13.1	Variable Independiente: Administración del Producto. ....	28
1.13.2	Variable Dependiente: Satisfacción al Cliente. ....	29
<b>1.14</b>	<b>Definiciones Conceptuales .....</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO III .....</b>		<b>32</b>
<b>1.15</b>	<b>Diseño de la Investigación.....</b>	<b>36</b>
<b>1.16</b>	<b>Tipos de Investigación. ....</b>	<b>37</b>
<b>1.17</b>	<b>Población y Muestra .....</b>	<b>38</b>
1.17.1	Población .....	38
1.1.1.1	Población Finita .....	38
1.17.2	Muestra .....	39
1.17.2.1	Muestra Estratificada .....	39
<b>1.18</b>	<b>Método.....</b>	<b>40</b>
1.18.1	Método Inductivo-Deductivo .....	41
1.18.2	Método Inductivo.....	41
1.18.3	Método Deductivo .....	41
<b>1.19</b>	<b>Técnicas de Investigación.....</b>	<b>42</b>
<b>1.20</b>	<b>Procedimiento de la Investigación.....</b>	<b>45</b>
<b>CAPÍTULO IV.....</b>		<b>48</b>
<b>1.21</b>	<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>48</b>
<b>Conclusiones .....</b>		<b>68</b>
<b>Recomendaciones .....</b>		<b>69</b>
<b>Bibliografía.....</b>		<b>70</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>73</b>
<b>1.22</b>	<b>Carta Aval .....</b>	<b>74</b>
<b>1.23</b>	<b>Datos de Entrevista .....</b>	<b>75</b>
<b>1.24</b>	<b>Datos Informativos.....</b>	<b>76</b>

## ***Índice de Figuras***

<i>FIGURA 1</i> .....	32
<i>FIGURA 2</i> .....	33
<i>FIGURA 3</i> .....	34
<i>FIGURA 4</i> .....	35
<i>FIGURA 5</i> .....	35
<i>FIGURA 6</i> .....	36

## Índice de Gráficos

<i>Gráfico 1 - Tareas .....</i>	<i>48</i>
<i>Gráfico 2- Satisfacción .....</i>	<i>49</i>
<i>Gráfico 3- Brindar Satisfacción.....</i>	<i>50</i>
<i>Gráfico 4- Comunicación.....</i>	<i>51</i>
<i>Gráfico 5- Calidad/Eficiencia .....</i>	<i>52</i>
<i>Gráfico 6- Atención Capacitada .....</i>	<i>53</i>
<i>Gráfico 7- Aprendizaje Personal.....</i>	<i>54</i>
<i>Gráfico 8- Filosofía Empresarial .....</i>	<i>55</i>
<i>Gráfico 9- Competencia Laborales .....</i>	<i>56</i>
<i>Gráfico 10- Calificación Trabajo .....</i>	<i>57</i>
<i>Gráfico 11- Fidelidad.....</i>	<i>58</i>
<i>Gráfico 12- Capacitación.....</i>	<i>59</i>
<i>Gráfico 13- Mejora Desempeño Laboral.....</i>	<i>60</i>
<i>Gráfico 14- Mejora Con Capacitación.....</i>	<i>61</i>

## **Índice de Tablas**

<i>Tabla 1 - Síntomas</i> .....	8
<i>Tabla 2 - Tipos de Investigación</i> .....	37
<i>Tabla 3 - Universo</i> .....	39
<i>Tabla 4</i> .....	42
<i>Tabla 5 - Tareas</i> .....	48
<i>Tabla 6 - Satisfacción</i> .....	49
<i>Tabla 7 - Brindar Satisfacción</i> .....	50
<i>Tabla 8 – Comunicación</i> .....	51
<i>Tabla 9- Calidad/Eficiencia</i> .....	52
<i>Tabla 10 - Atención Capacitada</i> .....	53
<i>Tabla 11 – Aprendizaje Personal</i> .....	54
<i>Tabla 12 - Filosofía Empresarial</i> .....	55
<i>Tabla 13 - Competencia Laborales</i> .....	56
<i>Tabla 14 - Calificación Trabajo</i> .....	57
<i>Tabla 15 – Fidelidad</i> .....	58
<i>Tabla 16 – Capacitación</i> .....	59
<i>Tabla 17 - Mejora Desempeño Laboral</i> .....	60
<i>Tabla 18 - Mejora Con Capacitación</i> .....	61

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

#### **1.1 Ubicación del Problema en un Contexto**

Jan Bakker, de origen holandés y casado con la ecuatoriana Zaida Guerra Castillo, una vez jubilado, compró una finca en Quito, llamada “La Estancia”. En 1957. Se constituye INDIA, compañía precursora del grupo, dedicada a la importación y distribución de insumos agropecuarios y de artículos para la industria textil.

En 1974 Nace INDAVES, con el objetivo de producir huevos de manera comercial. En 1999 PRONACA se convierte en Procesadora Nacional de Alimentos C.A. Corporación Multi Inversiones y la Familia Bakker, firman un contrato para la compra del paquete accionario de un grupo de inversionistas de la empresa. Pronaca junto a CMI mantienen la filosofía corporativa, visión del futuro y confianza en el Ecuador.

Cumplimos 60 años en el país, alimentando bien y generando desarrollo en el sector agropecuario.

El crecimiento y la evolución de Pronaca han sido sostenido tanto en volumen como en valores eso gracias a la disponibilidad de recursos y a las inversiones. El crecimiento actual es de un 10% anual. Hoy, lo afirma tiene más de 100 centros en el país.

Estos se separan en granjas y plantas de producción de diferentes tamaños, además, la compañía tiene un ritmo de inversiones que no se detiene. En este año la firma está destinado USD50 millones e

Tecnologías que servirá para mejorar las operaciones de las plantas y granjas.

En años pasados, la compañía ha colocado cantidades menores pero este año el propósito es de invertir tanto para la producción y abastecimiento de demanda interna como también la presencia en el exterior.

Durante la innovación la empresa mejoro los centros de investigación y desarrollo tanto en producto de consumo humano como en la producción para animales y en la producción agrícola. Una de las cualidades de la firma es invertir en varios centros de producción para ser competitivos con los costos, es decir sacar un producto al precio correcto.

Esa diversificación le ha permitido iniciar, por ejemplo, en la década de 1990, la producción de alimentos de conservas bajo marca Gustadina o también Inaexpo con la producción de palmitos cultivo. Esta última es una de las mayores empresas exportadoras de este producto en el mundo. Al principal destino son EE.UU. Francia y Argentina.

Parte de la estrategia de Pronaca es impulsar el crecimiento en la base de la pirámide. Eso implica tener productos que vayan a los consumidores de menores recursos económicos. Ellos según Pronaca son la base de crecimiento del consumo de cualquier empresa y son los más fieles consumidores.

Así, esta empresa en agregar diferenciación para el consumidor y valor para el consumidor, siempre y cuando de que la empresa no pierda en lo económico.

La otra vía del crecimiento es la expansión internacional los productos exitosos son el palmito y la alcachofa, que se comercializa en 2 países.

Otro mecanismo de expansión para Pronaca es la nutrición animal. Atiende las necesidades de mascotas, así como de ganado lechero, cerdos y aves.

Durante el 2017 y 2018 presentamos algunos productos apoyados en el cambio y la innovación, que es uno de los principios de acción de la

filosofía corporativa: se introdujeron en el mercado nuevos productos como pociones convenientes y prácticas, ofreciendo a su vez proteínas como parte de una dieta balanceada para las familias ecuatorianas.

Ade más de estas alternativas de buen sabor y de fácil uso como un ejemplo reciente tenemos los desmechados de pollo y de cerdo en lata de la marca plumrose.

Para el impulso de agro se cuenta dentro del negocio de nutrición y salud animal con productos como pro aves, pro cerdos, pro camarón, pro ganado, entre otros además de nuestras divisiones agrícolas, india.

Otras divisiones del negocio están relacionadas al servicio de restaurantes y hoteles con foodservice y con la exportación de productos como palmito, donde somos líderes a nivel mundial.

Seguirá brindando un aporte diferente al bienestar ambiental, no solo a través de nuevas tecnologías sino de toda una estrategia empresarial, tal como se lo ha hecho hasta ahora, lo que ha sido reconocido por el ministerio del ambiente con la entrega de 26 puntos verdes y cuatro certificaciones como empresa e coeficiente.

Hoy en día los consumidores nos prefieren por la calidad de nuestros productos, que se traduce en el bienestar de las familias, así como por el cuidado de nuestros procesos que se hace evidente en el aporte al bienestar social. Si somos compañía marca Ecuador que siga creyendo e invirtiendo en el país y su gente, seguimos soñando con una sociedad bien alimentada como base de una nación con mejores oportunidades para todos.

En el 2016, Pronaca potenció su modelo de sostenibilidad, a partir de un estudio con varios grupos de interés, quienes les dieron su perspectiva de los aspectos que son importantes o materiales para su realidad en la relación con Pronaca. El resultado de dicho estudio le permitió establecer el foco de trabajo para fortalecer su gestión de la sostenibilidad, la cual construye sobre los procesos actuales y proyecta a la compañía hacia un futuro sostenible.

El modelo contempla el control de riesgos ambientales y la gestión del agua, energía, desechos y emisiones atmosféricas, construyendo su aporte al Bienestar Ambiental, que es parte fundamental de la Filosofía del 'Ser Pronaca'.

En la gestión ambiental, prioriza la implementación de proyectos ambientales, la gestión de la huella de carbono y huella hídrica, contribuyendo a reducir el riesgo ambiental y a mejorar la productividad de los centros operativos de Pronaca. Con la implementación de estos proyectos en el año 2016, se logró minimizar el impacto ambiental de sus procesos, disminuyendo la huella hídrica en un 48% con programas de reducción de uso de agua y optimización de los sistemas de tratamiento de aguas residuales, con proyectos enfocados en producción más limpia para optimizar el uso de energía, combustibles y reducción de desechos, logrando así reducir 22000 toneladas de CO2 en la huella de carbono corporativa.

Las inversiones ambientales del período 2007 al 2016 fueron de \$38 millones de dólares para la implementación de biodigestores, composturas, optimización de uso de agua, nuevos sistemas de tratamiento de aguas y equipos para control de emisiones atmosféricas, entre otros proyectos.

En la gestión de desechos: Pronaca los clasifica y los entrega a gestores ambientales calificados por las autoridades. Los desechos orgánicos son sometidos a procesos de compostaje y/o entregados a agricultores de la zona a precios muy bajos.

En la gestión de la energía: durante el 2015 se inició con un piloto de implementación de ISO 50001. Además, se desarrollaron programas de eficiencia energética que permitieron reducir 169.000 kW-h, 127.000 kg de GLP y 3.600 gal de diésel.

En la gestión forestal: Pronaca implementó plantaciones forestales con 633.337 árboles en 1200 Ha, lo que ha significado la reducción de la huella de carbono corporativa en un 11,8%.

Los proyectos mencionados anteriormente, han sido auditados y validados por las autoridades de control. El Ministerio del Ambiente otorgó a Pronaca 20 Puntos Verdes (certificado que avala la implementación de mejores prácticas ambientales). Asimismo, el Municipio de Quito entregó dos distinciones ambientales, como reconocimiento a la implementación de buenas prácticas que cuidan el ambiente y mejoran la productividad de la empresa.

Durante el 2017, Pronaca continúa con el desarrollo del modelo de sostenibilidad a través del establecimiento de objetivos concretos en siete aspectos focales, de los cuales cuatro tienen relación con la gestión ambiental.

Estos objetivos se proyectan a los próximos cinco años y le permiten realizar su gestión de una manera más efectiva y enfocada. Es así que su filosofía corporativa va sumando evidencias del aporte para la generación de bienestar ambiental, familiar y social.

Una de las más grandes características de la administración es el ser eficaces, Pronaca minimiza sus errores a lo mínimo gracias a grandes técnicas de producción y además alta tecnología, minimizando costos para transformar la materia prima y asignarle valor agregado (Menos costos, más calidad)

#### Cultura Corporativa

La cultura corporativa de PRONACA S.A está fundamentada en tres valores centrales: integridad, responsabilidad y solidaridad, que inspiran su propósito y los principios que guían sus relaciones corporativas y comunitarias. De esta manera PRONACA S.A ejerce responsabilidades con su empresa, la sociedad y el medio ambiente.

#### Certificaciones

PRONACA S.A desarrolla todos sus procesos, tanto de productos de exportación como de consumo interno, bajo normas HACCP (Análisis y Control de Puntos Críticos), la mayor certificación internacional que una empresa de alimentos puede obtener en seguridad alimentaria.

Como parte del mantenimiento de estas certificaciones y como política expresa de la empresa, se desarrollan proyectos ambientales para todos los procesos productivos y en la actualidad, la empresa se encuentra en el proceso de obtención de Licencias Ambientales con el Ministerio del Ambiente.

La facilidad que ofrece la empresa para los consumidores, pero en un sentido de eficacia, Pronaca tiene bien distribuida las áreas de trabajo, venta e incluso las granjas por ejemplo avícolas, por ello el cliente compra más rápido con las facilidades que se le ofrecen.

## **1.2 Situación / conflicto.**

Toda empresa tiene altas y bajas dentro de lo cabe la demanda de clientes que maneje y la orientación a la satisfacción de las necesidades de los mismos.

La búsqueda de mejores oportunidades dentro de los ámbitos laborales y la competitividad en los mercados da origen a presenciar nuevos métodos que administren de forma oportuna la capacidad de buscar consolidar su posición frente a otras empresas.

Estas oportunidades pueden generar pro y contras en cuanto a la utilización de nuevos recursos y la implementación de nuevas formas de administrar las diferentes áreas laborales, lo que nos lleva al enfoque sobre la capacitación constante del talento humano con el fin de mejorar tanto el manejo de los mismos como consolidar la organización para la administración de los diversos puntos en los que se desenvuelven las áreas.

Esencialmente es de conocimiento que los riesgos de talento humano pueden ser por causa de que en primer lugar los empleados son de hecho la primordial fuente de riesgo en cuanto a la reducción paulatina de la producción, con esto nos referimos a situaciones como faltar al trabajo, escaso conocimiento en los manejos de los recursos, poca capacitación en cuanto a los insumos de las distintas áreas laborales.

En segundo lugar, esta gestión puede ser de instrumentalía cuando se toma como una vía óptima para que los empleados cumplan exitosamente metas trazadas para estudiar su desempeño.

Muchas compañías no cuentan con la elaboración de un plan estratégico que les permita saber quién asume los roles principales frente al mercado y cuando los dirigentes existentes cesen de sus cargos. Además, cuando los presupuestos y los plazos suelen ser concretos y ajustados, los empleadores tienden a invertir menos en el desarrollo del talento de sus colaboradores.

Sin embargo, esto es solo rentable a corto plazo y no es para nada sostenible si quienes trabajan en la compañía hoy no son capaces de llevar a cabo las funciones que se deben cumplir mañana.

el departamento de recursos humanos debe ser consciente de que el talento dentro de la empresa es mucho más eficiente si se desarrollan sus roles de liderazgo, en lugar de buscar fuera candidatos prometedores.

Cabe mencionar que en caso de que los colaboradores conocieran la finalidad del programa de gestión del talento humano dentro de la empresa y mostraran seguridad en que las herramientas les ayudarán en su desarrollo personal y profesional, se sentirían más inspirados y estimulados a buscar dentro de la empresa su próximo paso en la carrera, con la finalidad de promover a mayor escala una fiabilidad en visión de sus trabajadores lo que en un futuro podría corregir la rotación del personal en las distintas áreas y a su vez un ahorro en costos de contratación futura

Mecanizar la utilización de procesos o la debida implementación de softwares dentro del área de talento humano ayuda a simplificar las tareas, incluso a cubrir todo tipo de necesidades que puedan presentarse dentro de la empresa con un resultado eficaz y equilibrado. Hay que aprovechar el uso y la implementación de los mismos.

Contar con un equipo de empleados calificados y motivados es un elemento vital para el éxito de cualquier organización en la economía

actual, ya que permite a las empresas retener a los mejores colaboradores y aumentar la productividad.

Mediante las evaluaciones se logra alcanzar una perspectiva a fondo del tema de la gestión de los empleados y así conseguiremos conocer sus necesidades en cuanto al área de desarrollo, las aspiraciones profesionales, fortalezas y debilidades, capacidades y apetencias. Logrando por esta vía una forma es más factible para determinar qué motiva a quién y dar como resultado que esto ayuda a mejorar el entorno laboral.

Es por esto que dentro de la investigación se manejó un estudio interno para poder compensar mediante la búsqueda de las posibles falencias en las diferentes áreas para poder cualificar el grado de desempeño que genere respuesta para salvaguardar la producción y la calidad sobre los procesos logísticos de la empresa.

### 1.3 Antecedentes / Consecuencias

**Tabla 1 - Síntomas**

<b>Antecedentes</b>	<b>Consecuencia</b>
➤ Escasez de materia prima.	➤ Máquina no producen.
➤ Niveles de servicio para entregar a tiempo.	➤ No consta con horarios fijos.
➤ Predicción de errores en el despacho.	➤ Máquinas no actualizadas.

Nota Autor: Anchundia C (2019)

### 1.4 Delimitación del Problema

**Campo:** Administración.

**Área:** Talento Humano.

**Aspectos:** Administración del producto, satisfacción del cliente.

**Tema:** Propuesta de plan de capacitación al talento humano, en la administración del producto, para la satisfacción del cliente de la empresa Pronaca.

**Propuesta:** Plan de capacitación al talento humano en la administración del producto

### **1.5 Formulación del Problema**

¿Cómo contribuir a la mejora del talento humano en la administración del producto, para la satisfacción al cliente, de la empresa centro distribución Pronaca, ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del guayas en el año 2018?

### **1.6 Evaluación del Problema**

La presente investigación se evaluó bajo los siguientes aspectos:

**Claro:** Mejorar la administración del producto de una forma fácil de gestionar la ubicación de los productos.

**Evidente:** mal uso de la aplicación y ubicación del producto.

**Concreto:** el trabajador del centro de distribución mejorara al utilizar la aplicación mediante una capacitación para darle el buen uso.

**Relevante:** el área de gestión de talento humano está obligada hacer la capacitación para disminuir los errores de despacho.

**Factible:** que los trabajadores emitan control y organización a la hora de despacho.

**Original:** los trabajadores sepan utilizar la nueva aplicación.

### **1.7 Objetivos de la Investigación**

#### **1.7.1 Objetivo General:**

Proponer un plan de capacitación en el talento en la administración del producto humano para satisfacción del cliente de la empresa Pronaca.

### **1.7.2 Objetivos Específicos:**

- Fundamentar teóricamente al talento humano y satisfacción de cliente.
- Diagnosticar el despacho producto en la empresa Pronaca.
- Elaborar plan de capacitación al talento humano en la administración del producto.

### **1.8 Interrogantes de la Investigación.**

Con la finalidad de resolver la problemática existencia y desarrollar los objetivos formulados en esta investigación se planea lo siguiente interrogantes:

- ¿Cómo se fundamentaría teóricamente al talento humano y satisfacción de cliente?
- ¿Por qué se diagnostica el despacho del producto en la empresa Pronaca?
- ¿Cómo será la acogida del proyecto para el área de gestión de talento humano de la empresa Pronaca?
- ¿Cuándo se elaboraría el plan de capacitación al talento humano en la administración del producto?
- ¿Desde cuándo entraría en acción el plan de capacitación al talento humano en la administración del producto?

### **1.9 Justificación e Importancia.**

La importancia de esta investigación sirve para implementar un plan de capacitación al talento humano, en despacho del producto, para la satisfacción del cliente.

Es factible el enfoque de esta investigación debido a que al personal le favorece solucionar los problemas que arrastran en cuanto al mal uso de la aplicación a la hora del despacho.

Tendrá que resolver los problemas que se genera en el área de administración conflictos, la toma de decisiones apropiadas para que este no genere ningún desacuerdo en las organizaciones.

Cualquier empresa tiene éxito o fracaso según la demanda de sus clientes debemos tener en cuenta cuantas, y cuáles son las necesidades, que es los que buscan, que es lo que les satisface y brindarles un buen servicio de calidad.

El beneficio de esta investigación se notará dentro del cambio internamente en el entorno del talento humano y en sus despachos de productos de una manera más eficiente logrando que el personal disminuya el riesgo de errores y que el producto sea transportado en excelente estado de esta manera el beneficio es mutuo tanto para el empleado como para la empresa.

La administración hace el alcance de la investigación parte fundamental de todas las actividades que se desarrollan dentro de los procesos de la organización el almacenamiento, distribución, la gestión de inventarios y el control de calidad de los productos son algunos de los procesos que se desarrollan dentro de la empresa, todo con el fin de llegar satisfacer al cliente final.

Es necesario recalcar la utilidad metodológica de este proyecto que presente formar parte en cuanto a las mejoras que se logren en la cadena de abastecimiento focalizado en el inventario, como los procesos principales a optimizar a través del planteamiento estratégico.

Esto ayudará a realizar un estudio que resalte el estado actual. Así se obtendrá mediante la utilización de estrategias que fortalecerá la habilidad y las competencias para cambiar y corregir deficiencias encontradas en la administración del producto.

La conveniencia que se origina desde investigar la causa en cuanto a la falta de las operaciones, cuando se le está dando el mal uso de las aplicaciones y abastecimiento del producto por la cual no se desarrolla los

procesos de la organización. Como una actividad que enlaza a diferentes áreas de la empresa desde la programación de compras hasta el servicio posventa.

La logística se ha convertido en alcances concluyente en cuanto al éxito para las empresas, la misma coordina la utilización de recursos y optimiza los procesos dentro de la organización buscando siempre la reducción de costos, el buen manejo de logístico por esta razón es muy importante para las empresas de cualquier sector tener calidad y buen manejo sobre los procesos.

En la actualidad la mayoría de las empresas se enfocan en sus clientes para conocer cuáles son sus verdaderas necesidades y poder brindarle sus servicios acordes a lo que realmente quieren, por ello es que cada vez son más exigentes y se debe estar preparado para proporcionar un buen servicio de calidad que supere las expectativas de los clientes y la sociedad.

Teniendo en cuenta que el principal activo de esta organización es el talento humano se enfocó en realizar este proyecto para evidenciar los comportamientos claves que debe desarrollar cada colaborador en sus puestos de trabajo, con el fin de destacar u mejorar aquellas competencias a través de la capacitación hacia el personal del área que se puedan presentar en el ambiente laboral.

“Las empresas pueden adquirir tecnología y herramientas de punta, pero estas quedan obsoletas si no cuentan con el recurso humano preparado para su manejo. Las TIC te ayudan a gestionar, pero esa gestión la hacen las personas” (Oshiro, 2017). En otras palabras, la capacitación del equipo de trabajo es de gran beneficio para escapar de la obsolescencia de los conocimientos, pues de conocimiento es que con el paso del tiempo muchas de las áreas para mejorar su gestión de calidad hagan uso e implementación de maquinarias tecnológicas es aquí donde se presentan nuevas herramientas y al mismo tiempo nuevos retos para quienes no se encuentran familiarizados con el uso de la misma.

Se conoce como satisfacción al cliente como la base de los sistemas de gestión de la calidad. Para esto se debe tomar en cuenta que los clientes exigen productos y servicios que compensen sus necesidades y expectativas. Las exigencias del cliente toman un cierto tipo de especificación de forma estipulada o a su vez se valen por la determinación de la propia organización, pero, en cualquier caso, es definitivamente el cliente el que fija la aceptabilidad del producto.

Es importante destacar que no solo se debe realizar un sistema de satisfacción, sino también complementar y notificar que se debe contar con un servicio ya sea de tipo telefónico o a través de internet que es lo que actualmente se encuentra a la mano de todos, para recoger quejas o sugerencias, con el fin de ayudar a mejorar el desempeño de la organización.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 1.10 Antecedentes Históricos

Los antecedentes de talento humano se remontan a la prehistoria, no así el interés que esta disciplina exigió, a partir del siglo XX cuando se despliega un verdadero progreso en ámbito administrativo. El final del nomadismo dio paso al inicio de la agricultura.

Los seres humanos que formaban pequeños grupos sociales, se extendieron y principiaron a reclamar mejores servicios.

Si bien el hombre primitivo contaba con herramientas rudimentarias para sus labores diarias, existió cierta especialización o cierta técnica desarrollada para la práctica de diversas actividades, tareas u ocupaciones como:

- Caza
- Confección de ropa
- Recolección
- División de trabajo
- Cultivo de tierra
- Trabajo especializado
- Cuidado de ganado
- Desarrollo social
- Fabricación de herramientas
- Trabajo en equipo.

La división de trabajo admitió la especialización de mantener los roles bien definidos, a tal grado que esto significó un esfuerzo enorme por los asentamientos humanos, el reto de las sobrevivencias, el desarrollo y fortalecimiento de los núcleos definidos.

El manejo de personal durante la colonia española en América Latina.

Antes de la colonia española, varios grupos indígenas habían establecidos diversos organismos que entrañaban la resolución de complejos problemas de la administración de los recursos humanos. Por ejemplo: los aztecas contaban con sistema de postas mensajeros que se relevan a lo largo del camino, que permitía que el emperador Moctezuma consumiera diariamente pescado frescos del golfo de México, para mantener el equipo de mensajero en buenas condiciones alguien resolvió, entre dos, el problema de suministrarles agua y alimentos, brindarles protección militar y naturalmente, porciones calzadas adecuadas para el largo camino que tenían que recorrer.

En el siglo XIX, surge la denominación “departamento de bienestar”, que es considerado como el antecesor a los actuales departamentos de recursos humanos, cuya principal función era la de velar por determinadas necesidades de los trabajadores; como vivienda, educación y atención médica, así como el mejoramiento de las condiciones del trabajo. (Sherman, Athur, & George, 1998)

La importancia de mantener el bienestar de quienes conformaban parte activa de la empresa, en este caso los trabajadores, es el objeto principal que el área de gestión de talento humano debe ofrecer a los mismos. Velando que se encuentren satisfechos con los beneficios que como empresa le ofrecen para optimizar su estadía dentro de las diversas gestiones en las áreas a colaborar.

Durante la década de los setenta las empresas de servicios comenzaron a enmarcarse profundamente en la satisfacción de sus clientes, debido a las bajas que estas han obtenido anteriormente por la insatisfacción del cliente, es decir un servicio de calidad ni mucho menos excelente, porque se preocupan más por producir que por satisfacer a los clientes.

La década de los ochenta incluyó los aparatos electrónicos en la discusión. Las agencias como el instituto de calidad de servicio, que ha proporcionado capacitando en el servicio al cliente desde 1971, desarrollo seminarios, libros y videos de capacitación adicional.

El seguimiento de los dispositivos y las encuestas en línea en sitios web también ganaron oportunidades en los años noventa, la tecnología otra vez floreció y puso el mundo al alcance de todo lo que podrían poseer o tener acceso a una computadora, el hecho de que el uso de la computadora es ordinariamente una actividad solidaria dio énfasis al concepto de recibir un buen servicio individual, personal y un cierto grado de privado.

Una vez que los procesos se estandarizan y solucionan un porcentaje de las interacciones, es en la gestión de las excepciones donde se genera la experiencia y donde el cliente espera que la compañía este preparadas para responder.

Por mucho tiempo, la gestión del talento humano asumió una significativa polémica para la fuerza laboral de una organización. Pero a medida que ha cambiado la mentalidad del ser humano en cuanto a la competencia laboral de una empresa, gracias a la evolución e inclusión de nuevas teorías y disciplinas dentro del área de la administración, ahora se registra la importancia e impacto que ostentan las personas en las organizaciones, con lo cual se resalta como objetivo de este investigación ahondar en los antecedentes de la gestión humana, puesto que la misma se ha convertido en un componente concluyente de la gestión estratégica.

En medida de que vayan avanzando se notará la importancia en cada época y como iba cambiando a través de la evolución y el comprender todos los conflictos que afronta, como consecuencia reconocerá el origen.

De las administraciones ya que no mencionar acerca de los recursos humanos sin recalcar como iba evolucionando la administración.

La ISO es una norma internacional que se aplica al sistema de gestión de calidad y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Cada seis meses, un agente de certificadores realiza una auditoria de las empresas registradas con el objeto de asegurarse el cumplimiento de las condiciones que impone la norma ISO.9001. Así los proveedores solo deben someterse a una auditoria en vez a varias de los diferentes clientes. Los proveedores de todo el mundo deben ceñirse a las mismas normas para dar un buen servicio de excelencia.

El servicio al cliente sin duda es una herramienta que nos demuestra cómo ha evolucionado día tras día el éxito de una empresa, como ha sido cada etapa por la cual ha pasado.

A través de los años ha sido diferente forma y técnicas que se han practicado para brindar un nivel de satisfacción a las personas que buscan satisfacer necesidades a través de un mercado o servicio. (Gonzales, 2015)

Con el pasar de las décadas se enfocan más las vías en las cuales se puede priorizar el grado de satisfacción del cliente, mientras más acceso tenga la empresa para conocer las verdaderas necesidades del cliente mejor serán los recursos que implementen con el fin de captar la atención en un mercado que ofrece diversas demandas por ser el mejor y sectorizar varios lugares con el fin de lograr fiabilidad en los mismos.

La capacitación, es un factor clave en la administración de los Recursos Humanos por lo que el departamento encargado debería considerar dentro de sus funciones, gracias a su potencial para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización.

Implementar un programa de capacitación dentro de una organización, puede resultar tarea difícil debido a que los gerentes se enfocan, generalmente a la acción y piensan que el personal está demasiado

Ocupado para recibir capacitación. Por otra parte, comúnmente acostumbrado a él y no necesita capacitación.

El método de capacitación se refiere a las formas básicas de organizar, implementar y ejecutar los procesos de enseñanza y aprendizaje, tomando en consideración los mismos.

El método de capacitación es impartido durante la actividad laboral del participante ya sea por su jefe de inmediato o por instructor o aprendizaje, para su desarrollo se recurren los materiales que el personal utiliza en su labor diaria. La capacitación dentro del trabajo se puede aplicar cuando se presente enseñar contenidos prácticos, pues no se cuentan con recursos necesarios para el aprendizaje fuera del sitio del trabajo.

La selección de las acciones de capacitación se trata de determinar la modalidad institucional para la capacitación, la metodología de enseñanza aprendizaje, la duración, cronograma y el costo en la capacitación; todo esto para cada una de los objetivos de la capacitación, es decir en esta etapa se identifican y se evalúan las alternativas para solucionar las necesidades detectadas en el proceso inicial.

Los beneficios de la capacitación se pueden medir haciendo una comparación entre la situación antes de la capacitación y la situación después de la capacitación por lo general estos beneficios tiene que ver con la reducción de costos operacionales a partir de una mejora utilizations de recursos.

Al evaluar los beneficios es importante tomar en cuenta que existen beneficios tangibles que pueden ser medidos con exactitud “como los beneficios economicen uso de los recursos personales y materiales” y otros beneficios intangibles que pueden ser.

Evaluados de una manera subjetiva “como el clima laboral de la empresa, motivación al personal o imagen de la empresa”. (Vasquez, 2012)

Para una buena respuesta y aceptación en cuanto a la capacitación se deben tomar en cuenta diferentes aspectos y factores acordes al personal de las diferentes áreas en las cuales se van a desempeñar. La comprobación de la misma ira de la mano en cuanto a las evaluaciones que se den posterior y también al personal quien impartirá las mismas. Con exactitud los beneficios de las mismas se miden en cuanto a economizar los recursos personales y laborales sin dejar de lado el ambiente laboral.

Un buen ambiente laboral genera un mejor estado anímico, físico y mental de cada trabajador, el crecimiento de la creatividad y de ideas innovadoras, mejor interrelación de todos en la organización, una mejor gestión de equipos laborales.

### **1.11 Antecedentes Referenciales**

Para mejorar un proceso significa cambiarlo para hacerlo más efectivo eficiente y aceptable, que cambiar y como cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso. El dominio del cambio significa como administrar el cambio para servir como agentes de cambio, los ejecutivos de RRHH efectivos se basarán en las buenas habilidades de solución de problemas e innovación y creatividad.

Sin embargo, ninguno de estos dominios serviría si el profesional de RRHH no posee creatividad personal, más allá de las habilidades técnicas y empresariales, la creatividad de la administración, empleados y clientes proporcionan a los ejecutivos el apalancamiento que necesita.

La creatividad se gana desarrollando relaciones personales como el cliente y viviendo los valores de la empresa las funciones de RRH es surgiendo nuestra necesidad de un nuevo marco de referencia orientado a la competencia. (Harrington, 1993).

La búsqueda de la mejora de un proceso de cambio es de enfoque en mayor peso por parte del departamento de Gestión de Talento Humano, de la creatividad y habilidad que tenga el mismo para poder liderar una organización con el fin de surgir y destacar su empresa con sus trabajadores que marquen la diferencia de otras del mercado.

La fiabilidad en cuanto a satisfacer las necesidades del cliente, el trato y sobre todo generar que el mismo confíe en que lo que requiere está siendo escuchado.

### Semejanza

Recursos Humanos organiza un plan de acción para los trabajadores de la empresa el cambio administrativo de innovación que provee al personal administrativo del área con habilidades y creatividad que se basa a cambios relativos y mejoramiento en el despacho para que este siga funcionando con su planteamiento a la hora de despacho con un mejoramiento que sea ya confiable sin equivocaciones, estar bien capacitado a la hora de manejo de los productos para poder satisfacer a sus clientes.

Según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca. Una empresa podría encontrarse ante dos situaciones; tener conciencia del efecto de sus actos o no tenerla, de acuerdo con el diagrama vemos que la empresa adopta conductas éticas que son esperadas bajo la "obligación moral" o bajo "obligación legal".

Cuando la empresa no es consciente de su conducta actúa con natural predisposición sin una previsión de su efecto sobre la gente. Si la empresa adopta conductas cuyos efectos son ignorados por la gente no abra planteos litigios o reclamos.

La empresa es una fuente de creación e innovación en la se combinan capital y trabajo para responder lo mejor posible a las exigencias de la sociedad la que entiende que aquella no solo es generada de riqueza si no también un organismo capaz de ayudar o mejorar las relaciones sociales. (Deming, 1996)

Los procesos para generar la respuesta positiva deben ser con mejoras continuas es decir darle un seguimiento dentro de varios periodos para así cualificar el estado de mejora que es está proyectando el mismos y como se puede evitar que en cierto punto decaiga o no ascienda en cuanto al crecimiento esperado con el pasar del tiempo.

Se debe crear fuentes de innovación y creativas que capten la atención de la sociedad y que la misma genera que los clientes potenciales direccionen sus necesidades a los que la empresa puede satisfacer en cuanto a la logística en entrega de sus productos.

#### Semejanza

La empresa requiere de un mejoramiento del área administrativo cuya organización no responde a los actos que se debe de convencer a la alta calidad del producto el mal manejo de los productos que no suelen ser inventariados las fechas de caducidad, en el loteo del producto y no están en un ambiente adecuado por lo cual genera una mala perfección que la cual genera reclamos, de mal estado del producto, producto caducado, producto con poca vida útil, Producto con el empaque roto, producto sucio, y personal que no está capacitado a la hora de la entrega .

Define un mejoramiento continuo como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización a lo que se entrega al cliente (Sullivan, 1994)

Se debe manejar una correcta manipulación del producto, tener en cuenta que lo que se va a presentar al cliente es un producto de buena calidad,

Esto hace que la empresa se vea el reflejo de una organización y una preocupación continua por lo que se va a ofrecer.

Que cada área trabaja de la forma más idónea para llegar al fin deseado que es conservar la satisfacción del cliente.

Satisfacer al cliente es tomado en cuenta como el resultado de una buena compra e utilización del mismo. Referirnos de una empresa se toman en cuenta muchas referencias en cuanto al tema de servicio al cliente, el valor agregado, desarrollo del talento humano y el liderazgo que puede manejar la misma, por muy repetitivo que suene muchos de los usuarios solo tiene el llamado "hacer dinero" pero cabe tomar en cuenta que si no se priorizan ciertos aspectos pueden llevar a la misma a no generar la estabilidad que se busca dentro del mercado.

Hacer calidad es entender que la calidad no la conciben los ingenieros, la calidad y el servicio son un mismo y único proceso y el único y determinante criterio de calidad es generada por el cliente y todo establecimiento de nuevos procesos exige un planteo desde cero.

Las empresas que se encuentran en vías de crecimiento se comprometen a la búsqueda diaria junta de la mano a los avances tecnológicos y adaptarse a ellos, y con esto poder acelerar sus procesos e igualmente mantener competitividad en el mercado.

Como favorece la incursión de la misma a la empresa, pues si bien es cierto mejorar la calidad del servicio ayuda a las gestiones internas en una empresa para su mejora en los servicios de alta calidad la incursión de los mismos y su manipulación también son de gran ayuda por lo que se mencionan puntos que nos ayudan a tener un punto de vista optimo entre los que encontramos:

Procesos más óptimos

La tecnología es reconocida como un recurso elemental hoy en día para aquellas empresas que se encuentran trabajando en el proceso de desarrollo, es de conocimiento que se basa en una herramienta con la que consigue lograrse la optimización y progreso de los procesos de producción, organización, despacho, ventas y cobranza, capacitación, etc. Esto les reconocerá establecer ventajas competitivas, las cuales conseguirán posicionarse en el mercado, conseguir gran cantidad de clientes y evidentemente, alcanzar mayores niveles de productividad e inclusive de expansión.

#### Mayor productividad

En respuesta de excelentes y sobre todo óptimos procesos se reduce el trabajo manual y las horas hombre, acortando los errores y aumentando la productividad de cada uno de los colaboradores.

#### Mejor toma de decisiones

Se considera al tiempo como un recurso muy apreciable para quienes son los encargados en la toma de decisiones, pues requieren conseguir información confiable de forma fácil y rápida en cuanto a la operatividad de la empresa para poder generar acciones. En la actualidad las herramientas tecnológicas pueden proporcionar información operativa integrada en tiempo real, de forma que persistentemente está sea valedera para ser visualizada por los gerentes o directores de la organización.

#### Calidad lo que la empresa necesita (PRONACA)

##### Calidad Integral

Cuando el hombre de calidad decide afrontar un problema y darle solución, el problema se convierte en proyecto, este proyecto implica un enunciado claro y concreto con hechos y datos del tema que se vaya a tratar.

¿Qué camino debemos seguir para que el proyecto llegue a un buen final en términos de éxito y solución?

La respuesta más acertada es “La ruta de la Calidad”

¿Qué es “La ruta de la calidad”?

Es una secuencia normalizada de actividades, que permite solucionar los problemas o llevar a cabo proyectos en cualquier área de trabajo de la empresa y que, al aplicarse sistemáticamente genera un proceso de mejoramiento continuo.

Objetivos de la ruta de calidad

Lograr que los problemas o proyectos que analizan los círculos de calidad o grupos de mejoramiento se solucionen y culminen exitosamente.

Seguir una secuencia lógica de las actividades que se requieren para desarrollar un proyecto

Estandarizar la metodología de solución de problemas en las organizaciones.

¿Cuál es el origen de la ruta de la calidad?

El origen de la ruta de la calidad es el “ciclo de Deming”, que consisten un método que apoya la administración en la búsqueda de la mejora continua. El ciclo es derivado del método científico, aplicado a los procesos. Originalmente fue denominado ciclo Shewhart.

En 1950, los japoneses cambiaron su nombre por el de “ciclo de Deming”.

En consecuencia, este ciclo se constituye en una de las herramientas vitales del control integral de calidad, para asegurar el mejoramiento continuo. Posteriormente se aplica en las actividades y operaciones diarias en el entorno del trabajo. El resultado fue el denominado “Ciclo P.H.V.A”.

**P = Planear:** Establecer planes para el propósito del Círculo de Calidad.

**H = Hacer:** Ejecutar el planeado.

**V = Verificar:** Verificar si los resultados concuerdan con lo planeado

**A = Actuar:** Actuar para corregir o eliminar los problemas encontrados en la fase de verificación.

### **1.12 Fundamentación Legal**

El siguiente proyecto se basó jurídicamente:

#### **Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo. (Decreto Ejecutivo 2393)**

##### **Título I**

##### **Disposiciones Generales**

**Art. 1.- Ámbito de Aplicación.** - Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

#### **Código de Trabajo - Ministerio de Relaciones Laborales (Registro Oficial Suplementario 167)**

##### **Título Preliminar**

##### **Disposiciones Fundamentales**

**Art.2: Obligatoriedad del trabajo.** - El trabajo es un derecho y deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la constitución y las leyes.

## **Título I**

### **Del Contrato Individual De Trabajo**

#### **Capítulo I - De su Naturaleza y Especies**

##### **Disposiciones y Reglas Generales**

**Art.10.concepto del empleador:** la persona o entidad de cualquier clase que fuera, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

## **Normas ISO 9001 – 2015**

### **5.2 Política**

#### **5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad**

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:

- a) Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.
- b) Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.
- c) Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.
- d) Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

## **9 Evaluación del desempeño**

### **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

#### **9.1.2 Satisfacción del cliente**

La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

NOTA Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales.

## **Título I**

### **Código del Trabajo**

#### **Codificación 17 Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005**

#### **Capítulo V**

**Art. 64.- Reglamento interno.** - Las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la Dirección Regional del Trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación.

Sin tal aprobación, los reglamentos no surtirán efecto en todo lo que perjudiquen a los trabajadores, especialmente en lo que se refiere a sanciones.

El Director Regional del Trabajo reformará, de oficio, en cualquier momento, dentro de su jurisdicción, los reglamentos del trabajo que estuvieren aprobados, con el objeto de que éstos contengan todas las disposiciones necesarias para la regulación justa de los intereses de empleadores y trabajadores y el pleno cumplimiento de

las prescripciones legales pertinentes. Más del cincuenta por ciento de los trabajadores de la misma empresa.

## **Ministerio de Relaciones Laborales MRL-2014-0136**

### **Emítase la norma técnica del subsistema de formación y capacitación**

#### **Capítulo I**

##### **Del Objeto y Ámbito de Aplicación**

**Art. 3.- Del proceso de formación y capacitación.** - Es el conjunto de políticas y procedimientos que permite a las y los servidores públicos fortalecer sus competencias, en función de los perfiles exigibles de los puestos establecidos sobre la base de los objetivos institucionales y de Estado.

La capacitación será el resultado obtenido del subsistema de evaluación del desempeño, para cubrir las brechas exigibles en los perfiles óptimos de desempeño y los disponibles por la o el servidor.

#### **Capítulo III**

##### **De la Formación y la Capacitación**

**Art. 11.- De la capacitación.** - Se orienta al desarrollo profesional a través de la adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de competencias y habilidades de las y los servidores públicos, con la finalidad de impulsar la eficiencia y eficacia de sus puestos de trabajo y de los procesos en los que interviene.

##### **1.13 Variables de la Investigación**

###### **1.13.1 Variable Independiente: Administración del Producto.**

"El producto es un conjunto de atributos que el consumidor considera que tiene un determinado bien para satisfacer sus necesidades o deseos" (Bonta & Farber, 2003).

### **1.13.2 Variable Dependiente: Satisfacción al Cliente.**

"el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas [2]" (Thompson, 2006).

#### **1.14 Definiciones Conceptuales**

**Coordinación:** La comunicación interna, integra el buen desarrollo de las tareas de una compañía, en trabajo en equipo genera confianza como a los clientes externos, de ahí las herramientas adecuadas sea las adecuada y que toda la persona que permanecen en la empresa estén enterada de todo el proceso y cambio.

**Administración:** Hace referencia al funcionamiento la estructura y el rendimiento de las organizaciones.

**Productos:** Es el punto central de la oferta que realiza toda la empresa u organización.

**Satisfacción al Cliente:** Implica como se denomina no lo anticipa ya a la satisfacción que experimenta al cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido porque cumple con sus demandas y expectativas.

**Establecimiento:** Un establecimiento es aquel lugar en el cual se ejerce una actividad comercial, industrial o profesional.

**Calidad:** Cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, Calidad describe lo que es bueno, por definición, todo lo que es de calidad supone un buen desempeño.

**Capacitación:** Conjunta de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.

**Productividad:** Indicador un factor determinante en la elaboración o ejecución de una manufactura o prestación de servicio, su aplicación la vemos a diario.

**Beneficios:** Bien que se hace o se recibe. El término también se utiliza como sinónimo de utilidad o ventaja.

**Recursos Humanos:** El concepto también se utiliza para nombrar al departamento, la oficina o la persona que se dedica a analizar, elegir, contratar, formar y retener a los trabajadores de una compañía.

**Cliente:** Persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. Existen clientes que constantes, que acceden a dicho bien de forma asidua, u ocasionales, aquellos que lo hacen en un determinado momento, por una necesidad puntual.

**Capital:** La capacidad de una compañía para llevar a cabo sus actividades con normalidad en el corto plazo. Éste puede ser calculado como los activos que sobran en relación a los pasivos de corto plazo.

**ISO:** Conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos. La alta competencia internacional acentuada por los procesos globalizadores de la economía y el mercado y el poder e importancia que ha ido tomando la figura y la opinión de los consumidores, ha propiciado que dichas normas, pese a su carácter voluntario, hayan ido ganando un gran reconocimiento y aceptación internacional

**Inventario:** Relación detallada, ordenada y valorada de los elementos que componen el patrimonio de una empresa o persona en un momento determinado. ... detallado porque se especifican las características de cada uno de los elementos que integran el patrimonio.

**Empresa:** Unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios.

**Evaluación:** Acto donde debe emitirse un juicio en torno a un conjunto de información y debe tomarse una decisión de acuerdo a los resultados que presente un alumno.

**Ministerio de Relaciones Laborales:** Es el que determina las escalas remunerativas del sector público, tomará en cuenta el tema de la remuneración variable por eficiencia para el pago de sueldos de los trabajadores del sector público.

**Productividad:** Vínculo que existe entre lo que se ha producido y los medios que se han empleado para conseguirlo (mano de obra, materiales, energía, etc.).

**Plan de Acción:** Herramienta de planificación empleada para la gestión y control de tareas o proyectos.

**Clima Laboral:** Se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

**Tecnología:** Conjunto de los conocimientos que permiten fabricar objetos y modificar el medio ambiente, lo que se realiza con la intención de satisfacer alguna necesidad.

**Política de Calidad:** Breve documento de una extensión no mayor a una hoja que se integra en el manual de calidad y que demuestra el compromiso de la dirección de implantar un sistema de gestión de la calidad orientado a la atención del cliente y a la mejora continua.

## CAPÍTULO III

# METODOLOGÍA

### Datos de la Empresa

#### Procesadora Nacional de Alimentos PRONACA

**Ubicación:** Av. Rodrigo Chávez, Parque Empresaria Colón Edif. Metropark  
Primer Piso

**RUC:** 1790319857001

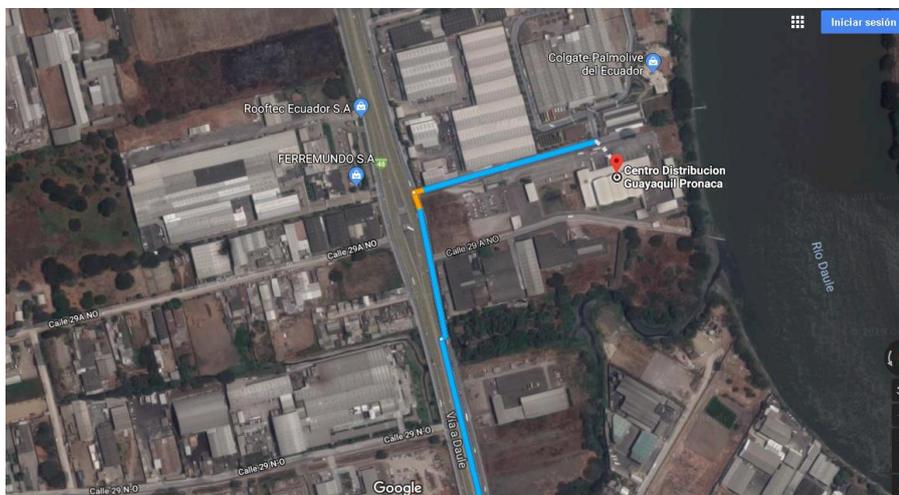
**Teléfono:** (593-2) 3976-400 /

Centro de Servicio al Consumidor **1800 77 66 22**

Guayaquil **(593-4) 3722000**

### CROQUIS

FIGURA 1



### MISIÓN PRONACA

PRONACA es una empresa con responsabilidad ambiental que cree en la inversión a largo plazo. Realiza inversiones periódicas para mitigar el

Impacto de sus instalaciones en el entorno natural, los recursos y las poblaciones cercanas a sus centros productivos, lo cual ha sido asumido por la empresa como un deber social. Desde sus inicios, la empresa ha desarrollado sus actividades con un programa de bioseguridad que maneja estrictas normas de inocuidad alimentaria. En la actualidad, la empresa cumple con las leyes y ordenanzas ambientales y periódicamente investiga y desarrolla proyectos en esta área, los que acompañan otras acciones de salud ocupacional y seguridad industrial, con las que protege su capital humano.

### **VISIÓN PRONACA**

PRONACA es el resultado de años de trabajo, creatividad y constancia. Como empresa procesadora y comercializadora de alimentos, ha alcanzado reconocimiento por la calidad de sus productos que provienen de los sectores cárnicos, agroindustrial y acuicultura.

Es una empresa comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de sus consumidores, clientes y colaboradores. Trabaja todos los días en la elaboración de productos confiables, ofrece miles de fuentes de trabajo digno y apoya al desarrollo de las zonas rurales del país.

PRONACA es una empresa ecuatoriana, que goza de confianza y aceptación dentro y fuera del país. Es una organización que contribuye a mejorar la productividad agrícola e industrial del Ecuador. Dentro de un proyecto investigativo la metodología suma como una etapa en la cual se fragmenta el trabajo, dentro de la misma el(los) investigadores en conjunto toman la decisión por las mejores técnicas y métodos que se llevaran a cabo para la realización del mismo.

### **LOGO PRONACA**

**FIGURA 2**



## Organigrama

FIGURA 3

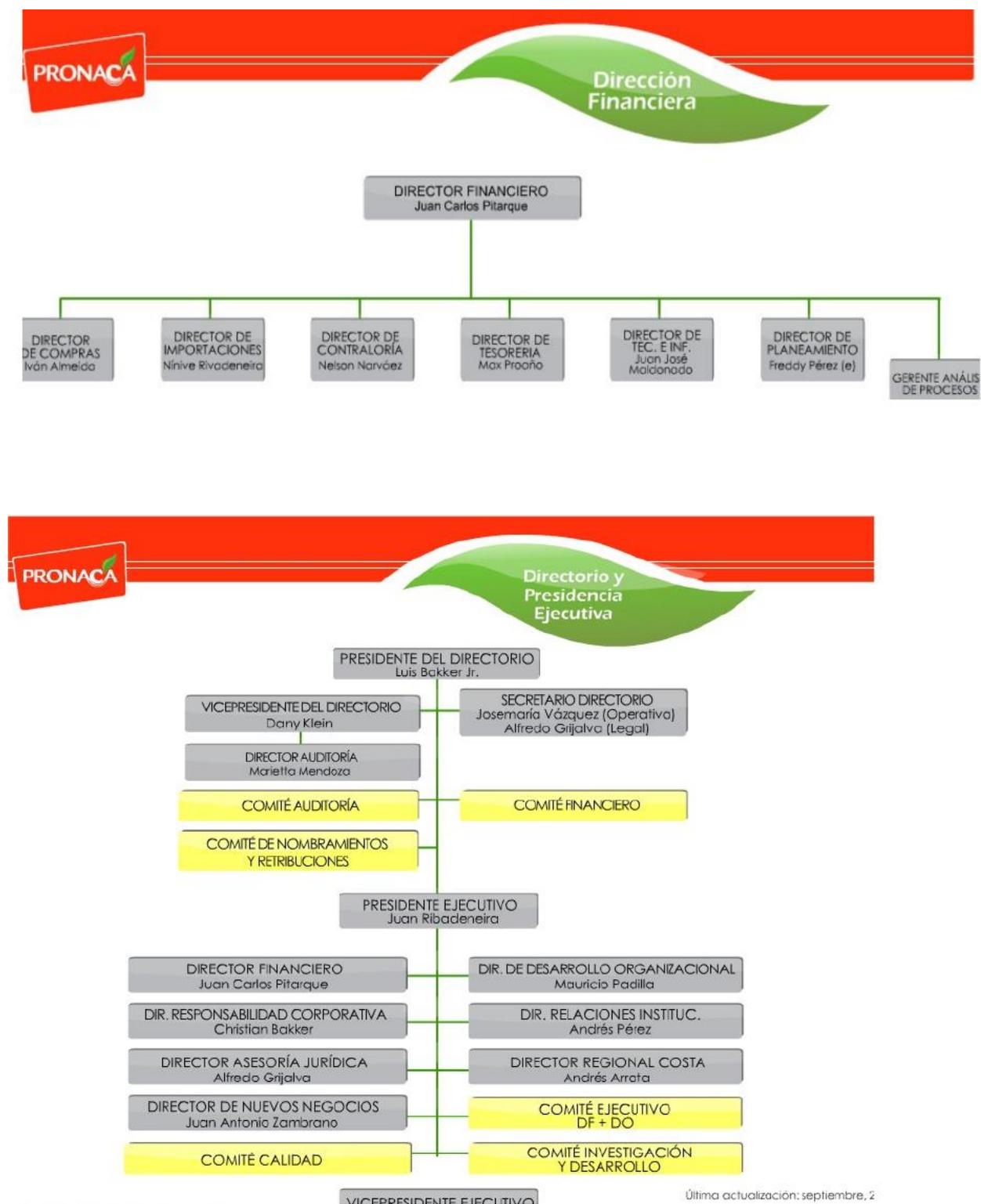


FIGURA 4

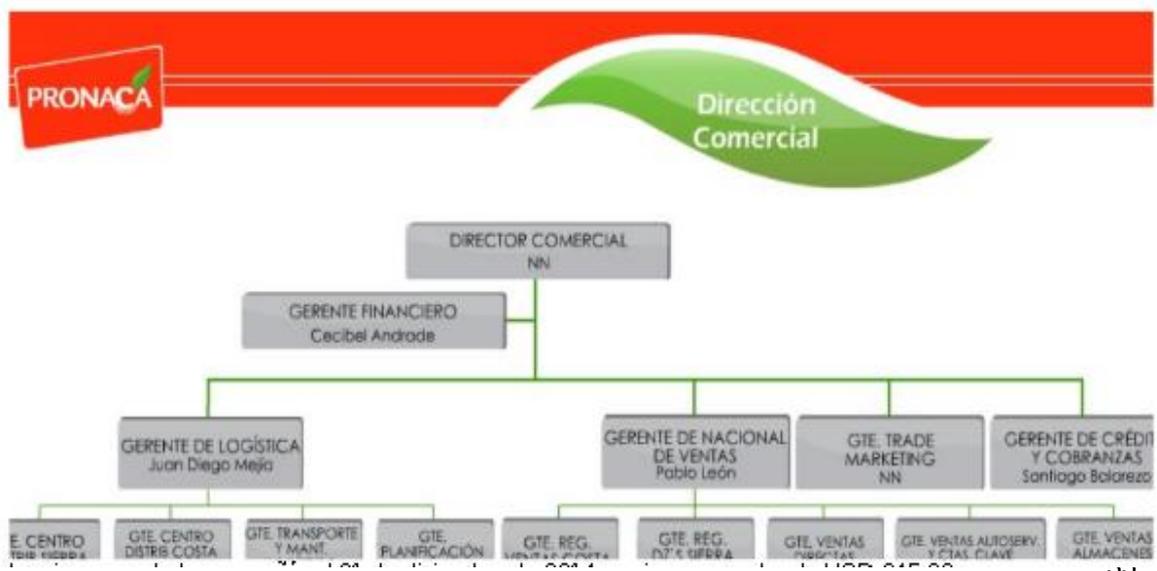
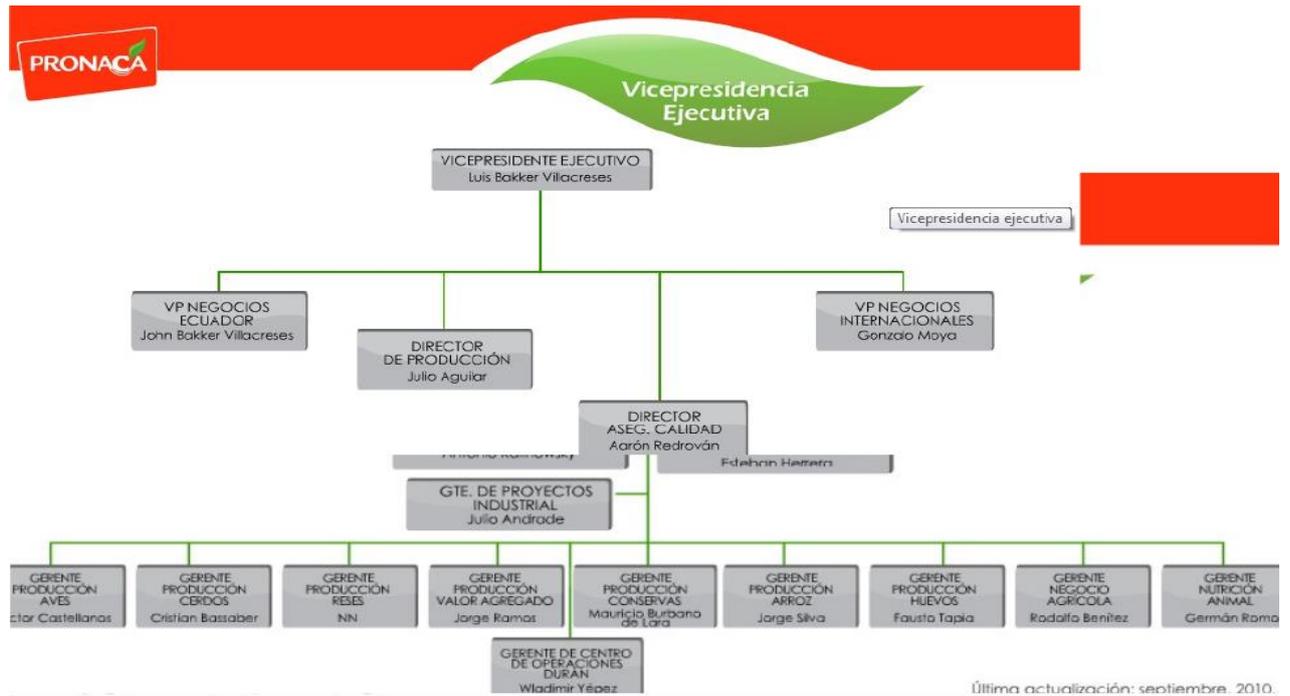
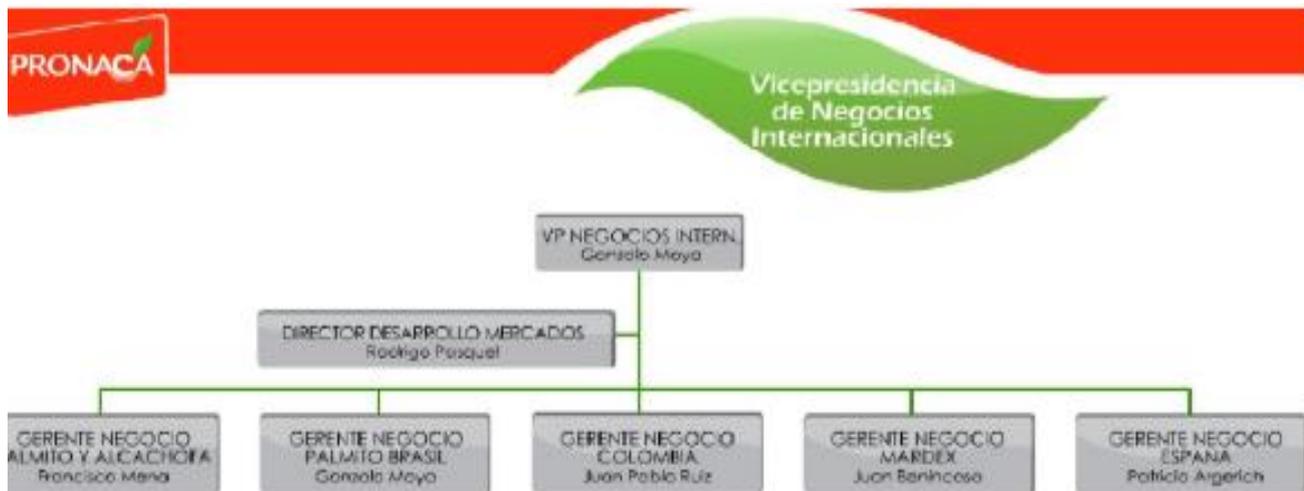


FIGURA 5

FIGURA 6



### 1.15 Diseño de la Investigación

El proyecto se basa en una investigación experimental y de campo.

Una Investigación de Campo constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, enfocado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación.

Por otro lado, la investigación experimental se ha ideado con el propósito de determinar las posibles relaciones de causa-efecto donde grupos son expuestos a estímulos experimentales y comportamientos resultantes que se comparan con los comportamientos de otros grupos diferentes al mismo.

La investigación de Campo Constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación (Tareas, 2010).

## 1.16 Tipos de Investigación.

**Tabla 2 - Tipos de Investigación**

<b>Exploratoria</b>	<b>Explicativo</b>	<b>Descriptivo</b>	<b>Correlacional</b>
Esta permite acercarnos al problema que se presente para estudiarlo y conocerlo.	Este ayuda a acercarnos a las causas que se origina en la situación.	Esta investigación se efectúa describiendo el problema en un acontecimiento.	Esta ayuda a verificar el problema del proceso de las operaciones.

### **Nota Autor: Anchundia C (2019)**

Este proyecto se direcciona en base a lo descriptivo ya que se lleva a cabo con lo que está haciendo relación sobre la investigación del tema, con una orientación a lo explicativo ya que direcciona a comprobar de donde se origina el problema de esta investigación y buscar cuáles son sus causas.

Investigación descriptiva En este tipo de investigación no se realiza adulteración de variables, simplemente se observa el fenómeno y se procede a describir tal cual es (Díaz Narváez, 2009)

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Arias, 2012)

Se propone este tipo de investigación describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Entre sus características este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en

comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas (estudios por encuestas), aunque éstas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones. (Tamayo & Tamayo, s.f.)

## **1.17 Población y Muestra**

### **1.17.1 Población**

Señala que la población es la totalidad del fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan en una determinada característica y se la denomina población por construir la totalidad del fenómeno adscrito de una investigación. (Tamayo, 2012)

Para Tamayo la población es un referencial de una pequeña parte representativa que va a ser partícipe de la investigación que pueda sustentar parte de la misma.

Para Hernández Sampieri, "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones". Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

#### **1.1.1.1 Población Finita**

Una población finita es aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total. (Ramirez, 1999)

En mención a lo anterior la población finita es aquella que donde se conoce cuantificablemente de donde se va a tomar la muestra. En el siguiente caso de investigación se maneja este tipo de población

**Tabla 3 - Universo**

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
Propietario	1
Despachador	10
reparto	12
Área Administrativo	5
Chofer	10
Ayudantes	12
Total	50

**Nota Autor: Anchundia C (2019)**

### **1.17.2 Muestra**

Una muestra es una colección de algunos elementos de las poblaciones, pero no todos.

La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia. (Hernandez, 2008)

La muestra entonces hace referencia a un determinado grupo representativo de la población en la cual se hará la investigación.

#### **1.17.2.1 Muestra Estratificada**

Es uno de los tipos de muestreo probabilístico del que podemos hacer uso, es un procedimiento de muestreo en el que el objetivo de la población se separa en un segmento exclusivo

Haciendo referencia al tipo de muestra en mención la investigación se enfocó en la estratificada con el ánimo de buscar todos los puntos de vista de la población y acorde al tamaño de la muestra.

*“Metodología de la investigación constituye el medio indispensable para canalizar u orientar una serie de herramientas teórico-prácticas para la solución de problemas mediante el método científico.”* (Hernandez Sampieri, 2014)

La metodología es el grupo de métodos lógicos por los cuales el ser humano llega a un objetivo antes trazado. Para poner en marcha estos métodos se necesita habilidad, entendimiento y vigilancia especial.

La metodología es una de las fases determinantes de todo trabajo investigativo. “La metodología de la investigación es una disciplina de conocimiento en- cargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación para la producción de conocimiento.” (Significados.com).

## **1.18**

### **Método**

Para elegir el método o métodos más adecuados a emplearse en una investigación no existe una regla fija si no dependerá: del tipo de problema que se plantea, de la forma en que el investigador quiera abordarlo, los objetivos de la investigación, la orientación que desea darle el investigador, la naturaleza de las variables y el nivel de control.

El método es un conjunto de procedimiento que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina o soluciona un problema o conjunto de problemas. (Bunge, 1980).

El método general de la ciencia "es un procedimiento que se aplica al cielo entero de la investigación en el marco de cada problema de conocimiento". (Balseiro, 1991).

Para esta investigación los métodos utilizados son los siguientes:

### **1.18.1 Método Inductivo-Deductivo**

Según los temas investigados en este proyecto se analizaron lo concerniente al expendio del muestreo a partir de este análisis se logró establecer las demás áreas que serán beneficiados en la aplicación de este concepto.

### **1.18.2 Método Inductivo**

Es el método en el cual los investigadores parten de hechos particulares o concretos para llegar a conclusiones generales. Este método se utiliza principalmente en las ciencias fácticas (naturales o sociales) y se fundamenta en la experiencia. (Hernández Sampieri, Zapata Salazar, & Mendoza Torres, 1997).

El método inductivo se aplica en los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios. En esta investigación se usa cuando se procesan y se analizan los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados y en el análisis e interpretación de la información. (Hernández Sampieri R. , 2006).

Se analizan solo casos particulares, cuyos resultados son tomados para extraer conclusiones de carácter general. A partir de las observaciones sistemáticas de la realidad se descubre la generalización de un hecho y una teoría. Se emplea la observación y la experimentación para llegar a las generalidades de hechos que se repiten una y otra vez.

### **1.18.3 Método Deductivo**

Es el método en el cual los investigadores parten de proposiciones generales o más universales para llegar a una afirmación particular. Este método se utiliza principalmente en las ciencias formales y se fundamenta en el razonamiento (Hernández Sampieri, Zapata Salazar, & Mendoza Torres, 1997).

Es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta. Este método se utiliza en la revisión de la literatura y en la presentación del informe final. (Ander-Egg, 1997).

A través de observaciones realizadas de un caso particular se plantea un problema. Éste lleva a un proceso de inducción que remite el problema a una teoría para formular una hipótesis, que a través de un razonamiento deductivo intenta validar la hipótesis empíricamente.

### **1.19 Técnicas de Investigación**

La técnica es imprescindible durante el proceso de la investigación científica, porque completa la estructura por medio de la cual se establece la investigación, La técnica procura los siguientes objetivos:

- Ordenar las etapas de la investigación.
- Aportar instrumentos para manejar la información.
- Llevar un control de los datos.
- Orientar la obtención de conocimientos.

Simultáneamente a las técnicas de investigación, se pueden conocer de dos formas generales: técnica documental y técnica de campo.

**Tabla 4**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumento</b>
Entrevista	Formulación
Encuesta	Cuestionario

#### **Nota Autor: Anchundia C (2019)**

La técnica documental reconoce la recopilación de información para enunciar las teorías que sostienen el estudio de los fenómenos y

procesos. Encierra la aplicación de instrumentos definidos según la fuente documental a que hacen referencia.

La técnica de campo permite la observación en contacto directo con el objeto de estudio, y la colecta de testimonios que accedan comprobar la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva.

Se conoce también a las técnicas como el conjunto de instrumentos y medios a través de los cual se verifica el método y únicamente se aplica a una ciencia. La diferencia entre método y técnica es que el método se conoce como el conjunto de pasos y etapas que debe cumplir una investigación, el mismo que se aplica a varias ciencias mientras que técnica es el conjunto de instrumentos en el cual se efectúa el método.

Las técnicas de investigación son dominantes ya que a través de las mismas se establecen cada una de las etapas, participando los instrumentos que accedan al manejo idóneo de la información. Así mismo se consigue un control total de los datos y únicamente de esa condición se logran los conocimientos verídicos que se conciben de una ciencia la verdad absoluta.

Para el estudio de las mismas se pueden encontrar de dos formas generales: técnica documental y técnica de campo.

La técnica documental aprueba la recopilación de información para manifestar las teorías que defienden el estudio de los fenómenos y procesos. Contiene el uso de instrumentos definidos según la fuente documental a que hacen referencia.

La técnica de campo reconoce la observación en contacto directo con el objeto de estudio, y el acopio de testimonios que aprueben confrontar la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva.

**Encuesta:** esta técnica nos ayuda para recabar información acerca de las variables independientes y dependientes, que nos van a permitir la validación de la propuesta.

Es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, a través de un cuestionario previamente elaborado, mediante el cual se consigue conocer la opinión o apreciación del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

**Entrevista:** es un reporte verbal de una o varias personas obteniendo información acerca sobre el riesgo laboral y clima laboral de la empresa.

Según el fin que se persigue con la entrevista, ésta puede estar o no estructurada mediante un cuestionario previamente elaborado.

Cuando la entrevista es aplicada en las etapas previas de la investigación donde se quiere conocer el objeto de investigación desde un punto de vista externo, sin que se requiera aún la profundización en la esencia del fenómeno, las preguntas a formular por el entrevistador, se deja a su criterio y experiencia.

Si la entrevista persigue el objetivo de obtener información acerca de las variables de estudio, el entrevistador debe tener clara la hipótesis de trabajo, las variables y relaciones que se quieren demostrar; de forma tal que se pueda elaborar un cuestionario adecuado con preguntas que tengan un determinado fin y que son imprescindibles para esclarecer la tarea de investigación, así como las preguntas de apoyo que ayudan a desenvolver la entrevista.

Al preparar la entrevista y definir las propiedades o características a valorar (variables dependientes o independientes); es necesario establecer calificaciones, gradaciones cualitativas o cuantitativas de dichas propiedades que permitan medir con exactitud la dependencia entre las magnitudes estudiadas, así como calcular la correlación existente entre ellas aplicando métodos propios de la estadística matemática.

El éxito que se logre en la entrevista depende en gran medida del nivel de comunicación que alcance el investigador con el entrevistado; la

Preparación que tenga el investigador en cuanto a las preguntas que debe realizar; la estructuración de las mismas; las condiciones psicológicas del investigado; la fidelidad a la hora de transcribir las respuestas y el nivel de confianza que tenga el entrevistado sobre la no filtración en la información que él está brindando; así como la no influencia del investigador en las respuestas que ofrece el entrevistado.

La entrevista es una técnica que puede ser aplicada a todo tipo de persona, aun cuando tenga algún tipo de limitación como es el caso de analfabetos, limitación física y orgánica, niños que posean alguna dificultad que le imposibilite dar respuesta escrita.

Aquella entrevista que está estructurada a partir de un cuestionario la información que se obtiene resulta fácil de procesar, no se necesita de un entrevistador muy diestro y hay uniformidad en el tipo de información que se obtiene; sin embargo, esta alternativa no posibilita profundizar en los aspectos que surjan en la entrevista.

La entrevista no estructurada es muy útil en estudios descriptivos, y en la fase del diseño de la investigación; es adaptable y susceptible de aplicarse a toda clase de sujetos y de situaciones; permite profundizar en el tema y requiere de tiempo y de personal de experiencia para obtener información y conocimiento del mismo. En ésta se dificulta el tratamiento de la información.

### **1.20 Procedimiento de la Investigación**

En la encuesta a diferencia de la entrevista, el encuestado lee preliminarmente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la necesidad de la intervención directa de persona alguna de los que patrocinan en la investigación.

La encuesta, una vez elaborado el cuestionario, no solicita de personal calificado a la hora de hacerla llegar al encuestado.

A diferencia de la entrevista la encuesta se basa en una estructura lógica, rígida, que permanece inalterada a lo largo de todo el proceso investigativo.

Las respuestas se seleccionan de modo especial y se establecen del mismo modo las posibles variantes de respuestas estándares, lo que proporciona la evaluación de los resultados por métodos estadísticos.

Los riesgos que sobrelleva la aplicación de los cuestionarios son:

- a. La falta de sinceridad en las respuestas, esto se debe al deseo de causar una buena impresión o de disfrazar la realidad.
- b. La tendencia a decir "si" a todo. Con el fin de cumplir a la misma de una manera más rápida.
- c. La sospecha de que la información puede revertirse en contra del encuestado, de alguna manera. Dudas en saber el verdadero enfoque de la misma.
- d. La falta de comprensión de las preguntas o de algunas palabras. Y el inherente miedo a preguntar acerca de las mismas.
- e. La influencia de la simpatía o la antipatía tanto con respecto al investigador como con respecto al asunto que se investiga.

A más de los riesgos que conlleva la elaboración de estos instrumentos, se debe conocer que tipos de preguntas que pueden plantearse.

El investigador debe seleccionar las preguntas más provechosas, de acuerdo con la naturaleza de la investigación, pero sobre todo debe considerar el nivel de educación de las personas que se van a responder el cuestionario.

## **El cuestionario**

El cuestionario no es más que un instrumento básico de la observación en la encuesta y en la entrevista. En el cuestionario se manifiesta una serie de preguntas que aprueban medir una o más variables.

La elaboración estadística en este caso resulta sencilla, donde se reduce al conteo de frecuencia de selección de cada respuesta sobre la cual se realiza la gradación de la actitud que muestran los encuestados hacia las respuestas.

En los cuestionarios se pueden aplicar preguntas que miden actitudes del individuo hacia un determinado hecho. Cuando se mide actitud, es necesario tener en cuenta la dirección de la misma, así como su intensidad, para lo cual se aplican diversos tipos de escalas.

## CAPÍTULO IV

### 1.21 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

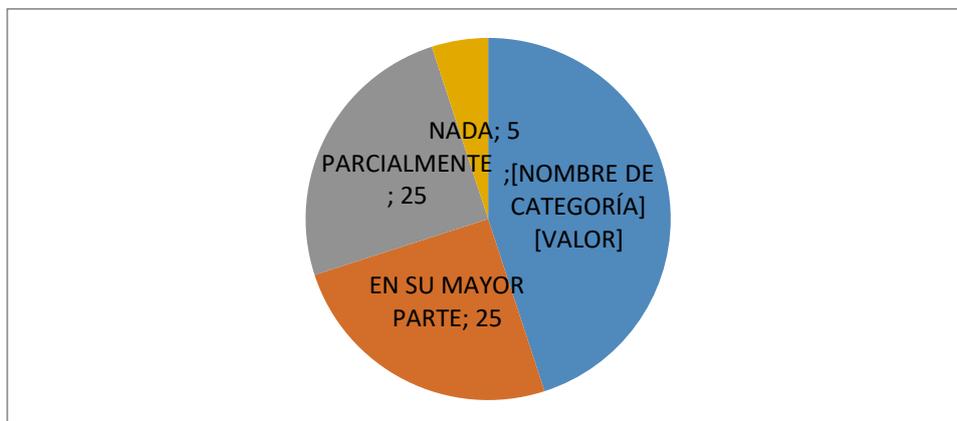
1. ¿El personal da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar?

Tabla 5 - Tareas

ASPECTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN SU MAYOR PARTE	20	50%
PARCIALMENTE	10	40%
NADA	10	5%
TOTALMENTE	10	5%
	50	100%

Nota Autor: Anchundia C (2019)

Gráfico 1 - Tareas



Nota Autor: Anchundia C (2019)

**Interpretación:** Se pudo constatar que, en la mayoría del personal, el 45% están totalmente calificado en sus tareas, mientras que el 5% manifestó lo contrario.

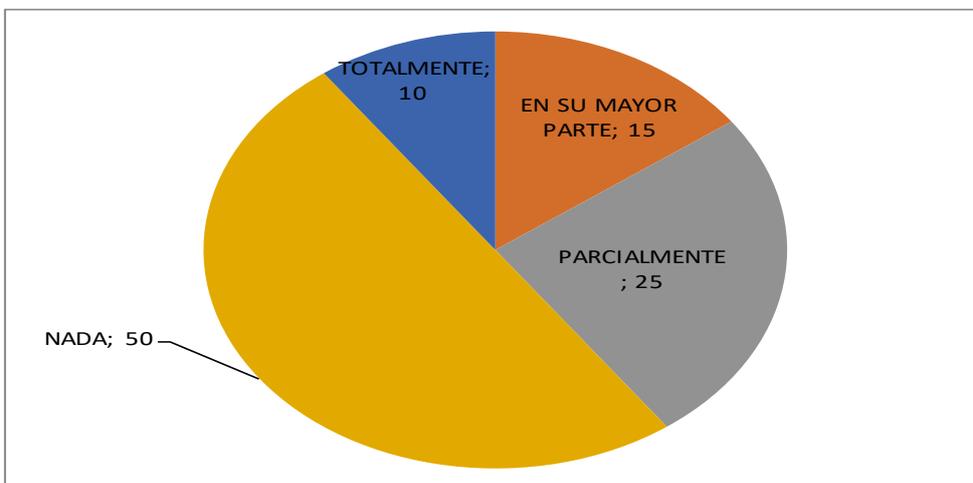
2. ¿Cuándo acude a la (empresa Pronaca) ha tenido problemas para satisfacer todas sus necesidades?

Tabla 6 - Satisfacción

ASPECTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN SU MAYOR PARTE	10	15
PARCIALMENTE	20	25
NADA	10	50
TOTALMENTE	10	10
	50	100%

Nota Autor: Anchundia C (2019)

Gráfico 2- Satisfacción



Nota Autor: Anchundia C (2019)

Interpretación: Se pudo constatar que, el 50% manifiesta que no presenta problemas para satisfacer las necesidades, mientras que el 10% manifestó lo contrario.

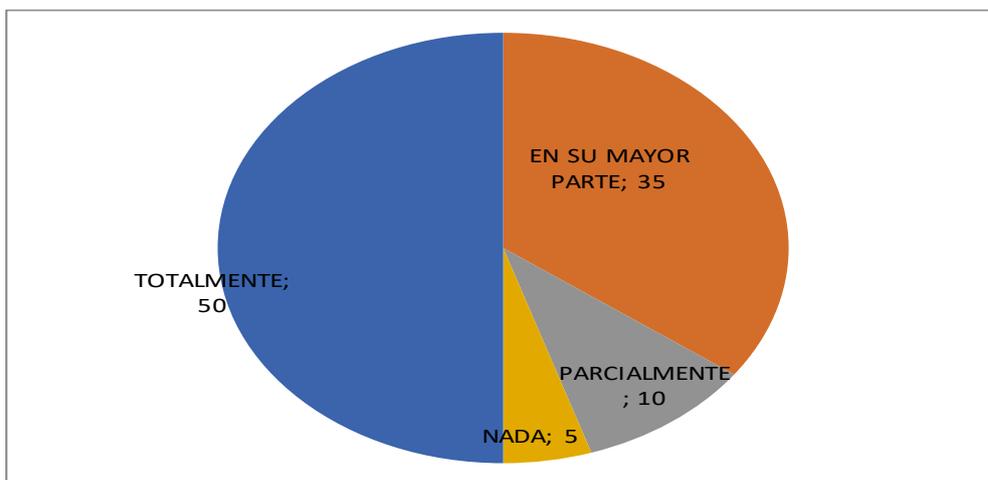
3. ¿El negocio brinda a sus clientes la total satisfacción de sus necesidades?

Tabla 7 - Brindar Satisfacción

ASPECTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN SU MAYOR PARTE	10	35
PARCIALMENTE	20	10
NADA	10	5
TOTALMENTE	10	50
	50	100%

Nota Autor: Anchundia C (2019)

Gráfico 3- Brindar Satisfacción



Nota Autor: Anchundia C (2019)

**Interpretación:** Se pudo constatar que, el 50% manifiesta que brinda a sus clientes la total satisfacción de sus necesidades, mientras que el 5% manifestó lo contrario.

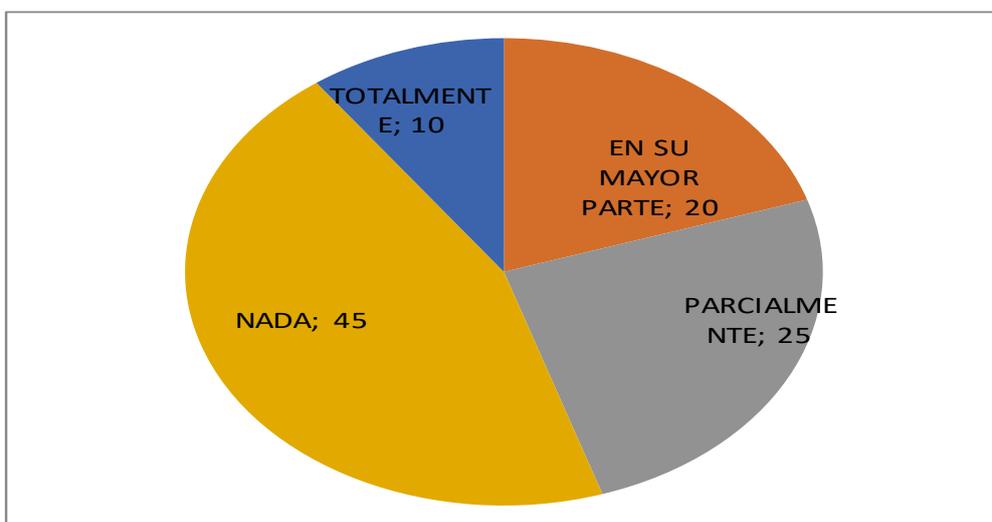
4. ¿Cuándo acude a la comercializadora, tiene problemas en contactar con la persona que pueda responder a sus demandas?

Tabla 8 – Comunicación

ASPECTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN SU MAYOR PARTE	10	20
PARCIALMENTE	20	25
NADA	10	45
TOTALMENTE	10	10
	50	100%

Nota Autor: Anchundia C (2019)

Gráfico 4- Comunicación



Nota Autor: Anchundia C (2019)

**Interpretación:** Se pudo constatar que, el 45% manifiesta que no presenta problemas en el contacto con el personal para responder a las demandas, mientras que el 10% manifestó lo contrario.

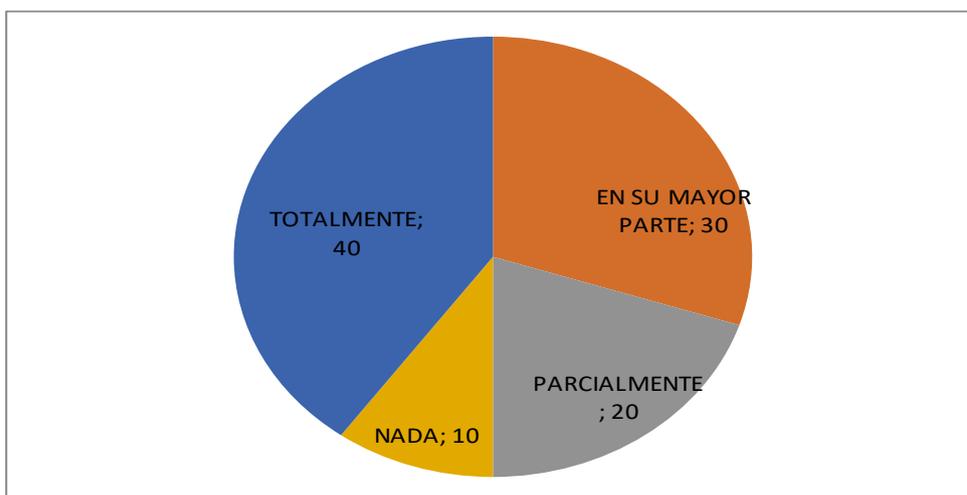
5. ¿El servicio de la comercializadora es satisfactorio y calificable como de calidad y alta eficiencia?

Tabla 9- Calidad/Eficiencia

ASPECTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN SU MAYOR PARTE	15	30
PARCIALMENTE	9	20
NADA	5	10
TOTALMENTE	28	40
	58	100%

Nota Autor: Anchundia C (2019)

Gráfico 5- Calidad/Eficiencia



Nota Autor: Anchundia C (2019)

**Interpretación:** Se pudo constatar que, el 45% manifiesta que no presenta problemas en el contacto con el personal para responder a las demandas, mientras que el 10% manifestó lo contrario.

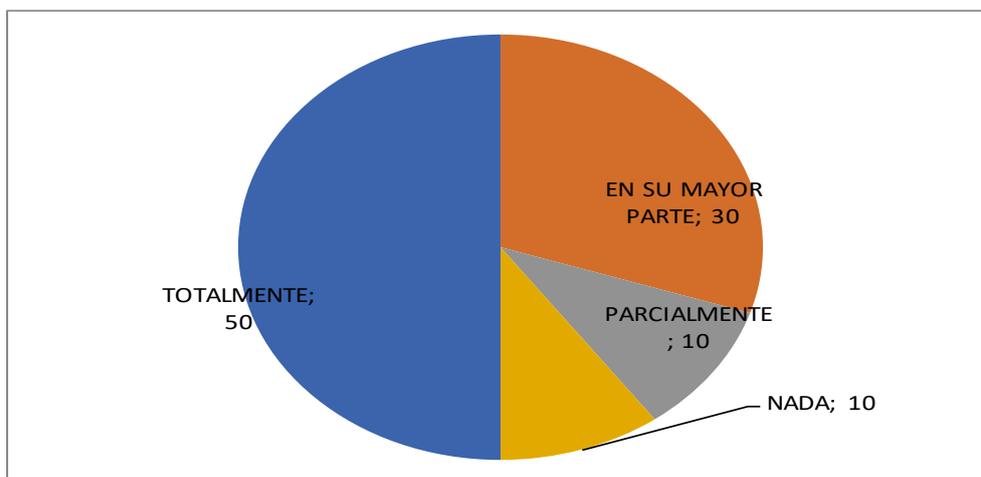
6. ¿Cree usted que el personal que atiende al público debe ser capacitado periódicamente?

Tabla 10 - Atención Capacitada

ASPECTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN SU MAYOR PARTE	10	30
PARCIALMENTE	20	10
NADA	10	10
TOTALMENTE	10	50
	50	100%

Nota Autor: Anchundia C (2019)

Gráfico 6- Atención Capacitada



Nota Autor: Anchundia C (2019)

**Interpretación:** Se pudo constatar que, el 50% el personal debe ser capacitado periódicamente, mientras que el 10% manifestó lo contrario.

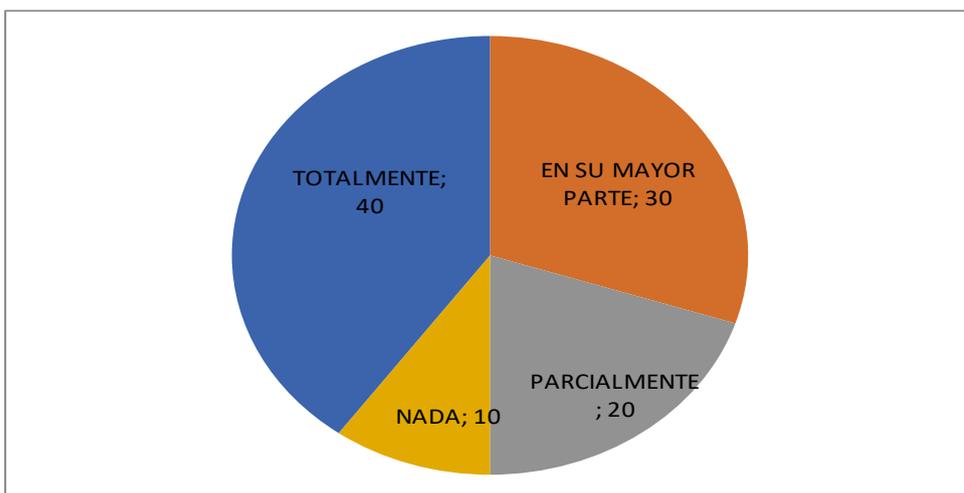
7. ¿Ha podido comprobar que el personal dispone de oportunidades para un aprendizaje efectivo sobre las labores que deben desempeñar?

**Tabla 11 – Aprendizaje Personal**

ASPECTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN SU MAYOR PARTE	20	30
PARCIALMENTE	10	20
NADA	10	10
TOTALMENTE	10	40
	50	100%

Nota Autor: Anchundia C (2019)

**Gráfico 7- Aprendizaje Personal**



Nota Autor: Anchundia C (2019)

**Interpretación:** Se pudo constatar que, el 40% pudo constatar que el personal dispone de oportunidades para aprendizaje, mientras que el 10% manifestó lo contrario.

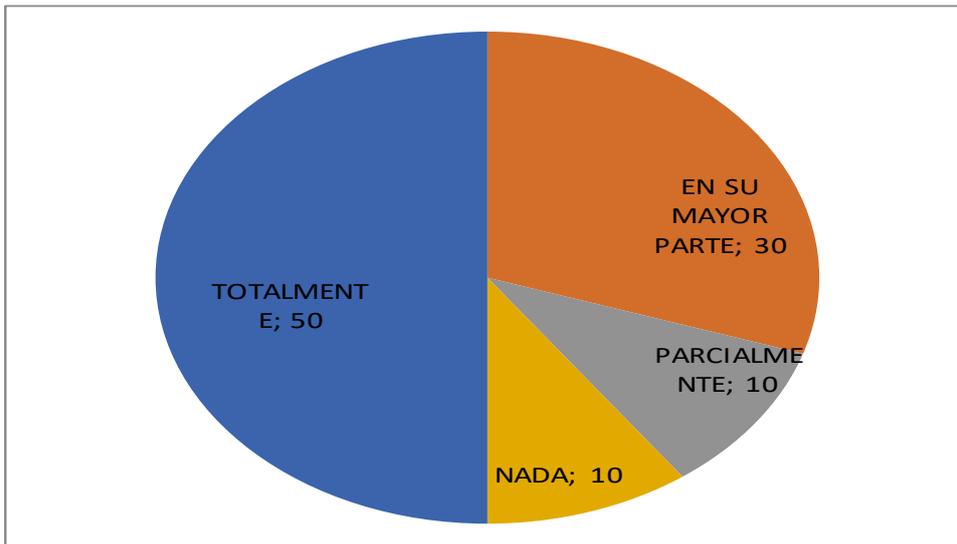
8. ¿Conoce la filosofía empresarial declarada por la comercializadora de Auto-repuestos?

Tabla 12 - Filosofía Empresarial

ASPECTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN SU MAYOR PARTE	20	30
PARCIALMENTE	4	10
NADA	4	10
TOTALMENTE	30	50
	58	100%

Nota Autor: Anchundia C (2019)

Gráfico 8- Filosofía Empresarial



Nota Autor: Anchundia C (2019)

**Interpretación:** Se pudo constatar que, el 50% conoce de la filosofía de Pronaca, mientras que el 10% manifestó lo contrario.

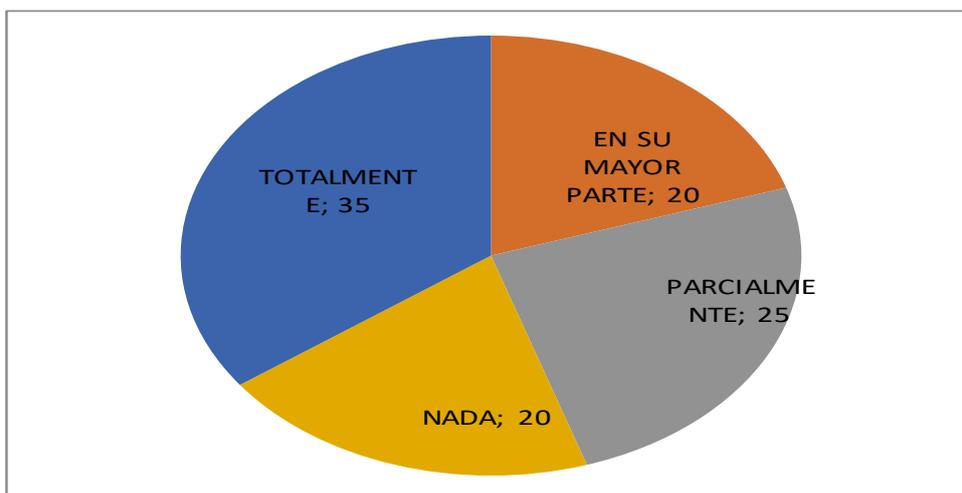
9. ¿Consideran que poseen competencias laborales y estas han sido desarrolladas por la capacitación recibida?

**Tabla 13 - Competencia Laborales**

ASPECTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN SU MAYOR PARTE	10	20
PARCIALMENTE	20	25
NADA	10	20
TOTALMENTE	10	35
	50	100%

Nota Autor: Anchundia C (2019)

**Gráfico 9- Competencia Laborales**



Nota Autor: Anchundia C (2019)

**Interpretación:** Se pudo constatar que, el 35% posee competencia laboral, mientras que el 20% manifestó lo contrario.

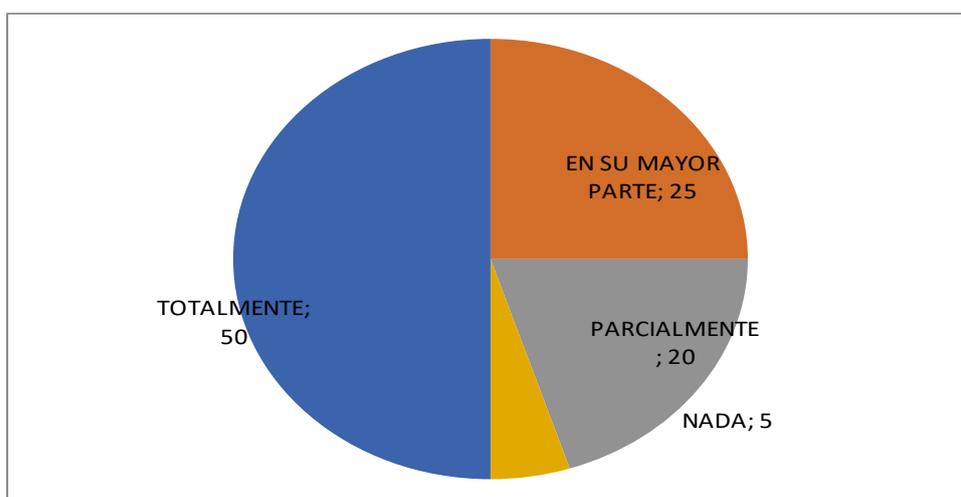
**10. ¿La imagen del negocio se puede calificar como excelente y es el resultado de la calidad del trabajo que ustedes efectúan?**

**Tabla 14 - Calificación Trabajo**

ASPECTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN SU MAYOR PARTE	10	25
PARCIALMENTE	20	20
NADA	10	5
TOTALMENTE	10	50
	50	100%

**Nota Autor: Anchundia C (2019)**

**Gráfico 10- Calificación Trabajo**



**Nota Autor: Anchundia C (2019)**

**Interpretación:** Se pudo constatar que, el 50% califica como excelente en base a la calidad del trabajo, mientras que el 5% manifestó lo contrario.

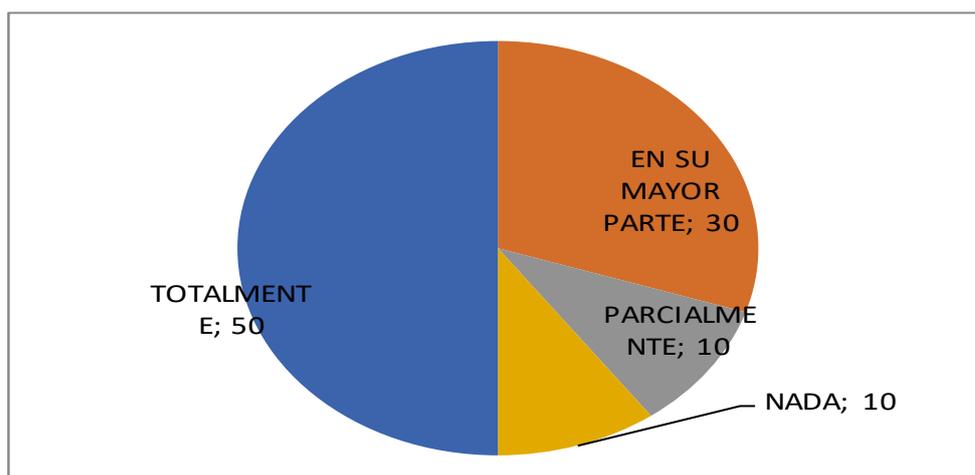
11. ¿Los clientes de (Pronaca) consideran que la atención recibida les permite satisfacer sus necesidades, por lo tanto, se convierten en clientes fieles?

**Tabla 15 – Fidelidad**

ASPECTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN SU MAYOR PARTE	10	30
PARCIALMENTE	20	10
NADA	10	10
TOTALMENTE	10	50
	50	100%

Nota Autor: Anchundia C (2019)

**Gráfico 11- Fidelidad**



Nota Autor: Anchundia C (2019)

**Interpretación:** Se pudo constatar que, el 50% la atención les permite satisfacer sus necesidades y crea clientes fieles, mientras que el 10% manifestó lo contrario.

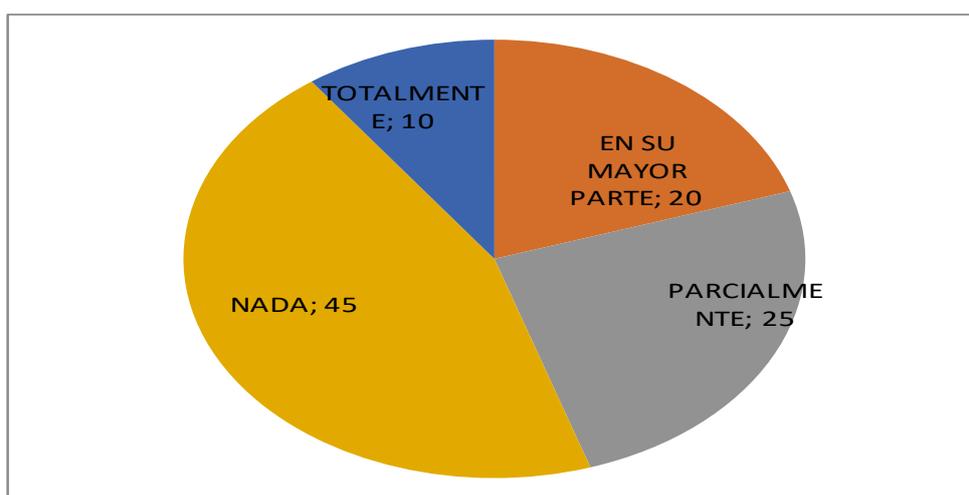
12. ¿Alguna vez ha recibido comentarios de los clientes, expresando que es necesario que se los capacite en atención y calidad de servicio?

**Tabla 16 – Capacitación**

ASPECTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN SU MAYOR PARTE	10	20
PARCIALMENTE	20	25
NADA	10	45
TOTALMENTE	10	10
	50	100%

Nota Autor: Anchundia C (2019)

**Gráfico 12- Capacitación**



Nota Autor: Anchundia C (2019)

**Interpretación:** Se pudo constatar que, el 45 se ha recibido comentarios de los clientes, expresando que es necesario que se los capacite en atención y calidad de servicio, mientras que el 10% manifestó lo contrario.

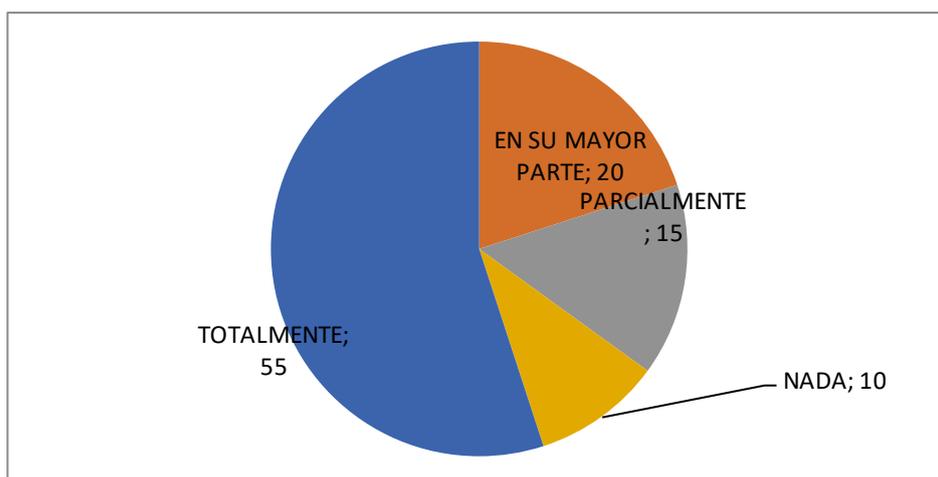
13. ¿El ambiente laboral en la comercializadora es satisfactorio como resultado de recibir la oportunidad de un aprendizaje que permita mejorar el desempeño laboral?

**Tabla 17 - Mejora Desempeño Laboral**

ASPECTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN SU MAYOR PARTE	10	20
PARCIALMENTE	20	15
NADA	10	10
TOTALMENTE	10	55
	50	100%

Nota Autor: Anchundia C (2019)

**Gráfico 13- Mejora Desempeño Laboral**



Nota Autor: Anchundia C (2019)

**Interpretación:** Se pudo constatar que, el 55 del ambiente laboral en la comercializadora es satisfactorio como resultado de recibir la oportunidad de un aprendizaje que permita mejorar el desempeño laboral, mientras que el 10% manifestó lo contrario.

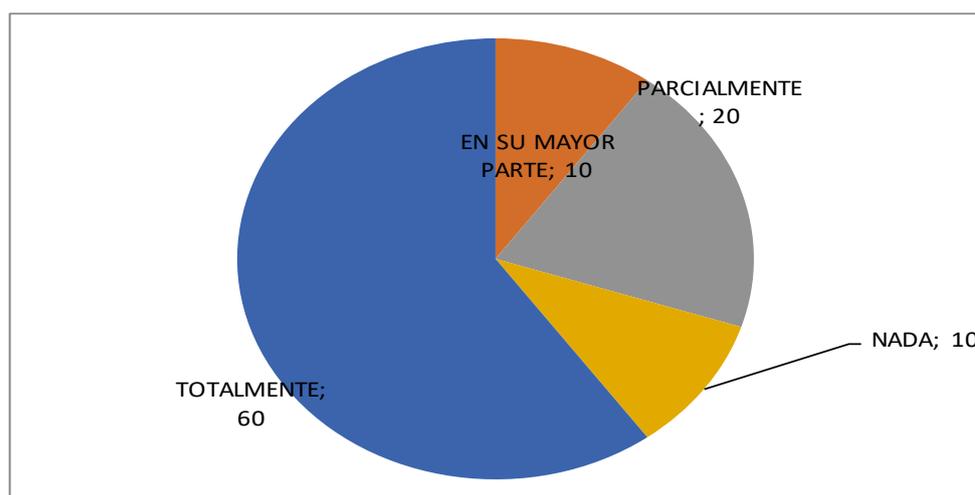
14. ¿La empresa (Pronaca) premia su esfuerzo por un trabajo bien hecho y promueve el que usted siga mejorando su desempeño a través de la capacitación?

**Tabla 18 - Mejora Con Capacitación**

ASPECTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN SU MAYOR PARTE	20	10
PARCIALMENTE	10	20
NADA	10	10
TOTALMENTE	10	60
	50	100%

Nota Autor: Anchundia C (2019)

**Gráfico 14- Mejora Con Capacitación**



Nota Autor: Anchundia C (2019)

**Interpretación:** Se pudo constatar que, el 60% premia su esfuerzo por un trabajo bien hecho y promueve el que usted siga mejorando su desempeño a través de la capacitación, mientras que el 10% manifestó lo contrario.

## Análisis Entrevista

Formulario	Gerente
<b>1. ¿Qué piensa usted acerca de la Gestión de Calidad?</b>	La gestión de calidad no trata más que del servicio que se da en representación de una empresa frente a los posibles clientes, brindando entre otras cosas seguridad al promocionar los productos.
<b>2. ¿Cree usted que la Gestión de calidad es importante dentro de una organización?</b>	La verdad es un punto fundamental es como una carta de presentación.
<b>3. ¿Considera usted que la Gestión de calidad va relacionada con la satisfacción al cliente?</b>	Pus si puesto que con un buen manejo de lo que se va a ofrecer se puede llegar a complacer las necesidades del cliente.
<b>4. ¿Cómo podría definir usted la satisfacción al cliente?</b>	Satisfacer al cliente no es más que cumplir con sus necesidades abarcando todos los puntos posibles para poder llegar a la fidelidad del mismo dentro del mercado.

<p><b>5. ¿Considera usted fundamental el capacitar al personal en cuanto a todos los ámbitos que requiera la empresa?</b></p>	<p>Un personal calificado siempre deja una buena impresión en el mercado, los clientes siempre se fijan en lo más mínimo por lo tanto tener al personal apto para cualquier situación nos permite tener una base sobre la cual se puede trabajar en mejoras.</p>
<p><b>6. ¿Cada cuánto considera favorable capacitar al personal?</b></p>	<p>Las capacitaciones deben ser constantes actualmente el mundo se encuentra digitalizado por así decirlo lo que nos hace recurrir a la tecnología que en cierto punto nos acorta muchos puntos en cuanto al tiempo en gestión.</p>
<p><b>7. ¿Es importante implementar tecnología digitalizada dentro del campo operacional?</b></p>	<p>Si se habla de costes y mejora de tiempo es considerado beneficioso el implemento mecánico digitalizado dentro del campo operacional.</p>
<p><b>8. ¿Llevar a cabo un control acerca de la instrucción del personal en cuanto al uso de la tecnología es considerado como punto favorable?</b></p>	<p>En mi opinión si, puesto que podemos saber hasta qué punto los trabajadores conocen acerca de la tecnología y sobre quienes la capacitación debe ser intensa.</p>
<p><b>9. ¿Es natural que no todos en el campo conozcan el uso de la tecnología?</b></p>	<p>Depende creo del departamento en el cual se van a desempeñar, más sin embargo no estaría de más capacitar al personal.</p>

<p><b>10.¿Un buen personal puede llegar a calificar a la empresa como preferida dentro de un mercado?</b></p>	<p>Actualmente el mercado está competitivo todos quieren ofrecer lo mejor todos quieren tener comunicación asertiva con el cliente, pero eso solo se logra con un personal capacitado capaz de poder solventar cualquier duda en cuanto a la aceptación del producto.</p>
---	---

### **Interpretación:**

- En base a la entrevista realizada se pudo dar cuenta que el personal de PRONACA necesita de capacitación para poder gestionar sobre todo el campo tecnológico.
- El Departamento de Talento Humano debe requerir especialización dentro de los empleados con conocimientos base en el uso de implementos tecnológicos.
- La propuesta de un plan de capacitación ayudaría de manera idónea en cuanto al desenvolvimiento en cuanto atención al cliente y gestión de calidad
- La evaluación al personal en determinados periodos puede justificar el promedio de la capacitación y los puntos a referirse
- Como conclusión la empresa PRONACA presenta una media en cuanto al implemento de sistemas tecnológicos por lo que como sugerencia se debe usar un plan de capacitación a fin de que el personal encargado ofrezca un servicio de calidad que ayude a minimizar tiempo y costes.

**Anchundia Bravo Christian Eduardo**

**Ruc:0930967302**

PLAN DE CAPACITACIÓN

<i>acción Formativa</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Resultados Esperados</i>	<i>Colectivos</i>	<i>Duración (horas)  Fecha</i>	<i>Presupuesto</i>	<i>Responsable</i>
<b><i>Gestión de Calidad</i></b>	Facilitar a los participantes un conjunto de información con una mejora de calidad exponente para ponerla en práctica dentro de los parámetros empresariales	La máxima atención y puesta en práctica de los temas impartidos por parte de los expositores	Dirigido al Personal administrativo y operativo	12  15 Octubre 2018	\$900	Gerente General  Facilitador

<b><i>Plan de Comunicación</i></b>	Diseñar Técnicas para un plan idóneo comunicativo	Talleres participativos que involucren a los asistentes	Dirigido al Personal administrativo y operativo	10 02 Nov 2018	\$900	Gerente General Facilitador
<b><i>Técnicas De Ventas</i></b>	Entregar de herramientas idóneas para cada departamento que va a participar	Ayuda al personal a la mejora de sus ventas	Dirigido al operativo	12 08 Dic 2018	\$900	Gerente General Facilitador

<b>Manejo de Conflictos</b>	Desarrollar estrategias para una resolución idónea para los conflictos que se puedan presentar	Manejo de conflictos, y uso de herramientas de pronta solución	Dirigido al Personal administrativo y operativo	12  16 Enero 2019	\$900	Gerente General  Facilitador
<b>Total=</b>					\$ 3.600	

El total de valores corresponde para la Empresa Pronaca, cuya situación es capacitar a los trabajadores para mejorar su capacidad laboral tanto en el área administrativa y operativa.

## Conclusiones

- Se fundamentó las teorías de Talento Humano y Satisfacción al Cliente en la Empresa Pronaca.
- Se diagnosticó el despacho de producto en la empresa Pronaca.
- Se elaboró el plan de capacitación al Talento Humano en la Administración del Producto en la Empresa Pronaca.
- Se preparó el personal de estar totalmente calificado para las tareas a realizar.
- Se brinda el negocio a todos sus clientes la satisfacción a sus necesidades.
- El servicio de la comercializadora es satisfactorio y calificable como la de calidad y alta eficiencia.
- El personal que es atendido al público debe ser capacitado periódicamente.
- El personal dispone de oportunidades para un aprendizaje efectivo sobre las labores que deben desempeñar.
- Se conoce la filosofía empresarial declarada por la comercializadora.
- Poseen competencia laboral y estas han sido desarrollada por la capacitación recibida.
- Excelente resultado de la calidad de trabajo que ustedes efectúan los trabajadores.
- La atención recibida les permite satisfacer sus necesidades y por lo tanto son clientes fieles.

## Recomendaciones

- Aplicar las teorías de Talento Humano y Satisfacción al Cliente en la Empresa Pronaca.
- Una vez ejecutado los eventos de despacho de producto en la Empresa Pronaca se deberá dar el seguimiento adecuado para la verificación del mismo.
- Aplicar las evaluaciones correspondientes a cada situación de evento programado.
- Se consideró más del 45% del personal calificado en sus tareas en la Empresa Pronaca.
- Aplicó que del 50% el personal deberá ser capacitado periódicamente en la Empresa Pronaca.
- Se redactó que más del 50% del personal de la Empresa Pronaca conoce la filosofía de su empresa.
- Capacitar al personal para obtener un mayor resultado que se está obteniendo.
- Establecer mecanismo para satisfacer las necesidades del cliente en la Empresa Pronaca.
- Diseñar programas para el personal para mejorar su aprendizaje laboral.
- Más del 60% el personal mejora su desempeño a través de sus capacitaciones.
- Se ha recibido comentarios de los clientes expresando que es necesario que se los capacite en atención de calidad de servicio.

## **Bibliografía**

Alles, A. (2009) *“construyendo Talento Programas de Desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad de las organizaciones”*, Editorial castellano, Buenos Aires, Argentina.

Cuesta, S. (2010) *“Gestión de Talento Humano y del Conocimiento”*, Editorial Castellano, Bogotá, Colombia.

Ongallo, C. (2012) *“Cliente y el Servicio Posventa, Editorial Castellano”*, Madrid, España.

Granados, C. (1997) *“Atención del Cliente de Información en Época de Globalización”*, Editorial Castellano, Turrialba, Costa Rica.

Bajac, E. (2008) *“La Gestión del Marketing de Servicios”*, Editorial Castellano, Naucalpan, México.

Granados, M. (2009) *“Tecnologías y Herramientas de Gestión”*, Editorial Castellano, Bogotá, Colombia.

La Salle, D. (2003) *“Como Añadir Valor a sus Productos y Servicios”*, Editorial Castellano, Madrid, España.

Fontalvo, T. (2010) *“La Gestión de la Calidad en los Servicios”*, Editorial Castellano, Barcelona, España.

Pérez, V. (2006) *“Calidad Total en la Atención al Cliente”*, Editorial Castellano, Madrid, España.

Martin, E. (2004) *“De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del Cliente”*, Editorial Limusa S.A. Madrid, España.

Villaseca, D. (2014) *“Innovación y Marketing de Servicios en la era Digital”*, Edición Castellano, Madrid, España.

Prieto, P. (2013) *“Modelo de Gestión del Talento Humano como Estrategia Para Retención del Personal”*, Editorial Castellano, Medellín, Colombia.

Armas, Y. Llanos, M. (2017) *“Gestión de Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales”*, Editorial Castellano, Samborondón, Ecuador.

Mejía, A. Montoya, A. (2010) *“Capacitación Integral del Talento Humano por Competencia, Orientada Hacia la Innovación Tecnológica y el Mejoramiento Productivo”*, Editorial Castellano, Cali, Colombia.

Correa, L. Janeth, L. (2007) *“El Talento Humano, una Estrategia de Éxito en las Empresas Culturales”*, Editorial Castellano, Bogotá, Colombia.

Heizer, J. (2000) *“Principios de Administración de Operaciones”*, Editorial Castellano, Monterrey, México.

Denton, K. (1991) "*Calidad en el servicio a los Clientes*", Editorial Castellano, Madrid, España.

Larrea, P. (1991) "*Calidad del Servicio del Marketing a la Estrategia*", Editorial Días de Santos S.A. Madrid, España.

Fonseca, S. (1984) "*Programa de Capacitación*", Editorial Castellano, Bogotá, Colombia.

Silíceo, A. (2004) "*Capacitación y Desarrollo al Personal*", Editorial Limusa S.A. México.

**ANEXOS**



1.22

Carta Aval

Te Alimenta bien

Guayaquil, 19 de febrero del 2019

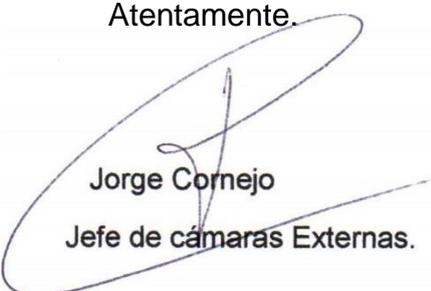
Sr. Christian Anchundia Bravo.

**EGRESADO DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO.**

Presente. –

En consideración a solicitud presentada donde nos solicita autorización para desarrollar la investigación, previa la obtención del Título de Tecnólogo en Administración de Empresas, con el tema "**PROPUESTA AL PLAN DE CAPACITACIÓN, EN LA ADMINISTRACIÓN DEL PRODUCTO, PARA LA SATISFACCION DEL CLIENTE DE LA EMPRESA PRONACA, AÑO 2019**" debo informar que una vez analizada la repuestas delo jefe inmediato del área Cámaras Externas, autoriza la realización de la misma y procede toda la información necesaria para su desarrollo. Particular que pongo a su conocimiento para los fines correspondientes.

Atentamente.



Jorge Cornejo

Jefe de cámaras Externas.

---

1.23

## Datos de Entrevista

**Lugar:** km 16 VIA DAULE

**Fecha:** 16/11/2018

**Hora Inicio:**

**Hora Fin:**

**Entrevistador:** CHRISTIAN ANCHUNDIA BRAVO.

**Entrevistado:** WILSON SANISACA NAULA.

### Objetivo:

- Mejorar la satisfacción de los empleados de la Empresa Pronaca.
- Incrementar la productividad de los empleados de la Empresa Pronaca.

### Formulario:

1. ¿Qué piensa usted acerca de la Gestión de Calidad?
2. . ¿Cree usted que la Gestión de calidad es importante dentro de una organización?
3. ¿Qué piensa usted acerca de la Gestión de Calidad?
4. . ¿Cree usted que la Gestión de calidad es importante dentro de una organización?
5. ¿Considera usted que la Gestión de calidad va relacionada con la satisfacción al cliente?
6. ¿Cómo podría definir usted la satisfacción al cliente?
7. ¿Considera usted fundamental el capacitar al personal en cuanto a todos los ámbitos que requiera la empresa?
8. ¿Cada cuanto considera favorable capacitar al personal?
9. ¿Es importante implementar tecnología digitalizada dentro del campo operacional?
10. ¿Llevar a cabo un control acerca de la instrucción del personal en cuanto al uso de la tecnología es considerado como punto favorable?
11. ¿Es natural que no todos en el campo conozcan el uso de la tecnología?
12. ¿Un buen personal puede llegar a calificar a la empresa como preferida dentro de un mercado?

## Saludos

Yo, Christian Eduardo Anchundia Bravo estudiante del Instituto Tecnológico Superior Técnico Bolivariano del curso ASO- 33 de la Carrera Administración de Empresa hago este cuestionario presente que nos ayuda a obtener la información necesaria si nuestra investigación sobre Capacitar al Talento Humano y Satisfacción al Cliente tiene como objetivo conocer la magnitud y herramienta para recolectar datos necesarios hacia nuestra investigación.

Esta información se tratará de forma anónima y confidencial, responda a todas las preguntas que le corresponda, si tiene problemas o dificultades para comprender las preguntas y desee más información puede comunicarse con nosotros.

## Objetivo:

- Lograr que las sesiones de capacitación, las reuniones y las orientaciones sean más efectivas en la Empresa Pronaca.
- Retener empleados de calidad en la Empresa Pronaca.

## Instrucciones:

En las proposiciones o reactivos que se presente a continuación existen (5) alternativas de repuestas, responda según su apreciación:

- Señale con una (x) en la casilla correspondiente a la observación que se ajuste a su caso en particular.
- Asegúrese de marcar 5 una sola alternativa para cada pregunta.
- Por favor, no deje ningún ítem sin responder para que exista una mayor confiabilidad en los datos recabados.
- Si surge alguna duda, consulte al encuestador.
- Utilizar bolígrafo de color Azul o Negro, sin tachones ni borrones.

## CUESTIONARIO

**1 ¿El personal da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar?**

Totalmente	En su mayor parte	Parcialmente	Nada
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2 ¿Cuándo acude a la (empresa Pronaca) ha tenido problemas para satisfacer todas sus necesidades?**

Totalmente	En su mayor parte	Parcialmente	Nada
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3 ¿El negocio brinda a sus clientes la total satisfacción de sus necesidades?**

Totalmente	En su mayor parte	Parcialmente	Nada
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4 ¿Cuándo acude a la comercializadora, tiene problemas en contactar con la persona que pueda responder a sus demandas?**

Totalmente	En su mayor parte	Parcialmente	Nada
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5 ¿El servicio de la comercializadora es satisfactorio y calificable como de calidad y alta eficiencia?**

Totalmente	En su mayor parte	Parcialmente	Nada
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6 ¿Cree usted que el personal que atiende al público debe ser capacitado periódicamente?**

Totalmente	En su mayor parte	Parcialmente	Nada
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7 ¿Ha podido comprobar que el personal dispone de oportunidades para un aprendizaje efectivo sobre las labores que deben desempeñar?**

Totalmente	En su mayor parte	Parcialmente	Nada
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8 ¿Conoce la filosofía empresarial declarada por la comercializadora de Auto-repuestos?**

Totalmente	En su mayor parte	Parcialmente	Nada
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**9 ¿Consideran que poseen competencias laborales y estas han sido desarrolladas por la capacitación recibida en ...?**

Totalmente	En su mayor parte	Parcialmente	Nada
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**10 ¿La imagen del negocio se puede calificar como excelente y es el resultado de la calidad del trabajo que ustedes efectúan?**

Totalmente	En su mayor parte	Parcialmente	Nada
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**11 ¿Los clientes de (Pronaca) consideran que la atención recibida les permite satisfacer sus necesidades, por lo tanto, se convierten en clientes fieles?**

Totalmente	En su mayor parte	Parcialmente	Nada
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**12 ¿Alguna vez ha recibido comentarios de los clientes, expresando que es necesario que se los capacite en atención y calidad de servicio?**

Totalmente	En su mayor parte	Parcialmente	Nada
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13 ¿El ambiente laboral en la comercializadora es satisfactorio como resultado de recibir la oportunidad de un aprendizaje que permita mejorar el desempeño laboral?**

Totalmente

En su mayor parte

Parcialmente

Nada

**14 ¿La empresa (Pronaca) premia su esfuerzo por un trabajo bien hecho y promueve el que usted siga mejorando su desempeño a través de la capacitación?**

Totalmente

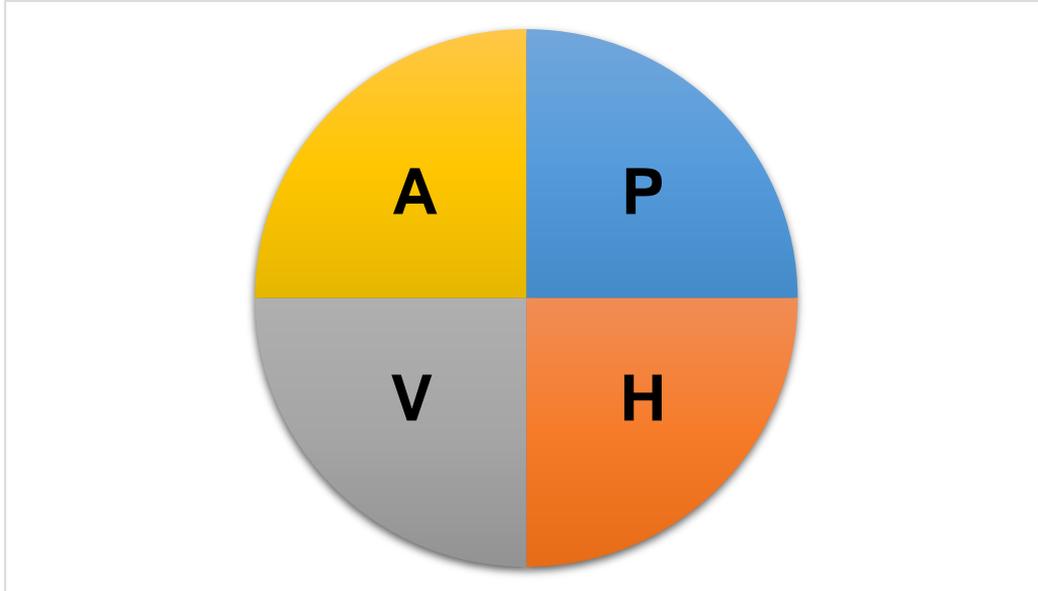
En su mayor parte

Parcialmente

Nada

## Anexos

### Ciclo P.H.V.A - Gráfico 1



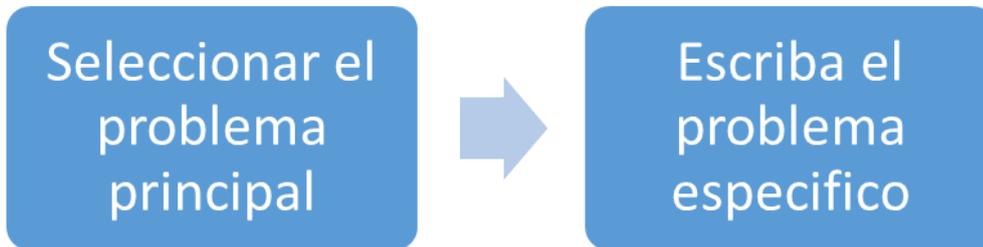
¿Cómo se mueve la rueda de Deming o Ciclo P.H.V.A.?

Si se tiene un problema o proyecto que debe resolverse, el círculo de calidad o grupo de mejoramiento:

1. Diseña un “PLAN” de trabajo o un plan de solución.
2. Luego se implementa este plan en una pequeña escala y a manera de prueba. “HACER”.
3. Después el grupo “VERIFICA” los resultados o efectos del plan de prueba.
4. Por último, se toma decisiones respecto al plan y a los resultados obtenidos “ACTUAR”. Estas actividades pueden llevar a aceptar los resultados obtenidos o bien al diseño de un nuevo plan y el ciclo avanza girando, generando la mejora continua.



## Elementos de la ruta de la Calidad



### PASO Nº 1 "EL PROBLEMA O PROYECTO"

#### Objetivos

- Definir con claridad el problema
- Determinar las razones por las cuales se va a trabajar en ese proyecto y no en otro
- Identificar la mejora que se persigue en términos del impacto que tiene en el cliente externo o interno

#### Cómo Aplicarlo

Utilice las 5W/2H (What) que, (why) porque, (where) donde, (who) quien, (when) cuando, (how) como, (how much) cuanto (\$)

QUE: Liste los problemas o situaciones que se puedan mejorar en sus actividades o en su área de trabajo, seleccione los problemas prioritarios, los más importantes.

Recuerde que no todos los problemas tienen el mismo grado de importancia (los pocos vitales y los muchos triviales)

Seleccione aquel problema que se convertirá en el apoyo el cual le trabajara el Circulo de Calidad o Grupo de mejoramiento

¿POR QUÉ?: Defina con el grupo claramente las razones de importancia del problema seleccionado: porque es importante para el Circulo de Calidad y para la empresa

**Nota:** Si el circulo de calidad no entiende la importancia del proyecto, sus esfuerzos serán mediocres y quizás abandonen el proyecto a mitad del camino.

**DONDE:** Determine la ubicación del proyecto, Por Ejemplo, dado un problema circunscribirse a una de las áreas específicas. Por decir: sección procesada

**QUIEN:** Determine los responsables de llevar a cabo cada una de las etapas del proyecto

**CUANDO:** Determine la fecha limita para alcanzar la solución del problema, esto es, determinación del proyecto. Un proyecto que no tiene cronograma de trabajo bien sólido, será un proyecto con bajo nivel de prioridad

**COMO:** Reúna toda la información disponible cualitativa y cuantitativa que nos permita:

- Mostrar el comportamiento histórico del problema
- Señalar la importancia que tiene, sus efectos y las consecuencias

**CUANTO:** Cuantifique el problema (\$) y que tan frecuente ocurre.

## Herramientas a utilizar

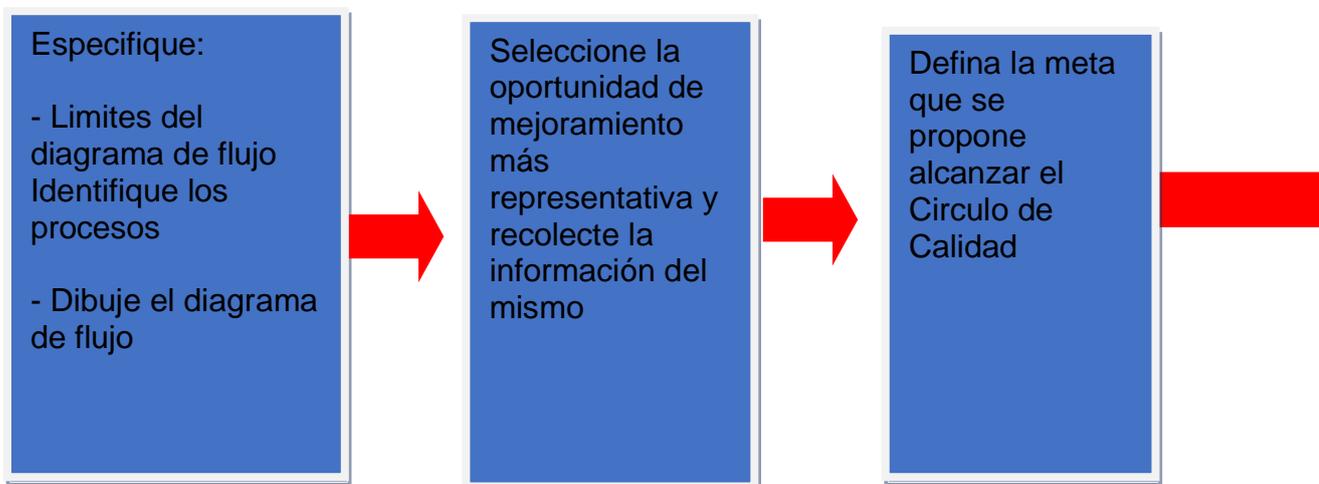
Tormenta de ideas

## Etapas

1. Definición del tema
2. Producción de las ideas
3. Análisis de las ideas producidas



## PASO N°2 “LA SITUACION ACTUAL”



## **Objetivos:**

-Definir la situación actual, observando el problema desde diversas perspectivas y recolectando la mayor información posible acerca del mismo.

En este segundo paso la Ruta de la Calidad, se busca conocer las características del problema.

## **Cómo Aplicarlo:**

Dibuje el diagrama de flujo del proceso, ya que en este es la representación de lo que está ocurriendo actualmente en el proceso.

Identifique en el diagrama de flujo las operaciones o actividades de cada proceso.

Defina los tipos de defectos u oportunidades de mejoramiento que ocurren en cada proceso

- Diseñe la hoja de recolección de datos
- Recolecte la información considerando el tiempo que ocurren los defectos o daños. Por ejemplo: ¿Ocurren durante el turno de mañana, en el de la tarde o en el de la noche?

¿Varía según el día de la semana?

¿El problema sucedía anteriormente o es reciente?

¿El problema se presenta para todas las referencias del producto elaborado o para una en particular?

- Grafique la información o los datos (Gráficos de línea, Pareto, Torta)
- Seleccione con base en los datos, aquel defecto u oportunidad de mejoramiento más representativa para el flujo y para la empresa
- Defina la meta que el Circulo de Calidad se propone lograr, así:

- Inicie con un “VERBO” en modo infinitivo que identifique acción. Ej., reducir, eliminar, incrementar.
- Escriba a continuación el “Que” se va a reducir, eliminar o incrementar.
- Magnifique el “Cuanto” y “Donde” se va a lograr con la meta.
- Defina el “Cuando”. Fecha límite para alcanzar la meta

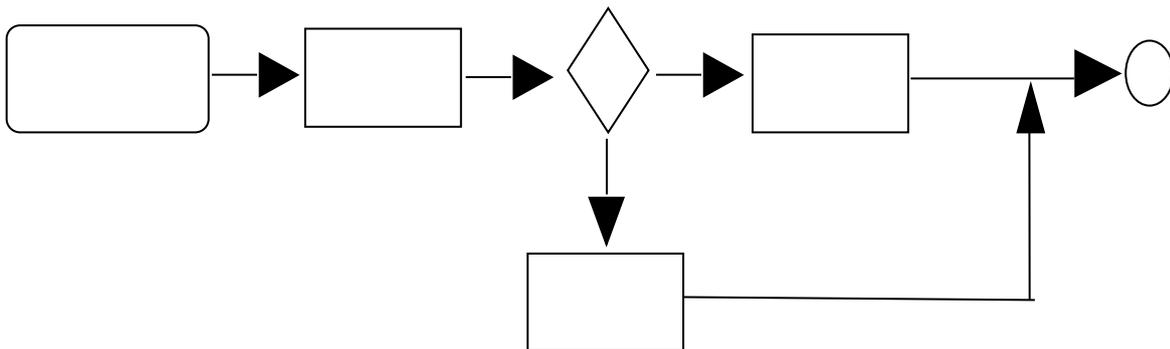
### Ejemplo

Reducir el desperdicio en 5% en la sección de procesados a octubre 30/93

▲  
Verbo
▲  
Qué
▲  
Cuánto
▲  
Dónde
▲  
Cuándo

### Herramientas a utilizar:

Diagrama de flujo



### PASO N°3 “EL ANÁLISIS”



## **Objetivos:**

-Identificar las causas que tienen mayor impacto en el problema o que lo ocasionan y sobre las cuales se va a trabajar.

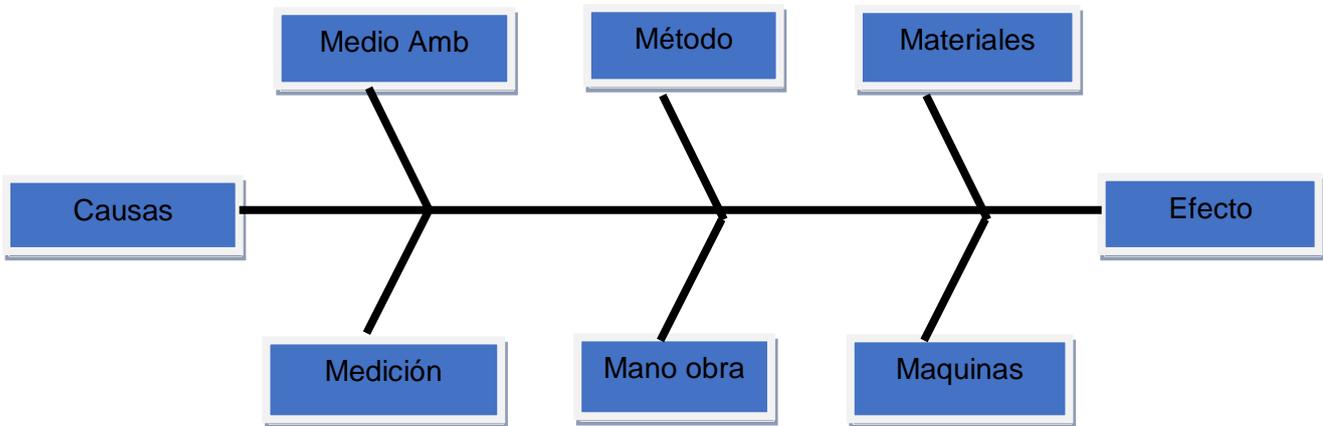
## **Cómo Aplicarlo:**

- Genere una tormenta de ideas sobre las causas posibles.
- Elabore un primer diagrama causa-efecto con todos aquellos factores que de una u otra manera pueden estar relacionados con el proyecto; estos se llaman “CAUSAS POSIBLES”
- Haga un diagrama causa-efecto con solo estas causas.
- todavía no podemos determinar que las causas evaluadas con altas probabilidades sean de causa raizales del problema, porque los datos utilizados hasta ahora solo nos han permitido establecer hipótesis, por lo tanto, tenemos que obtener nuevos datos para validar las causas probables.
- El aprobar las hipótesis de las causas probables significa investigar si realmente existe una relación ente las causas probables y los resultados de esta manera identificamos las “CAUSAS RAIZALES” del problema.
- La(s) causa(s) raizal(s) son los factores causales básicos que se corrigen o eliminan, impedirán la recurrencia del problema.
- Debemos evitar tomar decisiones acerca de las causas raizales identificadas por votación que, aunque sea democrático carece de validez científica.
- Las acciones remediales o contramedidas deben emprenderse contra los factores de mayor casualidad y no contra los que tienen un efecto menor. Es por esto que tenemos que investigar e integrar toda la información y determinar o descubrir cuáles son las causas raizales del problema

**Herramientas a utilizar:**

- Hoja de recolección de datos

**Diagrama causa-efecto**



**Tipo de información que debe ser utilizada en cada etapa de análisis**

criterio tipo de causas	Experiencia y/o tecnología	Datos	Simulación y/o experimentos
	X		
	X	X	
	X	X	X

**PASO N°4 “LA ACCIONES”**



## **Objetivos:**

Determine las acciones o contramedidas particulares que se van a realizar para minimizar o eliminar las causas raízales del problema.

## **Cómo Aplicarlo:**

- Haga una distinción estricta entre acciones para remediar el problema, que nos permita buscar mejoras a corto plazo y acciones emprendidas para eliminar los factores causales; prevención de la recurrencia del problema en largo plazo.
- Defina un plan de trabajo contra las causas raízales. Estas se llaman acciones o contramedidas tanto correctivas como preventivas del problema. Especifique quien es el responsable de cada acción igualmente el cómo y cuándo.
- Obtenga la aprobación de recursos necesarios, presupuesto si es del caso.
- Elabore un cronograma de trabajo que permita hacer un seguimiento efectivo del tiempo programado para ejecutar cada actividad planeada.
- Comunique por escrito a cada persona responsable de realizar cada acción o contramedida, lo que va hacer y porque es importante.
- Defina a aquellas personas que van a ejecutar cada acción o contramedida, para que sepan que hacer y cómo hacerlo bien.
- Determine qué datos se van a recolectar durante la ejecución quien y como.

## Herramientas a utilizar

### Plan de trabajo

Causas raíz	Acción o contramedida	Responsable	Fecha de terminación	Como
	A1	Juan Pérez	3(a) Semana Enero	
	A2	Javier Mantilla	2(a) Semana arzo	
	A3	Patricia Moreno	1(a) Semana Abril	

### Ejecución”



### Objetivo:

Ejecutarlas acciones o contramedidas que se han planeado y llevar un registro de los resultados que se obtengan.

### Cómo Aplicarlo:

- Ponga en ejecución el plan de trabajo y haga un seguimiento fiel a las acciones o contramedidas planeadas

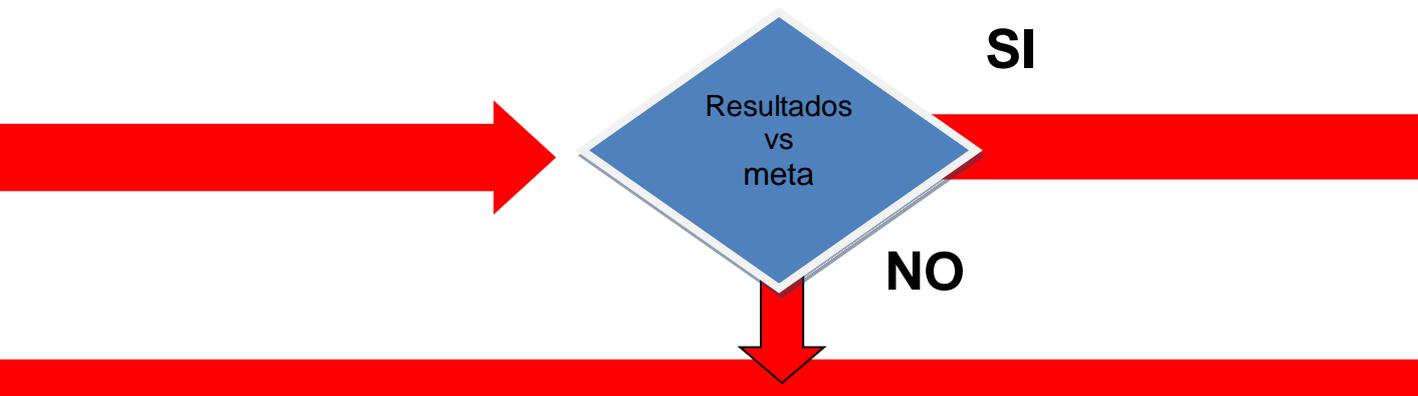
- Regístrate toda la información que permita conocer los resultados que se obtengan.
- Se debe utilizar los mismos índices considerados en los pasos dos (2) y tres (3) de la Ruta de la Calidad, con el fin de poder hacer las comparaciones.

### Herramientas a utilizar

- Hoja de recolección de datos.

Ítem	Frecuencia	Total
	IIII	6
	II	2
	IIII   III	9

### PASO N°6 “LA VERIFICACIÓN”



### Objetivo:

Comprobar la efectividad de las acciones desarrolladas sobre los resultados, tanto parciales como finales definidos en la planeación.

### **Cómo Aplicarlo:**

- Compare los resultados obtenidos en el problema, tanto antes como después de haber emprendido las acciones o contramedidas. Esta comparación nos permite mostrar el grado en que se han reducido los efectos indeseables.
- Grafique estas comparaciones Ej.: gráficos de líneas, Pareto, etc.
- Convierta los efectos a términos monetarios (\$) y compare los resultados con la meta propuesta por el Círculo de Calidad o Grupo de mejoramiento.
- Cuando el resultado de la acción (es) o contramedida (s) no es tan satisfactorio como se espera, asegúrese de que todas las acciones planteadas han sido implantadas de acuerdo con lo planeado.
- Si los resultados indeseables continúan ocurriendo, aun cuando se hayan realizado las acciones o contramedida, entonces la solución del problema ha fallado y es necesario regresar al paso N<sup>a</sup> tres (3) o "análisis" de la Ruta de la Calidad y empezar de nuevo.
- Tenga en cuenta que el problema sigue siendo potencial, hasta la implantación de las acciones preventivas. **Fotos de la Empresa**

### **Compañeros del Área Administrativa de la Empresa Pronaca.**



## Centro de Distribución de la Empresa Pronaca



**Compañeros del Área Logística Del Centro de Distribución de la Empresa Pronaca.**



**Compañeros de Calidad de Producto de la Empresa Pronaca.**



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "Propuesta de plan de capacitación al talento humano, en la administración del producto, para la satisfacción del cliente de la empresa Pronaca." y problema de investigación: ¿Cómo contribuir a la mejora del talento humano en la administración del producto, para la satisfacción al cliente, de la empresa centro distribución Pronaca, ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del guayas en el año 2018?, presentado por **Christian Eduardo Anchundia Bravo**, como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado: *Christian Anchundia*

**Christian Eduardo Anchundia Bravo**

Tutor: *Simón Prieto*

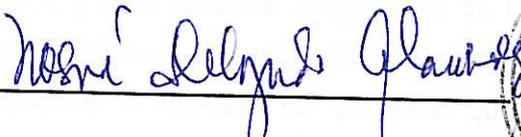
**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

  
Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESCYT



  
Firma