



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS.**

CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DISEÑO DE PROYECTO EN INVESTIGACIÓN

TEMA:

**PROPUESTA DE CAPACITACIÓN EN EL SERVICIO AL
PERSONAL TÉCNICO ELÉCTRICO EN LA
ATENCIÓN AL CLIENTE.**

AUTOR:

Benites Canchingre Wendy Priscila

TUTOR:

P.h.D. Illescas Prieto Simón Alberto

Guayaquil – Ecuador

2017



DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado principalmente a Dios, por darme salud, para tener la oportunidad de seguir con nuestros objetivos y seguir alcanzando mis metas.

A mi familia, que ha estado siempre apoyándome, por darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar con los problemas que se presentaban en el camino durante mi formación profesional.

Benites Canchingre Wendy Priscila



AGRADECIMIENTO

Al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano, por permitir formarme como profesional, y a todos los docentes por todo lo entregado y recibido en conocimientos y enseñanzas para todos estos años de carrera.

Hago presente mi gran afecto hacia ustedes mi hermosa familia, no ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su inmenso apoyo, lo complicado de lograr esta meta.

A mis amigas de clases por estar presente y apoyarnos mutuamente, en la cual hemos compartido durante estos tres años.

Y a todas esas personas que fueron partícipes de una u otra forma en este proceso de formación.

Benites Canchingre Wendy Priscila



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: “**Propuesta de capacitación en el servicio al personal técnico eléctrico en la atención al cliente**”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo afecta la ausencia de capacitación en el servicio del personal técnico eléctrico, en la atención al cliente de la Compañía DCQ S.A de la ciudad de Guayaquil, durante el periodo 2017?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: **Benites Canchingre Wendy Priscila**

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

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Benites Canchingre Wendy Priscila en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación; Propuesta de capacitación en el servicio al personal técnico eléctrico en la atención al cliente, 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 Tecnología en 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.

Benites Canchingre Wendy

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: **092202541-4**



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

Firma

CEGESCYT

ÍNDICE GENERAL

contenido

Paginas

PORTADA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	3
Situación Conflicto	4
Delimitación Espacial.....	5
Delimitación Temporal.....	5
Formulación del problema.	6
Evaluación del Problema	6
Objetivos de la Investigación	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos	7
Interrogantes del Problema	7
Justificación	7
Viabilidad	9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos.....	10
------------------------------	----

Antecedentes Referenciales.....	20
Variables de Investigación. Conceptualización.....	34
Variable Independiente.....	34
Variable Dependiente:.....	34
Definiciones Conceptuales.....	34

**CAPÍTULO III
METODOLOGÍA**

Marco Metodológico.....	38
Tipos de investigación.....	39
Diseño de investigación.....	40
Población.....	40
Características de la población.....	41
Delimitación de la población.....	41
Tipo de Muestra.....	41
Tamaño de Muestra.....	42
Métodos y Técnicas.....	42
Técnicas e instrumentos.....	43

**CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Plan de Mejora.....	55
Título de Propuesta.....	55
Ubicación sectorial y física.....	55
Objetivo de la Propuesta.....	56
Factibilidad de la Propuesta.....	56
Descripción de la Propuesta.....	57
Presupuesto.....	58
Cronograma.....	58
Evaluación impacto.....	59
Conclusiones.....	60
Recomendaciones.....	61
Bibliografía.....	62

ANEXO 1 Carta de autorización de la empresa

ANEXO 2 Organigrama de la empresa

ANEXO 3 Logotipo de la empresa

ANEXO 4 Encuesta

ANEXO 5 Fotos

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable	34
Tabla 2: Tipos	39
Tabla 3: Delimitación de la población	41
Tabla 4: Técnica e instrumentos utilizados en la investigación.....	43
Tabla 5: Percepción sobre orientación en el trabajo.....	45
Tabla 6: Percepción sobre la capacitación de la empresa.....	46
Tabla 7: Percepción sobre manejo de quejas y reclamos.....	47
Tabla 8: Percepción sobre la recepción de quejas y reclamos	48
Tabla 9: Percepción sobre ambiente laboral	49
Tabla 10: Percepción sobre las capacitaciones.....	50
Tabla 11: Realización de evaluaciones de desempeño	51
Tabla 12: Percepción sobre las evaluaciones de desempeño	52
Tabla 13: Percepción sobre la empresa	53
Tabla 14: Percepción de sitio o puesto de trabajo	54
Tabla 15: Detalle de propuesta	57
Tabla 16: Presupuesto de Propuesta	58
Tabla 17: Cronograma de Actividades	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Diagrama de Problema, causa y consecuencias	4
Gráfico 2: Tipos de necesidad de capacitación.....	24
Gráfico 3: Percepción sobre orientación en el trabajo.....	45
Gráfico 4: Percepción sobre la capacitación de la empresa.....	46
Gráfico 5: Percepción sobre manejo de quejas y reclamos	47
Gráfico 6: Percepción sobre la recepción de quejas y reclamos	48
Gráfico 7: Percepción sobre ambiente laboral	49
Gráfico 8: Percepción sobre el conocimiento de tiempos de pago	50
Gráfico 9: Realización de evaluaciones de desempeño.....	51
Gráfico 10: Percepción sobre las evaluaciones de desempeño	52
Gráfico 11: Percepción sobre la empresa	53
Gráfico 12: Percepción sobre las evaluaciones de desempeño	54
Gráfico 13: Mapa satelital Cdla. Fae.....	55



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas.

Tema

“PROPUESTA DE CAPACITACIÓN EN EL SERVICIO AL PERSONAL
TÉCNICO ELÉCTRICO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE”

Autora: Benites Canchingre Wendy Priscila

Tutor: Illescas Prieto Simón Alberto

RESUMEN

El presente proyecto se ha elaborado con la finalidad de contribuir con capacitación del personal de la Compañía DCQ S.A. para mejorar el servicio de atención al Cliente de nuestra compañía, con la que vamos a fortalecer conocimientos y herramientas operativas que contribuyan al desarrollo de mejores prácticas en la atención, para el cual ha sido elaborado en función de las necesidades que ayudarán a fundamentar aspectos teóricos, precisadas en el marco conceptual referente a la capacitación que se dará al personal posteriormente tipo de Investigación se realizó fue descriptiva buscamos especificar las propiedades, y las características y los perfiles de los clientes y el enfoque cualitativos podemos desarrollar preguntas e hipótesis y se analizara las respuestas que dieron algunos clientes referentes al servicio que brindan el personal técnico eléctrico. Se realizó el diagnóstico mediante entrevistas a la clientela, lo que nos permitió conocer las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades que presenta el personal. Por la carencia de capacitación, ha conllevado a ofrecer un servicio deficiente, es por esto que surge la propuesta y el requerimiento de un Módulo práctico de capacitación, la mayor prioridad de capacitación según el personal Técnico eléctrico es de atención y servicio al cliente, lo cual permitirá optimizar los resultados de atención y brindar un servicio de excelencia en la atención a la clientela se logra cuando la empresa en su conjunto, se compromete con el desarrollo y transmisión de modelos basados en buenas prácticas son útiles para incentivar la búsqueda de nuevas formas de comunicación que contribuyan a mejorar cada contacto, pueden enseñarnos como transformar las quejas en herramientas de retención y en fuentes de valiosa de información contribuyen a mejorar los estándares de calidad percibida por el cliente.

Capacitación

Servicio

Personal

Técnico



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas.

Tema

“PROPUESTA DE CAPACITACIÓN EN EL SERVICIO AL PERSONAL
TÉCNICO ELÉCTRICO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE”

Autora: Benites Canchingre Wendy Priscila

Tutor: Illescas Prieto Simón Alberto

ABSTRACT

The present project has been developed with the purpose of contributing to the training of personnel of the Company DCQ SA to improve the customer service of our company, which will strengthen the knowledge and operational tools that contribute to the development of best practices in care, for which has been elaborated in the function of the needs that help to found theoretical, specified in the conceptual framework regarding the training that are given to subsequent staff type of Research was conducted was descriptive we seek to specify properties , and the characteristics and customer profiles and qualitative approach can be comprehensive and the hypotheses and analyze the answers given by some customers refer to the service provided by the electrical technical staff. The interviewees were diagnosed with the clientele, which allowed us to know the strengths, threats, weaknesses and opportunities presented by the staff. Due to the lack of training, has led to a poor service offer, that is why the request and the requirement of a module Module practical training, the mayor's priority training according to the staff Electrical technician is the attention and customer service, which will optimize the results of care and provide a service of excellence in customer service is achieved when the company as a whole, is committed to the development and transmission of models based on good practices the child is used to encourage the search for new forms of communication that contribute to improve their contact, can teach how to transform tools and retention tools and sources of information contribute to improve the standards of quality perceived by the client .

Training	Personal	Technical	Electric
----------	----------	-----------	----------

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A través de la historia se ha observado la forma como ha ido evolucionado el concepto y la importancia del factor humano dentro de las organizaciones, como una estrategia clave para el éxito y el crecimiento de la misma.

Gracias a ello, las grandes y pequeñas empresas públicas o privadas han ido desarrollando planes de mejoramiento con el fin de conservar, descubrir y aprovechar habilidades que tal vez el mismo hombre no sabía de sí mismo, creando un equilibrio de crecimiento y beneficio mutuo, entre los empleados y la organización.

Se ha demostrado que las organizaciones que están a la vanguardia en tendencias gerenciales como el desarrollo de su talento humano, identifican procesos de mejoramiento continuo para su personal y por ende para sus procesos de calidad.

En la actualidad, en la mayoría de las grandes compañías y empresas cuentan con un área que desarrolla actividades con el fin de motivar a las personas a través de incentivos que abarcan lo económico, personal, profesional y familiar, dado que el hombre por su naturaleza de complejidad se desenvuelve con más ímpetu en varios campos sociales, que forman parte de su vida y su futuro.

Por ello, el área de Gestión Humana se ha estructurado para contribuir con el talento y el logro de los objetivos de las personas, que son las que finalmente trabajan para llevar a cabo los logros de cualquier organización.

A través de este proyecto, se propone de capacitación en el servicio al personal técnico eléctrico en la atención al cliente, con el objetivo de mejorar dicho proceso interno que beneficie a la empresa y a sus trabajadores de una manera más efectiva, agregando valor a las personas y así mismo incentivando a la empresa a ver la capacitación como una inversión de largo alcance y de resultados efectivos.

La investigación mostrará, algunas falencias en el proceso de capacitación de la empresa, a través de una observación directa sobre el objeto de estudio.

Durante más de una década, hemos acumulado experiencia y desarrollado nuevas áreas de servicio, involucrando en nuestro staff, además de los profesionales en Potencia, a ingenieros electrónicos tecnólogos y para proyectos especiales nos apoyamos en los convenios de asistencia y desarrollo con prestigiosos ingenieros mecánicos y civiles.

En el área eléctrica, en el cubrimos desde el montaje de subestaciones, pasando por líneas de subtransmisión y de media tensión, hasta las instalaciones de circuitos de baja tensión y cableados para transmisión de voz y datos, seguridad electrónica y música ambiental integrados en Sistemas de Cableados Estructurados.

Por la experiencia de nuestros profesionales, la capacidad del personal técnico eléctrico y nuestra infraestructura, ofrecemos las mejores alternativas del mercado cumpliendo estrictamente con las normas técnicas y el control de calidad.

Ubicación del problema en un contexto

La empresa objeto del presente estudio se denomina como “D.C.Q. INGENIERÍA EN SISTEMAS ELÉCTRICOS S.A.”, cuyo domicilio se encuentra ubicado en Av. Plaza Dañin Mz. 32 Villa 10 de la ciudad de Guayaquil. La misma que fue constituida el 11 de junio de 1990 (Superintendencia de Compañía, 2017).

Tiene como objeto social la de servicios generales de construcción de viviendas , edificios , de obras civiles y otras obras de ingeniería , servicios de instalación de cables y otros dispositivos eléctricos , servicios de instalaciones de antenas para edificios residenciales , otros servicios de instalación eléctrica y fiscalización de obras civiles y eléctricas en general.

La empresa cuenta con la siguiente estructura organizacional:

- Presidente
- Gerente General
- Personal administrativo,
- Personal técnico eléctrico
- Residentes de Obras
- Capataz de Obras eléctricas
- Supervisores

Actualmente, sus principales servicios están enfocando a obras de construcción y normalización de los sistemas eléctricos en zonas urbanas, los cambios e instalación de líneas de transmisión de energía eléctrica y comunicaciones , líneas de comunicación y de energía (cables), servicios relacionados con la distribución de electricidad .

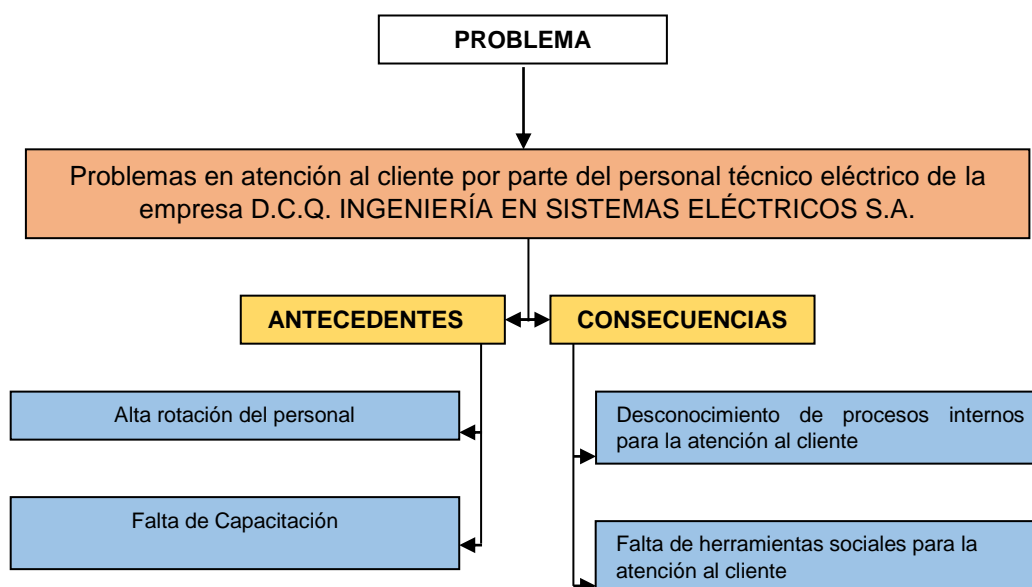
El problema observado que se analiza en esta investigación es “problemas en la atención en el servicio por parte del personal técnico

eléctrico de la compañía D.C.Q. INGENIERÍA EN SISTEMAS ELÉCTRICOS S.A.”

Situación Conflicto

La empresa D.C.Q. INGENIERÍA EN SISTEMAS ELÉCTRICOS S.A. mediante un análisis que se realizó con los directivos y personal operativo, se llegó a identificar y establecer como antecedentes a: alta rotación del personal y falta de capacitación.

Gráfico 1: Diagrama de Problema, causa y consecuencias



Elaborado por: Wendy Benites

Entre los antecedentes que originan el inadecuado manejo del control encontramos:

- **Alta rotación del personal.-** Esto influye enormemente en todos los procesos incluyendo en la atención al cliente. Muchas veces este personal que recién entra a la empresa influye mucho porque no está preparado para atender adecuadamente al usuario o cliente no tiene los conocimientos necesario que se necesita para

asumir y resolver los conflictos que se pueden dar en el campo de trabajo.

- Falta de capacitación.- A pesar que en la empresa se imparte capacitaciones, muchas de ellas son de temática técnica u operativa, no tienen la predisposición de asistir a las capacitaciones que se convoquen y van quedando vacíos en el personal ya que se dictan para que sus conocimientos se fortalezcan y sepan resolver situación que se dan día a día con los usuarios o clientes.

Delimitación del Problema

- Campo: Administración
- Área: Talento Humano
- Aspectos: Capacitación, Atención al Cliente.

Delimitación Espacial

La investigación se realiza en las instalaciones de la empresa DCQ INGENIERÍA EN SISTEMA ELÉCTRICOS S.A. ubicadas en la ciudad de Guayaquil Cdla Fae

Delimitación Temporal

El desarrollo de la presente investigación, se lo llevará acabo el análisis corresponderá al periodo Tercer Trimestre del año 2017. El tiempo que conlleva a realizar la presente investigación es de tres meses aproximadamente; esto es debido a que se debe de analizar e identificar todo el contexto en que el proceso de la organización funciona.

Formulación del problema.

¿Cómo afecta la ausencia de capacitación en el servicio del personal técnico eléctrico en la atención al cliente de la compañía DCQ S.A de la ciudad de Guayaquil, durante el periodo 2017?

Evaluación del Problema

Se ha considerado que el problema que se presenta en este estudio tiene los siguientes aspectos:

Relevante: Este proyecto servirá para mejorar la satisfacción del cliente mediante una mejor atención. Para ello, se ha identificado que el factor más importante para lograrlo es mediante la capacitación del personal técnico eléctrico que tiene contacto directo con los usuarios y clientes.

Claro: Mediante el uso del árbol del problema se procedió a formalizar el problema, así como identificar sus potenciales causas. Todo esto permitió establecer y definir los objetivos y justificación del presente estudio.

Evidente: En este tema permitirá brindar una solución precisa a una problemática identificada y muy puntual que beneficiará a la organización bajo estudio.

Concreto: La atención al cliente es uno de los procesos más sensibles que cualquier organización que brinda servicios de consumo masivo, en ese aspecto el presente estudio plantea una propuesta raíz que permitirá la mejora sustancial de dicho proceso, así como la mejora en las habilidades del personal.

Delimitado: El problema planteado se aplica específicamente en las instalaciones de D.C.Q. INGENIERÍA EN SISTEMAS ELÉCTRICOS S.A., se limita al estudio de las deficiencias en la atención al cliente generadas durante el primer trimestre del año 2017.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

- Formular una propuesta de capacitación dirigido al personal técnico eléctrico de la empresa D.C.Q. INGENIERÍA EN SISTEMAS ELÉCTRICOS S.A. para mejorar la atención al cliente.

Objetivos Específicos

- Identificar las posibles falencias del proceso de atención de servicio al cliente y de esta forma poder emitir un apropiado diagnóstico.
- Elaborar una propuesta de capacitación donde se planteen los objetivos, esquema, logística y contenidos, con el fin de ser aplicado al personal técnico eléctrico de la empresa D.C.Q. INGENIERÍA EN SISTEMAS ELÉCTRICOS S.A.
- Elaborar una evaluación que sirvan como referente para medir la efectividad de las capacitaciones propuestas.
- Establecer indicadores de gestión para medir la capacitación, atención al cliente y la satisfacción del cliente.

Interrogantes del Problema

- ¿Cómo poder elaborar un diagnóstico sobre la problemática sobre la atención al cliente?
- ¿Cuál es la problemática respecto a la atención al cliente?
- ¿Qué temas respecto a la atención al cliente ayudaría más a mejorar las habilidades del personal técnico eléctrico?
- ¿Cuáles deben de ser los instrumentos de formación teórico-práctica?

Justificación

Teniendo en cuenta que, en la empresa D.C.Q. INGENIERÍA EN SISTEMAS ELÉCTRICOS S.A., se presentan actualmente situaciones que afectan los procesos del manejo de atención al cliente y a su vez se presenta insatisfacción por parte del mismo; se hace necesario que el personal técnico eléctrico de dicha organización que tiene trato y contacto directo con los usuarios y clientes reciban capacitación adecuada que ayude a un mejor desempeño en el campo laboral .

Según la problemática presentada anteriormente, se puede indicar que la empresa D.C.Q. INGENIERÍA EN SISTEMAS ELÉCTRICOS S.A. posee la iniciativa y especial interés por mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer las habilidades de su personal operativo, quienes se ven en la necesidad en aprender nuevos conceptos y fortalecer otros; que ayuden en un mejor desempeño de sus actividades.

Por esto, el problema planteado en esta investigación se resume como: la elaboración de una propuesta de capacitación, donde se trasmitan conocimientos respecto a la atención al cliente. El presente trabajo de investigación se encuentra soportado en la necesidad de manejar y adecuar un óptimo proceso, que permita de esta forma establecer un vínculo con los clientes y usuarios, mejorando su experiencia de servicio con la compañía.

Siguiendo los lineamientos que la empresa D.C.Q. INGENIERÍA EN SISTEMAS ELÉCTRICOS S.A. en cuanto a los proyectos de obras eléctricas y otros, se pretende cubrir una necesidad latente en el personal técnico eléctrico mediante la elaborar una propuesta capacitación que permitan potencial las habilidades sociales del personal operativo y nivelar con el perfil requerido para el puesto.

Muchos de los técnicos eléctricos no tienen formación adecuada para atender los requerimientos que se presentan día a día en el campo de

trabajo, no solo es hacer el trabajo como personal técnico sino entablar conversación con el cliente y saber las necesidades de los mismos.

Para la empresa D.C.Q. INGENIERÍA EN SISTEMAS ELÉCTRICOS S.A. ha sido un privilegio poder optar por esta propuesta pues la posibilidad que brinda permitirá agilizar y optimizar un proceso poco gratificante, adquirir un conocimiento del manejo de los procesos propios, y una mejor imagen de la empresa. Las capacitaciones que se proponen reforzarán conocimientos y mejorará procedimientos que se encontraban perdidos o eran incluso inexistentes, y de esta forma cumplir con el objetivo inicialmente planteado.

Viabilidad

El presente proyecto es viable dado que no requiere de muchos recursos económicos, pero sí de voluntad propia de cada uno de los involucrados y buena predisposición por parte del personal técnico para asistir a las capacitación y explicando el rol que juegan las actitudes de los trabajadores, en contratadas o que serán impartidas por la empresa, para mejorar el servicio de atención que se brinda al cliente y los inconvenientes que se presentan en el campo de trabajo día a día

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

A través de la historia se ha observado la forma como ha evolucionado el concepto y la importancia del factor humano dentro de las organizaciones, como una estrategia clave para el éxito y el crecimiento de la misma.

En la antigüedad, la alfabetización se limitaba a ciertos sectores sociales y la única manera que había de comunicar los conocimientos era mediante la transmisión verbal de generación en generación, indicando y supervisando la ejecución de los oficios o actividades y de esta forma es como se entrenaba a familias completas y se especializaban en algún oficio o actividad (Grados, 2004).

Gracias a ello, las empresas han desarrollado planes de mejoramiento con el fin de conservar, descubrir y aprovechar habilidades que tal vez el mismo hombre no sabía de sí mismo, creando un equilibrio de crecimiento y beneficio mutuo, entre los empleados y la organización. Los gremios constituyen la primera forma del concepto de una empresa y estas a su vez dan origen a las agrupaciones de trabajadores.

Estos se crearon para proteger los intereses de los trabajadores, hoy en día se conocen como sindicatos y con ellos surgieron reglamentaciones como la cantidad y la calidad de trabajo que debía ejecutar el trabajador tomando en cuenta el sistema de remuneración. Estos a su vez se conformaban por grupos de personas con intereses en común, ayudándose entre sí.

Para que se pudiera conformar un gremio era necesaria la participación de tres elementos:

- **Maestro.** El que transmitía las habilidades y los conocimientos por medio de la instrucción directa.
- **Aprendices.** Quienes recibían el entrenamiento proporcionado por el maestro sin recibir una retribución económica.
- **Oficiales.** Los que ya habían recibido algún tipo de entrenamiento aun cuando no habían desarrollado habilidades para desempeñar un oficio con eficiencia.

En el presente hay muchas empresas que han conformado capacitaciones con el fin de motivar a las personas que laboran dentro del mismo con incentivos ya sean económicos, personales etc. además hacen participes en reuniones para que se conozcan entre todos y haya armonía laboral.

Cada actividad del área de Gestión Humana además de preservar los intereses de sus trabajadores, debe velar por el desarrollo de su talento humano, pues otra forma de motivar y beneficiar su labor, es la de proporcionar las herramientas de competitividad, conocimiento y habilidad para desempeñarse no solo en sus puestos de trabajo, sino en su vida personal y profesional, formando a colaboradores cada vez más capacitados para afrontar los retos y las diferentes situaciones que día a día forman parte del enriquecimiento intelectual y empírico de las personas.

Remontando un poco a la historia donde aparecen los primeros indicios de administración realizado por los sacerdotes para contabilizar los tributos en Sumeria, luego se propagaría por Babilonia y China en donde se perfeccionó la forma de administrar mediante técnicas, principios; y fue

ahí donde acompañada de la esclavitud aparece el talento humano y la palabra manutención (Sánchez, Uribe, & Vásquez, 2013).

Esa época fue muy crítica, las personas eran explotadas a pesar de pedir justicia eran neutralizadas con pena de muerte. Llegó la era de la industrialización que terminó con la esclavitud pero no con la injusticia y abuso a los trabajadores sometiéndolos a trabajos forzosos sin pensar en su bienestar ni salud; seguiría la evolución administrativa y fueron pensando un poco más en las personas y con la ayuda de la teoría de las relaciones humanas realizada por el psicólogo Elton Mayo en donde demostró con estudios que las personas trabajan mejor cuando están bien física y mentalmente, los resultados fueron notables.

En los últimos cincuenta años se ha observado que a medida que la mentalidad del hombre cambia se ve reflejado en los resultados, gracias a la evolución e inclusión de nuevas teorías y disciplinas han cambiado el concepto de “Recurso Humano” a lo que hoy llamamos “Talento Humano” como signo de que la persona no es un recurso renovable, sino que se debe desarrollar sus talentos, competencias mediante la gestión, en la actualidad se reconoce la importancia e impacto que tiene las personas en una organización, el talento humano es un factor determinante en la gestión estratégica empresarial (socorro, 2006).

Ecuador uno de los países sudamericanos que por año se ha visto sumergido en el subdesarrollo a pesar de poseer una biodiversidad envidiable, las malas decisiones políticas, la falta de conocimiento, la administración pública y privada controlada a su conveniencia no habían permitido que el país logre su crecimiento y desarrollo.

En la actualidad se focaliza al país hacia un nuevo plan estratégico se está trabajando para cambiar la matriz productiva, dejando de ser exportadores de materia prima para exportar productos con valor agregado de alta calidad como la industrialización de la refinería siderúrgica, petroquímica y astilleros, dándole una nueva

conceptualización y fortalecimiento al talento humano, cambiando el sistema educativo, aplicando una nueva tecnología en imitar, igualar y superar. Esta estrategia permitirá al país darle oportunidades al talento humano y al sector de la economía popular y solidaria.

De aquella reunión, se estableció que en el Secap es fundamental para la capacitación del trabajador, pero no es competitivo con el sistema educativo formal actual ni a futuro, manifestó el funcionario y agregó que en ocho ciudades del país suramericano se ha iniciado un programa de formación en reparación y mantenimiento de cocinas de inducción.

Además, se han implementado con la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) programas para la capacitación en minería en la provincia de Zamora, en el sur de Ecuador, una zona fronteriza con Perú de intensa actividad minera.

En Ecuador, también se implementaron programas de capacitación para conductores profesional, sportman y aquellos que han perdido puntos en su licencia de conducir. Lo que anteriormente no existían o por costo eran de difícil acceso.

Así mismo, algo importante y complementario a lo anterior, es la consideración en aspecto legal como la Ley de Justicia Laboral. Además, integrarlo con el Código de Trabajo vigente.

Así mismo los avances tecnológicos han permitido que evolucione con mayor agilidad la gestión del talento humano, ha permitido que la gran mayoría de personas accedan a los conocimientos, facilite la creatividad, la innovación y la capacitación continua.

La globalización en un mundo competitivo, el talento humano juega un papel muy importante ya que el trabajo en equipo, la efectividad, manejo de herramientas de capacitación, motivación y desarrollo, incentivan a

las personas a trazarse metas, objetivo, a ser exitosos; se logra estrechar un fuerte lazo de compromiso y permanencia entre la organización y el empleado y que tienen como finalidad satisfacer a otras instituciones que demandan productos o servicios que están compuestas por personas.

En los últimos años, el neoliberalismo y la globalización han planteado nuevos retos para la vinculación de los procesos productivos en casi todo el mundo. Cabrera menciona que hay varios elementos que han impactado a la región y han provocado crisis; estos son: los cambios políticos, económicos, sociales, tecnológicos y científicos, bajo el modelo económico neoliberal y la globalización; “la desarticulación del bloque socialista y la desaparición de la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas (URSS), la aparición de nuevas formas de organización de la sociedad y del Estado”; y el afán de los países industrializados de impulsar el proyecto de un nuevo orden económico y una nueva división internacional del trabajo.

Se ha considerado que la capacitación laboral ha contribuido al desarrollo social y económico de los países de América Latina. Siendo de importancia que, en estos procesos de formación, los trabajadores adquieren un mayor nivel de calificaciones para adaptarse a los acelerados cambios técnicos y del mercado y, a su vez, las empresas ganan en desarrollo e innovaciones. En relación con esto, los sistemas de capacitación laboral (SCL) cumplen el papel de procurar integrar las acciones públicas y privadas a través de un conjunto de directrices que las ordenan. Este tipo de formación también recibe la influencia de los entornos políticos, socioeconómicos y culturales que fortalecen o minimizan las instituciones y las empresas.

Uno de los aspectos más defendidos por las distintas teorías políticas, económicas y sociales actuales es el que afirma que, invariable e independientemente del sistema socioeconómico de cualquier comunidad,

la educación es la principal herramienta para lograr un óptimo de desarrollo que garantice la competitividad y el progreso en el contexto de un mundo globalizado por la economía de mercado. De hecho, en la actualidad ninguna plataforma política, programa de gobierno o política pública desconoce la importancia de fomentar el desarrollo constante y el mejoramiento continuo del sistema educativo y de formación técnica de cualquier país, todavía más si está en vía de desarrollo. Sin embargo, los argumentos que soportan esta afirmación encubren el funcionamiento calculado de “los arquitectos de la aldea global” y de instituciones que protegen los intereses de unos cuantos, en detrimento de la mayoría.

De esta manera, la educación y la instrucción técnica o profesional no vienen a ser los pilares de la lucha contra la pobreza, ni constituyen la clave del desarrollo de países con altos niveles de atraso; instituciones como el BID, el FMI o el Banco Mundial Sobre el Desarrollo de América Latina y el Caribe encubren la problemática fundamental que genera la pobreza mundial, desviando la atención lejos de sus verdaderas causas.

Uno de los principales argumentos para explicar la pobreza de los países en vía de desarrollo y sus bajos niveles de formación educativa es la teoría del “capital humano”. El planteamiento teórico de esta formulación sostiene que el avance económico y social de un país depende, si no en su totalidad, si en gran medida, del desarrollo personal e individual de los sujetos que se constituyen como ciudadanos de dicho país. En esta parte, la educación entra a jugar su rol político y económico, dado que se le descarga la responsabilidad, casi total, de propulsar el despegue económico de la sociedad en cuanto tal.

Como se puede apreciar en la cita de Foucault, la idea de capital humano asocia la educación o la formación técnica con el implícito incremento de los ingresos. De hecho, los defensores de la teoría del capital humano consideran que la causa que explica la pobreza de algunos países es la

escasa, inadecuada o inexistente capacitación de su fuerza laboral, lo que explica, a su vez, la imposibilidad de integrarla a los procesos productivos y a sus requerimientos. Este señalamiento, que generalmente proviene de instituciones financieras de alto nivel, descarga todo el acervo de responsabilidades concernientes al estado de pobreza en los mismos pobres, puesto que son tales en la medida que no compulsan las aptitudes procedimentales para integrarse al mercado laboral.

En este punto se puede anclar la crítica a la educación como medio para salir de la pobreza, en términos de aumento del capital humano. En efecto, plantear la educación centrada en el incremento de aptitudes y competencias laborales que permitan el desempeño económico en una economía global de mercado, la rebaja a sus facetas técnica e instrumental. Pero el principal peligro de la idea del capital humano es que se pierde de vista el juego de intereses políticos que se esconden en esta formulación, que vienen en detrimento de la clase menos favorecida y en aumento del capital de los más privilegiados. Esto remite a uno de los fenómenos sociales más acuciantes y presente en todo el orbe: la concentración de la riqueza.

De esta situación, que compromete negativamente la mayor parte de la población mundial, dan cuenta los distintos informes que muestran la desigualdad creciente entre sociedades industrializadas y sociedades en vía de desarrollo. En las primeras cabe esperar que un fenómeno social, como la educación, proporcione las herramientas necesarias para aumentar la productividad, dado que las condiciones materiales en campos como la investigación, la ciencia y la tecnología proporcionan el medio necesario para poner en práctica los conocimientos y las técnicas adquiridas en los procesos de formación.

No obstante, a la luz de la dinámica funcional del capital humano como medio innegociable para superar la pobreza, sale a la vista una situación

paradójicamente perjudicial para las sociedades menos favorecidas; en efecto, sin la infraestructura tecnológica e instrumental necesarias para implementar nuevos conocimientos y nuevas tecnologías, no puede esperarse menos que el sistema educativo muestre serias fisuras, atrasos respecto de los estándares internacionales y, consecuentemente, bajos niveles de competitividad.

En una sociedad subdesarrollada que no tiene cómo potenciar su sector educativo y de formación, es decir, que no invierte en su capital humano, las posibilidades de emerger económicamente pasan de escasas a nulas. Este punto contiene el sofisma distractor que proviene de las directrices políticas y económicas de instancias como el BID o el FMI y que identifican como causa del bajo nivel competitivo de los países más pobres la escasa inversión en capital humano, es decir, en formación y capacitación. En pocas palabras: la falta de educación como causa de la pobreza.

Contrario a esto, la pobreza en el mundo globalizado obedece a la interacción de una serie de circunstancias más complejas que la simple y reduccionista conclusión que sostiene que la miseria se presenta por obra de una pobre educación. La escasa formación técnica y profesional es consecuencia de factores políticos, económicos, sociales y éticos que generan las condiciones de pobreza; en otras palabras: la pobreza es la causa de la falta de educación.

Con esta lógica, plantear una caracterización explicativa de la pobreza con base en el capital humano, trae implícito el riesgo de tergiversar las causas reales de la pobreza y, subsecuentemente, entorpecer los planes y las campañas encaminadas a combatir la pobreza. En este orden de ideas, el desempleo, el bajo nivel de ingresos, la escasa productividad y todo el conjunto de problemas que esto genera puede explicarse, convenientemente, como producto del descuido institucional del sector

educativo. La conveniencia de propagar esta idea, por parte de las altas esferas administrativas, radica en ofrecer, como solución, programas de capacitación que resultan insuficientes para satisfacer las necesidades puntuales de los distintos sectores de la población. Respecto de esta población flotante compuesta por una fuerza laboral numerosa, denominada “población precaria.

La población precaria no es un residuo inutilizable o desechable de la economía mundial sino un elemento integral y estructural para su funcionamiento en beneficio de los grandes capitalistas. Sus dos funciones principales consisten, en a) ejercer una constante presión a la baja sobre los salarios de los que tienen empleo y b) fungir como almacén humano ante las oscilaciones coyunturales en la demanda de la mano de obra. Por consiguiente, la relación directamente proporcional entre el nivel de educación y el nivel de ingresos corresponde a un dato sesgado que funciona de manera parcial, es decir, para sociedades con una infraestructura sólida que permita la implementación de nuevas técnicas y conocimientos.

Pero la realidad para países subdesarrollados es diferente, el desarrollo educativo debe ir a la par del desarrollo integral de todas las esferas de la sociedad. La justificación de esta investigación responde a la necesidad de asumir la capacitación laboral como un segmento de la educación, y que su desempeño depende de la dinámica del aparato productivo y del desarrollo de cada país.

Según el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), organismo técnico gubernamental de Chile, la capacitación laboral es un proceso que promueve, fomenta y desarrolla

Para muchos, la capacitación laboral permite desarrollar aptitudes, habilidades o grados de conocimiento de los trabajadores, con el fin de

permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo e incrementar la productividad nacional, procurando la necesaria adaptación de los trabajadores a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía.

Se revisa también la capacitación laboral en América Latina por medio del análisis del estudio de caso del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) de Colombia. Esta institución trabaja desde su creación, en 1957, mediante alianzas entre el gobierno —a través de políticas activas para la generación de empleo— con empresarios y trabajadores. Busca mejorar la competitividad del país por medio del incremento de la productividad en las empresas y las regiones, y tiene como fin lograr la inclusión social. Sin embargo, en el contexto de la privatización impulsado por el neoliberalismo, cuando subsisten aún algunos sistemas de capacitación, como el colombiano, que obedecen a una lógica de centralización estatal, con una perspectiva de política pública, cabe hacerse las siguientes preguntas:

- ¿La capacitación laboral en América Latina es una herramienta para mitigar el desempleo?
- ¿El modelo tradicional colombiano, a través del SENA, es un modelo eficiente y replicable en América Latina?

A partir de estas preguntas, esta investigación pretende describir la capacitación laboral en América Latina como una herramienta para mitigar el desempleo en el siglo XXI. Con este fin, se centra el análisis en Colombia, a través de un estudio de caso del SENA. El primer capítulo de la investigación busca identificar las tendencias y debates en América Latina sobre el papel de la capacitación laboral entre los desafíos de la globalización; mientras que el segundo busca examinar los aportes que el SENA ha generado desde el tema de la capacitación laboral, como incidencia en la mitigación de la problemática del desempleo en el país.

Finalmente se entendió que si las personas crecen la empresa también lo hace, si el empleado es exitoso la empresa también lo será, pues al final de la historia sin las personas no hay empresa, no hay trabajo, ni empleo ni ganancia.

Antecedentes Referenciales

Al hacer un análisis podemos decir que no existen investigaciones sobre este tema, en este estudio se evalúa la Propuesta de capacitación en el servicio al personal técnico eléctrico en la atención al cliente; el problema radica desde hace algunos años sobre la ineficiente atención al cliente.

En cuanto a la capacitación profesional al personal técnico eléctrico, se constituye actualmente en un factor de suma importancia, ya que ésta debe estar orientada a alcanzar una competencia aplicable a los servicios que se ofrece; por tanto, es un proceso permanente que por responsabilidad compromete para realizar un trabajo de eficiencia y que los usuarios puedan obtener una calidad total de servicio que se ofrece por parte del personal técnico eléctrico. Finalmente, se expondrán conceptos y definiciones que se han utilizado y que se utilizarán en el presente estudio. Se han encontrado un sin número de beneficios en las investigaciones que anteceden. Así se tiene que:

Según González, P. & Patiño, J (2011), en su trabajo titulado “Modelo de capacitación para el personal administrativo de la fundación universitaria del área andina seccional Pereira”, planteó como objetivo general aumentar los niveles de desarrollo y productividad del personal. Para ello, se realizó una revisión bibliográfica y un análisis del proceso de capacitación. Y se relaciona con la presente investigación dado que se aplicarán las mismas técnicas; por tanto, es fundamental conocer bien los métodos que se utilizarán.

Según Hernández, L. & Cruz, R. (2014), en su trabajo titulado “Capacitación al personal administrativo de la clínica N. 23 del IMSS”, planteó como objetivo general proporcionar los elementos fundamentales para que cada trabajador del IMSS, adquiriera una integración sólida como individuo, capaz de comprender y manejar su problemática emocional, afectiva y social. Para ello, analizó aristas como la comunicación y motivación del personal. Y se relaciona con la presente investigación puesto que también se realizará un análisis en estas aristas ya que inciden en el desempeño del personal técnico eléctrico; por tanto, sirve de base bibliográfica al momento en que se haga la aplicación de dicha técnica y sea bien ejecutada.

Según Medina, F. (2014), en su trabajo titulado “Diseño de plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión”, planteó como objetivo general de diseñar el plan de capacitación para el personal de la organización. Para ello, se procedió utilizar el ROI que sirve para determinar el retorno de una inversión. Y se relaciona con la presente investigación dado que se puede analizar la herramienta aplicada, la misma que se ha considerado para el presente proyecto; por tanto, es importante considerar cómo se aplica dicha herramienta en la empresa seleccionada.

Según Moreira, R. (2013), en su trabajo titulado “Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la UCL extensión Guayaquil”, planteó como objetivo general fortalecer las competencias y habilidades del personal administrativo de UCL para mejorar la calidad del servicio. Para ello, se realizó una encuesta al personal y al alumnado de tal manera que se puedan identificar las fortalezas y debilidades. Y se relaciona con la presente investigación dado que también se va a hacer

uso de dichas herramientas para obtener una visión general de la empresa y su contexto; por tanto, permite tener una sólida base bibliográfica para la presente investigación y su adecuada aplicación.

Según Olmedo, R. (2013), en su trabajo titulado “Capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicio e la administración zonal de Tumbaco del Municipio del distrito metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha”, planteó como objetivo general establecer la incidencia de la capacitación en la atención que brinde un servidor municipal. Para ello, se realizó una encuesta al personal a los servidores municipales. Relaciona con la presente investigación , en la que también se va a hacer uso de una encuesta también en el presente estudio; por tanto, permite tener una sólida base bibliográfica para la presente investigación y su adecuada aplicación.

Según Sosa, Y. (2013), en su trabajo titulado “Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR)”, planteó como objetivo general determinar los elementos que debe contener un programa de capacitación del personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente, para el cumplimiento de sus funciones en el puesto de trabajo. Para ello, se realizó una encuesta al personal que forma parte de la nómina de la empresa. Y se relaciona con la presente investigación dado que también se va a hacer uso de una encuesta también en el presente estudio; por tanto, permite tener una sólida respecto a las preguntas y cuestionarios que serían utilizados para la presente investigación y su adecuada aplicación.

Fundamentación Teórica

Capacitación

La capacitación laboral se remonta en sus orígenes a los talleres y sitios de herrería donde el conocimiento se trasmitía de manera obligatoria de forma verbal dado el alto nivel de alfabetismo que existía en esos tiempos. Así, se aseguraban que el ayudante, conociera “el proceso” que se seguía y que permitía alcanzar la producción requerida (Hernández & Cruz, 2014).

Esto se convirtió en una verdadera fórmula que permita guardar los secretos de muchas profesiones y trabajos manuales en la antigüedad, pero siguió hasta la revolución industrial donde, además de ser algo educativo permitió adiestrar a las personas de tal manera que el producto o servicio que ofrecía una empresa u organización no sufría mayores variaciones (Hernández & Cruz, 2014).

Con el tiempo el adiestramiento y entrenamiento se enfocó en las necesidades empresariales de la organización de acuerdo a los cambios y tendencias que tenían los clientes, antes esos nuevos requerimientos las capacitaciones se adaptaron para no sólo enseñar la forma de realizar tareas específicas del puesto de trabajo sino también completar esas tareas con otras más. Esto permitió y volvió a las empresas ser más competitivas y tener una mayor agilidad para el cambio (Hernández & Cruz, 2014).

Con el pasar del tiempo y los avances tecnológicos, las capacitaciones se volvieron más formales y mucho más técnicas, enfocadas a mejorar la productividad, así como también las habilidades de los trabajadores. Posteriormente, surgen los gremios los cuales constituyen la primera idea del concepto de empresa y las agrupaciones de trabajadores, que fueron creadas para proteger los intereses de estos, dentro de ellos surgieron reglamentaciones que especificaban la cantidad y calidad de trabajo (Hernández & Cruz, 2014).

Con esto se puede decir que la capacitación ha tenido un doble sentido, en un primer momento como parte de un proceso meramente operativo y por el otro intentando elevar no sólo la productividad sino también la calidad de vida de los trabajadores, aunque se ha institucionalizado y es parte ya de un derecho, muchas veces no se lleva a cabo y queda únicamente como parte de un requisito administrativo, aun cuando ha tenido aparente trascendencia, no supera la práctica tradicional y vista en ocasiones como un concepto novedoso más no innovador.

Gráfico 2: Tipos de necesidad de capacitación



Fuente: Tomado de Hernández y Cruz (2014). Capacitación al personal administrativo de la clínica N. 23 del IMSS.

Necesidad de capacitación del Talento Humano en Organizaciones Ecuatorianas

Una de las preocupaciones de las organizaciones ecuatorianas ya sea pública o privada es tener un personal calificado y productivo, que pueda apoyarse en sus objetivos, proyectos y visión. Dentro de los subsistemas de Recurso Humano 2 se considera a la capacitación la oportunidad para dar continuidad a una organización debido a que al estar conscientes de que la fuerza laboral es necesaria y de vital importancia se debe actualizar

los conocimientos mediante la capacitación con nuevas técnicas y métodos de trabajo que por su intermedio les permitirá ser más competitivos en el mercado y contribuir al desarrollo profesional del empleado (Zambrano, 2014).

Técnicas para determinar las Necesidades de Capacitación

Una vez obtenida la información general de la empresa se aplican las técnicas e instrumentos mejor recomendadas para determinar la necesidad de capacitación tal como:

- la *encuesta* en donde se recogerá información mediante preguntas que necesiten conocer del puesto y conocimiento del empleado;
- la *entrevista* se obtiene mediante el diálogo con el empleado y el entrevistador, en muchas ocasiones se incluye al jefe del empleado para preguntarle en que considera que debe ser capacitado,
- la *observación* es analizar el patrón de resultados esperados según la necesidad del puesto;
- el *cuestionario* es utilizado por personal técnico capacitado que las empresas contratan externamente en donde realizan preguntas técnicas dirigidas al desempeño, actitudes, conocimientos y habilidades personales y de la empresa.
- La *Descripción y perfil del puesto* es el análisis de la necesidad del puesto
- La *evaluación de desempeño*, consiste en diferenciar el desempeño de una persona con los estándares establecidos para ese puesto, se logra conocer en qué áreas se debe capacitar e incrementar el nivel de desempeño (Emprende, 2008).

Tipos y Ventajas de la Capacitación al Talento Humano

Las instituciones no deben considerar a la capacitación como un gasto, debido a que los beneficios obtenidos son evidentes y se reflejan en las altas rentabilidades y actitudes más positivas en el personal, mejora el conocimiento del puesto en las diferentes competencias, mejora las relaciones de jefe y subordinados, se promueve la comunicación, reduce los conflictos y mejora el manejo de problemas y contribuye a la formación de líderes. Por otro lado, el empleado mediante la capacitación puede tomar mejores decisiones y ser más crítico y analítico, fomenta la confianza, posición asertiva y desarrollo, mejora la satisfacción en el puesto, permite lograr las metas como individuo, elimina el temor a la ineficiencia e ignorancia mejorando el sentido de desarrollo en varios campos (Formación, 2002).

Una empresa al momento de escoger su programa de capacitación deberá saber qué tipo deberá elegir. Según Chiavenato (2004), la educación o capacitación puede ser:

- a) Formación profesional que significa preparar personas para una profesión,
- b) Perfeccionamiento que significa actualizar a una persona en una profesión y
- c) Capacitación que significa adaptar a una persona para una función.

Adicionalmente dentro de los niveles de preparación que la empresa necesite en su plan de capacitación se deben utilizar métodos de enseñanza. La educación puede ser presencial, semipresencial o a distancia. Siendo el primero el más popular y el tercero el de mayor crecimiento en demanda, los factores que determinan la toma de decisión del tipo de capacitación son el tiempo que dure la capacitación, el costo, el tamaño de la demanda del curso, la metodología y el elemento humano

participante. Los criterios que los individuos miembros de la empresa priorizan para capacitarse son: si el tema es de su interés, cuando y donde será impartido y si los costos serán o no pagados por el empleador (Acosta, Malla, Molina, & Orquera, 2013).

Informes de la Necesidad de Capacitación en las Organizaciones Ecuatoriana

El gobierno nacional tiene como objetivo principal capacitar al talento humano para lograr el desarrollo del país en las estructuras productivas, económicas y sociales y poder afrontar con éxito las exigencias de los mercados nacionales e internacionales que hoy en día se han vuelto más exigentes con certificaciones y acreditaciones de los procesos en diferentes niveles de la producción. Con el propósito claro del gobierno entra en función el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) con la misión de investigar, desarrollar, implementar y monitorear acciones de perfeccionamiento y capacitación para el servicio público.

Según datos entregados por SECAP, en investigación realizada en el año 2013 para detectar la necesidad de capacitación del sector público indica que en la investigación realizada a través de la encuesta de Detección de Necesidad de Capacitación (DNC) en línea a 64 instituciones de la función ejecutiva del sector público, permitió obtener y analizar información concerniente al personal a capacitarse de acuerdo a los grupos ocupacionales a los que pertenecen (SECAP, 2013). Esta investigación tiene como objeto conocer qué grupo ocupacional demanda mayor necesidad en recibir capacitación; y que de esta manera el SECAP pueda diseñar cursos orientados a satisfacer las demandas de capacitación, según estos resultados se aprecia una mayor demanda de personal a capacitarse en los grupos ocupacionales que se encuentran amparados bajo el Régimen de Ley Orgánica del Sector Público (LOSEP): Servidor

público 1 a servidor público 14; el nivel jerárquico superior, cada grupo tiene un porcentaje similar en cuanto a demanda de capacitación y entre ambos representan el 75% del total de personal a capacitarse en el año 2013.

De igual manera revisamos espacios en la investigación realizada para detectar la necesidad de capacitación a nivel de país donde presenta los temas de capacitación de mayor demanda a nivel nacional. Se distinguen cuatro áreas priorizadas que concentran el 50% de necesidades detectadas por los actores del sector social: Administración y legislación; alimentación, gastronomía y turismo; artes y artesanías; y procesos industriales (Acosta, Malla, Molina, & Orquera, 2013).

Se puede recabar con estos datos que el país tiene la necesidad de capacitar al talento humano para así poder hacer los cambios profundos de estructuración económica social y productiva.

Plan de Capacitación utilizados en Ecuador

El gobierno para cumplir con el derecho a la capacitación de los ecuatorianos mantiene varias instituciones como SECAP, desde 1966 coordinadas por el Ministerio de Relaciones Laborales (MRL) que tienen como objetivo la capacitación a los sectores más vulnerables, el Consejo Nacional de Capacitación y Formación Profesional, CNCF, desde el 2001; que fue derogado desde el 2011 por un nuevo decreto en donde nace la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional (SETEC) que se creó con la finalidad de que forme parte del Plan Nacional del buen Vivir y que valla adscrita al Ministerio de Industria y Productividad (Jara, 2013).

Costos relacionados a Recursos Humanos

En la gestión y proyectos de Recursos Humanos, existe gran importancia en los costos relacionados. Es así como se identificaron dos tipos de costos involucrados a la gestión de las diferentes áreas: cuantitativos y cualitativos. Principalmente, los costos cuantitativos, resultan difíciles de estimar en un área de gestión como la de recursos humanos, pero vital para entender la gestión del área e impactos económicos involucrados más aún cuando se realizan capacitaciones e inducciones al personal (Castellano de la Torre, 2013).

Para cuantificar los costos cuantitativos en cuanto a capacitación e inducción recibida, existen dos puntos clave donde evaluar costos involucrados. La contribución económica del empleado y la variabilidad del impacto del rendimiento del empleado. La primera idea recae en el concepto utilizado por los economistas, que atribuyen el nivel salarial como base de aporte mínimo a la empresa, adicionando el beneficio de la empresa. Mientras que en la segunda idea viene a ser la variabilidad del rendimiento del capital humano en su desarrollo y al ganar experiencia (Castellano de la Torre, 2013).

Personal

Función

Conjunto homogéneo de actividades destinadas a obtener un resultado y que forman parte del proceso productivo de un bien o de un servicio. Las funciones se derivan a partir de los objetivos propuestos por la empresa o el sector de actividad, consiste en una especialización del sistema cuyos resultados contribuyen al logro de dichos objetivos. Ejemplos de funciones: calidad, gestión, mantenimiento, producción.

Perfil Profesional

Es la descripción de las competencias profesionales específicas requeridas para actuar en un área profesional definida. En él se expresa la lógica productiva, y su objetivo es el de proveer insumos pertinentes

para organizar la oferta formativa. Es una referencia fundamental del diseño curricular, ya que orienta el proceso formativo especificando los desempeños que los sujetos desarrollarán, de qué manera estos desempeños se evalúan productivamente y cuáles son el alcance y condiciones del ejercicio profesional.

Formación por Competencias

Implica la adopción de procesos de enseñanza/aprendizaje que desarrollen en el sujeto estrategias cognitivas (capacidades de conocer, aprender, investigar, diagnosticar, aplicar y operacionalizar conocimientos, etc.) y resolutivas (capacidades de construir caminos críticos donde la toma de decisiones sea realizada a partir de la construcción de un discurso lógico y/o fundamentado).

Estos procesos de enseñanza/aprendizaje tienen su fundamentación en el relevamiento previo de los desempeños esperados en el campo ocupacional de referencia. Por ello, su concepción y diseño curricular tiende a evitar ser puramente disciplinar o basado en contenidos, para buscar integrar a partir de la necesidad de resolver situaciones problemáticas propias del campo ocupacional los distintos conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y valores que hacen al desempeño competente.

Formación profesional

Se denomina así al conjunto de ofertas formativas que articuladas de manera coherente y sistémica tienen como objetivo la formación para el trabajo y en el trabajo, cualquiera sea su nivel de calificación (involucrando el nivel inicial al técnico superior). Nos basamos en una concepción amplia y abarcaría de la formación profesional ya que considera su pertinencia en relación a un mercado de trabajo tanto en términos de empleo, como de empleabilidad favoreciendo en los sujetos

los procesos de inserción y/o especialización y/o reconversión en áreas ocupacionales, sin olvidar los componentes de formación ciudadana. Estas sociedades del conocimiento, exigen de sus miembros el desarrollo de una profesionalidad en términos de formación continua o a lo largo de la vida. Es decir, la perspectiva de una biografía que se inscriba en una etapa de formación (signada por el pasaje por el sistema educativo formal) y una etapa de trabajo ya no es posible. La formación permanente exige de los sujetos el desarrollo de sus capacidades de aprender a aprender, de buscar información, de seleccionarla, de establecer criterios de prioridad.

Para que ello sea posible es necesario establecer una oferta formativa que de manera flexible y articulada, permita a los sujetos en cualquier etapa de su profesionalidad responder con calidad y pertinencia a los requisitos formativos de poblaciones objetivas heterogéneas (jóvenes al inicio de su profesionalidad, mujeres, trabajadores que buscan su especialización o actualización de saberes, trabajadores que buscan reconvertirse, desocupados, etc.).

Evaluación del Desempeño (Concepto)

Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

Importancia de la Evaluación del Desempeño

Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar

errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

Objetivos de la Evaluación del Desempeño

La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado.

Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse.

Personal Técnico Eléctrico

La empresa cuenta con un personal como Ingenieros , tecnólogos , técnicos liniero, técnicos y bachiller técnico eléctricos ; cada uno se desempeña de acuerdo a sus conocimientos de tal manera que se brinda un servicio completo a varios clientes de forma continua y buscando su completa satisfacción.

El perfil del personal eléctrico en la empresa es el siguiente:

- Educación: Ingeniero Eléctrico.
- Tecnólogo Eléctrico
- Técnico Liniero Eléctrico
- Técnico Eléctrico
- Bachiller técnico Eléctrico

- **Ingeniero Eléctrico:** Por sus amplios conocimientos tiene el cargo dentro de la empresa como residente de obras en la construcción; jefe técnico de proyectos que permite visualizar el desempeño de cada uno del personal que tiene a su cargo en ese momento.

- **Tecnólogo Eléctrico:** Tiene la capacidad de funcionar como supervisor de obras eléctricas desarrollando su criterio para la ejecución de los proyectos a ejecutarse.
- **Técnico Liniero Eléctrico:** El técnico liniero se especializa en la construcción, repotenciación de las redes eléctricas en alta tensión.
- **Técnico Eléctrico:** El mismo se especializa en la construcción, repotenciación de las redes eléctricas en baja tensión da servicio constante al cliente de las empresas distribuidoras de energía eléctricas.
- **Bachiller técnico Eléctrico:** Este personal entra formar parte del equipo de trabajo como ayudante a los trabajos encomendados del personal de mayor jerarquía para generar su capacitación y aprendizaje del día a día en el campo de trabajo.
- **Formación:** Manejo de equipos y herramientas eléctricas y de seguridad industrial, para poder realizar los mantenimiento e instalación de los nuevos tendidos eléctricos dentro y fuera de la ciudad. Los servicios de normalización e instalación y cambios de los equipos de medición eléctricos son realizados continuamente por un personal altamente calificado en el área técnica, quienes son evaluados por los Ingenieros residentes de obras que determinan y evalúan su capacidad técnica operativa.
- **Habilidad:** Manejo de quejas y reclamos, hurto de energía; fluctuación de voltaje; novedades de lectura del medidor; cambio de dirección; asistencia inmediata para obtener los servicios como son el alumbrado público, por la falta de luminarias o por daños de las mismas.

- **Experiencia:** La experiencia es evaluada mediante el tiempo que se ha desempeñado en su trayectoria en el campo de la rama eléctrica.

Variables de Investigación. Conceptualización

Variable Independiente

Capacitación en el Servicio.

Variable Dependiente:

Persona Técnico.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	TECNICA	INSTRUMENTOS
DEPENDIENTE: PERSONAL TÉCNICO	PERSONAS QUE CUMPLEN CON UN PERFIL DADO SUS CONOCIMIENTO, EXPERIENCIA, HABILIDAD Y FORMACIÓN	INTERNO	CUESTIONARIO	ENCUESTA
INDEPENDIENTE: CAPACITACIÓN	PROCESO PLANIFICADO, SISTEMÁTICO Y ORGANIZADO QUE BUSCA MODIFICAR, MEJORAR Y AMPLIAR LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y ACTITUDES DEL PERSONAL NUEVO O ACTUAL	ADMINISTRACIÓN MEJORAMIENTO DE CONOCIMIENTO EXTERNO E INTERNO	GUÍA FORMULACIÓN	OBSERVACIÓN ENTREVISTA

Tabla 1: Operacionalización de la variable

Elaborado por: Wendy Benites

Definiciones Conceptuales

Capacitación: Es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización (Cano & Barrientos, 2013). La capacitación permite al personal tener más claro como asumir diferentes situaciones que se pueden presentar dentro de la empresa.

Desempeño: Medición y el seguimiento de los resultados, a partir de la eficiencia, las competencias y los factores críticos para el éxito (Cano & Barrientos, 2013).

Organización: Es un grupo social formado por personas, tareas y administración que interactúan en una estructura sistémica para cumplir con los objetivos propuestos (Cano & Barrientos, 2013).

Medular: Son los que se dirigen a cumplir los requerimientos de los clientes, desde su determinación hasta la prestación propiamente del servicio para satisfacer sus necesidades (Cano & Barrientos, 2013).

Talento Humano: El talento humano es el hace que las organizaciones funcionen. Son los encargados de controlar la calidad, diseñar, producir, distribuir los productos y servicios, así como de establecer los objetivos y estrategias organizacionales (Cano & Barrientos, 2013)

Evaluación: Acción y efecto de evaluar. Estimar los conocimientos, aptitudes y rendimiento de los alumnos o trabajadores (Diccionario Real Academia Española, 2017).

Gestión: Ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo. (Diccionario Real Academia Española, 2017)

Habilidades: Capacidad y disposición para algo. (Diccionario Real Academia Española, 2017)

Políticas: Orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado (Diccionario Real Academia Española, 2017).

Inducción: proceso formal para introducir y enseñar a los nuevos servidores su trabajo y posición (Gómez, Loaiza, Rosero, González, Luzuriaga, & Tayupanta, 2008).

Multiplicadores del conocimiento: Son los funcionarios que asisten a una capacitación, generalmente con entidades externas y que tienen la responsabilidad de transmitir los conocimientos o habilidades adquiridas a un grupo de funcionarios de su misma área o de ser necesario a funcionarios de otras áreas (Bohorquez & Tovar, 2008).

Certificados: Son todos los diplomas o constancias de asistencia que se entregan al finalizar las sesiones de capacitación y que demuestran la participación en los mismos. Puede ser entregados por Almacénar o por entidades externas (Bohorquez & Tovar, 2008).

Programa de capacitación: Plan coordinado por Gestión Humana con las diferentes áreas de Almacénar, para diseñar e implementar programas de capacitación que suplan las necesidades detectadas por la Compañía (Bohorquez & Tovar, 2008).

Perfiles de cargo: Son registros donde se establecen los requisitos que deben cumplir las personas para desempeñar los cargos, discriminando: nivel de formación académica, conocimiento, competencia, experiencia externa y dentro de la Compañía (Bohorquez & Tovar, 2008).

Propuesta: Es una oferta o invitación que alguien dirige a otro persiguiendo un fin; que puede ser concretar un negocio, idea, relación personal, proyecto laboral o educacional.

Atención al cliente: Es la gestión que se realiza para satisfacer las necesidades de los clientes y sus inquietudes, quejas o reclamos.

Servicio: Conjunto de acciones las cuales son realizadas con el fin de servir a alguien, a algo o alguna cosa.

Personal técnico: Personal altamente capacitado para la realización de actividades técnicas e industriales.

Conocimiento: Noción, saber o noticia elemental de algo (Diccionario Real Academia Española, 2017).

Habilidades: Cada una de las cosas que una persona ejecuta con gracia y destreza (Diccionario Real Academia Española, 2017).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Marco Metodológico

Es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos, al respecto Carlos Sabino nos dice: “En cuanto a los elementos que es necesario operacionalizar pueden dividirse en dos grandes campos que requieren un tratamiento diferenciado por su propia naturaleza: el universo y las variables” (p. 118).

Así mismo Arias (2006) explica el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p.16). Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema.

Tamayo y Tamayo (2003) define al marco metodológico como “Un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con las hipótesis presentadas ante los problemas planteados. (p.37)

Los aspectos metodológicos que se darán uso en el presente estudio tienen un alcance de campo debido a que se realizará en las mismas

instalaciones de la organización bajo un estudio al lugar donde se plantea el problema. Para la etapa de la recolección de la información se procedió utilizar a la encuesta como uno de las técnicas para la recolección de la información. Así como también la ficha de observación.

Los elementos empleados para la presente investigación fueron:

- Microsoft Excel sirvió para la digitación y análisis de la información recolecta a través de la elaboración de cuadros y gráficos a partir de los datos obtenidos mediante encuesta presentada en esta investigación.

Tipos de investigación

Tabla 2: Tipos

EXPLORATORIA	CORRELACIONAL	EXPLILCATIVA	DESCRIPTIVA
Actualmente existen muchos estudios realizados enfocados a la elaboración de propuestas de capacitación laboral. para ello, se hará uso de la investigación de información secundaria como otros estudios e investigaciones similares	En este tipo de investigación se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores.	Se basa principalmente en establecer el por qué y el para qué de un fenómeno	Se procederá al uso de la encuesta con preguntas enfocadas a conocer la percepción respecto a temas que sirvan como elementos para la elaboración de una propuesta de capacitación para el personal técnico eléctrico

Elaborado por: Wendy Benites

Diseño de investigación

Para obtener los datos ha sido necesaria el uso de un diseño bibliográfico y campo. En este caso:

- **Diseño de Campo:** Es utilizada para recolectar datos primarios, es decir directamente de la realidad.

- **Diseño Bibliográfico:** Es utilizada para recolectar datos secundarios a partir de otros estudios e investigaciones, que ya fueron presentadas en la fundamentación teórica del presente estudio.

- **Diseño Experimental:** El método más preciso de la investigación experimental, en el que se trata de comprobar o refutar una hipótesis en forma matemática junto con el análisis estadístico

- **Diseño Científico:** Es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera.

Para este tipo de investigación se utilizará el diseño de campo que nos ayuda con la recolección de datos a una realidad exacta, y el diseño bibliográfico nos ayuda a profundizar la investigación.

Población

Según Medina (2009) define a la población como: “una gran colección de individuos u objetos que son el foco principal de una investigación

científica”. Se identificó a la población como el personal de la organización que pertenece al área técnica eléctrica de la empresa.

Características de la población

La población seleccionada para realizar la investigación es el personal técnico que es aproximadamente 30 persona De acuerdo a datos proporcionados por la empresa, cuya población total es de 136 personas que comprende toda la población

Delimitación de la población

Tabla 3: Delimitación de la población

Población	Cantidad
Gerente	1
Personal administrativo	2
Supervisores	3
Personal técnico	30
Clientes	100
TOTAL	136

Elaborado por: Wendy Benites

La población que se consideró para el levantamiento de información de la encuesta está conformada por todas personas que forman parte de la empresa.

Muestra

Tipo de Muestra

Muestreo probabilístico (aleatorio): En este tipo de muestreo, todos los individuos de la población pueden formar parte de la muestra, tienen probabilidad positiva de formar parte de la muestra. Por lo tanto es el tipo de muestreo que deberemos utilizar en nuestras investigaciones, por ser el riguroso y científico.

Tamaño de Muestra

Se consideró al personal que forma parte del área operativa conformado por 30 personas. Y para ello, se procederá a tomar una muestra.

N: Universo o población (N = 30 personas del área operativa).

p: Probabilidad de éxito que es igual al (p=50%)

q. Probabilidad de fracaso (q=50%)

α: Nivel de confianza del (α:=50%)

e: Error muestra del (e=5%)

Reemplazamos en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 N * p * q}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

$$n = 19$$

El tamaño de la muestra es de 19, es decir que se elaboraran 19 encuestas, dirigidas al personal técnico eléctrico.

Los resultados que se obtengan de las encuestas, veremos en que debemos reforzar con las capacitaciones que se darán al personal técnico eléctrico.

Métodos y Técnicas

Método Análisis – Síntesis: El método permite dividir un problema en pequeños sub-problemas de tal manera que sea mucho más fácil su análisis y estudio para identificar sus causales que generan su efecto total

(Sánchez, 2017). Para ello nos permite clasificar los problemas que se nos presentan y así analizar cuáles han sido las causales de los mismos

Inducción – Deducción: A partir de la información recolectada y analizada se procederá a evaluar de manera objetiva de tal forma que se pueda inferir y relacionar (Sánchez, 2017). Procederemos analizar la información recolectada para aplicar donde se encuentren mayores falencias en la atención brindada al cliente

Histórico – Lógico: Permite el estudio de la trayectoria del objeto de investigación, de la influencia de las teorías psicológicas y pedagógicas tal y como se manifestaron, su condicionamiento por las estructuras económicas, políticas, ideológicas y sociales en los diferentes periodos históricos, y donde debe revelarse la lógica de desarrollo de esas teorías en la evolución del objeto investigado (Sánchez, 2017). Para ello, se procede a analizar la rotación del personal de la empresa bajo estudio en diferentes tiempos para ver su evolución y su efecto sobre la organización.

Técnicas e instrumentos

Se utilizarán para efectos del presente estudio las siguientes técnicas con sus respectivos instrumentos.

Tabla 4: Técnica e instrumentos utilizados en la investigación

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

Guía	Observación
Formulación	Entrevista

Elaborado por: Wendy Benites

El método utilizado en la presente investigación es el método Analítico, el mismo que permitirá obtener información a partir del análisis de las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas al personal técnico que nos acerca a brindar capacitación con temas apropiados y que les ayude a resolver y manejar mejor conflictos que se pueden presentar en el campo laboral y dar un buen servicio al cliente.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Resultados e interpretación de datos de la encuesta

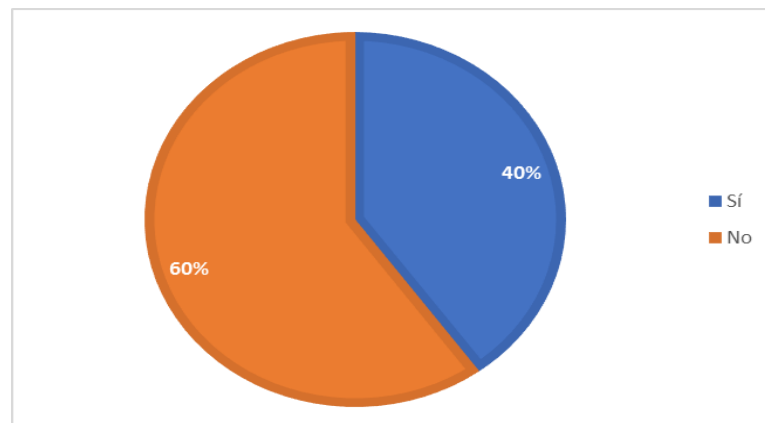
1. ¿Se le ha dado orientación para realizar su trabajo?

Tabla 5: Percepción sobre orientación en el trabajo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	40,00%
No	11	60,00%
Total general	19	100,00%

Elaborado por: Wendy Benites

Gráfico 3: Percepción sobre orientación en el trabajo



Elaborado por: Wendy Benites

Análisis: Para 19 personas encuestadas se determinó que el 40% de las personas encuestadas indican que Sí han recibido orientación en su trabajo. Mientras que el 60% de las personas encuestas No han recibido orientación en su trabajo.

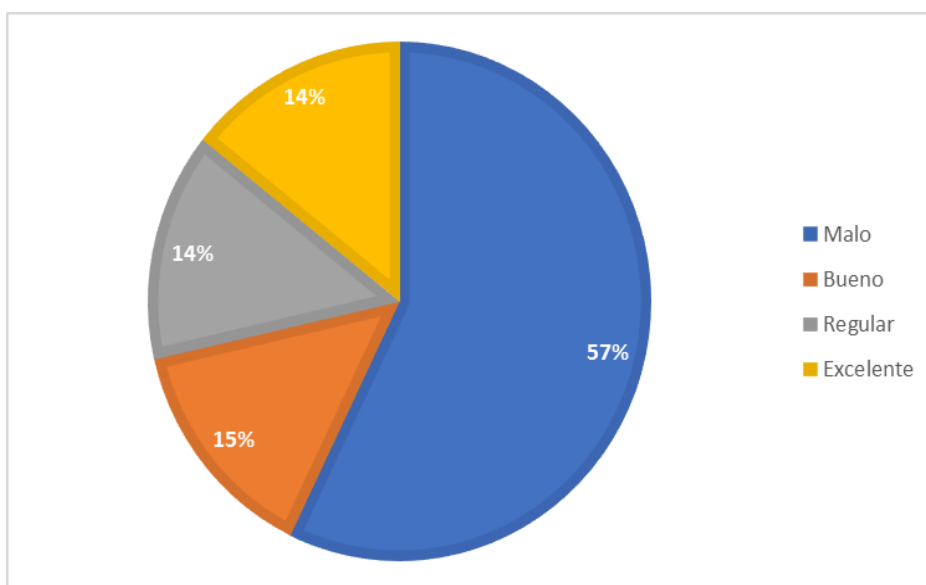
2. ¿Cómo califica la capacitación que brinda la empresa?

Tabla 6: Percepción sobre la capacitación de la empresa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10	57,14%
Bueno	3	14,28%
Regular	3	14,28%
Excelente	3	14,28%
Total general	19	100,00%

Elaborado por: Wendy Benites

Gráfico 4: Percepción sobre la capacitación de la empresa



Elaborado por: Wendy Benites

Análisis: Para 19 personas encuestadas se determinó que el 57% de las personas encuestadas consideran que la capacitación es Mala; el 14% de personas encuestadas consideran que la capacitación es Buena; el 14% de personas encuestadas consideran que la capacitación es Regular. Finalmente, el 14% de personas encuestadas consideran que la capacitación es Excelente.

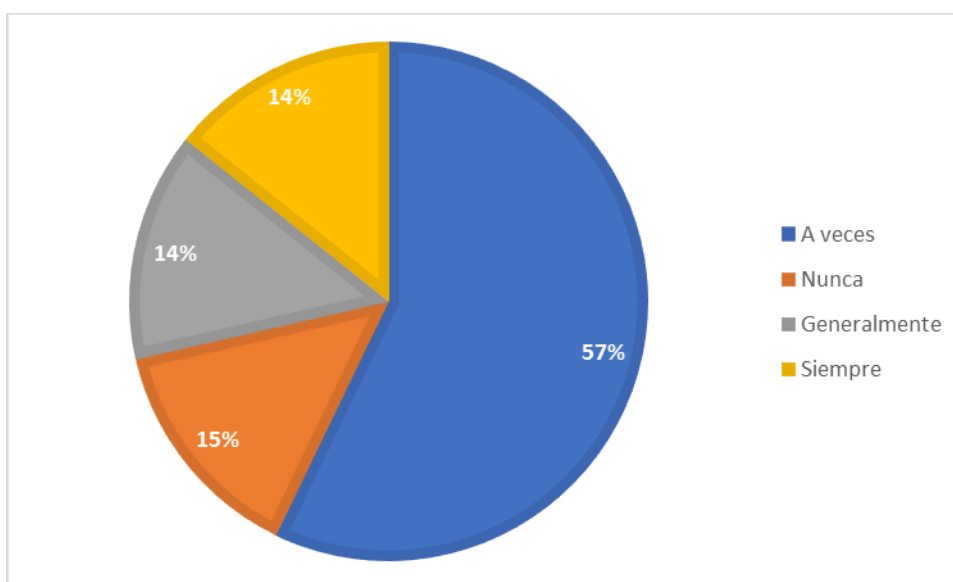
3. ¿Sabe cómo manejar una queja o reclamo de un cliente?

Tabla 7: Percepción sobre manejo de quejas y reclamos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
A veces	10	57,14%
Nunca	3	14,28%
Generalmente	3	14,28%
Siempre	3	14,28%
Total general	19	100,00%

Elaborado por: Wendy Benites

Gráfico 5: Percepción sobre manejo de quejas y reclamos



Elaborado por: Wendy Benites

Análisis: Para 19 personas encuestadas se determinó que el 71,42% de las personas encuestadas indican que saben manejar quejas y reclamos A veces o Nunca; el 29% de personas encuestadas indican que saben manejar quejas y reclamos Generalmente o Siempre.

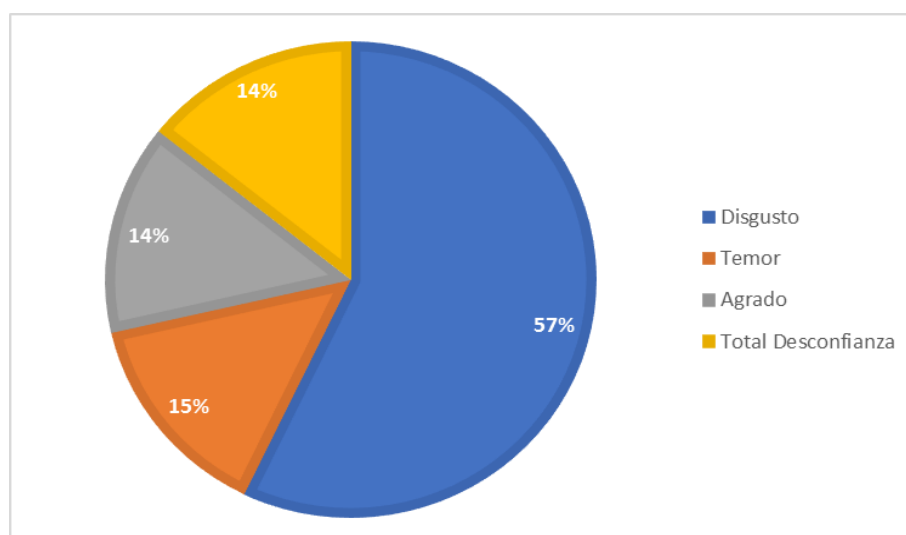
4. Cuando recibe una queja o reclamo, usted las recibe con:

Tabla 8: Percepción sobre la recepción de quejas y reclamos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Disgusto	10	57,14%
Temor	3	14,28%
Agrado	3	14,28%
Total Desconfianza	3	14,28%
Total general	19	100,00%

Elaborado por: Wendy Benites

Gráfico 6: Percepción sobre la recepción de quejas y reclamos



Elaborado por: Wendy Benites

Análisis: Para 19 personas encuestadas se determinó que el 57% de las personas encuestadas reciben las quejas y reclamos con Disgusto; el 14% de personas encuestadas reciben las quejas y reclamos con Temor; el 14% de personas encuestadas reciben las quejas y reclamos con Agrado. Finalmente, el 14% de personas encuestadas reciben las quejas y reclamos con Total Desconfianza.

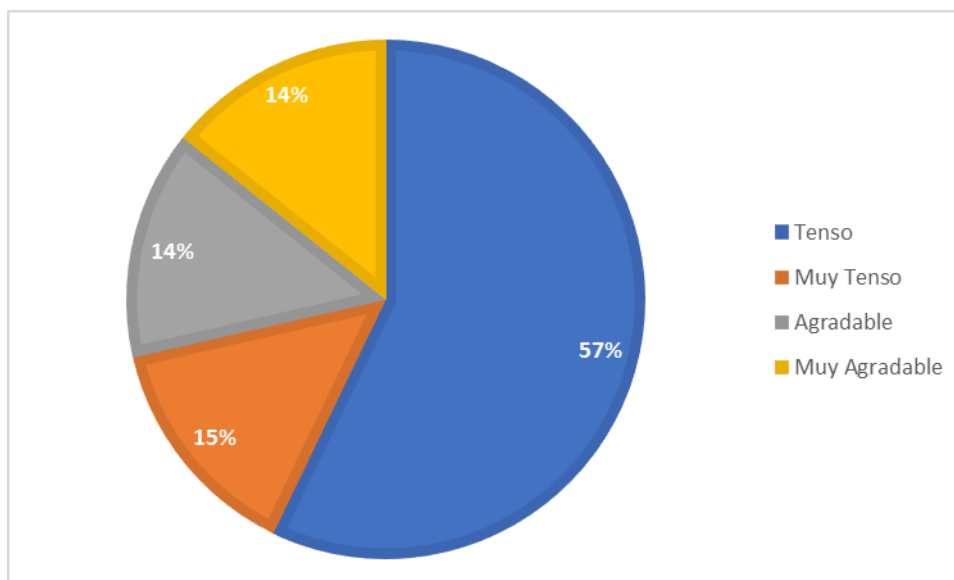
5. Considera que el ambiente en su trabajo es

Tabla 9: Percepción sobre ambiente laboral

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Tenso	10	57,14%
Muy Tenso	3	14,28%
Regular	3	14,28%
Muy Bueno	3	14,28%
Total general	19	100,00%

Elaborado por: Wendy Benites

Gráfico 7: Percepción sobre ambiente laboral



Elaborado por: Wendy Benites

Análisis: Para 19 personas encuestadas se determinó que el 57% de las personas encuestadas consideran un ambiente laboral Tenso; el 14% de las personas encuestadas consideran un ambiente laboral Muy Tenso; el 14% de las personas encuestadas consideran un ambiente laboral Agradable. Finalmente, el 14% de las personas encuestadas consideran un ambiente laboral Muy Agradable.

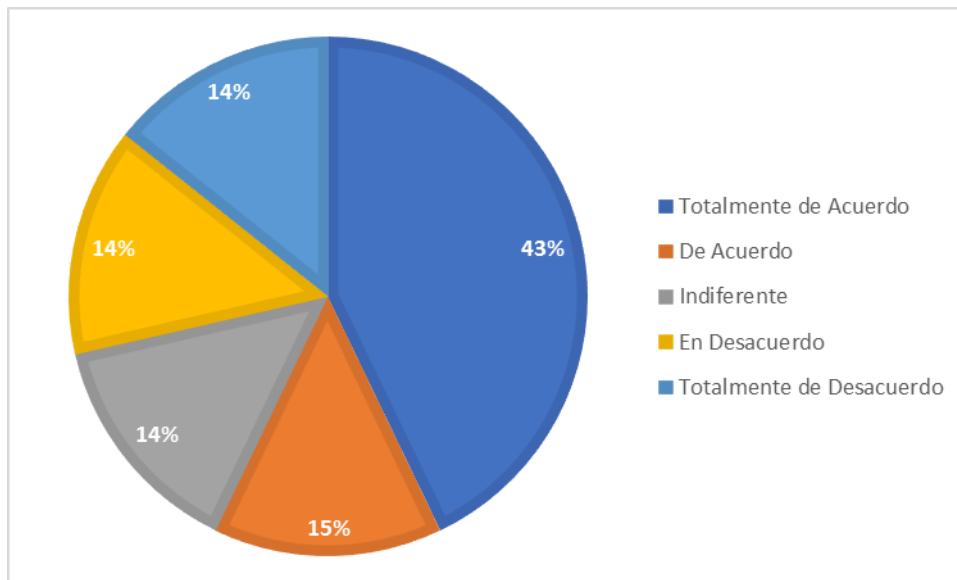
6. Si se realiza capacitaciones internas respecto a temas de su trabajo y el manejo de quejas y reclamos, usted está

Tabla 10: Percepción sobre las capacitaciones

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	8	42,86%
De Acuerdo	3	14,28%
Indiferente	3	14,28%
En Desacuerdo	3	14,28%
Totalmente de Desacuerdo	3	14,28%
Total general	19	100,00%

Elaborado por: Wendy Benites

Gráfico 8. Percepción sobre el conocimiento de tiempos de pago



Elaborado por: Wendy Benites

Análisis: Para 19 personas encuestadas se determinó que el 57,14% de las personas encuestadas están Totalmente de Acuerdo o De Acuerdo en la realización de capacitaciones; el 14,29% de personas encuestadas les es Indiferente si se realizan capacitaciones; el 28,57% de personas encuestadas que están Totalmente en Desacuerdo o En Desacuerdo si se realizan capacitaciones.

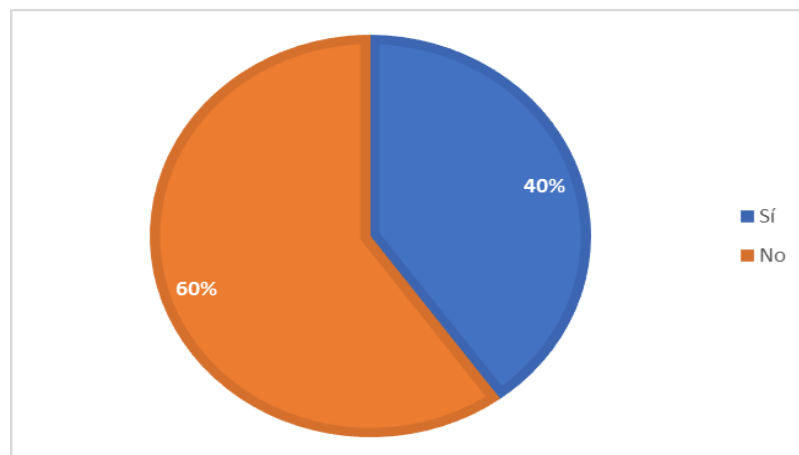
7. Hacen evaluaciones de desempeño en la empresa

Tabla 11: Realización de evaluaciones de desempeño

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	8	40,00%
No	11	60,00%
Total general	19	100,00%

Elaborado por: Wendy Benites

Gráfico 9. Realización de evaluaciones de desempeño



Elaborado por: Wendy Benites

Análisis: Para 19 personas encuestadas se determinó que el 40% de las personas encuestadas indican que Sí se realizan evaluaciones. Mientras que el 60% de las personas encuestas indican que No se ha realizado evaluaciones.

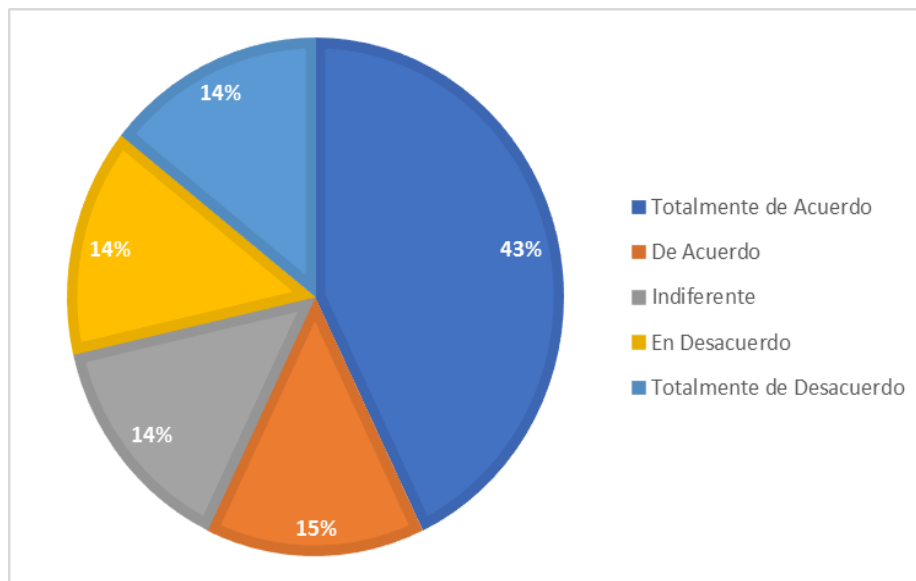
8. Respecto a la realización de evaluaciones de desempeño, usted está

Tabla 12: Percepción sobre las evaluaciones de desempeño

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	8	42,86%
De Acuerdo	3	14,28%
Indiferente	3	14,28%
En Desacuerdo	3	14,28%
Totalmente de Desacuerdo	3	14,28%
Total general	19	100,00%

Elaborado por: Wendy Benites

Gráfico 10. Percepción sobre las evaluaciones de desempeño



Elaborado por: Wendy Benites

Análisis: Para 19 personas encuestadas se determinó que el 57,14% de las personas encuestadas están Totalmente de Acuerdo o De Acuerdo en la realización de evaluaciones; el 14,29% de personas encuestadas les es Indiferente si se realizan evaluaciones; el 28,57% de personas encuestadas que están Totalmente en Desacuerdo o En Desacuerdo si se realizan evaluaciones.

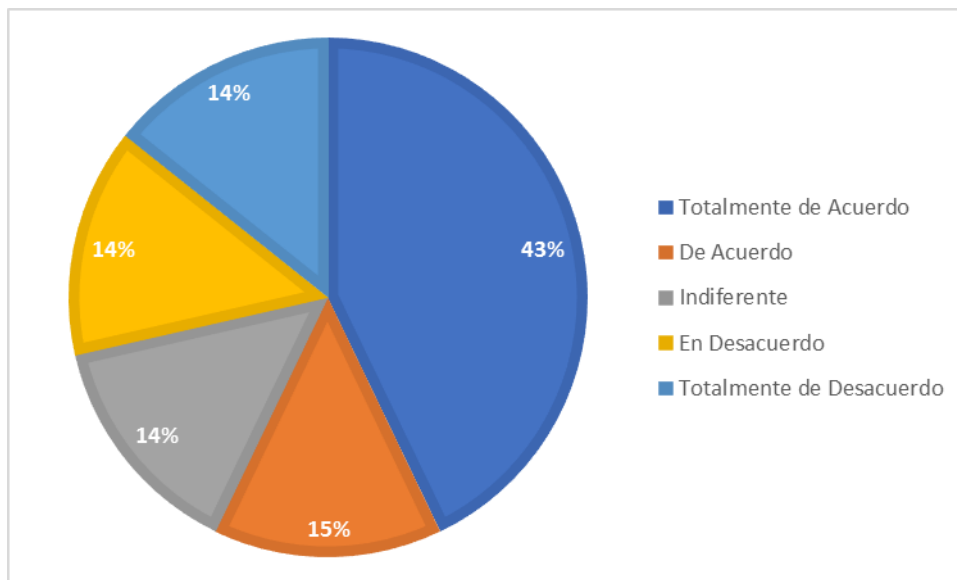
9. ¿Usted se siente seguro y estable en la empresa?

Tabla 13: Percepción sobre la empresa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	8	42,86%
De Acuerdo	3	14,28%
Indiferente	3	14,28%
En Desacuerdo	3	14,28%
Totalmente de Desacuerdo	3	14,28%
Total general	19	100,00%

Elaborado por: Wendy Benites

Gráfico 11. Percepción sobre la empresa



Elaborado por: Wendy Benites

Análisis: Para 19 personas encuestadas se determinó que el 57,14% de las personas encuestadas están Totalmente de Acuerdo o De Acuerdo en sentirse seguro y estable; el 14,29% de personas encuestadas les es Indiferente en sentirse seguro y estable; el 28,57% de personas encuestadas que están Totalmente en Desacuerdo o En Desacuerdo en sentirse seguro y estable.

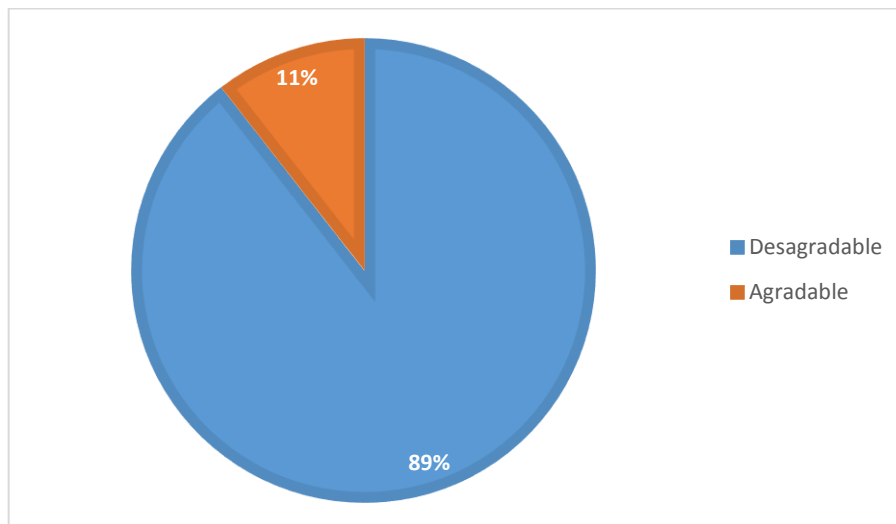
10. Su puesto de trabajo le resulta para usted ser un sitio:

Tabla 14: Percepción de sitio o puesto de trabajo

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desagradable	17	89%
Agradable	2	11%
TOTAL	19	100%

Elaborado por: Wendy Benites.

Gráfico 12. Percepción sobre las evaluaciones de desempeño



Elaborado por: Wendy Benites

Análisis: Para 19 personas encuestadas se determinó que el 57,14% de las personas encuestadas están Totalmente de Acuerdo o De Acuerdo en sentirse seguro y estable; el 14,29% de personas encuestadas les es Indiferente en sentirse seguro y estable; el 28,57% de personas encuestadas que están Totalmente en Desacuerdo o En Desacuerdo en sentirse seguro y estable.

Fuente: Google Maps

- Infraestructura: Cuenta con una oficina en la que actualmente funciona. Dicha oficina, tiene 5 ambientes plenamente definidos: gerencia , contabilidad, técnica administrativa, sala de conferencia y bodega.
- Características: La propuesta está enfocada a mejorar la satisfacción de los clientes mediante un manejo adecuado de las quejas y reclamos por parte del personal técnico de la empresa. Con ello se mejorará la imagen de la empresa, así como mejorará la actitud del personal.
- Registro Único Contribuyente: 0991074082001
- Razón Social: D.C. Q.
- Factibilidad: El mejoramiento de la atención de servicio al cliente y especialmente el manejo de quejas y reclamos tendrá efectos inmediatos en la organización aumentando la satisfacción de los usuarios y clientes por la atención brindada. Además de capacitar de forma clara sobre la manera adecuada de conducir una situación delicada, sobre todo del personal técnico que está en constante comunicación y trato con los usuarios.

Objetivo de la Propuesta

Establecer las actividades de capacitación enfocadas a mejorar la atención de servicio al cliente de la empresa D.C.Q. INGENIERÍA EN SISTEMAS ELÉCTRICOS S.A., dirigido al personal técnico.

Factibilidad de la Propuesta

El mejoramiento de los procesos de pago de proveedores tendrá efectos inmediatos en la organización agilizando muchas actividades y estandarizando subsistemas internos. Además de establecer de forma

clara que dichos subsistemas aporten de forma estratégica. Como la propuesta está enfocada a un proceso crítico, su realización es factible además que no requiere de inversión alta, pero si voluntad interna para su implementación.

Descripción de la Propuesta

Se procederá a realizar la descripción de la propuesta. Para ello, se establecerá el siguiente cuadro donde se detalla lo siguiente:

Tabla 15: Detalle de propuesta

ITEM	RESPUESTA
¿QUÉ?	Propuesta de Capacitación
PORQUÉ?	Para mejorar la atención de servicio al cliente
¿CÓMO?	Mejorando el manejo de quejas y reclamos de los clientes a través de capacitaciones internas
¿CUÁNDO?	En el último trimestre del periodo 2017
¿QUIÉN?	Personal Técnico de D.C.Q. INGENIERÍA EN SISTEMAS ELÉCTRICOS S.A.
¿DÓNDE?	En las instalaciones de la empresa

Elaborado por: Wendy Benites

Presupuesto

A continuación, se presentará el siguiente cuadro que contiene el presupuesto de la propuesta expuesta.

Tabla 16: Presupuesto de Propuesta

Capacitaciones	Valor
Manejo de Quejas y Reclamos	\$300
Servicio al Cliente	\$200
Manejo de Estrés	\$200
TOTAL	\$700

Elaborado por: Wendy Benites

Son setecientos dolores del presupuesto para la capacitación a brindar.

Cronograma

Tabla 17: Cronograma de Actividades

Cronograma				
No	Tiempo/Actividades	Noviembre		
	Capacitaciones	10/11/2017	17/11/2017	24/11/2017
1	Manejo de quejas y reclamos			
2	Servicio al cliente			
3	Manejo de estrés			

Elaborado por: Wendy Benites

Este cronograma podemos ver las actividades que se van a presentar durante el mes de noviembre del presente año para la capacitación que se brindara al personal técnico donde veremos cómo manejar las quejas y reclamos ; como brindar un mejor servicio al cliente y manejo de estrés en situaciones delicadas que se presenten con clientes y usuarios.

Evaluación impacto

- **Impacto Social.-** Los administradores deben considerar a los empleados como el recurso más valioso del programa e invertir en ellos, proporcionándoles continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades. Esto se conoce como desarrollo de personal e incluye aquellas actividades designadas a capacitar y motivar al empleado para ampliar sus responsabilidades dentro de la organización. Desarrollar las capacidades del trabajador, proporciona beneficios para los empleados y para la organización. Ayuda a los trabajadores aumentando sus habilidades y cualidades y beneficia a la organización incrementando las habilidades del personal de una manera costo-efectiva. La capacitación hará que el trabajador sea más competente y hábil.

Así se tiene que, entre los beneficios esperados están:

- a) Reducción de quejas y reclamos de los clientes y usuarios.
- b) Aumento de la satisfacción del cliente por la atención brindada.
- c) Mejorar el manejo del estrés en situaciones delicadas que se presenten con clientes y usuarios.
- d) Reducir las denuncias por agresiones verbales, e incluso físicas, que se dan cuando se realiza la prestación el servicio.

Conclusiones

Una vez desarrollados los capítulos que conforman en este trabajo de investigación, se presentan las siguientes conclusiones:

- Se formuló una propuesta de capacitación dirigido al personal técnico eléctrico para mejorar la atención al cliente.
- Se identificó las falencias del proceso de atención de servicio al cliente y de esta forma poder emitir un apropiado diagnóstico.
- Se elaboró una propuesta de capacitación donde se planteó los objetivos, esquema, logística y contenidos, con el fin de ser aplicado al personal técnico eléctrico de la empresa
- Se elaboró una evaluación que sirvió como referente para medir la efectividad de las capacitaciones propuestas.
- Se estableció indicadores de gestión para medir la capacitación, atención al cliente y la satisfacción del cliente.

Recomendaciones

Se formularán las siguientes recomendaciones que son consideradas importantes para el presente estudio, así se tiene que:

- Hacer tangible la propuesta realizadas en el presente estudio de investigación.
- Definir claramente capacitaciones cíclicas para reforzar los conocimientos que se adquieran respecto a la atención y servicio al cliente.
- Establecer de forma anual el cumplimiento del programa de capacitación en materia de servicio al cliente y hacerlo parte de las habilidades del personal técnica.

Bibliografía

- Álava, A. (2013). *Programa de capacitación dirigido a la unión de asociación de prestadores de servicio turísticos del cantón Playas, provincia del Guayas*. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/689/1/85.-ALAVA%20ALAREZ%20AMNABELLI.pdf>.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución Política del Ecuador*. Montecristi.
- Ayala, M. (2011). *Proceso de elaboración de un plan de capacitación que permita un mejor rendimiento y aumento de satisfacción laboral con parámetros basados en la evaluación de desempeño con Productos Avon S.A*. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/jspui/bitstream/33000/1814/1/UDLA-EC-TPO-2011-12.pdf>
- Benítez, C. (2014). *Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería My Friend, ubicada en el sector Los Ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/1/02%20ICA%20920%20TESIS.pdf>
- Bohorquez, A., & Tovar, L. (2008). *Propuesta de mejoramiento al proceso de capacitación implementado en el área de gestión humana de Almacén S.A. para todos sus colaboradores*. Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4110/T11.08%20B635p.pdf?sequence=1>
- Botia, O., & Rivera, D. (2008). *Propuesta de mejoramiento para el servicio al cliente del grupo UNIPHARM BOGOTÁ*. Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4111/T11.08?sequence=1>
- Bravo, Y., & Vásquez, J. (2012). *Diagnóstico de necesidades y propuesta de capacitación para la empresa ESFEL S.A. ESMALTES FERRO ELJURI*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7130/1/UPS-CT003947.pdf>
- Castellano de la Torre, F. (2013). *Propuesta de mejora del proceso de reclutamiento y selección en una empresa de construcción e ingeniería*. Obtenido de

http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/305056/1/castellano_tf-pub-delfos.pdf

Diccionario Real Academia Española. (2017). *Conocimiento*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=AMrJ4zs>

González, & Pazmiño. (2011). *Modelo de capacitación para el personal administrativo de la fundación universitaria del área andina seccional Pereira*. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2567/6583124G643.pdf;sequence=1>

González, N., & Patiño, H. (2011). *Modelo de capacitación para el personal administrativo de la fundación universitaria del área andina seccional Pereira*. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2567/6583124G643.pdf;sequence=1>

Hernández, L., & Cruz, R. (2014). *Capacitación al personal administrativo de la clínica N. 23 del IMSS*. Obtenido de 132.248.9.195/ptd2014/febrero/410093801/410093801.pdf

Maldonado, A. (2006). *Programa de capacitación dirigido a supervisores de ventas y vendedores como herramienta para los logros de la empresa de servicios TOTAL S.A.* Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_2988.pdf

Medina, F. (2014). *Diseño de plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8130/TESIS%20FINAL%20NOVIEMBRE%20INCLUYE%20HOJA.pdf?sequence=2>

Moreira, R. (2013). *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la UCL extensión Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1666/1/TESIS%20COMPLETA%20ROSA%20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf>

Posso, J., & Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco-Turísticos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>

Superintendencia de Compañía. (2017). *D.C.Q. INGENIERÍA DE SISTEMAS ELÉCTRICOS S.A.* Obtenido de <http://www.supercias.gob.ec/portalinformacion/consulta/consulta.php>

Torres, M., & Torres, C. (2010). *Capacitación por competencias laborales. Un logro productivo para la empresa farmacéutica LABORATORIES DE COLOMBIA*. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis383.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

Carta de autorización de la empresa

Ingeniería en Sistemas Eléctricos S.A.

Electricidad
Telefónica
Seguridad Electrónica

C.C.T.V.
Cableado Estructurado
Mantenimiento y Montaje Grupo Electrógenos



Guayaquil, 25 de Septiembre de 2017

Señores.

**Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología
Administración de Empresas
Ciudad**

Yo, **Iván Novillo Tinoco**, con cedula de ciudadanía No. **090905429-8**, en mi calidad de Representante Legal de la Empresa **D.C.Q. INGENIERIA EN SISTEMAS ELECTRICOS S.A.**, autorizo a **Wendy Benites Canchingre**, con cedula de ciudadanía No. 0922026414, estudiante del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, a utilizar la información de nuestra Empresa para desarrollar el diseño de proyecto denominado: **“Propuesta de Capacitación en el Servicio al Personal Técnico Eléctrico en la Atención al Cliente”**.

Sin más en particular quedo de Usted,

Atentamente,

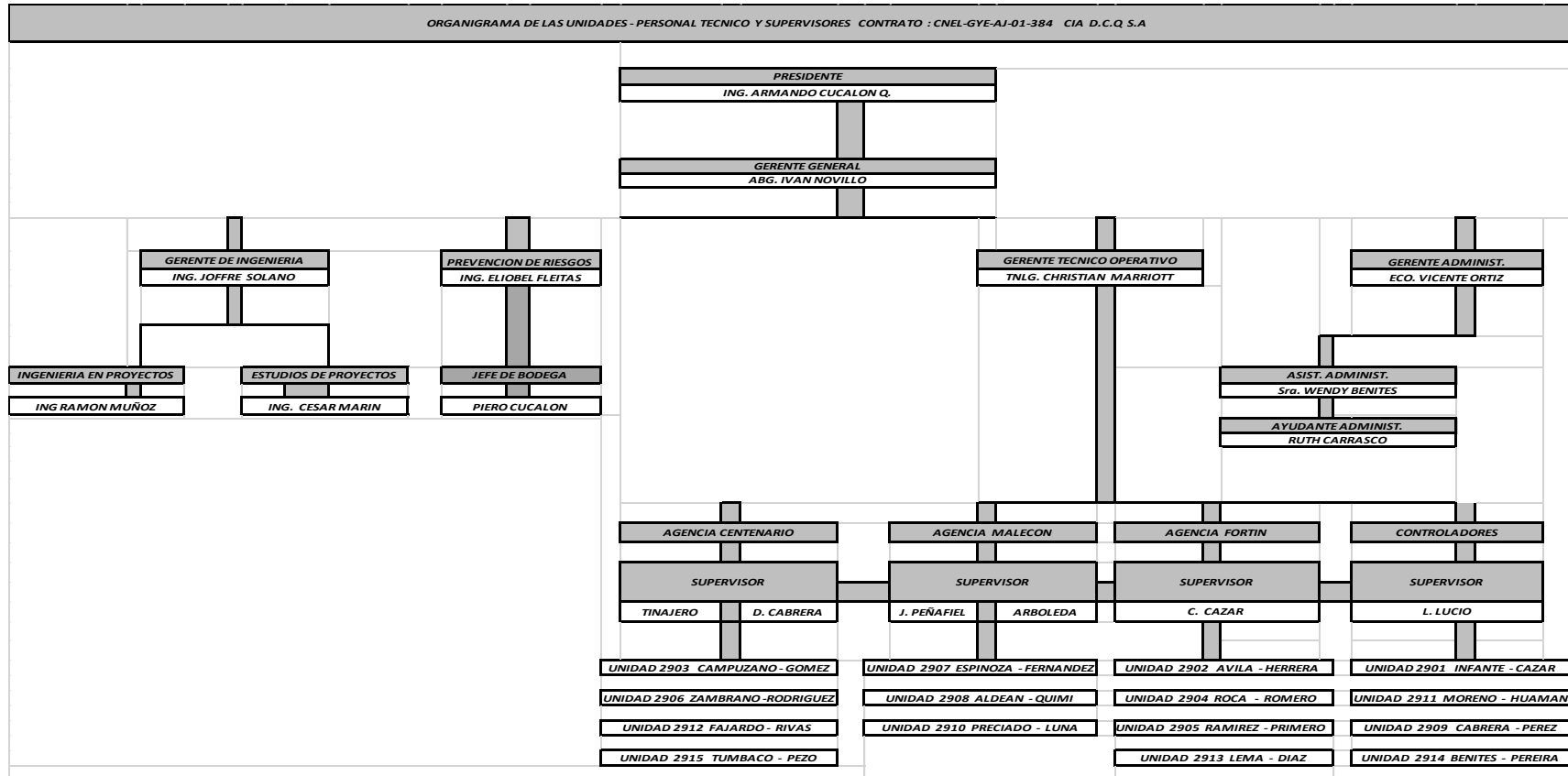
D. C. Q.
INGENIERIA EN SISTEMAS ELECTRICOS

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Iván Novillo Tinoco', is written over a circular stamp. The stamp contains the text 'ADMINISTRADOR' and 'C.A.'.

Iván Novillo Tinoco.
Gerente General

Anexo 2

Organigrama de la empresa



ANEXO 3

Logotipo de la empresa



ANEXO 4

Encuesta

CAPACITACIÓN EN EL SERVICIO AL PERSONAL TÉCNICO ELÉCTRICO DE LA COMPAÑÍA S.A

Objetivo

Formular una propuesta de capacitación dirigido al personal técnico eléctrico de la empresa D.C.Q. INGENERÍA EN SISTEMAS ELÉCTRICOS S.A. para mejorar la atención al cliente.

Introducción

La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar las necesidades de capacitación que tengan el personal técnico eléctrico .Con la información que se obtenga de esta encuesta, se diseñara un programa de capacitación que se ajuste a los requerimientos demostrados de cada nivel técnico del personal.

Observaciones:

Se utiliza bolígrafo

El tiempo para que realice la encuesta es de 30 minutos

Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo primero, y luego señale sus respuestas con una "x".

Finalmente, la encuesta sería la siguiente:

Encuesta

1. ¿Se le ha dado orientación para realizar su trabajo?

Sí

No

2. ¿Cómo califica la capacitación que brinda la empresa?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

3. ¿Sabe cómo manejar una queja o reclamo de un cliente?

Siempre

Generalmente

A veces

Nunca

4. Cuando recibe una queja o reclamo, usted las recibe con:

Agrado

Temor

Disgusto

Total Desconfianza

5. Considera que el ambiente en su trabajo es

Muy Agradable

Agradable

Tenso

Muy Tenso

6. En términos generales como considera el proceso de capacitación que da la empresa

Muy Bueno

Bueno

Regular

Deficiente

7. Conoce del plan de capacitación que tiene la empresa

Sí No

8. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido por parte de la empresa?

1 – 3 capacitaciones por año

4 – 5 capacitaciones por año

Más de 6 capacitaciones

9. Considera que las capacitaciones recibidas:

Generan impacto positivo

Generan impacto negativo

10. ¿Qué temas le interesaría sean considerados en las capacitaciones?

Manejo del estrés

Atención de quejas y reclamos

Manejo de conflictos

Temas técnicos

Agradezco el tiempo que ha dedicado a realizar esta encuesta.

Sus respuestas han sido almacenadas anónimamente y serán analizadas de forma conjunta con el resto de resultados.

Wendy Priscila Benites Canchingre

CI: 0922026414

ANEXO 5

Fotos



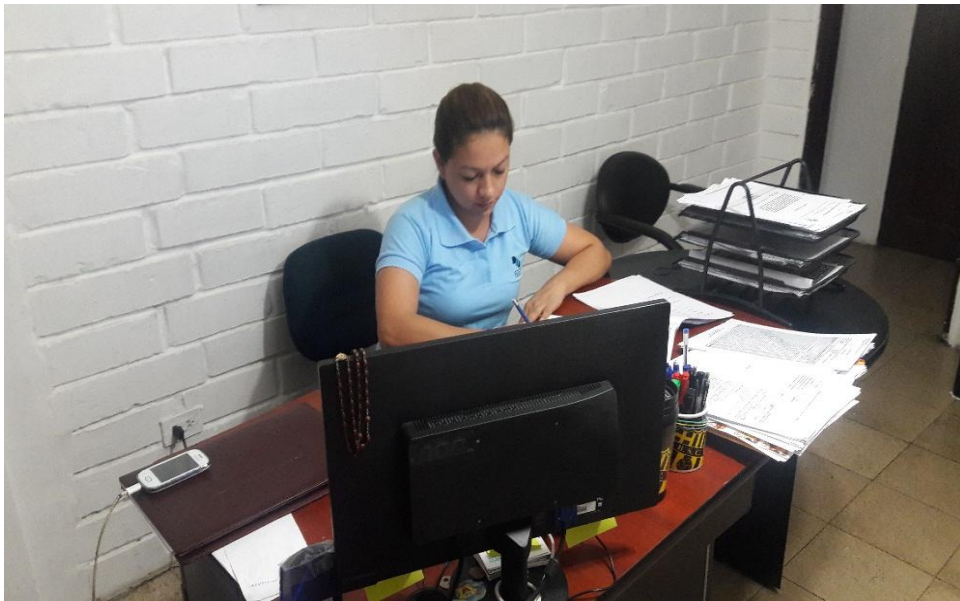
Dando una breve explicación de cómo llenar las encuestas



Capacitando al Personal Técnico Eléctrico



Personal Técnico Eléctrico llenando las encuesta



Revisando las encuestas con los resultados obtenidos

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **"Propuesta de capacitación en el servicio al personal técnico eléctrico en la atención al cliente"**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo afecta la ausencia de capacitación en el servicio del personal técnico eléctrico, en la atención al cliente de la Compañía DCQ S.A de la ciudad de Guayaquil, durante el periodo 2017?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:


Benites Canchingre Wendy Priscila

Tutor:


Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Benites Canchingre Wendy Priscila en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación; Propuesta de capacitación en el servicio al personal técnico eléctrico en la atención al cliente, 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 Tecnología en 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.

Benites Canchingre Wendy

Nombre y Apellidos del Autor

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "w/Benites C", written over a horizontal line.

Firma

No. de cedula: **0922025414**



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0922026414

Nombres del ciudadano: BENITES CANCHINGRE WENDY PRISCILA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
/CONCEPCION/

Fecha de nacimiento: 13 DE AGOSTO DE 1982

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.COMERCIO.ADMIN.

Estado Civil: DIVORCIADO

Cónyuge: No Registra

Nombres del padre: BENITES YANEZ CESAR

Nombres de la madre: CANCHINGRE CABEZA ANA MARIA

Fecha de expedición: 16 DE AGOSTO DE 2017

Información certificada a la fecha: 6 DE DICIEMBRE DE 2017

Emisor: KELLY GABRIELA SEMPETEGUI ZAMBRANO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT- 53 - GUAYAS - GUAYAQUIL

de certificado: 178-075-64210



178-075-64210

Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente






Instituto Superior
Tecnológico Bolivariano
de Tecnología

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

