



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA ABTENCION DEL TÍTULO DE:  
TECNOLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN AL  
PERSONAL DE VENTAS DE  
LA EMPRESA JARDINES  
DE ESPERANZA S.A**

**Autora:**

**Saeteros Ávila María Angélica**

**Tutor:**

**PhD. Ricardo Rodríguez**

**Guayaquil, Ecuador**

**2018**



## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida y siempre socorrerme en las dificultades.

A mis padres, por ser los pilares de la construcción de mi vida personal y profesional, me enseñaron la responsabilidad y los deseos de superación ante cualquier adversidad.

A mi amado esposo, Eduardo Farías por su sacrificio y esfuerzo por la constante motivación, por creer en mi capacidad de culminar con esta carrera que servirá para nuestro futuro.

A mi amada hija Valentina por ser la inspiración que motiva a ser mejor cada día.

**María Angélica Saeteros Ávila**



## **AGRADECIMIENTO**

A mi gran amigo Cristhian Miranda, por la ayuda e información que me ha brindado desinteresadamente, fuiste mi motivación y me decías vamos amiga, estoy seguro que lo lograremos.

A mis docentes que con el pasar del tiempo se convirtieron en ejemplos a seguir, gracias por sus conocimientos y habilidades entregados en cada clase.

A mi hermosa familia, pero en especial a mi madre, por ser mi apoyo, te amo y no encuentro manera de devolverte lo que me has dado, gracias por tu incondicional ayuda, compañía y amor.

**María Angélica Saeteros Ávila**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

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

### **CERTIFICO**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un plan de capacitación al personal de ventas de la empresa Jardines de Esperanza S.A”** y problema de investigación: **¿Qué incidencia tendría la propuesta de un plan de capacitación al personal de ventas de la empresa Jardines de Esperanza S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, en la provincia del Guayas en el año 2018?**, presentado por María Angélica Saeteros Ávila como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

Egresada:

**María Angélica Saeteros Ávila**

Tutor:

**Ph. D. Ricardo Rodríguez**

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

Yo, **Saeteros Ávila María Angélica** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de un plan de capacitación al personal de ventas de la empresa Jardines de Esperanza S.A** de la modalidad de **Presencial** 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 Empresa**, 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*.

Saeteros Ávila María Angélica  
No. de cedula: 0940780570

  
Firma



Factura: 003-002-000055902



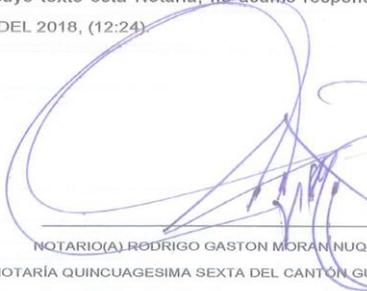
20180901056D04750

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901056D04750**

Ante mí, NOTARIO(A) RODRIGO GASTON MORAN NUQUES de la NOTARÍA QUINCUGESIMA SEXTA , comparece(n) MARIA ANGELICA SAETEROS AVILA portador(a) de CÉDULA 0940780570 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 12 DE DICIEMBRE DEL 2018, (12:24).

  
MARIA ANGELICA SAETEROS AVILA  
CÉDULA: 0940780570



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



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

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

### **CERTIFICO:**

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

---

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

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

**Tema**

“Propuesta de un plan de capacitación al personal de ventas de la empresa Jardines de Esperanza S.A”

**Autora:** Saeteros Ávila María Angélica

**Tutor:** Ricardo Rodríguez

**RESUMEN**

Para el departamento de ventas, la atención al cliente es uno de los pilares que debe ser trabajado con mucha estrategia para incrementar el nivel de servicio y por ende en la satisfacción del cliente, ya que al atender las llamadas o visitas de los clientes dentro del tiempo establecido para un mejor servicio. El presente trabajo de investigación se ha realizado con la finalidad de “Proponer un Plan de Capacitación dirigido al personal de Ventas de Jardines de Esperanza S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, en la Avenida del Santuario y Avenida Felipe Pezo, a 600 metros al norte de la Avenida Dr. Juan Tanca Marengo, en el año 2018. El cual se logró a través de los siguientes objetivos específicos: Identificar las técnicas de capacitación al personal de ventas. Determinar las principales necesidades de la capacitación en la organización de las ventas. Proponer un plan de capacitación al personal de ventas de Jardines de Esperanza S.A. Se utilizó una metodología de acuerdo a los lineamientos establecidos en una investigación de campo y bibliográfica, orientada por los métodos Inductivo-Deductivo, observación. Constituido por una población finita de 55 personas, utilizando como técnica de investigación la encuesta y la muestra fue realizada a 100 clientes de la empresa, la cual se les aplicó 10 preguntas.

Capacitación

Personal

Conocimiento

Ventas



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

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

**Tema**

“Propuesta de un plan de capacitación al personal de ventas de la empresa Jardines de Esperanza S.A””

**Autora:** Saeteros Ávila María Angélica

**Tutor:** Ricardo Rodríguez

**ABSTRACT**

For the sales department, customer service is one of the pillars that must be worked with a lot of strategy to increase the level of service and therefore in customer satisfaction, since by attending calls or visits from customers within the established time for a better service. The present research work has been carried out with the purpose of "Propose a Training Plan directed to the sales staff of Jardines de Esperanza SA located in the city of Guayaquil, on Avenida del Santuario and Avenida Felipe Pezo, 600 meters to the north of Dr. Juan Tanca Marengo Avenue, in 2018. This was achieved through the following specific objectives: Identify training techniques for sales personnel. Determine the main needs of training in the organization of sales. Propose a training plan for the sales staff of Jardines de Esperanza S.A. A methodology was used according to the established guidelines in a field and bibliographical investigation, guided by the Inductive-Deductive methods, observation. Constituted by a finite population of 55 people, using as a research technique the survey and the sample was made to 100 clients of the company, which was applied 10 questions.

Capacitation

Personal

Knowledge

Sales

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Variables de la investigación .....	4
Situación Conflicto.....	4
Formulación del problema .....	5
Delimitación del problema .....	5
Objetivos de la Investigación.....	5
Justificación e Importancia .....	6
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>8</b>
MARCO TEÓRICO .....	8
Antecedentes Históricos .....	8
Antecedentes Referenciales.....	11

Definiciones conceptuales .....	15
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>17</b>
METODOLOGÍA .....	17
Presentación de la empresa .....	17
Diseño de la Investigación.....	20
Tipos de Investigación .....	21
Población y Muestra .....	21
Métodos de Investigación .....	22
Técnicas de Investigación .....	23
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>26</b>
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	26
Plan de Mejoras.....	38
CONCLUSIONES .....	39
RECOMENDACIONES.....	40
BIBLIOGRAFÍA.....	41
ANEXOS.....	42

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Problemas.....	4
Tabla 2: Tipos de Investigación .....	21
Tabla 3: Universo.....	22
Tabla 4: Procedimientos .....	23
Tabla 5: Desarrollo de Preguntas .....	38

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Panorámica .....	3
Figura 2: Personal de Ventas.....	4
Figura 3: Telemercaderistas.....	7
Figura 4: Ubicación Estratégica.....	8
Figura 5: Salas de velaciones .....	9
Figura 6: Sala Tradicional .....	10
Figura 7: Acuerdo Ambiental.....	10
Figura 8: Edificio de Bóvedas.....	11
Figura 9: Edificio de Bóvedas y Osarios.....	20

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Personas que cuentan con seguro .....	28
Gráfico 2: Familias que cuentan con el servicio.....	29
Gráfico 3: parques Recordatorios .....	30
Gráfico 4: Servicios.....	31
Gráfico 5: Razón principal de compra.....	32
Gráfico 6: Inversión Financiera .....	33
Gráfico 7: Servicio de Cremación .....	34
Gráfico 8: Cremaciones .....	35
Gráfico 9: Monto de Inversión .....	36
Gráfico 10: Medios de Comunicación .....	37

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

En una organización existen muchas razones por las cuales debe capacitar a su personal, en los siglos pasados los conocimientos y habilidades solo se transmitían por instrucción directa, las empresas se conformaban y no necesitaban de la intervención de las tecnologías.

Tiempo atrás, las capacitaciones fueron implementadas en muchas empresas por diversas razones, moda, mejora curricular, legal, etc. Adicionalmente se capacitan basados en unos meses y específica para aumentar los conocimientos, desarrollo, habilidad y modificación de la actitud que permitan el mejor desempeño en el cargo laboral (Pinto, 2013, pág. 9)

Trabajar con el talento humano en el siglo XXI implica preocupación por capacitar, motivar y liderar personas que trabajen en la organización. Las armas competitivas son la fuerza de trabajo y el mantener personas especializadas en los cargos de la organización, donde el principal factor para que esto se lleve a cabo es la capacitación.

La capacitación tiene un papel indispensable en todas las industrias, sean públicas o privadas, porque a través de ella el recurso humano logra los objetivos esperados.

Actualmente vivimos en mundo cambiante, el comportamiento se modifica y nos confronta a situaciones de transformación, adaptación y desarrollo, lo cual nos obliga a siempre estar actualizados y a la vez a trabajar en un ambiente laboral cómodo, lo cual ayudara a desarrollar las mejores acciones orientadas a la misión de la empresa

Definiendo las necesidades en las empresas por incluir nuevos elementos en sus estructuras que permitan de manera permanente las potencialidades en la actuación del trabajador así como cambiar mediante los conocimientos adquiridos y desarrollar la habilidad que lo componen, respondiendo las fusiones educativas como una perspectiva presente y futura (Ramírez, 2014, pág. 42).

Esto es necesario para que al nuevo o actual vendedor se le aporte el conocimiento necesario de cómo vender el producto de la empresa y la experiencia que requiere para desempeñarse en su puesto de trabajo, y así dar la mejor atención al cliente, es la técnica mejor utilizada para incrementar tanto las ventas como la satisfacción de los consumidores y del personal que labora en la empresa.

Son las capacitaciones actividades planeadas que se basan en la necesidad real de las empresas y son orientados al cambio respecto a los temas de conocimiento actitud y habilidad del trabajador. Las capacitaciones forman parte de las funciones educativas de las empresas que permite satisfacer la necesidad presente y futura (Siliceo, 2012, pág. 250).

En la empresa Jardines de Esperanza S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, en la Avenida del Santuario y Avenida Felipe Pezo, a 600 metros al norte de la Avenida Dr. Juan Tanca Marengo, ha presentado una serie de fallas dentro de sus parámetros de exigencia de ventas, se manifiesta una desorganización en cuanto a la formación adecuada de ejecución de planes de capacitación eficiente que se ajusten a las necesidades del personal ya que tiene un impacto significativo en sus actividades de trabajo, y traen como consecuencia ausentismo laboral, falta

de motivación al momento de cumplir con sus deberes en su puesto de trabajo, de igual modo dificulta el mejoramiento de ventas y servicios que se pueden ofrecer a sus clientes.

El personal de venta sea un profesional en su campo, es decir que posean el perfil apropiado (para el producto o servicio e imagen de la empresa) y capacitados para realizar una gestión de venta consultiva ante cada potencial comprador en forma consistente, mediante un gerenciamiento eficiente y profesional (Jordana, 2013, pág. 450).

(García, 2014) sostiene que “el personal de ventas deba realizar sus labores de manera eficiente, necesita de una serie de herramientas de apoyo. El manual de ventas es una de los principales instrumentos de un vendedor” (pág. 235).



Figura 1: Panorámica

## Variables de la investigación

- ✓ **Variable independiente:** Plan de capacitación
- ✓ **Variable dependiente :** Personal de ventas



Figura 2: Personal de Ventas

## Situación Conflicto

Tabla 1: Problemas

Antecedentes	Consecuencias
Escaso dominio en las técnicas de ventas	Atención deficiente
Ausencia de modelo de venta	Pérdida de tiempo, y respuestas incorrectas
Falta de capacitación al personal	Carencia de motivación al personal

Elaborado por: **María Angélica Saeteros Ávila**

## **Formulación del problema**

¿Qué incidencia tendría la propuesta de un plan de capacitación al personal de ventas, de la empresa de Jardines de Esperanza S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, en la Avenida del Santuario y Avenida Felipe Pezo, a 600 metros al norte de la Avenida Dr. Juan Tanca Marengo, en el año 2018.

## **Delimitación del problema**

**Campo:** Administración

**Área:** Talento Humano

**Aspectos:** Plan de capacitación, Personal de ventas

**Tema:** Propuesta de un plan de capacitación al personal de ventas de la empresa Jardines de Esperanza S.A

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo general**

Proponer un plan de capacitación, dirigido para el personal de ventas de la empresa Jardines de Esperanza S.A

### **Objetivos específicos**

- ✓ Identificar las técnicas de capacitación al personal de ventas.
- ✓ Determinar las principales necesidades de la capacitación en la organización de las ventas.
- ✓ Proponer un plan de capacitación al personal de ventas de Jardines de Esperanza S.A.

## **Justificación e Importancia**

El departamento de ventas es la interacción a cargo de un conjunto de personas y recursos tecnológicos que brindan servicio a los clientes.

La competencia entre empresas a nivel global ha hecho que el nivel de servicio que ofrecen a sus clientes sea lo que verdaderamente los diferencien del resto. Las empresas, tratan día a día de generar un posicionamiento de su nombre o las marcas de sus productos a través de planes y comunicaciones que se transmitan lo que su negocio representa.

Debido a la globalización de los mercados los clientes se han vuelto más exigentes, las empresas reconocen que se pueden obtener ventajas competitivas sustanciales.

Mediante un mejor servicio al cliente, y para esto deben conocer cuáles son las necesidades de su mercado y mantenerse siempre actualizadas a los cambios en este.

Para el departamento de ventas, la atención al cliente es uno de los pilares que debe ser trabajado con mucha estrategia para incrementar el nivel de servicio y por ende en la satisfacción del cliente, ya que al atender las llamadas o visitas de los clientes dentro del tiempo establecido para un mejor servicio.

Teniendo en cuenta que el principal activo de la empresa es el talento humano, se desea realizar este proyecto para evidenciar el desempeño de cada colaborador en su puesto de trabajo, con el fin de destacar y mejorar, a través del plan de capacitación.

Con los cambios de tecnologías, las promociones a niveles superiores, la rotación y el enriquecimiento en el puesto de trabajo, todos necesitamos estar en constante capacitación, desarrollar nuevas habilidades, adquirir mayor información sobre diversos temas, brindar un valor agregado y diferenciador en lo que hacemos; por lo tanto lo que se busca de las organizaciones es que capaciten a sus empleados para desarrollar

habilidades y conocimientos con el fin de aumentar su desempeño. (Furnham, 2001, pág. 407)

La capacitación tiene que ver con la preparación de los empleados para su promoción de puestos en que sus capacidades puedan aprovecharse al máximo. (Bohlander, Snell, & Sherman, 2007)

El proyecto busca mejorar los procesos de ventas, como concientizar, responsabilizar y poner en conocimiento al personal de ventas, los problemas que se están presentando y así brindar información clara y precisa, resolviendo las inquietudes y reclamos de los clientes.



Figura 3: Telemercaderistas

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### Antecedentes Históricos

Jardines de Esperanza fue el primer parque cementerio privado de Guayaquil, fundada hace 42 años por el reconocido político y empresario visionario Dr. Aurelio Carrera del Rio. Su estratégica ubicación, en la Avenida del Santuario y Avenida Felipe Pezo, a 600 metros al norte de la Avenida Dr. Juan Tanca Marengo, lo ha convertido en el parque cementerio más asequible, a solo 10 minutos del centro de la ciudad.



Figura 4: Ubicación Estratégica

Este emprendimiento ecuatoriano inicio con 14 personas: 10 vendedores y 4 en la parte administrativa. Para preparar a los vendedores vino personal de Colombia para enseñarles cómo se debe hablar para poder vender, en la actualidad trabajan 300 personas.

A partir de 1990, Jardines de Esperanza es presidido por el Ing. Andrés Carrera Licht, cuyo desafío ha sido mantener y prolongar la visión de su padre. Fruto de ello y de la estrecha colaboración de su talento humano, Gerente general, Ing. Manuel Carrera Licht, Gerente financiero: Ing. Nelly Jara, Gerente de Ventas: Ing. Dalila Roldan, Gerente funeraria: Ing. Gisela Quispe, en la actualidad el parque cementerio mantiene una continua transformación y renovación tanto por dentro como por fuera.

Actualmente el Parque Recordatorio Jardines de Esperanza ocupa 16 hectáreas, destinadas en exclusividad a la custodia temporal y a perpetuidad de restos de aquellos seres que perdieron. Decidieron hacer el cementerio mito, que consiste en parte de parque y otra parte con edificios que contienen bóvedas, osarios, además recientemente ha implementado la Unidad de Duelo, en la cual trabajan con las personas que están en duelo para que puedan salir de ese dolor, pasando por todas las etapas con especialistas.



Figura 5: Salas de velaciones

En el año 2010 crearon otro cementerio en Milagro, he implementaron el servicio de previsión exequial en pueblos pequeños, que consiste en pagar \$2.50 al mes hasta el día que lo vaya a utilizar. Esto permite que las personas de bajos recursos puedan acceder a una seguridad de que se lo va atender el día que fallezca.



Figura 6: Sala Tradicional

En el año 2010 crearon otro cementerio en Milagro, he implementaron el servicio de previsión exequial en pueblos pequeños, que consiste en pagar \$2.50 al mes hasta el día que lo vaya a utilizar. Esto permite que las personas de bajos recursos puedan acceder a una seguridad de que se lo va atender el día que fallezca.

Bajo resolución DMA-LAIII-2016 emitida en abril del 2016 por el Muy Ilustre Municipio de Guayaquil con el aval del Ministerio de Medio Ambiente, los constituyo en el primer Parque Cementerio del País, acreditados con Licencia Ambiental, manteniendo la misma estructura de la oficina central. (Jardines de Esperanza S.A., 2018)



Figura 7: Acuerdo Ambiental

## **Antecedentes Referenciales**

Según (Jobber & Lancaster, 2012) “Las habilidades de venta personal y describe la “rutina de ventas” mediante las etapas individuales y las tácticas relacionadas con apertura. Se ocupa, además, de la identificación de necesidades y problemas, los manejos de objeción, la negociación, presentaciones, demostraciones y cierre de venta” (pág. 222).

(Mercado, 2013)“Considera que se debe coordinar los esfuerzos organizacionales desarrollando estándares individuales y colectivos. Esta planeación, exige el establecimiento de objetivos o metas que dirigirán el curso de acción para satisfacer las expectativas futuras” (pág. 214).

Lograr el compromiso profundo de que el personal haga las cosas bien desde el principio, es una de las metas fundamentales de las estrategias educativas en la organización” (Siliceo, 2012, pág. 165).



Figura 8: Edificio de Bóvedas

## **Beneficios de la Capacitación**

- Favorece a la formación de líderes dentro de la empresa.
- Mejora la relación que tienen entre jefes-subordinados.
- Se acelera la toma de decisiones en la empresa y la solución de problemas.
- Se hacen factibles las políticas entre de la organización y los colaboradores.
- Incrementa la productividad y la disposición en el trabajo que se realiza.
- Incrementa el conocimiento de los trabajadores y esto beneficia al desempeño en el puesto de trabajo.
- Eleva el nivel de satisfacción con el puesto de trabajo.
- Mejora la comunicación.
- Favorece a la orientación de los empleados nuevos.

Como resultado del análisis de la definición de capacitación la autora de la presente investigación considera que un factor importante en el desarrollo del personal dentro de la empresa es la capacitación que se da a los empleados.

Cuando buscamos un programa de capacitación para la empresa, debemos determinar cuál es el momento mas importante que esta atravesando la empresa. Si el problema en ese período es la manejo de clientes difíciles, no podemos contratar una capacitación de tema contable.

Una vez que se identifica mediante un diagnóstico la necesidad por la que está atravesando la empresa, se procede a la elección de los programas utilizados en la capacitación y de los capacitadores.

El programa de capacitación involucra brindar los conocimiento necesarios, que luego permitan al colaborador desenvolverse en sus labores y estar

preparados para resolver los problemas que se le presenten durante su trabajo, y permite al colaborador elevar su rendimiento y por ende incrementar la productividad en la empresa

## **Fundamentación Legal**

### **Plan nacional para el buen vivir (2017-2021)**

**Art.33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

**Art.34.-** El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia, y participación, para la atención, de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno de derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realiza en trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

**Art.327.-** La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y

habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en material laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.

### **Código de Trabajo en el Ecuador**

También se mencionan artículos del Código de Trabajo en el Ecuador:

**Art. 42.-** Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

.27 Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo 15 más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere una beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos. El becario al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;

**Art. 45.-** Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador: a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos; d) Observar buena conducta durante el trabajo;

**Art. 441.-** Protección del Estado. Las asociaciones de trabajadores de toda clase están bajo la protección del Estado, siempre que persigan cualquiera de los siguientes fines:

1. La capacitación profesional;
2. La cultura y educación de carácter general o aplicada a la corresponden rama de trabajo.
3. El apoyo mutuo mediante la formación de cooperativas o cajas de ahorro o; y,
4. Los demás que entrañen el mejoramiento económico o social de los trabajadores y la defensa de los intereses de su clase

### **Variables de la Investigación**

#### **Variable independiente**

Plan de capacitación: es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas.

#### **Variable dependiente**

Personal de ventas: grupos de personas que labora en una empresa, con un mismo objetivo a desarrollar mediante un modelo estratégico.

### **Definiciones conceptuales**

**Capacitación:** Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, Conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

**Vendedores:** son el elemento más importante de las ventas personales, porque permite establecer un contacto directo y personal con clientes

actuales y potenciales de la empresa, y además tiene la facultad de cerrar la venta y de generar y cultivar relaciones personales a corto y largo plazo con los clientes de la empresa.

**Plan:** Es un documento escrito en el cual se plasmara dicha idea de las metas, estrategias, tácticas, directrices y políticas a seguir en un tiempo y plazo determinado para alcanzar un objetivo establecido.

**Satisfacción:** Sentimiento de placer o bienestar que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

**Consumidor:** Que consume bienes y servicios en una sociedad de mercado.

**Desempeño laboral.-** es donde el trabajador muestra sus conocimientos, capacidades, habilidades, y estos a su vez contribuyen a alcanzar los mejores resultados esperados por la organización.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

La metodología se muestra en los enfoques cuantitativo y cualitativo, sobre la problemática de la presente investigación la cuál es ¿Qué incidencia tendría la propuesta de un plan de capacitación al personal de ventas de la empresa Jardines de Esperanza S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, en la provincia del Guayas en el año 2018?, Mediante la aplicación de los métodos de investigación, se va a lograr determinar la solución más factible para rectificar el problema de la falta de capacitación del personal de ventas de la empresa Jardines de Esperanza S.. Se creó en el año 1972 y su primordial orientación ha sido brindar servicios funerarios con calidad a sus clientes, diseñados para satisfacer las necesidades.

#### Presentación de la empresa



Figura 9: Logotipo

#### Objetivo Social

Jardines de Esperanza, pensando siempre en su bienestar se convierte en el primer cementerio en ofrecer a la comunidad en general la UNIDAD DE DUELO. Un espacio necesario para superar una de las etapas más traumáticas en la vida de una familia: la pérdida de un ser querido.

Esto lo hacemos a través de nuestros servicios gratuitos impartidos por psicólogos especialistas en el duelo.

## **Misión**

Somos una empresa que ha fomentado desde sus inicios una cultura de prevención, orientada a acompañar a las familias en los momentos más difíciles, brindando protección y tranquilidad con amplia trayectoria en servicios memoriales integrales.

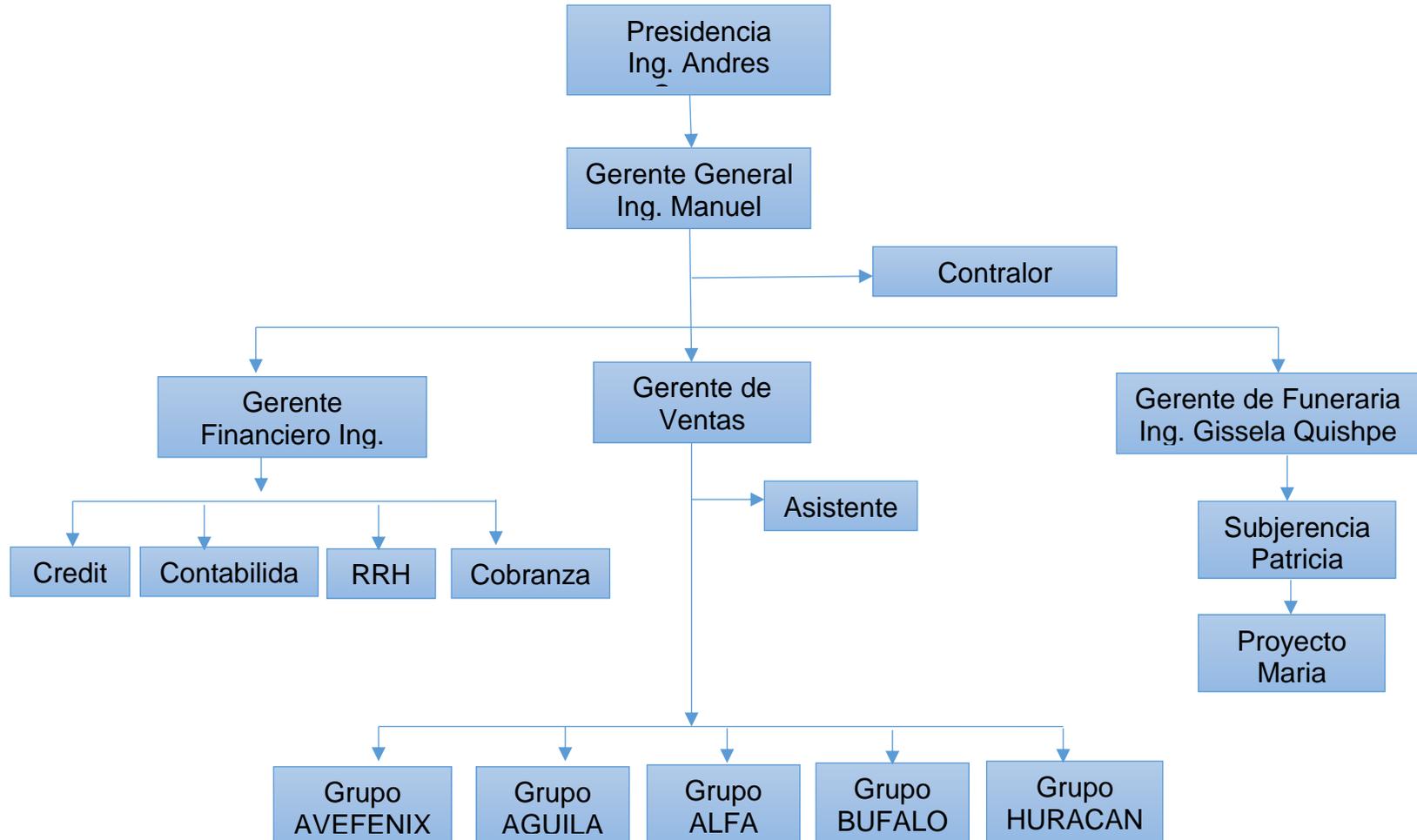
## **Visión**

Apoyados en nuestros valores corporativos, buscamos ser reconocidos a nivel nacional e internacional como la mejor empresa de servicios memoriales, excediendo siempre las expectativas de nuestros clientes, que son nuestra razón de ser.

## **Valores**

-  Integridad
-  Responsabilidad
-  Comunicación
-  Profesionalismo
-  Pro actividad

## Organigrama de la Empresa



## Diseño de la Investigación

**Investigación Bibliográfica.** - Esta investigación será aplicada a este diseño de proyecto porque se basará en el análisis teórico y conceptual, de investigaciones anteriores, mediante la fundamentación documental existente, informes, material inédito que contendrán datos fidedignos.

**Investigación de Campo.** - Este tipo de investigación se aplicará ya que se observará las situaciones en el propio sitio donde se presenta el objeto de estudio. Esto permitirá el conocimiento más a fondo y a la vez se podrá manejar los datos con más seguridad y podrá basarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales.



Figura 9: Edificio de Bóvedas y Osarios

## Tipos de Investigación

Tabla 2: Tipos de Investigación

<b>Explorativa</b>	<b>Explicativa</b>	<b>Descriptiva</b>	<b>Correlacional</b>
Examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.	Describir un fenómeno: especificar propiedades, características y rasgos importantes.	Explicar las causas de relación entre variables (eventos, sucesos o fenómenos).	Identificar relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en un contexto.

Elaborado por: **María Angélica Saeteros Ávila**

## Población y Muestra

**Población:** Según (INEI, 2006, pág. 51) la población “Es cualquier conjunto de unidades o elementos claramente definido, en el espacio y el tiempo, donde los elementos pueden ser personas, granjas, hogares, manzanas, condados, escuelas, hospitales, empresas, y cualquier otro. Las poblaciones pueden ser finitas e infinitas”.

**Población Finita:** (INEI, 2006, pág. 51) considera que la población finita “Es aquella en la que es posible enumerar (contar) físicamente los elementos que pertenecen a la población”.

**Población Infinita:** “Es aquella en la que no es posible enumerar (contar) físicamente los elementos que pertenecen a la población. Dicho de otra manera, cuando los elementos de la población son ilimitados”. (INEI, 2006, pág. 51)

Tabla 3: Universo

Población	Cantidad
Gerente Comercial	1
Supervisores	6
Asistente de ventas	6
Telemercaderistas	6
Vendedores	36
<b>Total</b>	<b>55</b>

Elaborado por: **María Angélica Saeteros Ávila**

La población de la empresa Jardines de Esperanza S.A es una población finita, ya que consta de con cincuenta y cinco trabajadores.

**Muestra:** (INEI, 2006, pág. 46) señala que: “la muestra es un subconjunto representativo de la población a partir del cual se pretende realizar inferencias respecto a la población de donde procede.”

**Muestreo aleatorio simple:** “También llamado irrestrictamente aleatorio. Es un método de muestreo donde una muestra aleatoria simple es seleccionada de tal manera que cada muestra posible del mismo tamaño tiene igual probabilidad de ser seleccionada de la población”. (INEI, 2006, pág. 46)

### **Métodos de Investigación**

**Método Inductivo-Deductivo:** se aplicará este método ya que se partirá del origen del problema, se planteará hipótesis y se comprobarán los resultados.

**Método de la Observación:** La observación se aplicará a este diseño de proyecto porque será necesario examinar directamente los hechos que se presentan naturalmente en la investigación y recopilar la información para expresarla de manera cualitativa y cuantitativa.

## Técnicas de Investigación

Tabla 4: Procedimientos

Técnicas	Instrumentos
<b>Observación</b>	Guía
<b>Entrevistas</b>	Formulario
<b>Encuesta</b>	Cuestionario

Elaborada por: **María Angélica Saeteros Ávila**

La técnica que se utilizará será la encuesta, que consiste en el diseño de un cuestionario de preguntas que nos permitirán verificar el problema planteado, estas se tomarán al personal de ventas.

## JARDINES DE ESPERANZA

Encuesta No.:

**Género:** Femenino

**Edad:** 48 años

1. ¿Cuenta usted con un servicio de protección familiar? (De cualquier tipo - salud - seguro de vida - odontológico, etc.)

SI

NO

2. ¿Cuenta usted o su familia con un servicio de protección frente a la pérdida de un ser querido?

SI

NO

3. ¿En qué parque recordatorio cuenta con el servicio de protección?

Parque de la paz

Jardines de Esperanza

Junta de Beneficencia

Otros

4. ¿Qué tipo de servicio ha contratado?

Bóveda  Lote  Cremación  Osarios  Servicio funerario

5. La principal razón por la cual no dispone de un servicio de protección familiar es:

No le han informado  Sus ingresos no se lo permiten   
Su religión no le permite  Sus costumbres

6. ¿Qué lo motiva a realizar una inversión funeraria?

Tranquilidad económica Tranquilidad emocional  
Sentir protección y seguridad

7. ¿Usted estaría de acuerdo que un ser querido sea cremado?

SI  NO

8. El principal motivo por el que no estoy de acuerdo con la cremación es:

Motivo religioso  por ser costoso  Me da miedo

9. ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir mensualmente?

\$50.00  \$90.00  \$120

10. ¿Por cuál medio le gustaría recibir información de protección familiar?

Volantes  Emails  SMS  redes sociales

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **Análisis de encuesta a los clientes de Jardines de Esperanza**

En el análisis de los resultados de las personas encuestadas, quienes fueron hombres y mujeres de la ciudad de Guayaquil, indican que en su mayoría las familias guayaquileñas anhelan tener una protección familiar, ante cualquier emergencia y así evitar problemas futuros.

Se encuentran consientes de la necesidad de tener una propiedad memorial ante la muerte, ya que sucederá en cualquier momento.

La condición económica, es un factor importante y decisivo a la hora de tomar una decisión de inversión en estas propiedades, ya que en su mayoría el rango más accesible es el de \$45.00 dólares.

El 30% de los clientes afirman que reciben una atención inmediata al momento de necesitar o solicitar un servicio funerario es por esa razón que ellos eligen a Jardines de Esperanza.

En un porcentaje del 28% de clientes indican que ellos prefieren comprar bóvedas y osarios, ya que son servicios que pueden volver a utilizar más de 3 veces, a través de exhumación de cuerpos.

En la encuesta realizada, los encuestados indican que todas las personas deberían adquirir servicios funerarios ya que es necesidad que surgirá en cualquier momento de la vida, pero no todas las familias pueden hacerlo por motivos económicos.

Los clientes de Jardines de Esperanza, con un 60% desean estar protegidos por servicios funerales, ya que en el momento de dicha emergencia será más liviano el dolor, al menos en lo económico, ya que en lo personal es una pérdida irreparable.

El 65% de encuestados no están de acuerdo con el servicio de cremación, ya que existen diferentes motivos, desde económicos hasta religiosos con este servicio.

El análisis realizado indica que las personas eligen diferentes medios de comunicación como volantes, sms y redes sociales.

1. ¿Cuenta usted con un servicio de protección familiar? (De cualquier tipo - salud - seguro de vida - odontológico, etc.)

SI

NO

**Gráfico: 1**

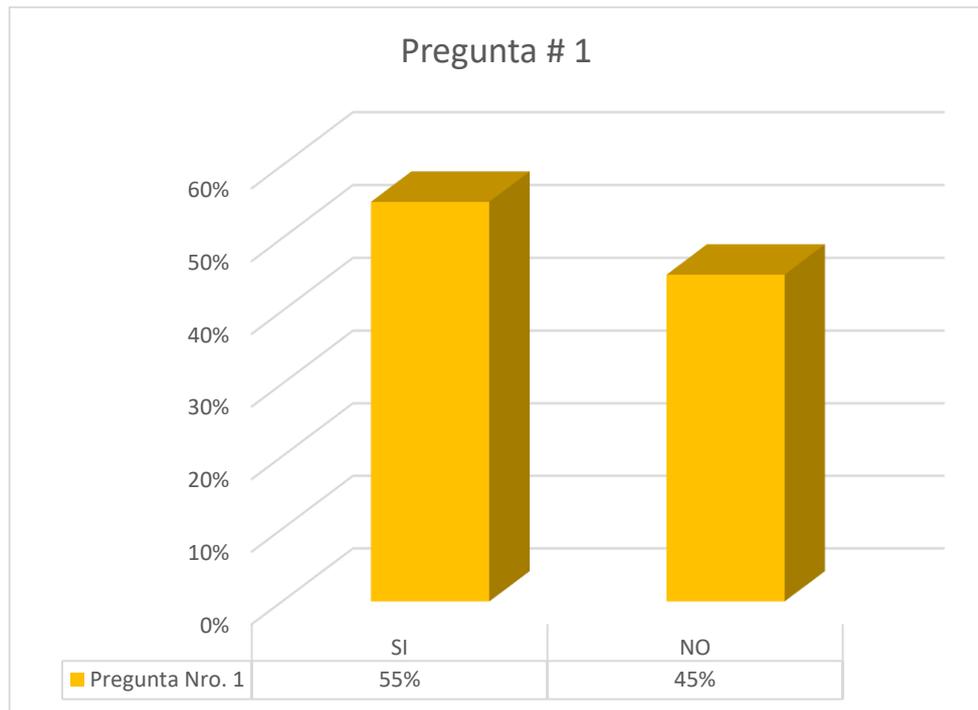


Gráfico 1: Personas que cuentan con seguro

Fuente: Encuestados

En la pregunta Nro. 1 se recoge la información de los encuestados, dando a conocer que las familias guayaquileñas con un 55%, se preparan anticipadamente ante cualquier imprevisto familiar, así también el 45% aún no ha tomado en consideración prepararse ante cualquier emergencia.

2. ¿Cuenta usted o su familia con un servicio de protección frente a la pérdida de un ser querido?

SI

NO

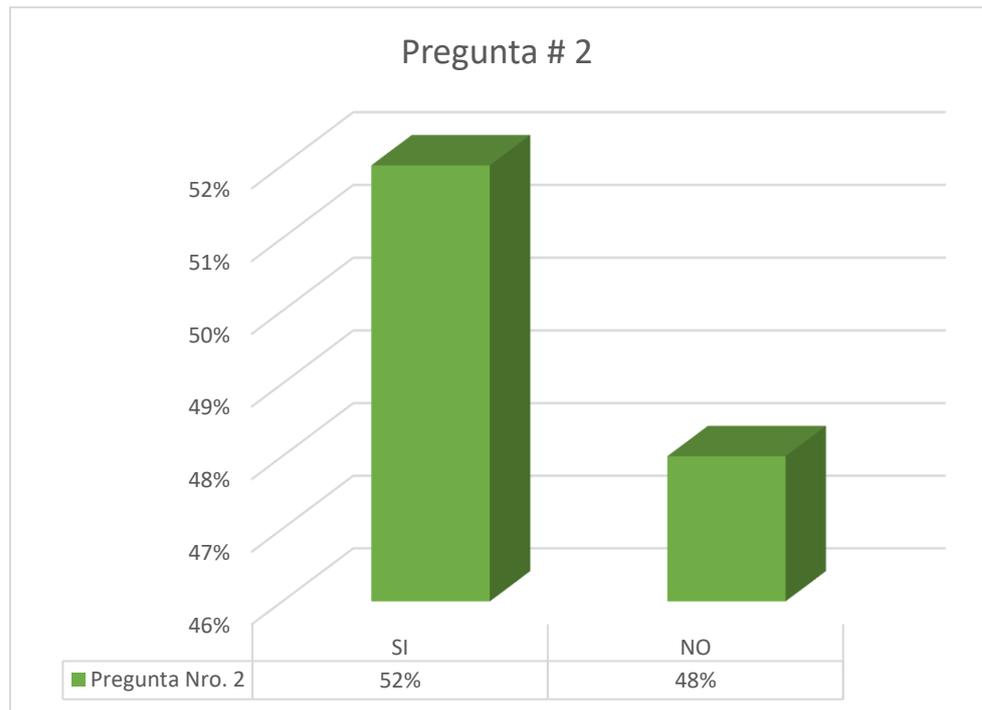


Gráfico 2: Familias que cuentan con el servicio

Fuente: Encuestados

En esta pregunta, el 48% no cuenta con un servicio de protección, lo que muestra que hay un mercado importante al que es posible captar. Es decir, hay una necesidad clara y sostenida en el mercado.

3. ¿En qué parque recordatorio cuenta con el servicio de protección?

Parque de la paz

Jardines de Esperanza

Junta de Beneficencia

Otros

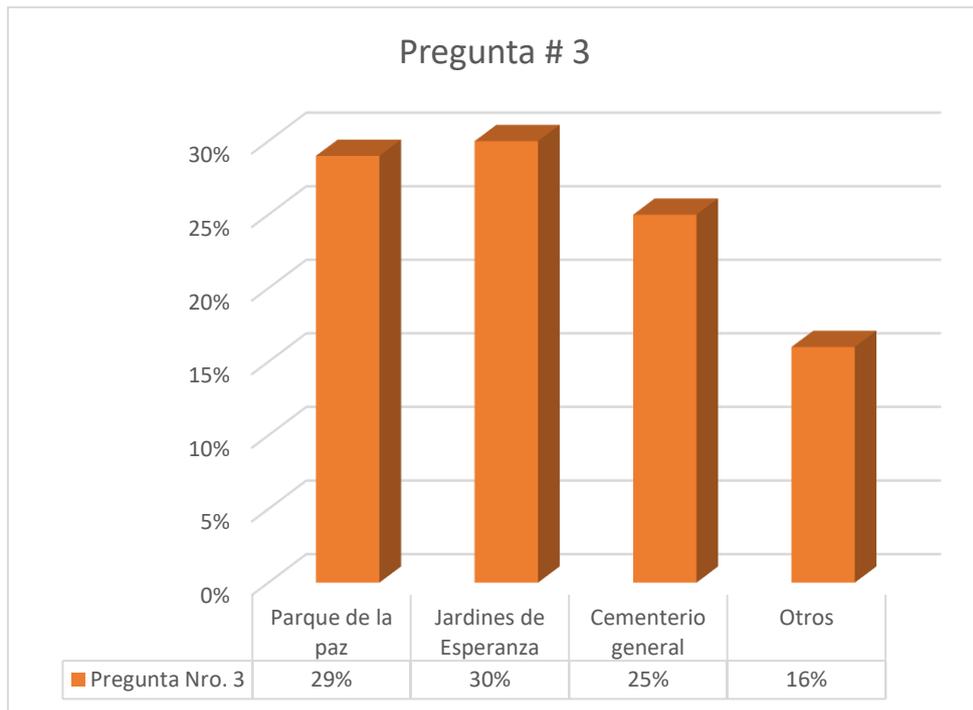


Gráfico 3: parques Recordatorios

Fuente: Encuestados

Como se puede observar en esta pregunta, las decisiones de los encuestados eligen a jardines de Esperanza como primera opción, seguido de Parque de la paz, y después el Cementerio General. Este resultado permite ver que, Jardines de Esperanza tiene una alta aceptación en el mercado.

4. ¿Qué tipo de servicio ha contratado?

Bóveda

Lote

Cremación

Osarios

Servicio funerario

Gráfico: 4

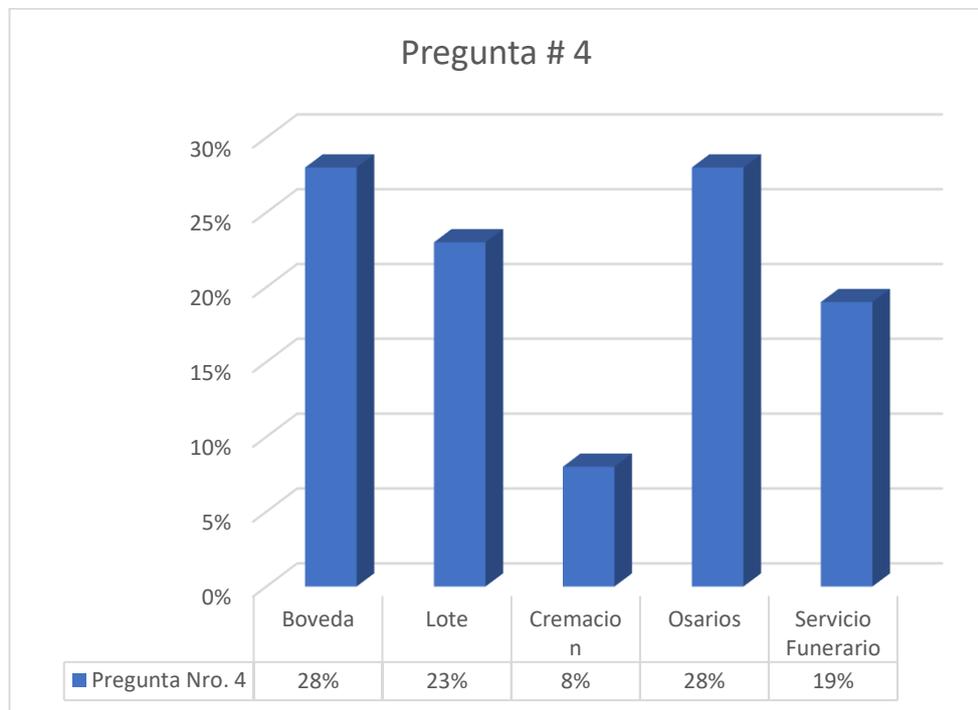


Gráfico 4: Servicios

Fuente: Encuestados

La costumbre de los guayaquileños ha sido dejar los restos de sus seres queridos en las bóvedas, pero los tiempos han cambiado y lo que era económico antes, hoy se ha vuelto más costoso. Por esta razón muchas personas han decidido sacar los restos de sus seres queridos y así poder reutilizar nuevamente una bóveda o lote.

5. La principal razón por la cual no dispone de un servicio de protección familiar es:

No le han informado

Sus ingresos no se lo permiten

Su religión no le permite

Sus costumbres

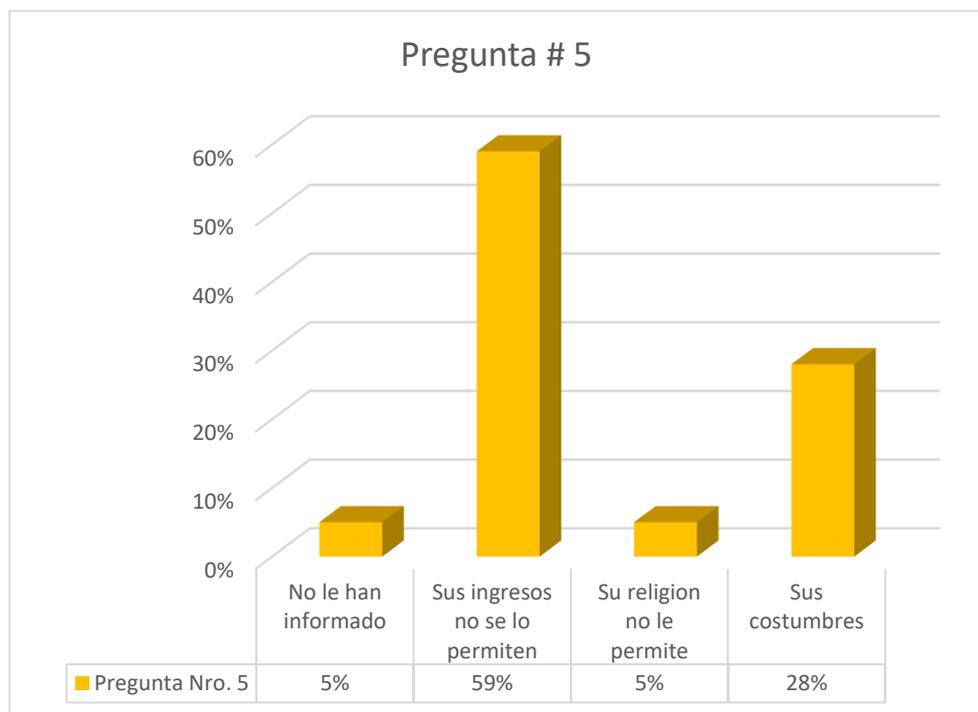


Gráfico 5: Razón principal de compra

Fuente: Encuestados

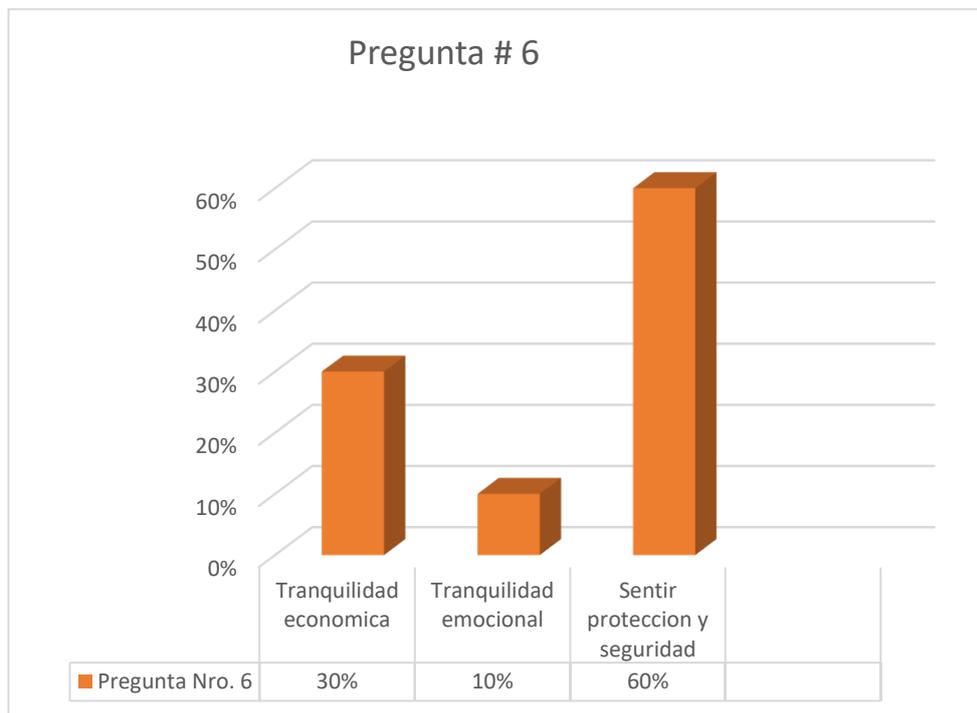
En la pregunta Nro. 5 los resultados obtenidos indican, que los ingresos no les han permitido comprar una propiedad en ningún parque recordatorio de la ciudad de Guayaquil, ya que estos tienen un alto costo.

**6. ¿Qué lo motiva a realizar una inversión funeraria?**

Tranquilidad económica

Tranquilidad emocional

Sentir protección y seguridad



**Gráfico 6: Inversión Financiera**

Fuente: Encuestados

Para los Guayaquileños, lo más importante es tener seguridad y protección para sus familias. Una de sus principales preocupaciones, es el 60% a su familia tranquila y segura, cuanto más si se trata de la oportunidad de anticiparse al difícil momento del fallecimiento de un ser querido.

7. ¿Usted estaría de acuerdo que un ser querido sea cremado?

SI

NO

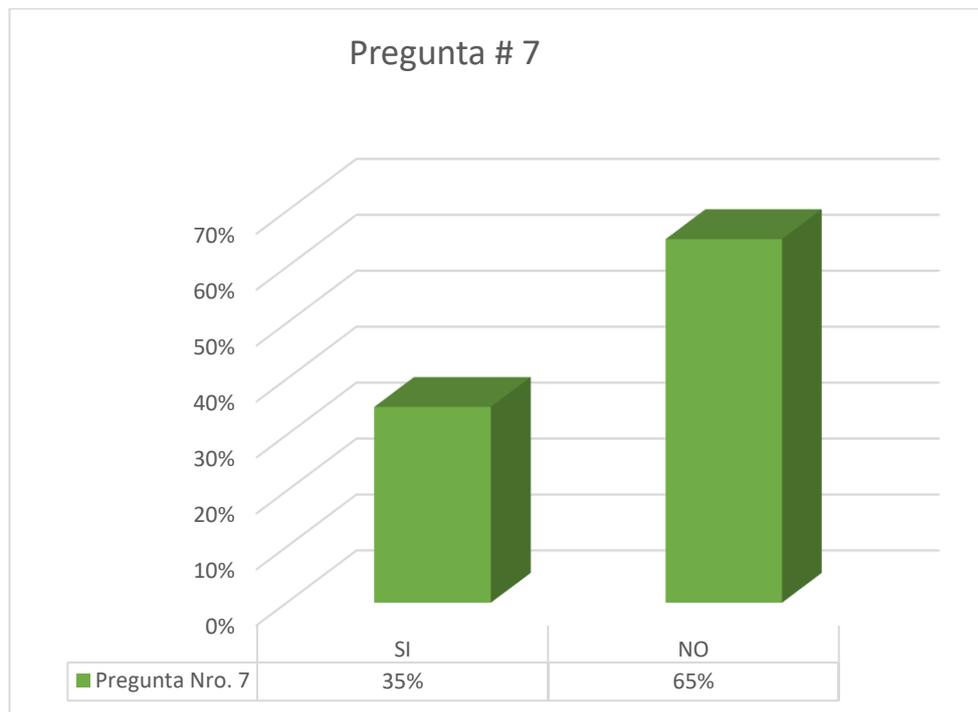


Gráfico 7: Servicio de Cremación

Fuente: Encuestados

En esta pregunta los ciudadanos indican con el 65% no está de acuerdo con ser cremado por diferentes motivos personales, religiosos, entre otros.

8. El principal motivo por el que no estoy de acuerdo con la cremación es:

Motivo religioso

Por ser costoso

Me da miedo

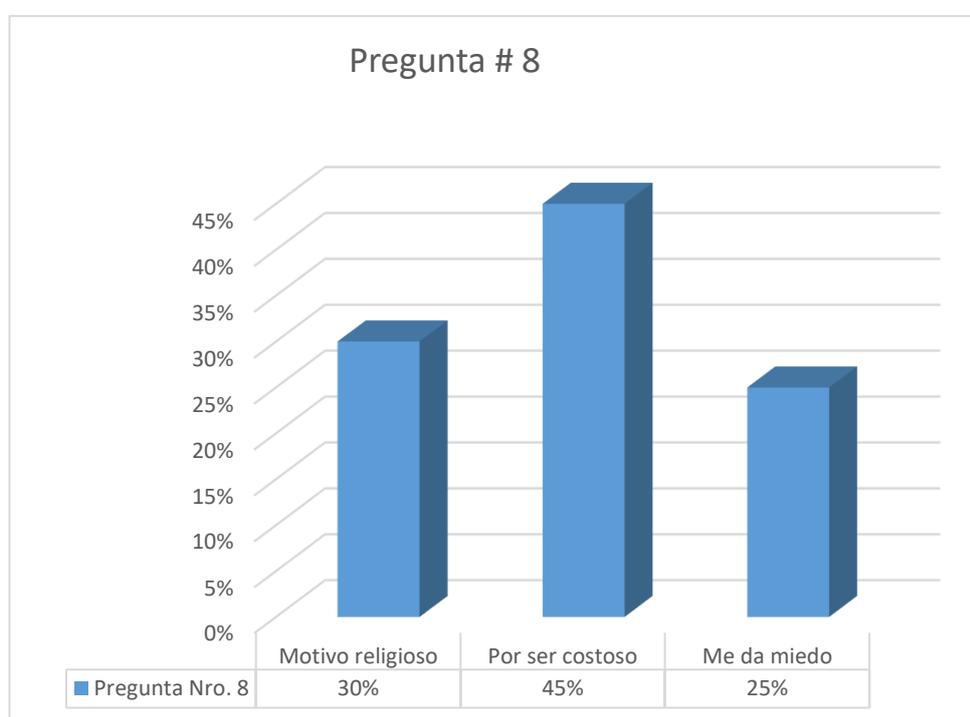


Gráfico 8: Cremaciones

Fuente: Encuestados

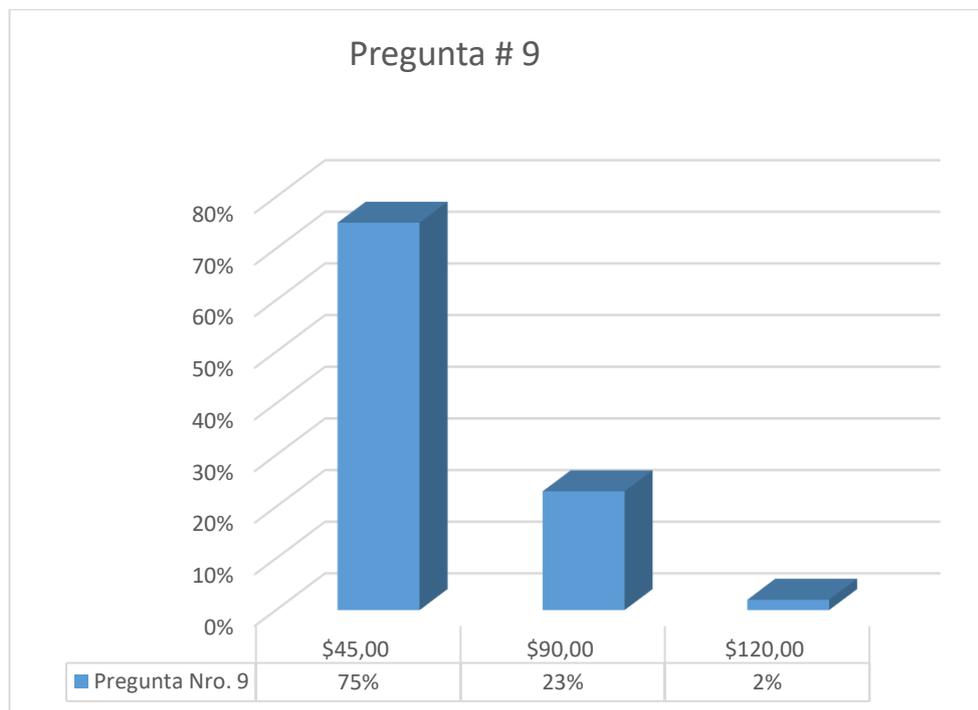
En esta pregunta el 45% de los encuestados indican que por ser costoso, no eligen el servicio de cremación. También se debe analizar que un 30% no está de acuerdo, por motivos religiosos, y un 25% por temor.

**9. ¿Cuánto estaría dispuesto a invertir mensualmente?**

\$45.00

\$90.00

\$120.00 en adelante



**Gráfico 9: Monto de Inversión**

**Fuente: Encuestados**

La pregunta Nro.9 indica que el 75% de los encuestados se pueden ajustar al primer rango que es de \$45.00 y el 23% es de \$90.00 y finalmente el 2% podría \$120.00, de acuerdo a los resultados el factor económico es determinante a la hora de hacer una inversión memorial.

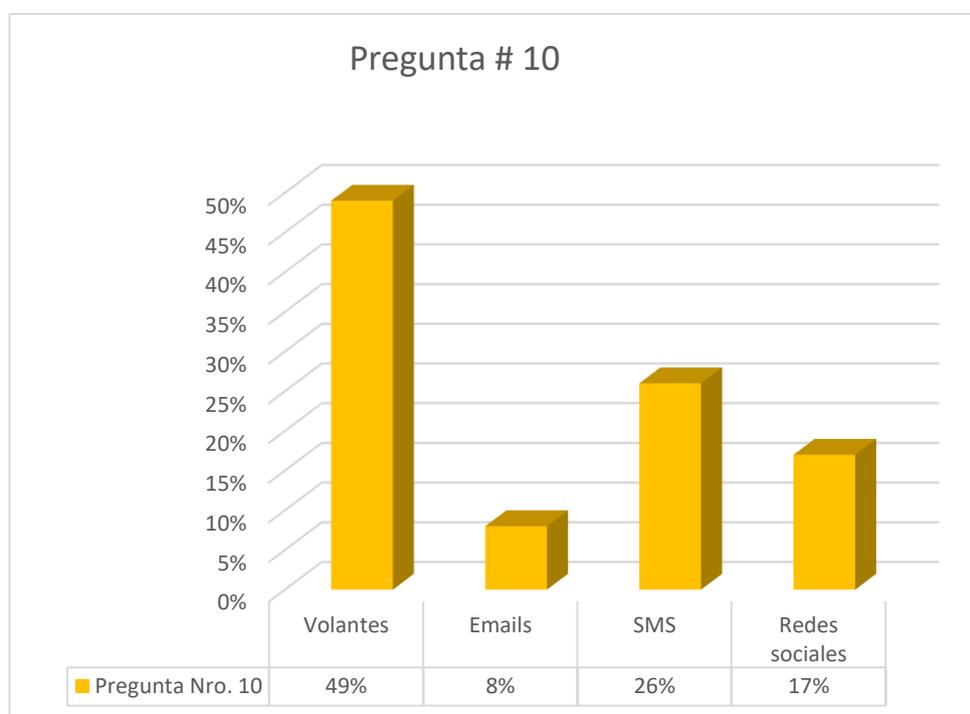
**10. ¿Por cuál medio le gustaría recibir información de protección familiar?**

Volantes

Emails

SMS

Redes sociales



**Gráfico 10: Medios de Comunicación**

Fuente: Encuestados

La mayoría de los encuestados, se les hace más fácil recibir la información a través de volantes, ya que aducen que lo pueden guardar más fácil. La mayor parte de los encuestados dicen que si tienen un correo electrónico y redes sociales, pero es más fácil de encontrar un volante en el momento del fallecimiento de un ser querido.

## Plan de Mejoras

Tabla 5: Desarrollo de Preguntas

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
<b>Propuesta de un plan de capacitación al personal de ventas, de la empresa de Jardines de Esperanza S.A</b>	Es considerable porque tiene como propósito dar solución accesible y practica con instrumentos que le otorgará a la empresa Jardines de Esperanza S.A	Identificar las técnicas de capacitación al personal de ventas.	Se implementara en el periodo 2018	Se beneficiaran con esta propuesta la empresa, los trabajadores que están actualmente y los que ingresaran, además los clientes por que tendrán personal capacitado.	empresa de Jardines de Esperanza S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, en la Avenida del Santuario y Avenida Felipe Pezo, a 600 metros al norte de la Avenida Dr. Juan Tanca Marengo.
		Determinar las principales necesidades de la capacitación en la organización de las ventas.			
		Proponer un plan de capacitación al personal de ventas de Jardines de Esperanza S.A.			

Elaborado por: **María Angélica Saeteros Ávila**

## CONCLUSIONES

- La ejecución de la capacitación admite un sistema donde los aprendices son personas capaces de aprender o mejorar los conocimientos que tienen sobre alguna actividad o trabajo.
- La capacitación de una empresa debe entenderse como la oportunidad que se tiene para aumentar la capacidad y competitividad de sus colaboradores.
- Es fundamental que se estructure un plan de capacitación que defina las necesidades reales de una capacitación y que no se desperdicien recursos que no son relevantes para las metas de dicha planificación.
- Debe entenderse que la capacitación no garantiza el éxito de una empresa, sino que forma parte de una serie de actividades que las empresas deben realizar para mantener la competitividad del mercado reduciendo costos.

## RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal en cuanto a la capacitación que se realice en un periodo regular, para obtener mayor habilidad y destreza en el desempeño de sus labores en la productividad orientándolo a éxito profesional.
- Con fines de reducir costos y aumentar competitividad las empresas deben priorizar a los empleados desarrollando una plan de capacitación estructurado con bases simples pero prácticas que sean muy puntuales en sus temas y en la forma de aplicarlos, los tiempos modernos no permiten largas sesiones o largos periodos de prueba que no impacten de manera significativa en los bienes de la empresa es por esto que la planeación, ejecución, evaluación y seguimiento de un plan de capacitación es fundamental para el desarrollo del recurso humano de las empresas.
- Planificar la capacitación de los asesores, de forma semestral, para los próximos 2 años.
- Realizar reuniones mensuales con la finalidad de actualizarse en temas internos como nuevos procesos o cambios en los servicios que ofrece la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bohlander, G., Snell, S., & Sherman, A. (2007). *Administración de recursos Humanos*. Brasil: Thomson.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional: El Comportamiento del individuo en las Organizaciones*. México: Universidad Iberoamericana.
- García, L. (2014). *Comportamiento humano* (5ta. ed.). México: Prentice Hall.
- INEI. (2006). *Glosario básico de términos estadísticos*. Lima: Oficina Técnica de Administración (OTA) del INEI.
- Jardines de Esperanza S.A. (12 de Mayo de 2018). En Homenaje a la Vida. 1. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de [www.jardinesesperanza.ec](http://www.jardinesesperanza.ec)
- Jobber, D., & Lancaster, G. (2012). *Administración de Ventas* (10ma. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Jordana, P. (2013). *Coaching y las nuevas tendencias de capacitación* (2da. ed.). España: Paidós.
- Mercado, L. (2013). *Las organizaciones y las ventas* (5ta. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Pinto, P. (2013). *Capital humano y la capacitación* (5ta. ed.). España: Paidós.
- Ramírez, P. (2014). *Comportamiento humano y organizacional* (7ma. ed.). Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Siliceo, A. (2012). *Capacitación y Desarrollo de Personal* (13va. ed.). México: Mac Graw Hill.

# **ANEXOS**

**JARDINES DE ESPERANZA**  
**LISTA DE PRECIOS (SEPTIEMBRE 1 - 2018)**

CÓDIGO PRODUCTO	BÓVEDA INDIVIDUAL SIN UBICACIÓN	CUOTA INICIAL	54 MESES		48 MESES		42 MESES		36 MESES		24 MESES		12 MESES		9 MESES		CONTADO
			PVP	54 cuotas	PVP	48 cuotas	PVP	42 cuotas	PVP	36 cuotas	PVP	24 cuotas	PVP	12 cuotas	PVP	9 cuotas	
BIS12-BIS13 BIS22-BIS23	PISO 1-2 NIVEL 2 y 3	400	11.407		10.942	219,63	10.477	239,93	10.012	267,00	9.081	361,74	8.151	645,97	7.919	835,46	\$ 7.891
BIS11-BIS14 BIS21-BIS24	PISO 1-2 NIVEL 1 y 4	367	10.470	187,10	10.042	201,57	9.615	220,19	9.187	245,01	8.332	331,87	7.476	592,46	7.263	766,19	\$ 7.235
BIS15-BIS25	PISO 1-2 NIVEL 5	343	9.794	175,02	9.393	188,55	8.993	205,94	8.592	229,14	7.791	310,31	6.989	553,85	6.789	716,21	\$ 6.761
BIS72-BIS73 BIS82-BIS83	PISO 7-8 NIVEL 2 y 3	194	5.539	98,98	5.308	106,54	5.077	116,27	4.846	129,23	4.385	174,62	3.923	310,78	3.808	401,55	\$ 3.780
BIS71-BIS74 BIS81-BIS84	PISO 7-8 NIVEL 1 y 4	173	4.939	88,26	4.732	94,99	4.526	103,63	4.319	115,16	3.905	155,50	3.491	276,53	3.388	357,22	\$ 3.360
BIS75- BIS85	PISO 7-8 NIVEL 5	157	4.490	80,23	4.301	86,32	4.112	94,15	3.923	104,60	3.545	141,16	3.167	250,84	3.073	323,97	\$ 3.045

**Pre-necesidad a partir del Módulo 60**

CÓDIGO PRODUCTO	BÓVEDA INDIVIDUAL CON UBICACIÓN	CUOTA INICIAL	54 MESES		48 MESES		42 MESES		36 MESES		24 MESES		12 MESES		9 MESES		CONTADO
			PVP	54 cuotas	PVP	48 cuotas	PVP	42 cuotas	PVP	36 cuotas	PVP	24 cuotas	PVP	12 cuotas	PVP	9 cuotas	
BIC13-BIC23	PISO 1-2 NIVEL 3	504	14.391	257,17	13.807	277,14	13.223	302,82	12.638	337,06	11.470	456,91	10.301	816,44	10.009	1.056,13	\$ 9.981
BIC11-BIC14 BIC21-BIC24	PISO 1-2 NIVEL 1 y 4	462	13.195	235,79	12.659	254,09	12.122	277,61	11.586	308,98	10.513	418,77	9.440	748,12	9.171	967,69	\$ 9.143
BIC15-BIC25	PISO 1-2 NIVEL 5	420	12.000	214,44	11.512	231,07	11.023	252,44	10.534	280,93	9.557	380,67	8.579	679,88	8.335	879,35	\$ 8.307
BIC72-BIC73 BIC82-BIC83	PISO 7-8 NIVEL 2 y 3	252	7.188	128,44	6.891	138,31	6.594	151,01	6.298	167,94	5.705	227,20	5.111	404,96	4.963	523,47	\$ 4.935

## JARDINES DE ESPERANZA

### LISTA DE PRECIOS PROTECCIONES (SEPTIEMBRE 1 - 2018)

CÓDIGO PRODUCTO	PROTECCIÓN INTEGRAL	CUOTA INICIAL	54 MESES		48 MESES		42 MESES		36 MESES		24 MESES		12 MESES		9 MESES		CONTADO
			PVP	54 cuotas	PVP	48 cuotas	PVP	42 cuotas	PVP	36 cuotas	PVP	24 cuotas	PVP	12 cuotas	PVP	9 cuotas	
BIST5	BÓVEDA INDIVIDUAL SIN UBICACIÓN TEMPORAL POR 4 AÑOS NIVEL 5	200															3.894
OIS05	OSARIO INDIVIDUAL SIN UBICACIÓN A PERPETUIDAD NIVEL 5		5.701	101,88	5.464	109,68	5.227	119,70	4.990	133,05	4.515	179,81	4.041	320,08	3.922	413,59	
SECCS	SERVICIO EXEQUIAL COFRE ESTANDAR CON SALA DE VELACIÓN																
CÓDIGO PRODUCTO	PROTECCIÓN ESPERANZA	CUOTA INICIAL	54 MESES		48 MESES		42 MESES		36 MESES		24 MESES		12 MESES		9 MESES		CONTADO
			PVP	54 cuotas	PVP	48 cuotas	PVP	42 cuotas	PVP	36 cuotas	PVP	24 cuotas	PVP	12 cuotas	PVP	9 cuotas	
BIST5	BÓVEDA INDIVIDUAL SIN UBICACIÓN TEMPORAL POR 4 AÑOS NIVEL 5	116															2.218
OIS05	OSARIO INDIVIDUAL SIN UBICACIÓN A PERPETUIDAD NIVEL 5		3.309	59,13	3.167	63,57	3.026	69,28	2.884	76,88	2.600	103,52	2.317	183,41	2.246	236,67	

**JARDINES DE ESPERANZA**  
**LISTA DE PRECIOS (SEPTIEMBRE 1 - 2018)**

CÓDIGO PRODUCTO	SERVICIO EXEQUIAL	CUOTA INICIAL	54 MESES		48 MESES		42 MESES		36 MESES		24 MESES		12 MESES		9 MESES		CONTADO
			PVP	54 cuota	PVP	48 cuotas	PVP	42 cuotas	PVP	36 cuotas	PVP	24 cuota	PVP	12 cuotas	PVP	9 cuotas	
SECCS	COFRE ESTANDAR/PROMESA CON SALA	104	2.955	52,80	2.827	56,74	2.700	61,81	2.572	68,57	2.317	92,22	2.062	163,17	1.998	210,47	\$ 1.970
SECSS	COFRE ESTANDAR/PROMESA SIN SALA	79	2.256	40,32	2.157	43,28	2.057	47,09	1.957	52,17	1.758	69,94	1.558	123,27	1.509	158,83	\$ 1.481
SCCCS	COFRE CLÁSICO DE LUJO CON SALA	147	4.197	75,00	4.020	80,69	3.843	87,99	3.666	97,74	3.311	131,84	2.957	234,15	2.868	302,35	\$ 2.840
SCCSS	COFRE CLÁSICO DE LUJO SIN SALA	117	3.340	59,68	3.197	64,16	3.054	69,93	2.911	77,61	2.625	104,50	2.339	185,17	2.268	238,96	\$ 2.240
SCTCS	COFRE CONTEMPORANEO DE LUJO CON SALA	147	4.197	75,00	4.020	80,69	3.843	87,99	3.666	97,74	3.311	131,84	2.957	234,15	2.868	302,35	\$ 2.840
SCTSS	COFRE CONTEMPORANEO DE LUJO SIN SALA	117	3.340	59,68	3.197	64,16	3.054	69,93	2.911	77,61	2.625	104,50	2.339	185,17	2.268	238,96	\$ 2.240
SECECS	COFRE ESPAÑOL DE LUJO CON SALA	147	4.197	75,00	4.020	80,69	3.843	87,99	3.666	97,74	3.311	131,84	2.957	234,15	2.868	302,35	\$ 2.840
SECSS	COFRE ESPAÑOL DE LUJO SIN SALA	117	3.340	59,68	3.197	64,16	3.054	69,93	2.911	77,61	2.625	104,50	2.339	185,17	2.268	238,96	\$ 2.240
SCPCS	COFRE PRESIDENTE CON SALA	166	4.735	84,62	4.537	91,06	4.338	99,33	4.139	110,37	3.742	149,00	3.345	264,89	3.245	342,14	\$ 3.217
SCPSS	COFRE PRESIDENTE SIN SALA	133	3.802	67,93	3.640	73,06	3.479	79,66	3.317	88,45	2.995	119,22	2.672	211,55	2.591	273,09	\$ 2.563

CÓDIGO PRODUCTO	CREMACIONES	CUOTA INICIAL	54 MESES		48 MESES		42 MESES		36 MESES		24 MESES		12 MESES		9 MESES		CONTADO
			PVP	54 cuota	PVP	48 cuotas	PVP	42 cuotas	PVP	36 cuotas	PVP	24 cuota	PVP	12 cuotas	PVP	9 cuotas	
CREM	CON URNA DE MADERA EN PREVISIÓN	76	2.172	38,82	2.076	41,66	1.980	45,32	1.883	50,20	1.691	67,27	1.498	118,48	1.450	152,62	\$ 1.422
SCRCS	SERVICIO EXEQUIAL PARA CREMACIÓN CON SALA-COFRE COPA EN ALQUILER	83	2.370	42,35	2.266	45,47	2.162	49,49	2.057	54,84	1.849	73,58	1.640	129,78	1.588	167,25	\$ 1.560
CRER	PARA RESTOS CON URNA DE MADERA	40	1.131	20,20	1.076	21,59	1.021	23,37	966	25,74	857	34,05	747	58,97	720	75,59	\$ 692

**JARDINES DE ESPERANZA**  
**LISTA DE PRECIOS (SEPTIEMBRE 1 - 2018)**

CÓDIGO PRODUCTO	OSARIO INDIVIDUAL SIN UBICACIÓN	CUOT A INICIAL	54 MESES		48 MESES		42 MESES		36 MESES		24 MESES		12 MESES		9 MESES		CONTADO
			PVP	54 cuotas	PVP	48 cuotas	PVP	42 cuotas	PVP	36 cuotas	PVP	24 cuotas	PVP	12 cuotas	PVP	9 cuotas	
OIS12-OIS13 OIS22-OIS23	PISO 1-2 NIVEL 2 y 3	132	3.758	67,15	3.598	72,22	3.439	78,74	3.279	87,43	2.960	117,84	2.640	209,06	2.561	269,88	\$ 2.533
OIS11-OIS14 OIS21-OIS24	PISO 1-2 NIVEL 1 y 4	114	3.259	58,24	3.119	62,60	2.980	68,22	2.840	75,71	2.560	101,92	2.281	180,55	2.211	232,97	\$ 2.183
OIS15-OIS25	PISO 1-2 NIVEL 5	100	2.854	51,00	2.731	54,80	2.607	59,69	2.484	66,21	2.236	89,01	1.989	157,43	1.928	203,05	\$ 1.899
OIS72-OIS73 OIS82-OIS83	PISO 7-8 NIVEL 2 y 3	58	1.666	29,76	1.590	31,90	1.513	34,64	1.437	38,30	1.285	51,11	1.133	89,54	1.095	115,16	\$ 1.067
OIS71-OIS74 OIS81-OIS84	PISO 7-8 NIVEL 1 y 4	51	1.457	26,04	1.390	27,88	1.322	30,25	1.254	33,41	1.118	44,47	983	77,64	949	99,75	\$ 921
OIS75-OIS85	PISO 7-8 NIVEL 5	45	1.285	22,96	1.224	24,56	1.163	26,62	1.102	29,36	980	38,97	859	67,79	828	87,01	\$ 800

**Pre-necesidad a partir del Módulo 60**

CÓDIGO PRODUCTO	OSARIO INDIVIDUAL CON UBICACIÓN	CUOT A INICIAL	54 MESES		48 MESES		42 MESES		36 MESES		24 MESES		12 MESES		9 MESES		CONTADO
			PVP	54 cuotas	PVP	48 cuotas	PVP	42 cuotas	PVP	36 cuotas	PVP	24 cuotas	PVP	12 cuotas	PVP	9 cuotas	
OIC12-OIC13	PISO 1 NIVEL 2 y 3	152	4.343	77,60	4.160	83,49	3.977	91,06	3.794	101,15	3.428	136,48	3.062	242,45	2.970	313,11	\$ 2.942
OIC11-OIC14 OIC21-OIC24	PISO 1-2 NIVEL 1 y 4	132	3.763	67,24	3.603	72,31	3.443	78,83	3.283	87,53	2.963	117,98	2.644	209,32	2.564	270,21	\$ 2.536
OIC15-OIC25	PISO 1-2 NIVEL 5	112	3.183	56,87	3.046	61,13	2.909	66,61	2.772	73,91	2.499	99,48	2.226	176,18	2.157	227,32	\$ 2.129
OIC72-OIC73 OIC82-OIC83	PISO 7-8 NIVEL 2 y 3	76	2.169	38,76	2.073	41,60	1.977	45,26	1.881	50,13	1.688	67,17	1.496	118,31	1.448	152,40	\$ 1.420
OIC71-OIC74 OIC81-OIC84	PISO 7-8 NIVEL 1 y 4	66	1.892	33,81	1.807	36,26	1.722	39,41	1.637	43,62	1.466	58,33	1.296	102,47	1.253	131,89	\$ 1.225
OIC75-OIC85	PISO 7-8 NIVEL 5	58	1.663	29,71	1.587	31,84	1.511	34,58	1.435	38,23	1.283	51,02	1.131	89,37	1.093	114,94	\$ 1.065

**JARDINES DE ESPERANZA**  
**EXHUMACIONES Y REUTILIZACIONES EN PREPRE-NECESIDAD (VIGENCIA SEPTIEMBRE 1 - 2018)**

DESCRIPCIÓN		48 MESES		42 MESES		36 MESES		24 MESES		12 MESES		9 MESES		CONTADO
CÓDIGO PRODUCTO	EXHUMACION INTERNA EN PRE NECESIDAD	PVP	48 cuotas	PVP	42 cuotas	PVP	36 cuotas	PVP	24 cuotas	PVP	12 cuotas	PVP	9 cuotas	
EXIILB	EXHUMACION INDIVIDUAL INTERNA LOTE - BOVEDA	\$ 1.730	\$ 36,05	\$ 1.646	\$ 39,19	\$ 1.561	\$ 43,37	\$ 1.392	\$ 58,00	\$ 1.223	\$ 101,90	\$ 1.181	\$ 131,17	\$ 1.155
EXDILoB	EXHUMACION (D) INDIVIDUAL INTERNA LOTE o BOVEDA	\$ 3.044	\$ 63,42	\$ 2.903	\$ 69,11	\$ 2.761	\$ 76,70	\$ 2.479	\$ 103,28	\$ 2.196	\$ 183,01	\$ 2.126	\$ 236,17	\$ 2.100
EXIO	EXHUMACION INDIVIDUAL INTERNA OSARIO	\$ 927	\$ 19,31	\$ 877	\$ 20,88	\$ 827	\$ 22,98	\$ 727	\$ 30,30	\$ 627	\$ 52,29	\$ 603	\$ 66,94	\$ 577
<b>REUTILIZACIONES EN PRE-NECESIDAD</b>														
RIB	REUTILIZACION INDIVIDUAL EN BÓVEDA	\$ 1.147	\$ 23,89	\$ 1.087	\$ 25,89	\$ 1.028	\$ 28,55	\$ 909	\$ 37,88	\$ 790	\$ 65,85	\$ 761	\$ 84,50	\$ 735
RIL	REUTILIZACION INDIVIDUAL EN LOTE	\$ 1.293	\$ 26,93	\$ 1.227	\$ 29,21	\$ 1.161	\$ 32,25	\$ 1.030	\$ 42,91	\$ 898	\$ 74,86	\$ 866	\$ 96,17	\$ 840
<b>EXHUMACION Y REUTILIZACION EN PRE-NECESIDAD</b>														
S4 EXIL S4 RIL	EXHUMACION INDIVIDUAL EN LOTE REUTILIZACION INDIVIDUAL EN LOTE	\$ 2.752	\$ 57,33	\$ 2.623	\$ 62,46	\$ 2.495	\$ 69,30	\$ 2.237	\$ 93,22	\$ 1.980	\$ 164,99	\$ 1.916	\$ 212,83	\$ 1.890
S5 EXIB S5 RIB	EXHUMACION INDIVIDUAL EN BÓVEDA REUTILIZACIÓN INDIVIDUAL EN BÓVEDA	\$ 2.606	\$ 54,29	\$ 2.484	\$ 59,14	\$ 2.361	\$ 65,59	\$ 2.117	\$ 88,19	\$ 1.872	\$ 155,98	\$ 1.811	\$ 201,17	\$ 1.785
S6 EXIDB S6 RIDB	EXHUMACION (D) INDIVIDUAL EN BÓVEDA REUTILIZACION (D) INDIVIDUAL EN BÓVEDA	\$ 4.503	\$ 93,82	\$ 4.299	\$ 102,36	\$ 4.095	\$ 113,75	\$ 3.686	\$ 153,59	\$ 3.278	\$ 273,14	\$ 3.176	\$ 352,83	\$ 3.150
S7 EXIDL S7 RIDL	EXHUMACION (D) INDIVIDUAL EN LOTE REUTILIZACION (D) INDIVIDUAL EN LOTE	\$ 4.795	\$ 99,90	\$ 4.578	\$ 109,01	\$ 4.362	\$ 121,15	\$ 3.928	\$ 163,66	\$ 3.494	\$ 291,16	\$ 3.386	\$ 376,17	\$ 3.360

**JARDINES DE ESPERANZA**  
**EXCLUSIVO MAUSOLEO DE LA ETERNA MEMORIA (VIGENCIA SEPTIEMBRE 1 - 2018)**

CODIGO	OSARIO INDIVIDUAL MAUSOLEO DE LA ETERNA MEMORIA (PLANTA ALTA)	CUOTA INICIAL	54 MESES		48 MESES		42 MESES		36 MESES		24 MESES		12 MESES		9 MESES		CONTADO
			PVP	54 cuotas	PVP	48 cuotas	PVP	42 cuotas	PVP	36 cuotas	PVP	24 cuotas	PVP	12 cuotas	PVP	9 cuotas	
OIM22-OIM23	PISO 2 NIVEL 2Y 3	110	3141	56,12	3006	60,32	2871	65,73	2736	72,93	2466	98,14	2196	173,79	2128	224,22	2.100
OIM21-OIM24	PISO 2 NIVEL 1Y 4	100	2841	50,76	2718	54,54	2595	59,41	2472	65,89	2226	88,58	1980	156,66	1918	202,05	1.890
OIM25	PISO 2 NIVEL 5	89	2541	45,41	2430	48,77	2319	53,09	2208	58,85	1986	79,03	1764	139,54	1708	179,88	1.680
<b>OSARIO TRIPLE MAUSOLEO DE LA ETERNA MEMORIA (PLANTA ALTA-CUOTAS IGUALES) SECTOR 3</b>																	
OTM22-OTM23	PISO 2 NIVEL 2Y 3		6535	121,01	6255	130,31	5975	142,26	5695	158,20	5135	213,97	4575	381,29	4436	492,83	4.410
OTM21-OTM24	PISO 2 NIVEL 1Y 4		6078	112,56	5817	121,19	5556	132,29	5295	147,08	4773	198,88	4251	354,25	4121	457,83	4.095
OTM25	PISO 2 NIVEL 5		5165	95,64	4941	102,94	4718	112,34	4495	124,86	4049	168,69	3602	300,18	3491	387,83	3.465
<b>OSARIO TRIPLE MAUSOLEO DE LA ETERNA MEMORIA (PLANTA ALTA-CUOTAS IGUALES) SECTOR 2</b>																	
OTM22-OTM23	PISO 2 NIVEL 2Y 3		8115	150,28	7770	161,87	7425	176,78	7079	196,65	6389	266,20	5698	474,85	5526	613,94	5.500
OTM21-OTM24	PISO 2 NIVEL 1Y 4		6441	119,27	6165	128,43	5889	140,20	5613	155,90	5061	210,85	4509	375,71	4371	485,61	4.345
OTM25	PISO 2 NIVEL 5		5527	102,35	5289	110,18	5051	120,25	4812	133,68	4336	180,67	3860	321,63	3741	415,61	3.715
<b>OSARIO INDIVIDUAL MAUSOLEO DE LA ETERNA MEMORIA (PLANTA BAJA)</b>																	
OIM12-OIM13	PISO 1 NIVEL 2Y 3	105	2991	53,44	2862	57,43	2733	62,57	2604	69,41	2346	93,36	2088	165,23	2023	213,13	1.995
OIM11-OIM14	PISO 1 NIVEL 1Y 4	94	2691	48,08	2574	51,66	2457	56,25	2340	62,37	2106	83,80	1872	148,10	1813	190,97	1.785
OIM15	PISO 1 NIVEL 5	84	2391	42,73	2286	45,88	2181	49,93	2076	55,33	1866	74,25	1656	130,98	1603	168,80	1.575
OIM16	PISO 1 NIVEL 6	73	2091	37,37	1998	40,10	1905	43,61	1812	48,30	1626	64,69	1440	113,85	1393	146,63	1.365
<b>OSARIO TRIPLE MAUSOLEO DE LA ETERNA MEMORIA (PLANTA BAJA-CUOTAS IGUALES)</b>																	
OTM12-OIM13	PISO 1 NIVEL 2Y 3		5850	108,33	5598	116,63	5347	127,30	5095	141,53	4592	191,33	4089	340,73	3963	440,33	3.938
OTM11-OIM14	PISO 1 NIVEL 1Y 4		5393	99,87	5160	107,50	4928	117,32	4695	130,41	4230	176,23	3764	313,69	3648	405,33	3.623
OTM15	PISO 1 NIVEL 5		4479	82,95	4285	89,26	4090	97,37	3895	108,19	3505	146,05	3115	259,62	3018	335,33	2.993
OTM16	PISO 1 NIVEL 6		4175	77,31	3993	83,18	3810	90,72	3628	100,78	3264	135,98	2899	241,59	2808	312,00	2.783
<b>CENIZARIO MAUSOLEO EN PABELLON ESPERANZA (PLANTA ALTA)</b>																	
CIM22-CIM23	PISO 2 NIVEL 2Y 3	58	1642	29,33	1567	31,44	1491	34,14	1416	37,74	1266	50,35	1116	88,17	1078	113,38	1.050
CIM21-CIM24	PISO 2 NIVEL 1Y 4	47	1342	23,98	1279	25,66	1216	27,82	1152	30,70	1026	40,79	900	71,05	868	91,22	840
CIM25	PISO 2 NIVEL 5	37	1042	18,62	991	19,88	940	21,50	888	23,66	786	31,23	684	53,92	658	69,05	630
CIM12-CIM13	PISO 1 NIVEL 2Y 3	55	1567	28,00	1495	29,99	1422	32,56	1350	35,98	1206	47,96	1062	83,89	1026	107,84	998
CIM11-CIM14	PISO 1 NIVEL 1Y 4	44	1267	22,64	1207	24,21	1147	26,24	1086	28,94	966	38,40	846	66,76	816	85,68	788

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

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

### **CERTIFICO**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un plan de capacitación al personal de ventas de la empresa Jardines de Esperanza S.A”** y problema de investigación: **¿Qué incidencia tendría la propuesta de un plan de capacitación al personal de ventas de la empresa Jardines de Esperanza S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, en la provincia del Guayas en el año 2018?**, presentado por María Angélica Saeteros Ávila como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

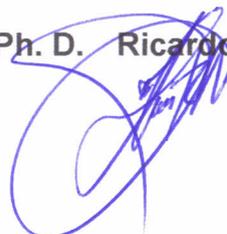
Egresada:

**María Angélica Saeteros Ávila**



Tutor:

**Ph. D. Ricardo Rodríguez**

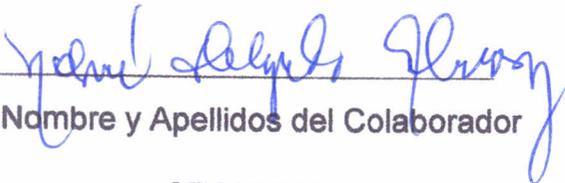


## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

