



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE TECNOLOGÍA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL  
CONTRATADO QUE LABORA EN LA FERRETERÍA FABRIMAR S.A.**

Autora:

**González Lugo Jamilex Stefanía**

Tutor:

**Ing. Christian Fidel Solórzano Vargas**

Guayaquil – Ecuador

**2019**



## **DEDICATORIA**

En estos años de estudios culminados quiero dedicar este proyecto a Dios, porque él ha sido el pilar fundamental, dándome tres cosas importantes: sabiduría, inteligencia y humildad, que me sirvió en mi vida personal como también en mis estudios, para triunfar en la vida. A mi familia que fue el motivo para que siga estudiando, porque con su apoyo incondicional más mi esfuerzo y dedicación todo se pudo lograr.

**González Lugo Jamilex Stefanía**



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis amigos que me brindaron su apoyo y ánimo para seguir adelante. A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Boliviano que con su buena enseñanza me brindaron sus conocimientos adquiridos durante la carrera.

A mi tutor, Ing. Christian Solórzano Vargas, quien fue el encargado a guiarme y corregirme en el proceso de estructuración del proyecto.

Y por último le agradezco a mi querida abuela Francisca Angulo Bone por su ayuda incondicional durante todo este proceso.

**González Lugo Jamilex Stefanía**



## **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 PARA EL PERSONAL CONTRATADO QUE LABORA EN LA FERRETERÍA FABRIMAR S.A. ”** y problema de investigación: **¿Cómo incide la implementación y aplicación de un plan de capacitaciones dirigido al personal contratado de la empresa Ferretería Fabrimar S. A. en la Parroquia Posorja del Cantón Guayaquil, en el año 2018?**, presentado por Ibarra Sosa Carla Elizabeth 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:

**González Lugo Jamilex Stefanía**

Tutor:

**Ing. Christian Solórzano Vargas**



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

Yo, **JAMILEX STEFANÍA GONZÁLEZ LUGO**, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de **PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL CONTRATADO QUE LABORA EN LA "FERRETERÍA FABRIMAR S.A."**, 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.

Así mismo, 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*.

**JAMILEX STEFANÍA GONZÁLEZ LUGO**

Jamilex González Lugo.

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cédula: 094282739-5

2019	9	21	1	D00186
------	---	----	---	--------

**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

**CÉDULA DE CIUDADANÍA**

No. **094282739-5**

APELLIDOS Y NOMBRES  
**GONZALEZ LUGO  
JAMILEX STEFANIA**

LUGAR DE NACIMIENTO  
**GUAYAS  
GUAYAQUIL  
POSORJA**

FECHA DE NACIMIENTO **1997-04-01**

NACIONALIDAD **ECUATORIANA**

SEXO **F**

ESTADO CIVIL **SOLTERO**

FIRMA DEL CEDULADO  
*Jamilex Gonzalez Lugo*

INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO**

PROFESIÓN **ESTUDIANTE**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
**GONZALEZ MINA FAUSTO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
**LUGO ANGULO EUDA VANESSA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
**GUAYAQUIL  
2015-09-04**

FECHA DE EXPIRACIÓN  
**2027-09-04**

FIRMA DEL DIRECTOR GENERAL  
*[Firma]*

FIRMA DEL GOBIERNO SECCIONAL  
*[Firma]*

IDECU0942827395  
19970401F20270904  
GONZALEZ<LUGO<<JAMILEX<STEFANIA

PLAYAS - ECUADOR

**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
4 DE FEBRERO 2018

**CNE**

**008** JUNTA No

**008 - 034** NUMERO

**0942827395** CEDULA

**GONZALEZ LUGO JAMILEX STEFANIA**  
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA

GUAYAQUIL CANTÓN

POSORJA PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:

ZONA:



**REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018**

**CIUDADANA (O):**

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

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

*[Firma]*  
RESIDENTE DE LA JRV





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Jamilex González Lugo

**Número único de identificación:** 0942827395

**Nombres del ciudadano:** GONZALEZ LUGO JAMILEX STEFANIA

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/POSORJA

**Fecha de nacimiento:** 1 DE ABRIL DE 1997

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** GONZALEZ MINA FAUSTO

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** LUGO ANGULO EUDA VANESSA

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 4 DE SEPTIEMBRE DE 2015

**Condición de donante:** SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 20 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: JORGE ALEXANDER MERA ORTIZ - GUAYAS-PLAYAS-NT 1 - GUAYAS - GENERAL VILLAMIL (PLAYAS)

N° de certificado: 196-199-91502



196-199-91502

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





Factura: 002-002-000014409



20190921000D00186

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190921000D00186**

Ante mí, NOTARIO(A) ALFREDO PATRICIO SANCHEZ ANDRADE de la NOTARÍA ÚNICA , comparece(n) JAMILEX STEFANIA GONZALEZ LUGO portador(a) de CÉDULA 0942827395 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en PLAYAS, 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 Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. PLAYAS, a 20 DE FEBRERO DEL 2019, (9:46).



*Jamilex González Lugo*  
JAMILEX STEFANIA GONZALEZ LUGO  
CÉDULA: 0942827395

NOTARIO(A) ALFREDO PATRICIO SANCHEZ ANDRADE  
*Alfredo Patricio Sánchez Andrade*  
NOTARIA ÚNICA DEL CANTÓN PLAYAS  
Notario Primera de Playas (Unica)





## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

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

### **CERTIFICO:**

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

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL  
CONTRATADO QUE LABORA EN LA FERRETERÍA FABRIMAR S.A.**

**Autor: González Lugo Jamilex Stefania**

**Tutor: Christian Fidel Solórzano Vargas**

### **Resumen**

El presente proyecto titulado Plan de capacitación para el personal contratado que labora en la Ferretería Fabrimar S.A, tiene como objetivo proponer una herramienta de organización empresarial que permita ejecutar cada una de las funciones del área administrativa de la manera oportuna para el logro de las metas de la organización y así mismo, la mejora del servicio al cliente. Para ello, se emplearon herramientas como la entrevista y la observación, soportadas en una investigación de tipo bibliográfica para argumentar de manera referencial las vías más factibles de atender la problemática del caso. En el proceso de investigación de lograron identificar las falencias administrativas que obstaculizaban la gestión diaria de la empresa y se expusieron las mejoras necesarias con la implementación de un plan de capacitación.

Plan

Administración

Capacitación



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL  
CONTRATADO QUE LABORA EN LA FERRETERÍA FABRIMAR S.A.**

Author: **González Lugo Jamilex Stefanía**

Advisor: **Ing. Christian Fidel Solórzano Vargas**

**Abstract**

This project entitled Training Plan for contracted employers staff in Fabrimar S.A. company, aims to propose a business organization tool that allows executing each administrative functions in a timely manner to achieve the goals of the organization and likewise, the improvement of the customer service. For this, tools such as interview and observation were used, supported by a bibliographic research to argue in a referential way the most feasible ways to solve the problem. In the research process, they were able to identify the administrative flaws that hampered the daily management of the company and exposed the necessary improvements with the implementation of a training plan.

Plan

Management

Training

# ÍNDICE GENERAL

## **Contenidos:**

### **Páginas:**

Portada	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Certificación de Aceptación del Tutor	IV
Cláusula	V
Certificación de aceptación Cegescit	IX
Resumen	X
Abstract	XI
Índice General	XII
Índice de Tablas	XV
Índice de Gráfica	XVI

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Ubicación del Problema en un contexto	1
Situación – Conflicto	2
Causas del Problema y Consecuencias	3
Formulación del Problema	4
Delimitación del Problema	4
Formulación del Problema	4
Variables de Investigación	4
Evaluación de la Investigación	4

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Interrogantes de la Investigación	6
Justificación e Importancia	6
VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	6

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Antecedentes Históricos	7
Antecedentes Referenciales	7
Fundamentación Legal	23
Variables conceptuales de la Investigación	26
Definiciones Conceptuales	27

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

Datos de la empresa	29
Diseño de la Investigación	34
Tipos de Investigación	34
POBLACIÓN Y MUESTRA	36
Población	36
Muestra	36
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	36
Técnicas e Instrumentos de Investigación	37
Procedimientos de Investigación	37



## **CAPÍTULO IV**

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

Aplicación a las técnicas e instrumentos	43
Plan de Mejoras	44
Conclusiones	47
Recomendaciones	48
Bibliografía	49
ANEXOS	54

## ÍNDICE DE TABLAS

**Títulos:**

**Páginas:**

Tabla 1:	Indicios	3
Tabla 2:	Nómina de colaboradores	33
Tabla 3:	Universo	36
Tabla 4:	Herramientas de Investigación	38
Tabla 5:	Modelo de planificación	45
Tabla 6:	Contenido del plan de capacitación	46

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

**Títulos:**

**Páginas:**

Gráfico 1:	Áreas funcionales de una empresa	21
Gráfico 2:	Empresa Fabrimar S.A.	29
Gráfico 3	Geolocalización de Fabrimar S.A.	32
Gráfico 4:	Organigrama de la Empresa	33

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

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

La Ferretería “Fabrimar” S.A. es una joven microempresa con nueve años de actividad económica en la parroquia Posorja, geográficamente ubicada en la intersección de las calles Gutiérrez Chaguay y Juan Ortiz, en donde se dedica a la venta de materiales ferreteros bajo la administración del Señor Fabricio Anastasio.

La creación de este negocio unipersonal surgió a partir de la popularización del rubro en la zona, dado que además de la demanda de productos de ferretería para soluciones del hogar, el puerto pesquero de Posorja requería la provisión de suministros y herramientas para la reparación y mantenimiento de pequeñas y medianas embarcaciones dedicadas a la pesca artesanal, como principal fuente de ingresos de las familias del sector.

El crecimiento de la demanda se vio acompañado de nuevos comerciantes improvisados que, como en el presente caso, se aprovisionaron de mercadería de primera necesidad y poco a poco detectaron cuáles eran los productos más solicitados, para lo que utilizando estrategias administrativas empíricas, dejando de lado acciones básicas que involucren al personal con el crecimiento del negocio, afectando su nivel de participación y compromiso.

Como resultado de una somera evaluación, se detectó la falta de organización, creación y estandarización de procesos, así como el bajo nivel de conocimientos administrativos y comerciales por parte del personal, que se ven evidenciados en el entorpecimiento de la gestión de venta y servicio al cliente.

## **Situación conflicto**

En el Ecuador, las actividades de los negocios del rubro ferretero guardan directa relación con el incremento de proyectos de construcción, mantenimiento y renovación de viviendas y, en el particular caso del puerto pesquero de Posorja, estas actividades se ven extendidas hasta el mantenimiento y reparación de embarcaciones dedicadas a la pesca artesanal.

Las ferreterías del Ecuador **“iniciaron sus labores desde cero y para crecer han aplicado estrategias que las han fortalecido, entre las que destacan el surtido y la calidad de productos, la atención, la credibilidad, la seriedad, precios interesantes, entre otras”** (Oficial, 2013); la agravante es que no todos los establecimientos que expenden productos ferreteros lograran la confianza y credibilidad necesaria para establecer relaciones comerciales que se sostengan en el tiempo, porque la calidad que ofertan, no responde a las expectativas de los consumidores.

Propio del empírico inicio del negocio y la falta de una apropiada dirección empresarial bajo un esquema administrativo y comercial, son varias las falencias detectadas en este proyecto como factores que sobrecargan la inoperatividad del establecimiento, entre las que principalmente prevalecen la desorganización de los productos en venta, ausencia de un registro de stock e inventario actualizado y la falta de capacitación del personal contratado.

La problemática más arraigada en este caso es la inexistencia de un registro de inventario de mercaderías, ya que la gestión de ventas y servicio al cliente se ve totalmente entorpecida por la falta de conocimiento del personal acerca de la ubicación y disponibilidad de los productos, lo cual causa molestias a los consumidores, quienes se retiran y optan por realizar sus compras en locales vecinos, acción particular con la que pierde popularidad y predilección en la mente de los consumidores, perdiendo posicionamiento en el mercado local.



Así mismo, otra de las falencias muy marcadas es la falta de proceso de selección de personal, contratación e introducción de nuevo personal, ya que en su mayoría, son personas sin experiencia que no reciben una formación o inducción acorde o a los funcionarios que realiza la empresa, creando inestabilidad y una alta rotación de personal, dada la falta de conocimiento sobre administración.

Finalmente como tercer punto, sin ser menos importante, la aparición de negocios de la misma línea causa un gran impacto y se suma a las amenazas del negocio, ya que los mercaderes ferreteros apostados en la zona atraen a los clientes con precios más competitivos y la oferta de servicios adicionales como valor agregado, lo cual agudiza el violento decline de la organización.

En dicha instancia y al no contar con herramientas administrativas acorde a sus necesidades, las falencias en mención provocan una constante pérdida de clientes, o en su defecto, que no se logre captar nuevos consumidores; esto sin mencionar que la dirección ignora que para el posicionamiento y éxito de un negocio en el mercado, es necesario contar con estrategias internas adecuadas y conocer plenamente al público objetivo para garantizar una cartera de clientes satisfechos que aseguren un nivel de ventas estable y constante.

**Tabla 1: Indicios**

<b>Antecedentes</b>	<b>Consecuencias</b>
Funcionamiento empírico.	Inexistencia de procesos de reclutamiento y selección.
Falta de conocimiento de fundamentos administrativos.	Ausencia de liderazgo por parte de la administración.
Desconocimiento de obligaciones y responsabilidades del trabajador (perfil del cargo).	Falta de capacitación de personal y cumplimiento de sus roles.
Desorganización comercial y de inventarios.	Insatisfacción y pérdida de clientes.

**Autora: González Lugo Jamilex Stefania**

## **Delimitación del problema**

**País:** Ecuador

**Cantón:** Guayas

**Ciudad:** Guayaquil

**Parroquia:** Posorja

**Área:** Noreste

**Sector:** Calle Gutiérrez Chaguay y Avenida Nery Chalén

**Tema:** Propuesta de un plan de capacitación para el personal contratado que labora en la Ferretería “Fabrimar” S.A.

## **Formulación del Problema**

¿Cómo incide la implementación y aplicación de un plan de capacitaciones dirigido al personal contratado de la empresa Ferretería Fabrimar S. A. en la Parroquia Posorja del Cantón Guayaquil, en el año 2018?

## **Variables de Investigación**

**Variable Independiente:** Plan de Capacitación

**Variable Dependiente:** Personal Contratado

## **Evaluación del Problema**

**Evidente:** En el planteamiento del problema del presente estudio, evidentemente se constata que las falencias detectadas como sustento del mismo se ven justificadas con la ausencia de procesos administrativos estandarizados, motivo por el que paulatinamente se han incrementado los conflictos empresariales.

**Delimitado:** Dada la falta de conocimiento administrativo y comercial del personal contratado, no ha sido factible aplicar procesos y técnicas empresariales que contribuyan a la fluidez operativa de la organización,

como solución en primera instancia para la actual situación de la compañía.

**Relevante:** Con la ejecución del presente proyecto se beneficiará al personal administrativo y comercial que labora en la ferretería, dado que serán dotados de un plan de capacitación con técnicas y herramientas que les permita realizar las actividades diarias de manera organizada y controlada, en pro de los objetivos de la compañía.

**Concreto:** Así mismo, el problema identificado, será solucionado a partir de la aplicación de una propuesta innovadora que cubrirá y atenderá todas las falencias actualmente reveladas y reducirá significativamente los fallos en la operatividad de la compañía.

**Factible:** Por lo antes expuesto, se determinarán y solucionarán las existentes falencias administrativas de "Fabrimar S.A.", como producto de la inmediata implementación del plan de capacitación correctamente enfocado a la solución de los conflictos de la compañía.

## **Objetivo de la Investigación**

### **Objetivo General**

Proponer un plan de capacitación integral a los colaboradores como factor integrador de conocimiento, para el mejoramiento de los procesos administrativos de la Ferretería "Fabrimar S.A.".

### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente los procesos administrativos y capacitación.
- Diagnosticar la existencia de los procesos administrativos en la Ferretería "Fabrimar S.A."
- Diseñar un Plan de Capacitación para los colaboradores de la Ferretería "Fabrimar S.A."

## **Justificación e Importancia**

El presente proyecto tiene como premisa detectar, evidenciar y solucionar las falencias que actualmente están presentes en las operaciones administrativas y comerciales de la Ferretería "Fabrimar S.A.", en miras de una exitosa administración empresarial.

Se conoce que una de las herramientas organizacionales más relevantes es la comunicación, ya que representa un importante elemento para toda empresa; sin ella, no es posible establecer canales efectivos internos y externos, lo cual representa acciones aisladas que no contribuyen al crecimiento de la empresa.

El incumplimiento de esta premisa evidencia lo importante que es establecer procesos administrativos que encaminen a los colaboradores al logro de las metas empresariales y así mismo, al éxito de la organización; a partir de dicho punto, el presente estudio propone fundamentar todos los beneficios a los que serán acreedores los trabajadores y la administración al incorporar procesos y protocolos que asignen, organicen, ejecuten y controlen todas las actividades del negocio, a fin de cumplir con las metas de la organización.

Por ello, desde el punto de vista teórico, creemos factible que el aporte de la realización del presente trabajo de titulación logrará solucionar la mayor cantidad de falencias detectadas y encaminará a la empresa hacia el éxito y posicionamiento en el mercado local con la adopción de las herramientas necesarias para operar de manera sistemática y organizada, garantizando un alto desempeño laboral y la oferta de productos y servicios de calidad para la satisfacción del cliente.

Por ello, la propuesta de un plan de capacitación para los colaboradores de la organización, consolidará los procesos administrativos necesarios para su correcto funcionamiento, y la dirección contará con un fundamento para aplicar adecuadamente las herramientas que más se adapten al entorno y a las necesidades de los clientes.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Fundamentación Teórica**

##### **Antecedentes Históricos**

##### **Precedentes históricos de la ferretería**

El referente histórico sugiere que las ferreterías iniciaron como tiendas pequeñas improvisadas en cierto espacio de las viviendas en las que se ofertaban abarrotos y utensilios del hogar, que, con el pasar del tiempo y acorde a las necesidades de los usuarios, se diversificaron para abastecer más eficientemente a los trabajadores jornaleros de obras (artesanos, electricistas, albañiles, entre otros), quienes requerían insumos y herramientas de trabajo para reparaciones y mantenimiento de viviendas. Dicho público objetivo se convirtió rápidamente en el motor del funcionamiento de estos negocios, en que los ofertantes surgieron como expendedores especialistas de productos útiles para gestiones de obras.

Según el estudio de referencia (Morales Carvajal, 2015), **"al posicionarse y alcanzar cierta estabilidad con la venta de sus productos especializados, estas empresas empezaron a conocerse como lugares de "Venta de materiales para reparación y mantenimiento de obras" alrededor de los años 1870, estableciendo la primera generación dedicada a este tipo de comercio"**, refiriéndose a los improvisados negocios apostados en el cantón que poco a poco se popularizaron.

Con este antecedente, se establecen los siguientes conceptos de ferretería:



- a. **Tienda donde se venden diversos objetos de metal o de otras materias, como cerraduras, clavos, herramientas, vasijas, etc.”** (RAE, 2017)
- b. **”Establecimiento en el que se venden herramientas y objetos de carpintería, bricolaje y herrería, como clavos, tornillos, alambre, cerraduras, etc., y vasijas y recipientes de metal u otro material.”** (Oxford, 2018)
- c. **”Una ferretería es un establecimiento comercial dedicado a la venta de útiles para el bricolaje, la construcción y las necesidades del hogar, normalmente es para el público en general aunque también existen dedicadas a profesionales con elementos específicos como: cerraduras, herramientas de pequeño tamaño, clavos, tornillos, silicona, persianas, por citar unos pocos.”** (Educalingo, 2018)

### **Referencias del sector ferretero en el Ecuador**

Las empresas ferreteras actualmente representan una gran fortaleza en el ámbito económico del país, dado que han superado los cambios situacionales del entorno y han logrado crecer paulatinamente.

No es posible determinar el aparecimiento y evolución del sector ferretero per sé, ya que al pasar de los años varias empresas han desaparecido, pero es interesante mencionar que a partir de dicha actividad se fundaron negocios cuya misión era proveer materiales de uso y mantenimiento del hogar, establecimientos que empezaron sus operaciones comerciales con productos de la época y que poco a poco fueron evolucionando.

Gran parte de las empresas de ferretería en el mercado actual son de origen familiar, grupos que se dedicaron a la oferta de una línea de productos específicos como materiales de construcción o la disposición de servicios de esta índole.

Los cambios sufridos con el pasar de los años han sido causados por las diversas situaciones del ámbito nacional como variaciones económicas, adelantos tecnológicos y cambios políticos, variables que de alguna manera permitieron que las empresas sean más sólidas y prosperen como Ferrisariato, KIWY, Disensa, entre otras.

Los avances tecnológicos han permitido que las empresas se modernicen y alcancen un mayor crecimiento organizacional, acompañado de un equipo de talento humano capaz y la ejecución de procesos administrativos.

Por lo tanto, las organizaciones actualmente tienen el desafío de contar con una correcta dirección empresarial que proporcione soluciones que las sitúen de forma competitiva frente a la globalización de los mercados, adoptando herramientas que les permitan reaccionar ágilmente frente a los cambios del entorno.

### **Historia de la Administración**

Según (Acosta, 2012), **“a lo largo de la historia de la humanidad, el hombre en su relación con el entorno y la búsqueda de satisfacción de sus necesidades básicas, investigó la forma de organizar grupos en comunidades y pueblos, en donde cada individuo cumplía con responsabilidades acorde a sus capacidades: vestido, caza, comercio, etc.”**, con ello, contamos con una importante premisa por parte del hombre de encontrar soluciones básicas e inmediatas a sus requerimientos como estructura social.

La administración como ciencia en sí es muy antigua y está estrechamente ligada con el hombre desde el uso de su razonamiento, ya que delimitó tareas, estableció un líder, tomó decisiones, planteó acciones hacia un objetivo, etc.; con ello, hasta nuestros días, existe el precedente de la necesidad de planificar, organizar, dirigir y controlar, gestiones aplicadas a lo largo del tiempo acorde a las necesidades de cada grupo social y contexto que se presentaba, permitiendo que la

administración evolucione hasta la actual implementación de técnicas, procesos y herramientas que aseguran su eficacia y éxito con la optimización de tiempo y recursos.

### **Evolución de la Administración**

La administración ha estado arraigada en la vida del hombre desde tiempos prehistóricos, como una herramienta necesaria para las implicaciones del trabajo en equipo, la coordinación de funciones y la delegación de responsabilidades a quienes cazaban, recolectaban alimentos y cuidaban el fuego.

Los sistemas de mandato fueron establecidos cuando el hombre se volvió sedentario, delimitando una jerarquía, es decir, la división de poder, social y económica, donde en orden de importancia se encontraban los gobernantes, sacerdotes, escribas, el pueblo y los esclavos; cada nivel cumplía su propósito a favor de la rama superior. De esta manera también se establecían los comportamientos permitidos, es decir, **"pautas y reglamentos, como el código Hammurabi en la antigua Babilonia."** (Rivero, 1999)

De la misma manera, se estableció la forma en la que se llevaban los procesos sistemáticamente para lograr los objetivos trazados; es así que Confucio y Aristóteles fueron los pioneros de la administración de la época. (King Núñez, 2012)

Con la caída del Imperio Romano de Occidente, al inicio de la edad media, las conquistas se planteaban y organizaban previamente asegurando su éxito y luego de ello, se elegía un feudal como responsable de la distribución de las tierras, para que así, los vasallos produzcan de manera organizada; por su parte, la iglesia y el clero fueron reconocidos por delimitar las obligaciones y principios que han sido sostenidas hasta la actualidad. Por su parte, los mercaderes de Venecia

establecieron un precedente con la implementación de las prácticas contables en el ámbito comercial por la forma en la que realizaban transacciones de productos y las ganancias que obtenían, gracias al registro y control que realizaban a diario.

A partir de las bases del pensamiento de la revolución industrial de Adam Smith, padre de la economía (Salas, 2015), se mencionó que para la especialización e incremento productivo, era necesario que el trabajo sea dividido para así obtener ganancias y terrenos.

Por otra parte, Charles Babagge argumentó las desventajas de dicha propuesta analizando todos los costos que incurrían en el proceso, momento en el que empezó a presentarse más comúnmente la explotación laboral.

### **Definición de la Administración**

El término administración se presenta varias ideas acerca de lo que es, pero es considerada como una ciencia social o disciplina que nos habla de darle el uso óptimo a los recursos existentes en base a la planeación, organización, dirección y control.

Algunas definiciones:

- **“Es la dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes.”** (Koontz & O'Donnelli, 1979)
- **“El proceso de trabajar con y a través de otras personas a fin de lograr los objetivos de una organización formal.”** (Buchele, 1976)
- **“Método por el cual un grupo de cooperación dirige sus acciones hacia metas comunes. Este método implica técnicas**

**mediante las cuales un grupo principal de personas (los gerentes) coordinan las actividades de otras.”** (Massie, 1989)

Es decir, que podemos conceptualizar a la administración como un esfuerzo integrador humano coordinado para alcanzar el logro de objetivos a través del proceso administrativo.

### **La Administración como Ciencia**

El ingeniero mecánico y economista Frederick Taylor, padre de la administración científica, estableció propuestas sustentadas en las observaciones que hacía en el trabajo diario: la organización de las operaciones, la estandarización de las herramientas, la formación de departamentos, los perfiles laborales de los trabajadores, responsabilidad de los directivos en la planeación e incentivos al alcanzar una meta en el tiempo planteado y, de la misma manera, propuso los cuatro principios que son imprescindibles para el presente estudio, dado que revolucionaron la forma en que se administraba en aquella época y se aplica hasta nuestros días:

1. Ciencia de ejecución sustituyendo el modelo empírico
2. Selección científica y capacitación a los colaboradores
3. Colaboración cordial de las partes en el proceso
4. Responsabilidad compartida entre obreros y gerente (Taylor, 1891)

Henry Fayol por su parte, se encauzó en la estructura de una compañía de forma teórica, mientras que Taylor, se dedicó al área práctica destacando los métodos de trabajo operacional direccionados a la eficacia.

Con este preámbulo, Fayol designó las seis funciones básicas de la administración que son de vital importancia para el presente trabajo (Edukativos, 2016)

- Funciones Técnicas



- Funciones Comerciales
- Funciones Financieras
- Funciones de Seguridad
- Funciones Contables
- Funciones Administrativas

### **Diferencias entre empresa y negocio**

En el campo empresarial comúnmente se utilizan los términos empresa y negocio como sinónimos y se cree que son lo mismo, pero no lo son (Management, 2015); ambos conceptos tienen diferencias marcadas y principalmente son los siguientes:

**“La palabra negocio nace del latín negotium y está formado por nec que significa negación y otium que significa descanso; es decir que negocio se traduce a negación del ocio”** (Spinazzola, 2018), o para expresarlo mejor, es una actividad que mantiene al ser humano ocupado.

Dada su naturaleza, encontramos negocios en todas partes e incluso, existen muchas empresas que se dedican a gran diversidad de negocios simultáneamente.

Por su parte, la palabra empresa proviene del italiano impresa, palabra que hace referencia a imprimir algo para que se haga realidad.

Obedeciendo a su origen, la empresa cuenta con colaboradores que son formados en diferentes áreas, con una misión y visión direccionadas hacia los objetivos de la organización que pueden verse a corto y a largo plazo sobre todo, dado que es considerada una entidad estable de gran duración; a diferencia de los negocios, que tienen un manejo a corto plazo únicamente dado que entre más cortos sean, más rápido se obtendrá beneficios.

Acorde a las conceptualizaciones citadas, evidentemente es complicado definir las diferencias de manera estricta, ya que uno no puede ser sin el otro: el negocio es un sistema que se direcciona a la obtención de beneficios y a diferencia de ello, la empresa es una entidad dispuesta para dar una forma real al negocio. Un negocio necesita de organización para surgir y, una empresa debe tener un negocio para obtener beneficios de ello. (Pyme, 2016)

### **Recursos de la Empresa**

Es indispensable establecer la estructura adecuada de un proyecto para una empresa en la cual los recursos son un factor determinante para su operación, ya que la correcta implementación de dichos recursos, garantizará el óptimo funcionamiento de la misma.

Los recursos son las herramientas utilizadas para realizar las actividades diarias de la organización y a través de ellas, lograr sus objetivos, recursos tales como: personas, materiales, equipos, dinero, entre otros, mismos que son captados del medio exterior para cumplir las diferentes funciones que tiene internamente la compañía.

Las empresas, además de ganar influencia por los servicios o productos que ofertan, también lo hacen por la remuneración percibida por sus colaboradores que permite que consuman otros productos, los impuestos pagados que conceden obras sociales y mantiene su compromiso socialmente responsable con el medio ambiente a través del correcto manejo de desperdicios.

Con esta premisa, podemos decir que los recursos correctamente integrados permiten la consecución de las metas de la empresa y son:

- Recurso Humano

El talento humano conforma la herramienta más importante de toda organización que es el que transforma, procesa y perfecciona los demás recursos empleados diariamente. Las virtudes de dicho elemento son las habilidades, destrezas, conocimientos y buenas prácticas tanto individuales como colectivas.

Las personas planifican y fabrican las máquinas, organizan la información y todos los instrumentos que se deben emplear para ejecutar determinadas acciones y funciones.

Así mismo, estos individuos cuentan con cualidades inherentes a ellos, que los distingue de otros recursos que son:

- a) El equipo humano no le pertenece a la institución: la compañía es propietaria de sus equipos, insumos, instalaciones, etc., pero no es propietaria de las cualidades propias que cada persona aporta a la organización.
- b) El conocimientos, las virtudes y el potencial, son intangibles: estos elementos no son medibles y no se pueden valorar. Únicamente se pueden percibir con la gestión diaria de cada elemento humano de la organización.
- c) Las actividades de las personas son voluntarias: establecer los objetivos de la empresa es de carácter primordial ya que el personal dedica su mejor esfuerzo en la realización de acciones destinadas a dicho fin.
- d) La utilidad del talento humano puede incrementarse y mejorarse: las cualidades reveladas en el proceso laboral pueden ser mejoradas al adoptar nuevos conocimientos que se evalúan constantemente.
- e) El talento humano es limitado: los individuos tienen distintas características que los hacen aptos para cierta actividad y cuanto más escasa sea la cualidad, mayormente demandado y mejor remunerado será.

- Recurso Financiero

Gracias a la garantía que ofrecen los recursos financieros, la empresa tiene los medios para la ejecución de los demás recursos de la compañía de distintas maneras: ingresos, egresos, efectivo, capital, créditos, inversiones y, en general, la disponibilidad de dinero que tiene la empresa para gestionar sus responsabilidades y obligaciones:

Para la correcta operación de la empresa se necesita (De Trejo, 2008):

- a) Adquirir activos fijos: terrenos, edificios, maquinaria y equipo, vehículos, muebles y enseres, etc.
- b) Eliminar herramientas, combustible, materiales y energía innecesaria en el proceso de producción.
- c) Remunerar correctamente a los colaboradores.
- d) Costear servicios prestados, servicios públicos, alquileres, impuestos, etc.
- e) Financiar los créditos otorgados.

El capital que necesita la organización para empezar sus actividades o incrementar su capacidad de respuesta, puede provenir de fuentes como:

- 1) Capital personal del dueño de la compañía.
- 2) Capital personal de varias personas o grupos asociados para la habilitación de la empresa.
- 3) Aportes económicos estatales o municipales para financiar la empresa en calidad de préstamo.
- 4) Adscripción de acciones a favor de una empresa cooperativa.
- 5) Préstamos otorgados por entidades financieras.

Para que la empresa opere con normalidad es primordial el aporte económico para el fiel cumplimiento de sus responsabilidades y obligaciones (salarios, impuestos, servicios, etc.), por lo que se debe trabajar en pro de cubrir dichos rubros y generar utilidad, ya que la

entidad es creada con un fin lucrativo que responda a mayor utilidad que el valor invertido, y en su defecto, ante la inconsistencia económica, declarar los perjuicios que ocasiona la misma o evocar su liquidación.

- Recursos físicos o materiales

Son las herramientas básicas para la producción de bienes y prestación de servicios y se dividen en: recursos de transformación y recursos de utilización.

- a) Los recursos de transformación son los empleados para la producción de otros recursos, ya sea de forma directa como en herramientas y máquinas, u otros, de forma indirecta como edificios, inmuebles, vehículos, etc.
- b) Los recursos de utilización son los empleados por los recursos de transformación como parte de las materias primas, y así mismo, otros sirven de sustento para las operaciones que debe realizar la empresa.

- Recursos tecnológicos

La unión de procedimientos, métodos, técnicas y sistemas que emplea la empresa en las operaciones diarias para la producción de bienes y servicios, son conocidos como recursos tecnológicos, refiriéndose al conocimiento acerca de la forma en que ejecutará sus actividades contemplando al talento humano y a las maquinarias.

La tecnología empleada incluye de forma concluyente en la operatividad y aplicación de otros recursos de la empresa, lo cual determina:

- 1) La cuantía y calidad del talento humano que necesita la institución.
- 2) La distribución organizacional y de algunos procesos implementados por la compañía.
- 3) La organización personal y grupal.

## **Métodos de Procesos de Capacitación**

La forma en la que una empresa lleva a cabo el proceso de capacitación de sus colaboradores es de vital importancia para el exitoso cumplimiento de las metas de la empresa, considerando que cada uno de los integrantes del grupo humano forma parte del engranaje que la institución necesita para su crecimiento.

Por ello, para asegurar que la formación de los empleados sea óptima, se delimitan cuatro etapas que permitirán asegurar el correcto desempeño de los empleados y de cada una de las áreas de la compañía (Martínez, 2016):

1. Evaluación de las necesidades: el primer paso para la formación de los trabajadores es definir cuáles son las necesidades del área específica y así mismo, cuáles son las necesidades del cargo. Este punto engrana el aporte individual y grupal ya que la empresa alcanzará sus objetivos con el aporte de cada una de sus partes que deben ser correctamente formadas y dirigidas hacia el cumplimiento de las metas de la organización.
2. Elaboración de un Plan de Formación: el desarrollo de este plan representa un esfuerzo aliado en el que aportarán tanto directivos como colaboradores con la intención de cubrir todas las aristas y variables necesarias para alcanzar el éxito y crecimiento de la empresa como objetivo común.
3. Ejecución de las acciones formativas: una vez identificadas las necesidades y programado el plan de formación, se debe ejecutar el mismo dentro o fuera del puesto de trabajo y de manera individual y también de forma grupal.
4. Evaluación del Proceso: en esta última fase se deben detectar las falencias y oportunidades del equipo humano, con la intención de

tomar acciones correctivas o de mejora de manera inmediata, aminorando los errores e incrementando la productividad como producto del proceso formativo.

## **Áreas funcionales de una Empresa**

Dado que las actividades que se realizan para el logro de un objetivo son principalmente las gestionadas a nivel departamental, las áreas de las empresas serán siempre un punto importante para la vida útil de la organización, que por lo general se componen de cinco áreas que habitualmente son: la dirección general, la administración y recursos humanos, producción, finanzas y contabilidad y el área publicitaria. (González Hernández, 2015)

Con el crecimiento de una compañía, la complejidad también incrementa, por lo que sus operaciones pueden ocupar a una o varias personas especializadas en alguna función o área específica. (Balance, 2018)

Independiente a esta base, la cantidad de áreas que componen a una empresa, van a depender del tamaño de la misma, motivo por el que en microempresas, las áreas se simplifican y se integran unas dentro de otras.

- **Dirección General:** La dirección general es un apartado que establece los objetivos de la empresa y direcciona al equipo humano hacia el cumplimiento de los mismos, para lo cual se articula con el resto de elementos brindando directrices que son planificadas, organizadas y reguladas por un gerente o administrador.
- **Administración y Recursos Humanos:** Esta área se encuentra estrechamente ligada con la forma en que funciona la empresa en general, ya que efectúa contrataciones que respondan a las necesidades de talento humano de la compañía, motivo por el que

se encarga de la captación, estimulación y crecimiento profesional de los colaboradores, así como de la toma de decisiones y análisis de las competencias de los trabajadores para determinar que las mismas sean en pro de la institución.

- **Producción:** Ejecuta la producción de los bienes o servicios que oferta la compañía, como un subsistema de operaciones que es el responsable de la realización del producto que satisfaga la demanda de los clientes que ha sido previamente detectada por el área de marketing y publicidad.
- **Finanzas y Contabilidad:** Toda empresa, muy independiente a su tamaño, tiene la obligación de llevar un registro contable en el que se guardará respaldo de los movimientos económicos dentro y fuera de la compañía, así como la retribución monetaria para los colaboradores y la respuesta a toda responsabilidad monetario de la compañía.
- **Publicidad y Mercadotecnia:** El área de marketing y publicidad es la encargada de estudiar el entorno externo de la compañía considerando sus referentes y actuales competencias en el mercado, así como la imagen de la marca o empresa en la mente del consumidor.

A partir de ello, informa de manera oportuna y estratégica, cuál es el siguiente paso para que la organización se sitúa en el mercado.

Además de ello, se encarga de posicionar y gestionar el mercadeo de los servicios y productos ofertados por medio de herramientas publicitarias.



**Gráfico 1: Áreas funcionales de una empresa**



**Autora: González Lugo Jamilex Stefanía**

### **Antecedentes Referenciales**

#### **Control de Inventario de Ferreterías**

Acorde al sustento de (Gómez Nieto, 2017), para el control de inventario, es imprescindible que se registre diariamente las adquisiciones de bienes y servicios de manera organizada cronológicamente y en detalle, así como el sustento de los documentos que la avalen para un adecuado seguimiento.

Según el proyecto planteado por (Reino Chérrez, 2014), un correcto modelo de inventario de mercadería, mejora el proceso de adquisiciones y abastecimiento de una empresa, evitando tener dinero inactivo o muerto.

En referencia al aporte teórico de (Soto Miranda, 2015), existen herramientas de fácil implementación para contar con un efectivo sistema de gestión de inventarios, tales como su clasificación en base a la rotación y costo.

## **Reclutamiento y Selección**

Según el estudio realizado por (Romero Vincés, 2017) es primordial aplicar acciones de mejora continua en el proceso de reclutamiento y selección de personal para disminuir la rotación del mismo, así como realizar una inducción acorde al perfil del trabajadores y responsabilidades a cargo.

Según (Murillo Tulmo, 2015) , es de gran utilidad señalar etapas en el plan de reclutamiento y selección de personal, para con ello, definir de mejor y de manera más precisas las virtudes indispensables del perfil más idóneo para cada posición.

Acorde a (Ladino Torres & Orozco Acosta, 2008), dadas las propias exigencias de la globalización, las competencias del personal de una empresa obedecen al requerimiento del efectivo desarrollo de sus habilidades en pro de la organización.

## **Plan de Capacitación**

Según el proyecto formulado por (Granizo Vargas, 2016), la implementación de un plan de capacitación en servicio al cliente, garantizará mayores índices de ventas dado que a partir de ello se pueden implementar estrategias orientadas a satisfacer las necesidades de los clientes.

(Medina Proaño, 2014) sostiene que es pertinente definir los distintos niveles de necesidades de capacitación en las empresas, para facilitar la comprensión gradual y organizada de los colaboradores y incrementar de manera activa su productividad.

Acorde a (La Torre Núñez, 2007) , es imperativo que se identifiquen los distintos modelos de recursos humanos y se determinen las formas y medios en los que se puede evaluar su gestión para evitar las

repercusiones producto de un bajo rendimiento de la productividad de los empleados.

## **Fundamentación Legal**

### **Código de Trabajo**

#### **Título Preliminar**

#### **Disposiciones Fundamentales**

**“Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.- El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.”** (Registro Oficial, 2012)

El artículo 2 del Código de Trabajo de la República del Ecuador indica que todo ciudadano tiene derecho a gozar de un trabajo, no sólo como una fuente de sustento económico, sino también, como un aporte social.

#### **Constitución de la República del Ecuador 2008**

**“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.”** (Registro Oficial, Constitución de la República del Ecuador, 2008)

De la misma manera, el Artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador sustenta que el trabajo representa una fuente de ingreso económico y también lo expone como una fuente de realización personal, ya que aporta de manera significativa a los ciudadanos y sus familias.

Dicho artículo también indica que el estado certificará que dicho derecho de todo ecuatoriano no sea violentado y que se perciban las retribuciones económicas correspondientes.

**“Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos: 1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución. 2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.”** (Registro Oficial, Consitución de la República del Ecuador, 2008)

El artículo 276 en sus primeros numerales, hace referencia a otros aportes del trabajo para los ciudadanos, como la mejora de la calidad de vida, el incremento de sus facultades y el beneficio equitativo y digno de dicha labor.

**“Art. 329.- Las jóvenes y los jóvenes tendrán el derecho de ser sujetos activos en la producción, así como en las labores de autosustento, cuidado familiar e iniciativas comunitarias. Se impulsarán condiciones y oportunidades con este fin.”** (Registro Oficial, Consitución de la República del Ecuador, 2008)

El artículo 329 de la Constitución de la República del Ecuador, hace referencia en toda su extensión a la protección que brindará el estado para garantizar que los ciudadanos puedan ejercer su derecho al trabajo en total libertad y sin ser víctimas de ningún tipo de segregación. Así mismo, el artículo cita e derecho al trabajo autónomo y la importancia del fomento de procesos de capacitación a favor de los ciudadanos.

## Plan Nacional del Buen Vivir 2017 - 2021

**“Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población: Por cuanto al constituir propuesta de solución a un problema de inestabilidad laboral, indiscutiblemente garantiza un empleo seguro para el padre o madre de familia y el consecuente ingreso económico regular para el sustento del hogar.”**  
(Consejo Nacional de Planificación - CNP, 2017)

El tercer objetivo de Plan citado hace referencia a las garantías que ofrece el estado en referencia al derecho que tienen todos los ciudadanos a contar con un empleo en beneficio económico y social de sus familias, representadas por los jefes del hogar.

**“Objetivo 4: Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía: El reclutamiento y selección metódica del recurso humano para desempeñar una determinada función, permite al trabajador desarrollar aún más sus potencialidades y sentirse a gusto con su labor, mejorando sustancialmente su rendimiento.”** (Consejo Nacional de Planificación - CNP, 2017)

El cuarto objetivo indica que la selección de personal para la realización de responsabilidades de un cargo determinado, le otorgará a cada persona la facultad de incrementar sus facultades para dicha labor.

**“Objetivo 9: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas: Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.”** (Consejo Nacional de Planificación - CNP, 2017)

El noveno objetivo del Plan Nacional del Buen Vivir señala en detalle todas las observaciones e injerencias que tiene el estado para garantizar la dignificación del trabajo para todos los ciudadanos, inclusive considerando la posición de empleador (en segunda estancia), con la intención de promover el trabajo antes que nada como una fuente de realización y autosustento, y no como un medio de producción.

### **Análisis de Variables**

#### **Variable Independiente: Plan de Capacitación**

Un plan de capacitación es considerado como un proceso educacional que es programado de forma estratégica, paulatina y sistemática para permitir que el personal receptor adquiera de la mejor manera posible todos los conocimientos que se desea impartir, desarrollando sus destrezas y habilidades necesarias para el perfil laboral asignado.

Como parte de dicho proceso, es muy importante puntualizar los objetivos de la impartición programada, así como los resultados esperados posterior a la realización de la misma, para así evaluar de manera global, si los participantes se ajustan o no al perfil en cuestión. (Reinoso Díaz, 2013)

#### **Variable Dependiente: Personal Contratado**

Una persona contratada es un individuo que cumple cierto perfil profesional (competitividad, habilidades, conocimientos y experiencia), que responden a los requerimientos de un cargo específico dentro de una organización y por lo cual, la persona percibe una retribución económica.

Independiente al nivel en el que la persona se ajuste al perfil en cuestión, la empresa suele realizar un proceso de inducción, formación y capacitación, a fin de afianzar con mayor exactitud, los requisitos para cierto puesto.

## **Glosario de Términos**

**Contratación:** "Realización de un contrato a una persona en el que se pacta un trabajo a cambio de dinero u otra compensación." (RAE, 2017)

La contratación es el proceso de concreción de un contrato entre dos partes, que acuerdan de manera voluntaria y sustentada en la ley, la ejecución de un vínculo laboral en el que el trabajador contratado, obtiene una remuneración por parte del contratante.

**Capacitación:** "es un proceso que posibilita la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen." (Jaureguiberry, 2015)

El proceso de capacitación es un conjunto de actividades didácticas de formación en conocimientos acerca de un tema determinado necesario para el desempeño de una función o responsabilidad.

**Incidencia:** "Cosa que se produce en el transcurso de un asunto, un relato, etc., y que repercute en él alterándolo o interrumpiéndolo." (Oxford, Oxford Dictionaries, 2018)

Este término que hace referencia a distintas situaciones que transcurren en medio de una situación y repercute en la misma de manera positiva o negativa.

**Inventario:** "Todos los productos y materias primas que posee la empresa y que son potenciales para la futura venta y que proporcione beneficios a la organización." (Pyme E. , 2018)

Es el listado detallado y ordenado de bienes y cosas valoradas de manera monetaria que pertenecen a una persona o institución.

**Propuesta:** " Proyecto presentado a una autoridad, consejo, o junta para que lo examine y vea si procede a su aprobación." (The Free Dictionary, 2018)

Es una proposición que alguien hace para que una tercera persona u organización la revise y apruebe para su ejecución y llevar a cabo alguna actividad u objetivo común.



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### Presentación de la Empresa

#### Información General

**Razón Social:** Ferretería Fabrimar S.A.

**Nombre Comercial:** Ferretería y Lubricantes Fabrimar

**RUC:** 0993056669001

**Presidente:** Alex Fabricio Anastacio Quinde

**Representante Legal:** Guisella Selena Anastacio Quinde

**Gráfico 2:** Empresa Fabrimar S.A.



**Foto:** Local Comercial Ferretería Fabrimar S.A.- Cantón Posorja

**Autora:** González Lugo Jamilex Stefanía

## **Reseña Histórica de la Empresa**

La empresa Fabrimar S.A. se dedica a la comercialización al por mayor y menor de insumos para la pesca. Además, ofrece asesoramiento técnico para el uso de los productos que expende como: implementos para la pesca, lubricantes, aditivos y la materia principal para la fabricación de las redes de diferentes tamaños.

La empresa cuenta con bodegas y un local amplio donde existe un espacio para la exhibición de todos los productos que comercializa.

Ferretería Fabrimar S.A. surge a raíz de un período de veda que dejó sin empleo durante tres meses a su fundador, el Señor Fabricio Anastacio, tiempo en el que nació la necesidad de aventurarse a iniciar un negocio que fuera relacionado con la pesca por su previa experiencia como tripulante de barco pesquero de oficio y habitante de Posorja.

Es así que se detectó la oportuna ocasión para proponer comercialmente la apertura de un negocio que cubra dichas necesidades, con énfasis en la venta de los lubricantes que permanentemente se usan en las maquinarias de los barcos dedicados al rubro, además de todos los insumos que conlleva una faena.

## **Misión**

Brindar a la comunidad de Posorja los beneficios que tiene la ferretería Fabrimar al ofrecer productos y materiales que cubran las necesidades en todo lo que tiene que ver con insumos para la pesca y lubricantes en general y que la ferretería sea la mejor de Posorja.

## **Visión**

Ser la mejor ferretería que exista en el mercado local y que cumpla con los ámbitos social y económico en Posorja y que todas las personas que se beneficien directa e indirectamente de la ferretería Fabrimar, se sientan plenos; ya sean los colaboradores, proveedores que surten a la ferretería y los clientes, todos nos sintamos en plenitud total, brindar un estatus de

vida en base a lo que es ferretería Fabrimar y to como dueño, me sienta pleno y realizado.

### **Objeto Social**

El objeto social de la ferretería Fabrimar es la comercialización de productos, asistencia técnica y asesoría relativa a las actividades e insumos de ferretería para el mercado local del cantón Posorja.

### **Valores Institucionales**

**Responsabilidad:** este valor representa el compromiso para cumplir con las obligaciones de las personas que son parte de una organización y a través de ellos, cumplir con las necesidades de la empresa.

**Integridad:** este valor representa el cumplimiento de las funciones de cada persona de manera ética, basado en principios morales que rijan la cultura de la organización.

**Trabajo en Equipo:** este valor responde al conjunto de acciones aliadas de todos los miembros de un equipo para el logro de los objetivos organizacionales.

**Productividad:** este valor representa la acción conjunta de un equipo de trabajo de manera organizada para alcanzar mayor nivel de eficiencia y eficacia.

**Eficiencia:** este valor representa la capacidad de cumplir con una acción de manera adecuada.

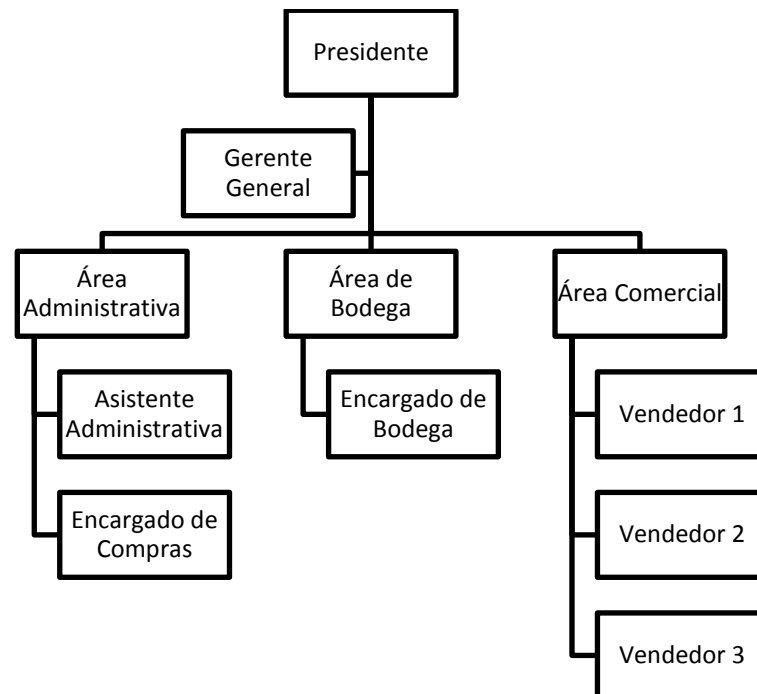
### **Objetivos Empresariales**

Alcanzar la fidelidad de nuestros clientes y colaboradores en un entorno laboral que permita un desarrollo eficiente, que cumpla con las



## Estructura Organizacional

Gráfico 4: Organigrama de la Empresa



Fuente: Fabrimar S.A.

## Nómina de Empleados

Tabla 2: Nómina de colaboradores

NO.	Cargo	Empleado	Antigüedad
1	Gerente General	Guisella Anastacio	8 años
2	Asistente Administrativa	Daniela Ramírez	3 años
3	Encargado de Compras	Jesús Vera	6 meses
4	Encargado de Bodega	Jairo Suárez	4 años
5	Vendedor	Ezequiel Zambrano	1 año
6	Vendedor	Andy Albán	1 año
7	Vendedor	Joselyn Reina	4 años

Fuente: Fabrimar S.A.

## **Diseño de la Investigación**

Según (QuestionPro, 2018), **“la investigación de campo generalmente implica una combinación del método de observación de participante, entrevistas y análisis”**, por ello, el presente proyecto será elaborado en base a una investigación de campo, dado que el problema que se desea solucionar debe ser evaluado conociendo las actuales falencias del proceso administrativo para la atención oportuna y pago a proveedores de la institución.

Así mismo, acorde a (Mora de La Bastida, 1994) **“la investigación bibliográfica es la primera etapa del proceso investigativo que proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes, de un modo sistemático, a través de una amplia búsqueda de: información, conocimientos y técnicas”**, por ello, en el proceso de este caso, se realizará un diseño de investigación de tipo bibliográfico, dado que para la propuesta de solución del problema de investigación, se realizará un estudio con referencias en sitios web.

## **Tipos de Investigación**

Para el proceso de desarrollo de un estudio, existen varios tipos de investigación que pueden ser empleados, tal como se describe a continuación:

### **1. Investigación Exploratoria**

Este tipo de investigaciones permite que se pueda obtener una previsión del caso a estudiar, para así tener una somera idea acerca de lo que se va a desarrollar y permitir que haya una familiarización con el tema en cuestión. Es aplicada cuando se desconoce los antecedentes del caso a indagar y por ello, se realiza una primera aproximación al objeto de estudio.

Es decir, que al tener un avistamiento somero, el resultado de este tipo de estudio proporcionará al investigador únicamente información básica y

superficial acerca del tema tratado, paso que es primordial para el desarrollo de cualquier proyecto.

De esta manera, se puede iniciar el levantamiento de datos básicos que permitirán bosquejar un precedente acerca del caso en particular que se desea desarrollar. Es así que se conocerá la información referencial, cualidades y características como resultado de un proceso de observación.

A partir de este tipo de investigación, el investigador podrá tener una premisa informativa para desarrollar su proyecto de manera más profunda y dedicada. (UniversiaCR, 2017)

Cabe recalcar nuevamente que este tipo de investigación solucionará únicamente preguntas básicas referente a un tema, dado que el método es basado en la aproximación sin la intención de llegar a conclusiones. (El Pensante, 2016)

## **2. Investigación Explicativa**

Este tipo de investigaciones son detalladamente estructuradas para entender en detalle qué es lo que sucede en el caso sujeto a estudio.

Su intención es evidenciar para qué, por qué, de qué manera acerca del caso de estudio.

La finalidad de este estudio es 100% comunicativo y de esta manera, utilizar todas las herramientas necesarias para exponer la información pertinente, explicando cada uno de los detalles.

Pese a lo citado, es importante establecer que este tipo de investigación explicará qué es lo que sucede en el caso de estudio. (Castellanos, 2015)

## **3. Investigación Descriptiva**

Este tipo de investigación tiene como principal objetivo describir de manera minuciosa el objeto de estudio.

Es decir, que a partir de esta forma de estudio se pueden conocer características, detalles, funciones, conceptos y procesos en el marco de

una investigación. (Martínez, 2015)

#### 4. Investigación Correlacional

Este tipo de investigación permite que el investigador pueda realizar la medición entre dos o más conceptos, que también pueden ser definidos como variables, identificando en qué punto convergen, sin que esto conlleve a realizar algún tipo de conclusión que exponga causa y efecto.

Es decir, que este tipo de proceso explica en detalle todas las partes del objeto de estudio. (Alfaro, 2015)

Para el presente estudio se seleccionó el tipo de investigación descriptiva, para solucionar el problema administrativo en la ferretería en donde se requiere que el personal se capacite, para que pueda ejercer un mejor desempeño laboral.

El otro tipo de investigación que se utilizará es la explicativa, porque en este caso se debe determinar el nivel de conocimiento con el que cuenta el personal contratado.

**Tábla 3: Universo**

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
Gerencia	1
Administración	2
Bodega	1
Ventas	3
<b>Total</b>	<b>7</b>

**Autora: González Lugo Jamilex Stefanía**

#### Métodos de Investigación

Entre los métodos de investigación se va a trabajar con el inductivo-deductivo, porque el problema que hay en la ferretería se basa en hacer



una capacitación con la finalidad de observar, experimentar y comparar dicha situación que se va a tratar.

El otro método que se escogió para realizar este proyecto es psicológico porque se va a capacitar al personal que labora en la microempresa tomando en cuenta estrategias para llevar a cabo esta acción.

### **Técnicas de Investigación**

**Entrevista:** la entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo, (Ferrer, 2010)

Los pasos para formular una entrevista no estructurada son:

- Realizar una entrevista no estructurada.
- Confirmar la apertura y disponibilidad del entrevistado.
- Designar el lugar y hora adecuada para realizar la entrevista.
- Elaborar un cuestionario tentativo, para ser empleado a manera de guía con la información primordial que se desea obtener.
- Preparar una grabadora (audio, video o ambos) para registrar cada detalle de la entrevista.
- Realizar la entrevista efectuando cada una de las preguntas de manera clara.
- Tomar nota de las respuestas en detalle.
- Realizar un informe detallado acerca de la entrevista efectuada y la información obtenida.

**Observación:** es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. (Ferrer, 2010)

- Identificar cuáles son los aspectos a observar.
- Determinar cuáles son los indicadores para utilizar una guía de

observación.

- Establecer la escala con la que se aplicará la aplicación.
- Analizar los resultados.
- Elaborar un informe detallado que exponga los resultados de la observación realizada.

**Tabla 4: Herramientas de Investigación**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Observación	Guía – Ficha
Entrevista	Formulario

**Autora: González Lugo Jamilex Stefanía**

### **Análisis de Resultados**

#### **Análisis de la Entrevista**

La técnica de entrevista realizada, se aplicó con la finalidad de conocer la percepción del propietario de la empresa Fabrimar S.A. referente a procesos administrativos y de servicio al cliente, para a partir de ello, establecer las necesidades de capacitación de la empresa.

Por lo antes expuesto y acorde a la entrevista realizada al propietario de empresa Fabrimar S.A., se establecen las siguientes conclusiones:

- La administración afirma que la empresa cuenta con una estructura administrativa establecida a partir de su creación hace 9 años;
- El objetivo principal de la administración es contar con la aceptación del público objetivo a través de la satisfacción plena de sus necesidades, gestión que es totalmente apoyada por el propietario de la empresa;
- En cuanto a la detección de necesidades de capacitación, se determinó que se han ejecutado seminarios y talleres referentes a: servicio al cliente, asesoría técnica de productos y ventas; pero no existen evidencias de dichos talleres impartidos, medición de los mismos o la aplicación de procesos de retroalimentación para

determinar si la información fue correctamente retenida por los colaboradores.

La administración considera que los colaboradores no están completamente capacitados para cumplir plenamente con sus funciones por varias razones, entre las que cabe mencionar que el personal no dominan tácticas de servicio al cliente y ventas. Tampoco muestran una actitud empática y cordial para el bienestar de los clientes.

- La empresa si proporciona las herramientas necesarias para la ejecución de cada una de las funciones de sus colaboradores tales como: material publicitario de los productos disponibles y promociones.
- No existe un proceso de inducción para los colaboradores.
- Al ingreso de nuevos colaboradores se aplica un test de aptitudes y se otorga tres meses de prueba para su adaptación al cargo y responsabilidades.
- Se considera indispensable que los colaboradores cuenten totalmente con el perfil requerido para cada puesto, pero no es el caso, dado que se ha realizado la contratación de personal que no cumple con los requisitos completos para cada función.
- Se detectó el incorrecto procesamiento de la información de inventarios.

### **Análisis de la Ficha de Observación**

Se aplicó una guía de observación en base a parámetros generales de las consignas básicas de los procesos administrativos que deben ser aplicados en una empresa, análisis del cual se obtuvieron los siguientes resultados en considerando el nivel de cumplimiento de cada responsabilidad:

#### **1. Planeación administrativa**

Acorde a los resultados obtenidos se detectó que la mayoría de las

funciones correspondientes al proceso de planeación administrativa no se están cumpliendo a cabalidad por parte de la dirección, como lo son:

- Establecimiento de metas y objetivos
- Definición de un plan para el logro de objetivos
- Programación de actividades
- Evaluación de la situación actual
- Pre visualización de soluciones
- Empleo de herramientas de comunicación
- Capacitación de personal
- Disponibilidad de herramientas de trabajo

La falta de planeación de las funciones antes mencionadas, vislumbra que la ausencia del proceso ocasiona la pérdida de oportunidades de crecimiento y desarrollo de la empresa y sus colaboradores; la ineficencia en la ejecución de consignas y funciones; y el desperdicio de recursos materiales y económicos, así como de talento humano y tiempo.

## **2. Organización administrativa**

Como producto de la observación realizada, se detectó que todas las funciones correspondientes a los procesos de organización administrativa de la empresa Fabrimar S.A. no han sido cumplidos a cabalidad o se ejecutan con poca frecuencia, tal como se detalla a continuación:

- No se han establecido funciones.
- Las responsabilidades han sido asignadas en muy pocas ocasiones.
- No hay canales de comunicación establecidos.
- La jerarquía no está correctamente establecida.

La desorganización dentro de una empresa representa grandes costos para la institución ya que el tiempo desperdiciado en procesos mal ejecutados no se evidencia de manera inmediata en

expresiones económicas, pero si acarrea retrasos y pérdidas significativas en cierto período.

### **3. Dirección administrativa**

En respuesta a la consulta empleada acerca del cumplimiento de las funciones concernientes a los procesos de dirección administrativa, la guía de observación permitió evidenciar que dado el tipo de liderazgo indiferente (1.1) que se ejecuta en la empresa, no se emplea ninguna clase de lineamiento, lo cual evidencia las siguientes falencias organizacionales:

- Falta de apoyo por parte de la administración
- Falta de seguimiento y resolución de conflictos
- Falta de establecimiento de medidas de control
- Falta de motivación del personal

Esto quiere decir que el tipo de liderazgo, por lo básico y lineal que es, no permite que la empresa surga y crezca, dado que las actividades y procesos realizados son totalmente primitivos.

### **4. Control administrativo**

Finalmente, los resultados de la medición del nivel de cumplimiento de los procesos de control administrativo, mostró que el 100% de dichas funciones no son cubiertas, dado que:

- No se evalúa el desempeño de los trabajadores
- No se aplican técnicas de retroalimentación
- Las operaciones no son evaluadas
- No se realizan los ajustes necesarios para solucionar conflictos

Dichos fallos impiden la generación de un proceso de revisión en el que se puedan detectar las causas de cada conflicto y las consecuencias de los mismos, para aplicar los correctivos necesarios.

## **Diagnóstico del caso de estudio**

Con sustento en los resultados obtenidos con la aplicación de la entrevista y la ficha de observación, se establecen las siguientes afirmaciones diagnósticas:

1. La empresa Fabrimar S.A. no cuenta con una estructura administrativa orrectamente establecida.
2. La dirección desconoce la forma correcta de orientar sus procesos administrativos como resultado de un inicio de actividades de forma empírica.
3. La dirección no cuenta con un mapa de procesos administrativos.
4. La dirección no ha establecido canales de comunicación que permitan sostener fluidez entre las consignas encomendadas y las acciones realizadas.
5. Los trabajadores no cuentan con delimitación en sus funciones.
6. Los trabajadores no cuentan con el perfil requerido para la realización íntegra de sus responsabilidades.
7. Los trabajadores no han recibido un proceso de capacitación acorde a sus funciones y al logro de los objetivos de la administración.
8. La administración necesita aplicar inmediatamente correctivos en todos sus procesos administrativos.
9. Los trabajadores requieren de manera urgente un plan de capacitación de procesos administrativos y servicio al cliente.

## **CAPÍTULO IV**

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

#### **Plan de Capacitación**

Como solución al problema de investigación se planteará un plan de capacitación inductivo y correctivo tanto para el propietario como para los colaboradores de Fabrimar S.A. según el resultado obtenido de la aplicación de las distintas técnicas empleadas para el desarrollo del presente proyecto.

La determinación de la necesidad de aplicar un plan de capacitación para la empresa solventará las falencias detectadas por la ausencia de conocimientos empresariales básicos.

Dicho plan, será presentado a través de la matriz 5W2H, misma que cuenta con la estructura necesaria para planificar un proceso lógico para demostrar los requerimientos mínimos de capacitación para la empresa, respondiendo con una solución puntual al planteamiento del problema de investigación.

La evaluación realizada para determinar las necesidades de capacitación abarca los siguientes temas:

- Procesos administrativos: planeación y organización
- Atención al Cliente

La finalidad de la aplicación de dicho plan es establecer un proceso de capacitación estándar para todos los colaboradores incluyendo al gerente o propietario en cuanto a procesos administrativos y así mismo, técnicas de atención al cliente para que la empresa pueda alcanzar su misión y visión.

El plan podrá ser implementado inmediatamente y deberá ser establecido como parte del sumario de capacitación para cualquier colaborador de la empresa.

A continuación se presenta el objetivo del plan de capacitación a implementarse en la empresa Fabrimar S.A.

### **Objetivo general**

Establecer de forma organizada los tópicos a impartir a todos los colaboradores con la intención de mejorar el proceso interno de la empresa y el servicio al cliente ofertado.

### **Objetivo específicos**

- Mejorar el nivel de competencia de los colaboradores
- Impulsar la mejora continua del equipo de trabajo
- Fomentar la participación activa de todo el capital humano

### **Alcance**

El presente plan de capacitaciones se direcciona al logro de una efectiva ejecución de los procesos administrativos y la oferta de un servicio al cliente de calidad que se sume de manera activa al logro de los objetivos empresariales.



**Tabla 5:** Modelo de planificación

<b>MATRIZ 5W2H</b>						
<b>Tema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Localización</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Personas</b>	<b>Método</b>	<b>Costo</b>
<b>¿Qué?</b>	<b>¿Por qué?</b>	<b>¿Dónde?</b>	<b>¿Cuándo?</b>	<b>¿Quién?</b>	<b>¿Cómo?</b>	<b>¿Cuánto?</b>
Implementación y desarrollo del proceso de capacitación* para los trabajadores de Fabrimar S.A.	Aportar conocimientos básicos y prácticos referente a procesos administrativos y servicio al cliente.	Instalaciones de Fabrimar S.A.	Se implementará un programa de capacitación que será ejecutado tres días a la semana durante tres meses.	Todo el personal que labora en Fabrimar S.A., incluyendo al gerente o propietario.	Seminario de capacitación presencial y grupal.	\$ 1.500,00 Coaching empresarial \$ 150,00 Alimentación e hidratación \$ 110,00 Impresora multifunción \$ 70,00 Papelería y suministros de oficina

**Autora: González Lugo Jamilex Stefanía**

**\*Contenido del Plan de Capacitación:** servicio al cliente y procesos administrativos.

**Tabla 6:** Contenido del plan de capacitación

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVO
<b>Planificación administrativa</b>	<p>Determinar y promulgar las metas de la organización a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>Establecer metas para cada colaborador, indicándole de qué manera su aporte suma al logro colectivo.</p> <p>Conocer y aplicar nuevos enfoques de planificación administrativa.</p> <p>Establecer de qué manera se alcanzará dicha meta.</p> <p>Establecer una relación sólida entre la dirección y los colaboradores.</p> <p>Generar apertura y confianza para los colaboradores a fin de permitir que la información fluya.</p> <p>Brindar constante apoyo a los colaboradores para que se sientan respaldados.</p> <p>Establecer estrategias que permitan mantener a los trabajadores motivados y direccionados hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa.</p>	<p>Lograr las metas de la organización con trabajo en equipo.</p>
<b>Organización administrativa</b>	<p>Determinar el perfil laboral de cada cargo.</p> <p>Determinar las áreas básicas de la empresa.</p> <p>Aplicar técnicas de análisis organizacional para la optimización de los recursos de la empresa.</p> <p>Determinar qué tareas se deben realizar y cómo se hacen.</p> <p>Invitar a los colaboradores a participar activamente de la toma de decisiones.</p> <p>Estructurar la forma en que debe ejecutarse cada proceso con la finalidad de respetar un orden que pueda ser evaluado posteriormente.</p> <p>Aplicar técnicas de organización administrativa para la correcta ejecución de procesos.</p>	<p>Guiar la gestión de los trabajadores: qué, cómo, cuándo y dónde realizan cada tarea.</p>
<b>Atención al Cliente</b>	<p>Determinar cómo es el tipo de cliente objetivo de la empresa: características, estilo de comunicación, objeciones, preferencias, etc.</p> <p>Identificar los conflictos que suelen presentarse con mayor frecuencia y determinar una solución que pueda ser empleada con agilidad.</p> <p>Conocer de qué manera atender las necesidades de los clientes de manera eficiente.</p> <p>Implementar habilidades de negociación.</p>	<p>Impartir conocimientos, técnicas y tendencias para la gestión de servicio al cliente.</p>

**Autora: González Lugo Jamilex Stefanía**

## Conclusiones

- Se fundamentó teóricamente los procesos administrativos y de capacitación.
- Se determinó que las operaciones de Fabrimar S.A. han sido realizadas de manera empírica, motivo por el que se deduce que la dirección no ha implementado procesos administrativos.
- Los procedimientos administrativos actualmente empleados en la empresa Fabrimar S.A. no se encuentran estandarizados ni esquematizados.
- El servicio al cliente ofertado presenta varios desfases dada la falta de capacitación, evaluación y control, etc.
- No existe un canal de comunicación establecido correctamente que permanezca activo e invite al diálogo.
- La empresa cuenta con el personal necesario para su gestión diaria, pero dichos colaboradores no cuentan con los conocimientos requeridos.
- Las falencias que han sido detectadas en el proceso de desarrollo del presente estudio han determinado que pese a contar con el personal necesario, los perfiles de dichos colaboradores no se ajustan a las necesidades de la empresa.
- No existe un perfil laboral determinado para cada cargo.
- La dirección no brinda el apoyo y acompañamiento correspondiente a sus colaboradores, por ende, los trabajadores no se sienten apoyados y en caso de tener algún tipo de conflicto o duda, no lo comunican.

## Recomendaciones

- Adoptar el plan de capacitación propuesto para formar a los colaboradores y propietario con conocimientos básicos y necesarios de procesos administrativos de planificación y organización, y atención al cliente.
- Realizar la delimitación y asignación de responsabilidades.
- Crear el perfil laboral de cada cargo.
- Motivar a los trabajadores de manera constante, generar confianza y empatía.
- Habilitar canales de comunicación de manera permanente que permita que la información fluya.
- Realizar evaluaciones periódicas que detecten si los objetivos a corto plazo han sido alcanzados, cómo se sienten los colaboradores con los cambios implementados y realizar las acciones correctivas pertinentes.
- El presente proyecto es sugerida como referencia a futuros trabajos similares que aspiren la incorporación de buenas prácticas empresariales para empresas que presenten falencias básicas administrativas o en las que su dirección haya sido iniciada de manera empírica.
- Así mismo, se recomienda al utilización de la matriz 5W2H, dado que permite plantear de manera sencilla y puntual las posibles soluciones ante una problemática similar a la expuesta en el presente proyecto.

Bibliografía:

Acosta, K. (2012). *EOI- Escuela Organización Industrial*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>

Alfaro, C. (2015). *Investigación correlacional e investigación explicativa*. Londres.

Balance, C. (2018). *Click Balance*. Obtenido de <https://clickbalance.com/blog/contabilidad-y-administracion/areas-funcionales-de-una-empresa/>

Buchele, R. (1976). *Sistema Nacional de Planeación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Castellanos, P. (2015). *Academia,edu*. Obtenido de [https://www.academia.edu/16416184/investigacion\\_explicativa](https://www.academia.edu/16416184/investigacion_explicativa)

Consejo Nacional de Planificación - CNP, R. d. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017 -2021*. Quito.

De Trejo, R. (2008). *Regina de Trejo*. Obtenido de <http://reginadetrejo.blogspot.com/2008/08/recursos-basicos-de-empresa.html>

Educalingo. (2018). *Educalingo*. Obtenido de <https://educalingo.com/es/dic-es/ferreteria>

Edukativos. (2016). *Edukativos*. Obtenido de <https://www.edukativos.com/apuntes/archives/7778>

El Pensante, E. (2016). *El Pensante Educación*. Obtenido de <https://educacion.elpensante.com/ensayo-sobre-el-capitalismo/>

Ferrer, J. (2010). *Metodología02*. Obtenido de <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>

- Gómez Nieto, L. (2017). *Propuesta de un sistema de control contable de inventario para la ferretería Disensa*. Guayaquil: Instituto Tecnológico Bolivariano.
- González Hernández, N. (2015). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/areas-funcionales-de-una-empresa/>
- Granizo Vargas, A. V. (2016). *Propuesta de un plan de mejoras de Servicio al Cliente para incrementar las ventas en el almacén de calzado para damas Mariasol*. Guayaquil: Instituto Tecnológico Bolivariano.
- Jaureguiberry, M. (2015). *Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires*. Obtenido de <http://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf>
- King Núñez, K. (2012). *Gestiópolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-administracion-gurus-y-principales-autores/>
- Koontz, H., & O'Donnelli, C. (1979). *Fundamentos de la Administración*. Trillas.
- La Torre Núñez, P. A. (2007). *Rediseño de proceso de capacitación de una empresa minera del país*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Ladino Torres, A. M., & Orozco Acosta, D. C. (2008). *Modelo de Reclutamiento y Selección de Talento Humano por competencias para los niveles jerárquicos directivo , ejecutivo y profesional de la empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P.* 2008: Universidad Tecnológica de Pereira.

- Management, V. (2015). *Verum Asesores*. Obtenido de <http://www.verumasesores.com/diferencia-entre-negocio-y-empresa/>
- Martínez, F. (2015). *Academia.edu*. Obtenido de [https://www.academia.edu/29453895/INVESTIGACION\\_DESCRIP\\_TIVA](https://www.academia.edu/29453895/INVESTIGACION_DESCRIP_TIVA)
- Martínez, S. (2016). *Superrrheroes*. Obtenido de <http://superrrheroes.sesametime.com/metodos-formacion-capacitacion/>
- Massie, J. L. (1989). *Bases esenciales de la Administración*. México: Diana.
- Medina Proaño, F. (2014). *Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión para la central del Ministerio de Defensa Nacional*. 2014: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Mora de La Bastida, N. (1994). *La investigación bibliográfica ideas principales y secundarias*. Trujillo.
- Morales Carvajal, A. (2015). *Propuesta de un Plan de Marketing para la empresa Feretcayambe del Cantón Cayambe, Provincia de Pichincha*. Cayambe.
- Murillo Tulmo, P. C. (2015). *Sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados Mercamaxx del Canton Los Bancos*. Ambato: Universidad Regional Autónoma de Los Andes.
- Oficial, R. D. (2013). Obtenido de <http://www.eloficial.ec/tag/gerente-propietario-de-importador-ferretero-trujillo/>
- Oxford, D. (2018). *Oxford Dictionaries*. Obtenido de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/ferreteria>

- Oxford, D. (2018). *Oxford Dictionaries*. Obtenido de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/incidencia>
- Pyme, E. (2016). *Emprende Pyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/diferencia-entre-empresa-y-negocio.html>
- Pyme, E. (2018). *Emprende Pyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/inventario>
- QuestionPro. (2018). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/investigacion-de-campo.html>
- RAE, R. A. (2017). *RAE - Real Academia Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=HnTLZWU>
- Registro Oficial, G. N. (2008). *Consitución de la República del Ecuador*.
- Registro Oficial, G. N. (2012). *Código de Trabajo*.
- Reino Chérrez, C. I. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión de inventario, Caso Ferretería Almacenes Fabián Pintado*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador.
- Reinoso Díaz, H. (2013). *Escuela de Organización Industrial - EOS*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>
- Rivero, M. d. (1999). *Proyecto Clío*. Obtenido de <http://clio.rediris.es/fichas/hammurabi.htm>
- Romero Vinces, S. a. (2017). *Propuesta de mejora en el proceso de reclutamiento y selección para disminuir el índice de rotación de personal en la empresa Quicornac S.A.* Guayaquil: Instituto Tecnológico Bolivariano.
- Salas, M. (2015). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/bwq94-m-grpu/adam-smith-revolucion-industrial-y-su-influencia-en-la-adm/>



Soto Miranda, H. P. (2015). *Diseño de investigación para la gestión de inventario para el control y planificación de productos de una empresa ferretera*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

Spinazzola, G. (2018). *Etimologías*. Obtenido de <http://etimologias.dechile.net/?negocio>

The Free Dictionary, B. F. (2018). *The Free Dictionary*. Obtenido de <https://es.thefreedictionary.com/propuesta>

UniversiaCR. (2017). *Universia Costa Rica*. Obtenido de <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/ti-pos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>

**Anexos:**

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

**Lugar:** \_\_\_\_\_

**Día:** \_\_\_\_\_

**Hora de Inicio:** \_\_\_\_\_ **Hora de Fin:** \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Evidenciar las falencias administrativas de la ferretería Fabrimar

INDICADOR	CUMPLE		FRECUENCIA			
	SI	NO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
<b>PLANEACIÓN</b>						
Establecimiento de metas y objetivos						
Definición de un plan para el logro de objetivos						
Programación de actividades						
Evaluación de situación actual						
Pre visualización de soluciones						
Empleo de herramientas de comunicación						
Capacitación de personal						
Disponibilidad de herramientas de trabajo						
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
Establecimiento de funciones						
Asignación de responsabilidades						
Establecimiento de canales de comunicación						
Establecimiento de jerarquía						
<b>DIRECCIÓN</b>						
Apoyo por parte de la administración						
Seguimiento de conflictos						
Resolución de conflictos						
Establecimiento de medidas de control						
Liderazgo positivo						
Motivación de personal						
<b>CONTROL</b>						
Evaluación de desempeño						
Retroalimentación						
Evaluación de operaciones						
Ajustes pertinentes						
Corregir errores						

**CUESTIONARIO PARA ENTREVISTA**

**DATOS INFORMATIVOS**

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**LUGAR:** \_\_\_\_\_

**HORA DE INICIO:** \_\_\_\_\_ **HORA**                      **DE**                      **FIN:**

\_\_\_\_\_

**ENTREVISTADOR:** Jamilex González Lugó

**ENTREVISTADO:** \_\_\_\_\_ **CARGO:**

\_\_\_\_\_

**OBJETIVO:** Determinar el nivel actual de conocimiento de los trabajadores de la empresa Fabrimar S.A. referente a procesos administrativos y servicio al cliente para establecer las necesidades de capacitación de la empresa.

**FORMULARIO:**

1.     ¿Cuál es su cargo y hace cuánto tiempo lo desempeña?

\_\_\_\_\_

2.     En su opinión, ¿la empresa cuenta con una estructura administrativa establecida?

\_\_\_\_\_

3.     En su opinión, ¿la dirección de Fabrimar S.A. apoya el logro de los objetivos la empresa? ¿De qué manera?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4.     ¿La dirección de la empresa ha realizado un diagnóstico de las necesidades de capacitación? ¿De qué manera lo han realizado?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**5. ¿Considera que los trabajadores de Fabrimar S.A. están capacitados para cumplir con sus funciones? ¿Por qué?**

---

---

**6. En su opinión, ¿los trabajadores cuentan con las habilidades necesarias para realizar sus funciones? ¿Por qué?**

---

---

**7. En su opinión, ¿los trabajadores cuentan con las herramientas necesarias para realizar sus funciones diarias?**

---

---

**8. ¿La dirección realiza algún tipo de inducción en el ingreso de un nuevo trabajador a la empresa? ¿En qué consiste?**

---

---

---

**9. El proceso de capacitación en mención ¿cuenta con un período de prueba y evaluación? Detalle.**

---

---

---

**10. ¿Considera necesario que los trabajadores cuenten con el perfil necesario para el cumplimiento de sus funciones? ¿Por qué?**

---

---

---

**11. ¿Ha detectado alguna falencia en los procesos administrativos que realizan los trabajadores? Detalle cuáles son.**

---

---

---

---

**12. En su opinión, ¿las falencias en mención son producto de la falta de capacitación?**

---

**13. ¿Qué cambios cree pertinentes para que los procesos administrativos de la empresa permitan el logro de los objetivos de Fabrimar S.A.?**

---

---

---

---



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

## 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:

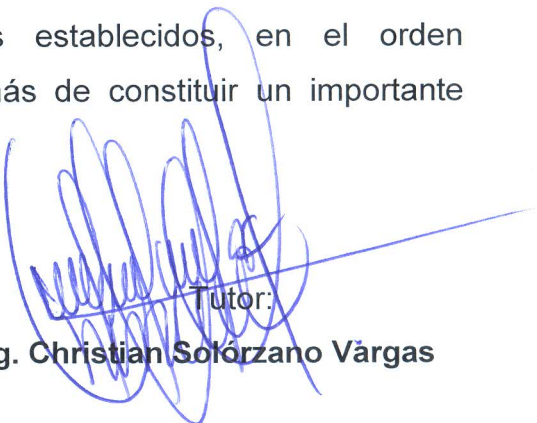
Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL CONTRATADO QUE LABORA EN LA FERRETERÍA FABRIMAR S.A. ”** y problema de investigación: **¿Cómo incide la implementación y aplicación de un plan de capacitaciones dirigido al personal contratado de la empresa Ferretería Fabrimar S. A. en la Parroquia Posorja del Cantón Guayaquil, en el año 2018?**, presentado por Ibarra Sosa Carla Elizabeth 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.

*Jamilex González Lugo.*  
Egresada:

González Lugo Jamilex Stefania

  
Tutor:

Ing. Christian Solórzano Vargas

