

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Análisis de programas de capacitación para brindar importancia y atención
al capital humano de Ferropaiz Santo Tomás de Castilla**

(Tesis de Licenciatura)

Carmen Andrea Sánchez Martínez

Puerto Barrios, Izabal, mayo 2016

Análisis de programas de capacitación para brindar importancia y atención al capital humano de Ferropaiz Santo Tomás de Castilla

(Tesis de Licenciatura)

Carmen Andrea Sánchez Martínez

Licenciado Marco Tulio Osorio López (**Tutor**)
Licenciada Lisbeth Xiomara Cifuentes Santizo (**Revisor**)

Puerto Barrios, Izabal, mayo 2016

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Vice Decano

Lic. Elmer Jeovanni Ruano Zeceña

Coordinador



UPANA
Universidad Panamericana
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.L.ADM.F01-PS.015.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 07 DE ABRIL DEL 2016
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Licenciado Marco Tulio Osorio López
Revisora: Licenciada Lisbeth Xiomara Cifuentes Santizo
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Tesis titulada: "Análisis de programas de capacitación para brindar importancia y atención al capital humano de Ferropaiz Santo Tomás de Castilla"

Presentada por: Carmen Andrea Sánchez Martínez

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada



M.A. César Augusto Custodio Cobarrubias
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Licenciado en Administración de Empresas

Colegiado: 16,640

caribepuerto@yahoo.com

Teléfono: 5825-9590

Puerto Barrios, 07 de diciembre del 2015

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

Estimados Señores:

En relación al informe de Tesis del tema **“Análisis de programas de capacitación para brindar importancia y atención al capital humano de Ferropaiz Santo Tomás de Castilla”**, realizada por **Carmen Andrea Sánchez Martínez** estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos exigidos por la universidad, por lo tanto doy dictamen de aprobado al tema desarrollado con una nota de setenta y ocho puntos (78) puntos de 100.

Al ofrecerme por cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Marco Tulio Osorio López

Lic. Marco Tulio Osorio López
Administración de Empresas
Colegiado No. 16,640

Guatemala, 14 de marzo de 2016.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados señores

En virtud de la revisión de la Tesis **“Análisis de programas de capacitación para brindar importancia y atención al capital humano de Ferropaiz Santo Tomás de Castilla.”**, realizada por Carmen Andrea Sánchez Martínez, previo a optar al grado Académico de **Licenciado en Administración de Empresas**, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.

Atentamente,



M.A. Lisbeth Xiomara Cifuentes Santizo
Colegiado No. 15534
Revisora

Acto de dedico

- A Dios Gracias padre celestial por permitir la culminación de mi carrera profesional. Gracias mi Dios por darme el don de sabiduría y de entendimiento, gracias padre por ayudarme a vencer todos los obstáculos, gracias por tu amor infinito. A ti virgen María te doy las gracias por interceder por mí ante tu hijo amado, por acompañarme en este camino.
- A mis padres Que Dios me los bendiga y que derrame muchas bendiciones sobre ellos. Gracias por enseñarme a ser una mujer de bien y no rendirme a los obstáculos, apoyándome a siempre seguir adelante, gracias mamá María del Carmen Martínez Santos , por tu amor incondicional y tu apoyo a no quedarme ahí y siempre seguir mi sueño. A ti papá Hans Cristian Sánchez Miller (QDEP) gracias por tu amor y sé que desde el cielo tu guiaste mis pasos y estas feliz de la hija que dejaste aquí.
- A mis hermanos Muchas gracias, por estar siempre conmigo los cuales fueron mis compañeros de aventuras y travesuras crecimos con mucho amor y valores inculcados en el ceno familiar, mi triunfo es el triunfo de ustedes ellos son Hans, Cindy, Cristian.
- A mi hijo Que mi triunfo le sirva de ejemplo para seguir adelante y no rendirse a los obstáculos que se le presenten, con voluntad y con mucha Fe. Que mi Dios le permita cumplir sus sueños y que también sea un gran profesional.
- A mi esposo Gracias por su amor y apoyo incondicional, por siempre estar ahí cuando lo necesito, por confiar en mí que iba a lograr mí sueño, gracias por la paciencia que me tuvo este triunfo también es tuyo.
- A mis amigos Por todo su apoyo y sus palabras de ánimo fueron muy importantes para impulsar mi deseo de seguir adelante y poder culminar mi carrera profesional.
- A la empresa Gracias por darme la oportunidad para desarrollarme y poner en práctica los conocimientos adquiridos con los años.
- A mis familiares A todos y a cada uno de ellos les agradezco su apoyo se les quiere a todos por igual.
- A la universidad Gracias por permitirme culminar mi carrera profesional en tan distinguida facultad.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Marco conceptual	
1.1 Antecedentes	1
Capítulo 2	
Marco teórico	
2.1 Capacitación	6
2.2 ¿Se debe capacitar a los empleados?	7
2.3 Propósitos de la capacitación	8
2.4 Sistemas de capacitación	10
2.5 La educación en la empresa	11
2.6 Responsable de Evaluar las necesidades de capacitación	11
2.7 Tipos o métodos de capacitación	11
2.8 Evaluación del programa de capacitación	13
2.9 Etapas de evaluación de un proceso de capacitación	14
2.10 Inducción del personal	15
2.11 Entrenamiento	15
Capítulo 3	
Marco Metodológico	
3.1 Tipo de investigación	17
3.2 Sujeto de investigación	17
3.3 Instrumentación	18
3.4 Diseño de la investigación	19
Capítulo 4	
Resultados de la investigación	
4.1 Resultados del cuestionario dirigido al gerente general y administradora	24

4.1 Muestreo	29
4.2 Análisis e interpretación de resultados	34
Capítulo 5	
Propuesta de solución a la problemática	
Propuesta	35
Conclusiones	47
Recomendaciones	48
Referencias	49
Anexos	51

Resumen

Por medio de la capacitación, se busca mejorar conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de las personas en cada puestos de trabajo, para lograr con eficiencia y rentabilidad mejores logros haciendo más productivos a los empleados y eficaz a la empresa, y así mismo aumentar la armonía, la cooperación y coordinación entre los miembros, para mejorar el clima laboral.

Proporciona mayor identificación con la cultura organizacional, disposición, entrega total de esfuerzos por llegar a cumplir con las tareas y actividades que promuevan la creatividad, innovación, disposición, y una buena comunicación para lograr la misión empresarial.

Promueve el desarrollo positivamente del personal para mejorar la imagen de la empresa y a identificar las mejoras para obtener los objetivos deseados.

Dentro de las desventajas que se pudieran denotar en la capacitación, realmente no se considera alguna con importancia, a pesar que los costos y el tiempo que conlleva a establecer y poner en marcha un programa de capacitación, no se hacen comparables con las ganancias o valor agregado que obtiene la empresa y los trabajadores, por permitirse alcanzar la excelencia en los estándares de calidad, producción, comodidad, seguridad y bienestar mutuo.

El objetivo es enseñar las aptitudes técnicas necesarias para realizar el trabajo, mejorar el compromiso del empleado, mejora las comunicaciones en la empresa, incrementa la productividad y la calidad del trabajo, con la finalidad, de crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

Introducción

La administración de Fercompaiz Santo Tomás de Castilla, contribuye un fuerte indicador para la capacitación del recurso humano tiene en sí, proporcionar tareas para la capacitación humana requerida por las necesidades de la empresa.

En la presente se encontrará los antecedentes de la empresa el planteamiento del problema, así mismo la justificación de la empresa en la cual se estará explicando todo lo relacionado con la empresa como se llevara a cabo toda la organización en si para la distribución de la los objetivos como la metodología a utilizar para la elaboración de lo que se estará realizando en los departamentos como función vital de la organización para complementar los elementos del recurso humano.

El presente trabajo de investigación se desarrolla de la siguiente manera:

En el capítulo uno se presenta los antecedentes de la institución y del problema, se hace una breve descripción de las investigaciones realizadas en la empresa relacionadas al tema y de algunos autores que han escrito sobre el programa de capacitaciones del recurso humano.

En el capítulo dos se presentan conceptos teóricos con autores reconocidos y que se han especializado en el tema de investigación.

En el capítulo tres se realiza el planteamiento del problema con sus elementos integrados, se plantean las referencias bibliográficas, la propuesta y los anexos 1 y 2.

Capítulo 1

Marco conceptual

1.1 Antecedentes

Fercompaiz es una empresa familiar líder en el mercado, dedica a la venta de materiales de construcción así como una gran variedad de artículos de ferretería, la cual nace del sueño que un día tuvo un hombre emprendedor oriundo en Puerto Barrios, Izabal quien apoyado en un principio por su hermana han logrado expandirse exitosamente en el Oriente y Nor-oriente de Guatemala posicionándose en el gusto del cliente por la calidad del producto, amable atención, precios bajos y un amplio stock de productos necesarios para la construcción; cumpliendo por el objetivo primordial plasmado en su eslogan el cual dice : “Nuestro afán es servirle, pero servirle bien “.

Desde el primer día en que abrieron sus puertas al público en Junio 2006 han enfocado sus esfuerzos en consolidarse en el gusto de sus clientes para lo cual han establecido sus estrategias siempre pensando en el bienestar común.

Para establecer las variables que afectan a la organización realizaremos entrevistas personalizadas las cuales serán dirigidas al personal de todos los departamentos de las diferentes áreas, para determinar el comportamiento de ellos dentro de la organización, dando a conocer que es la mejor ferretería de Santo Tomás de Castilla, para determinar como la competencia influye positiva o negativamente a que Fercompaiz se desarrolle como una empresa rentable, entre las ferreterías analizadas podemos mencionar: Oliva Ferretería, Codiquito, Ferretería la Montaña, Ferretería Diciza y Ferretería El Martillo entre otras.

Logrando así determinar claramente que Fercompaiz, ha logrado posicionarse en la preferencia del pueblo porteño por factores de tradición, amistad, confianza y lo que más se empieza a mencionar de las personas entrevistadas la preferencia por ser netamente porteños y que su espíritu emprendedor es digno de admiración.

1.2 Planteamiento del problema

En esta empresa se puede identificar que el problema se tiene en el ambiente laboral debido a varias causas que los aquejan y que provocan una desmotivación laboral en los empleados, porque no existe una buena armonía, no reciben compensación alguna por su buen desempeño.

No realizan promociones laborales dentro del negocio el 20 % de comisión sobre venta es bajo en comparación con los ingresos mensuales en el negocio y no trabajan en equipo, lo cual afecta en gran manera al negocio porque no realizan su trabajo con entusiasmo y dedicación, otro de los factores que también afecta al personal es que la empresa está centralizada y tampoco cuenta con el espacio físico acorde para la atención a los clientes lo cual es un motivo de incomodidad para toda la clase trabajadora.

Con estos problemas es indispensable ejecutar programas de capacitación para poder darle solución al problema, tratando de impartirles los cursos no solo a los empleados sino también a los propietarios del negocio; otro de los factores que se pueden notar es que la empresa necesita asesoría profesional en el campo de la administración, para poder delegar funciones y mantener una buena comunicación entre sí, y ampliar de manera adecuada el área en donde se atiende o despacha al cliente.

Se espera que con la propuesta se pueda obtener el resultado de una buena administración con nuevas técnicas con el objetivo de apoyar y fomentar la cooperación empresarial, para lograr un alto desempeño de calidad, y así una mejor comunicación entre los empleados para poder darles un excelente servicio y buena atención a los clientes.

- **Pregunta de investigación**

¿Considera que con un programa de capacitación se pueda prestar importancia y atención al capital humano de Ferropaiz Santo Tomás de Castilla?

- **Justificación del problema**

Se busca mejorar conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de las personas en cada puestos de trabajo, para realizar con eficiencia y rentabilidad mejores logros haciendo más productivos a los empleados y eficaz a la empresa, y así mismo aumentando la armonía, la cooperación y coordinación entre los miembros, para mejorar el clima laboral.

Proporciona mayor identificación con la cultura organizacional, disposición, entrega total de esfuerzos por llegar a cumplir con las tareas y actividades que promuevan la creatividad, innovación, disposición, y una buena comunicación para lograr la misión empresarial.

Promoviendo el desarrollo positivamente para el personal mejorando la imagen de la empresa, para poder identificar todas las actividades y establecer todos los objetivos deseados.

Dentro de las desventajas que se pudieran manifestar en la capacitación, realmente no se considera alguna con importancia, a pesar que los costos y el tiempo que conlleva a establecer y poner en marcha un programa de capacitación, no se hacen comparables con las ganancias o valor agregado que obtiene la empresa y los trabajadores, por permitirse alcanzar la excelencia en los estándares de calidad, producción, comodidad, seguridad y bienestar mutuo.

El objetivo es impartir las aptitudes técnicas necesarias para realizar el trabajo, mejorar el compromiso del empleado, mejora la comunicación en la empresa, incrementa la productividad y la calidad del trabajo, con la finalidad, de crear un clima más satisfactorio

entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Identificar las causas que frenan la capacitación de los colaboradores de Fercompaiz Santo Tomás de Castilla.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar el conocimiento que poseen los colaboradores en cada área de trabajo.
- Proponer motivación e incentivos para los empleados de alto nivel.
- Identificar los puntos de mejora de cada empleado en sus áreas de trabajo.

1.4 Alcances y límites

- Alcances

✓ Espacio

La presente investigación se realizó en Fercompaiz Santo Tomás de Castilla ubicada en Barrio en Pueblito Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios, Izabal.

✓ Temporal

El proyecto se realizó durante el periodo del 15 de febrero al 02 de mayo del 2015.

• Límites

En la presente investigación no se presentaron limitantes, ya que los gerentes y empleados proporcionaron la colaboración necesaria para realizar el trabajo de investigación.

Capítulo 2

Marco teórico

2.1 Capacitación

“La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.”(Siliceo, 2004, p. 25)

“La capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los colaboradores adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a los quehaceres de la organización, el puesto o el ambiente laboral”. (Dessler, 1994, p. 329)

Como componente del proceso de desarrollo de los recursos humanos, la capacitación implica, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador al puesto de trabajo, y/o la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, como su progreso personal laboral en la empresa, referente a un conjunto de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de los planes e implantación de acciones específicas de la organización para el normal desarrollo de sus actividades.

La capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto o cargo asignado, mediante un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, también contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo.

Capacitación es el proceso sistemático por el que se modifica la conducta de los trabajadores, para favorecer el logro de los objetivos y fines de las instituciones. En síntesis, es un esfuerzo por mejorar el rendimiento actual o futuro del colaborador. “La capacitación y desarrollo son formas

de educación orientados a la percepción, habilidad, destreza, motivación y otros. Es necesario e imprescindible planificar y elaborar un plan de formación”.(Dessler, 1994, p. 239)

“Es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.(Chiavenato, 2005,)

“La capacitación administrativa atañe por su parte a los programas que facilitan el proceso de aprendizaje y es, en esencia una actividad a corto plazo para contribuir de forma que las personas desempeñen de mejor manera sus labores”(Koontz y Wihrich, 2004)

“Es la enseñanza que se les da a los empleados nuevos para desarrollar las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo”.(Coulther, 2005)

Luego de las citas bibliográficas descritas, es importante analizar que la capacitación es un proceso que persigue educar a los trabajadores, fortalecer y desarrollar sus habilidades en el corto plazo, a través de la enseñanza en la operatividad de actividades que deben desenvolverse en forma ordenada, sencilla y clara, lográndose que todos los empleados comprendan lo que se persigue al realizar este tipo de acciones en la organización.

2.2 ¿Se debe capacitar a los empleados?

“La capacitación debe estar en relación con el puesto, las carreras, con los planes de la organización, su visión, misión y valores. No puede estar dissociada de las políticas generales de la empresa”. (Chiavenato, 1999, p. 699)

Las actividades de capacitación deben ser orientadas a todas aquellas áreas que son vitales en la organización: departamento de mercadeo, ventas, producción, operatividad, trabajo en equipo, atención al cliente, entre otros.

2.3 Propósitos de la capacitación

Existen siete propósitos fundamentales que debe perseguir la capacitación:

1. Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización: el éxito en la realización de estas cinco tareas, dependerá del grado de sensibilización, concientización, comprensión y modelaje que se haga del código de valores corporativos. No existe un vehículo que en la historia haya mostrado mejores resultados en este renglón, que los procesos educativos.
2. Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales: las técnicas educativas modernas y la psicología humanista aplicadas a la vida de las organizaciones, han dejado claro que el cambio de conducta del capacitado, es indicador indiscutible de la efectividad en el aprendizaje.
3. Elevar la calidad del desempeño: identificar los casos de insuficiencia en los estándares de desempeño individual por falta de conocimientos o habilidades, significa detectar importantes prioridades de capacitación técnica, humana o administrativa.
4. Resolver problemas: la alta dirección enfrenta cada día la necesidad de lograr metas trascendentes con altos niveles de excelencia en medio de diversas dificultades financieras, administrativas, tecnológicas y humanas. Si bien los problemas organizacionales son dirigidos en diferentes sentidos, el adiestramiento y la capacitación constituyen un eficaz proceso de apoyo para darles solución.
5. Habilitar para una promoción: el concepto de desarrollo y planeación de carrera dentro de una empresa atrae y motiva al personal a permanecer dentro de ella. Al momento de que esta práctica se realice en forma sistemática, se apoya en programas de capacitación permitiendo que la política de promociones sea una realidad al habilitar al individuo para recorrer

exitosamente el camino; desde el puesto actual hacia otros de mayor categoría y que implican mayor responsabilidad.

6. Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa: las primeras impresiones que un empleado o trabajador obtenga de su empresa, habrán de tener un fuerte impacto en la productividad y actitud hacia el trabajo y hacia la propia organización. La alta dirección y relaciones industriales asegurarán exista un programa sistemático, permitiendo al nuevo colaborador conocer y entender cuestiones como:

- a. Historia de la empresa.
- b. Misión, valores y filosofía.
- c. Instalaciones.
- d. Ubicación geográfica.
- e. Miembros del grupo ejecutivo.
- f. Las expectativas de la empresa respecto del personal.
- g. Las políticas generales y específicas de relaciones industriales y recursos humanos.
- h. Los procesos productivos y los productos mismos.
- i. Los mercados y sistemas de comercialización de la empresa.
- j. Los medios y oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, así como los sistemas de reconocimiento.

7. Actualizar conocimientos y habilidades: un constante reto directivo consiste en estar alerta de nuevas tecnologías y métodos para hacer que el trabajo mejore y la organización sea más efectiva. Los cambios tecnológicos realizados en las empresas, producen a su vez modificaciones en la forma de llevar a cabo las labores. (Siliceo, 2004, p. 29)

Cada actividad que se pretenda realizar en el marco de capacitaciones debe orientarse a propósitos preestablecidos, de tal manera que cada uno de ellos sea alcanzado por la empresa y por los trabajadores; no es posible implementar esta herramienta administrativa sino se tiene definido lo que pretendemos lograr.

2.4 Sistemas de capacitación

(Siliceo, Alfonso, 2004,) identifica los siguientes sistemas de capacitación:

- La capacitación en aulas

“Esta se imparte en un centro establecido a propósito, y con un cuerpo de instructores especializados; conocidas también como capacitación residencial, colectiva o grupal.

- La capacitación en el trabajo

Son aquellas actividades que están relacionadas con el trabajo cotidiano, pueden ser concebidas en forma sistemática y transformadas en un entrenamiento permanente.

- Entrenamiento o capacitación individual

El entrenamiento individual intenta proporcionar a una sola persona, en forma individual, los conocimientos, experiencias y habilidades que son necesarios para que desempeñe mejor su puesto.

- Capacitación externa

Debido a las limitaciones que una empresa puede tener y las cuales pueden requerir la ayuda de otras instituciones educativas para responder a sus necesidades. Algunas empresas por tanto, envían, a sus empleados a tomar cursos fuera de la misma”.

2.5 La educación en la empresa

“La capacitación y desarrollo que se aplican en las organizaciones, deben concebirse como modelos de educación, es necesario formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales.

Considerar a la capacitación como el aprendizaje a través de instrumentos y el manejo de cifras y sistemas, no es educar, sino robotizar, dándole al empleado no sólo una pobre concepción del mundo y de su trabajo, sino limitándolo en su creatividad y capacidad de desarrollo y autorrealización”. (Aguilar, 2004, p. 16)

2.6 Responsable de evaluar las necesidades de capacitación

“La responsabilidad de identificar y evaluar las necesidades de capacitación corresponde al administrador de línea o función de staff, sin embargo quien percibe e identifica los problemas causados por la falta de capacitación es el Administrador de línea (gerente propietario) y es quien toma las decisiones referentes a este importante aspecto relacionado al personal de la empresa, no obstante podría apoyarse en la asesoría externa de especialidades en capacitación”. (Chiavenato, 2005)

2.7 Tipos o métodos de capacitación

Lo métodos más comunes para capacitar son:

- Conferencias
- Lectura
- Instrucción programada
- Entrevista para solución de problemas
- Discusión de grupos o interacción social
- Manuales de capacitación
- Estudio de casos
- Dramatización
- Técnicas grupales
- Simuladores
- Videos
- Realización efectiva de trabajo

El plan de capacitación debe ser de acuerdo las necesidades de la empresa, entre ellas:

- Inducción
- Capacitación en el puesto de trabajo.
- Cursos internos.
- Seminarios y talleres
- Cursos de actualización.

La tecnología está relacionada con los recursos didácticos, pedagógicos y educativos para el entrenamiento del personal a capacitar, la utilización de las mismas ayudan a reducir costos de operación y que los programas de capacitación sean eficientes y se logren los objetivos deseados, entre ellos se pueden mencionar:

- Audiovisuales
- Tele conferencia
- Comunicaciones electrónicas
- Correo electrónico
- Tecnología multimedia

Para saber si los objetivos del plan de capacitación se han alcanzado, se tiene que establecer ciertos criterios sobre los cuales se debe evaluar de manera objetiva y clara, las conclusiones y recomendaciones respectivas para el mejoramiento y crecimiento del potencial humano de la empresa.

2.8 Evaluación del programa de capacitación

La etapa final del proceso de capacitación es la evaluación de los resultados obtenidos, mediante este proceso se puede responder a las siguientes interrogantes:

¿Qué se obtiene de los programas de capacitación? ¿Se maneja de forma productiva el tiempo y el dinero? ¿Hay alguna manera de demostrar si la formación que se imparte es la adecuada?

La capacitación debe evaluarse para determinar su efectividad. La experiencia suele mostrar que el adiestramiento muchas veces no funciona como esperan quienes creen e invierten en ella. Los costos en los que se incurren son altos en términos de costos directos y de oportunidad. Los resultados, en cambio, suelen ser ambiguos, lentos y en algunos casos, dudosos.

La evaluación debe considerar dos aspectos principales:

1. Determinar hasta qué punto el programa de capacitación produjo las modificaciones deseadas en el comportamiento de los empleados.
2. Demostrar si los resultados de la capacitación presentan relación con la consecución de las metas de la empresa.

En este caso existen diferentes modelos, para evaluar hasta qué punto los programas de capacitación mejoran el aprendizaje, afectan el comportamiento en el trabajo, e influyen en el desempeño final de una organización.

2.9 Etapas de evaluación de un proceso de capacitación

“Es necesario establecer normas de evaluación antes de que se inicie el proceso de capacitación, y dotar a los participantes de un examen anterior a la capacitación, la comparación entre ambos resultados permitirá verificar los alcances del programa.

Si la mejora es significativa habrá logrado sus objetivos, si se cumplen todas las normas de evaluación y existe la transferencia al puesto del trabajo”. (Arthur Sherman)

Normas de evaluación:

1. Examen anterior al curso
2. Empleados capacitados
3. Examen posterior al curso
4. Transferencia al puesto
5. Seguimiento

Los criterios (niveles) que se emplean para evaluar la efectividad de la capacitación, se basan en los resultados que se refieren a:

- Reacciones: ¿Gustó el programa a los participantes?
- Aprendizaje: ¿Qué y cuánto aprendieron los participantes?
- Comportamiento: ¿Qué cambios de conducta de trabajo han resultado del programa?
- Resultados: ¿Cuáles fueron los resultados tangibles del programa?
- ROI: El retorno de la inversión, a través del cual se mide la relación costo - beneficio de un programa de capacitación.

Recuperado: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19059/Capitulo4.pdf>

2.10 Inducción de personal

Rodríguez (2005) en su libro Administración Moderna de Personal indica que para Sánchez Barriga define la inducción como: “El proceso con el que se incorpora al nuevo trabajador a su puesto”.

Bohlander y Snell, (2007) concluyen que “Es el proceso formal de familiarizar a los nuevos empleados con la organización, sus puestos y sus unidades de trabajo”.

Por su parte Dessler (2004) indica que “La inducción es el proceso permanente para inculcar en todos los empleados las actitudes, normas, valores y patrones de conducta que prevalecen y son esperados por la organización y sus departamentos”.

La inducción debe entenderse como el primer contacto que un empleado tiene en la empresa y en el proceso de capacitación ya que esta le permite obtener conocimientos básicos que le orientaran en el ejercicio de sus funciones, de lo contrario resultaría difícil su incorporación a la organización eficazmente.

2.11 Entrenamiento

“Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimiento, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de las tareas y del ambiente, y desarrollo de habilidades”.(Chiavenato, 2001, p. 557).

Compartiendo el mismo tema Harold Koontz y Heinz Wihrich (1998:457), establecen que la capacitación en el centro de trabajo es un proceso sin fin. Para ser eficaz el entrenamiento (responsabilidad de todo administrador de línea) debe realizarse en un ambiente de seguridad y confianza entre el superior y los aprendices. Los superiores deben hacer gala de paciencia y sensatez, como ser capaces de delegar autoridad y de brindar elogios y reconocimiento a las labores correctamente efectuadas.

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Tipo de investigación

Basado a la metodología el diseño y desarrollo del proceso de investigación; la investigación realizada es de tipo descriptiva debido a las siguientes razones:

- ✓ En esta investigación se empleará la observación para identificar las conductas, comportamientos y funcionamiento de Fercompaiz Santo Tomás de Castilla y su personal.
- ✓ Se basa en la exploración de datos específicos que permiten realizar la investigación y obtener la información necesaria para llevar a cabo los objetivos de la investigación.
- ✓ Emplea la encuesta realizada al personal de la empresa, para tener una idea amplia de las necesidades de los involucrados y proporcionarle a Fercompaiz Santo Tomás de Castilla el plan estratégico y operativo que llevará a la empresa al buen desempeño futuro.

3.2 Sujetos de investigación

- Muestra

En el presente estudio se determinara una muestra, ya que la investigación se encuentra dirigida a todos los empleados de Fercompaiz Santo Tomás de Castilla, la población en su conjunto corresponde a los empleados de cada área de trabajo, gerente general y administradora.

- Personas

Los sujetos de estudio para el desarrollo de la presente investigación, corresponde a veinte (20) personas, distribuidos de la siguiente manera:

- ✓ Uno (01) gerente general.
- ✓ Uno (01) administradora.
- ✓ Uno (01) contabilidad.
- ✓ Dos (02) compras.
- ✓ Diez (10) bodegas.
- ✓ Cuatro (04) sala de ventas.
- ✓ Uno (01) cajera.

- Unidad de análisis

- ✓ Código de trabajo.
- ✓ Página web del ministerio de trabajo.

3.3 Instrumentación

En la investigación realizada se utilizó metodología que permite recolectar información de primera fuente, como: cuestionarios, guías de entrevista, observación, entre otros; detallados de la siguiente manera:

- Guía de entrevista dirigida al gerente general de Ferropaiz Santo Tomás de Castillas.

Entrevista: con diez (10) preguntas bajo la modalidad de abiertas y cerradas; instrumento que tiene como objetivo recabar información para establecer el tema de investigación.

- Cuestionario dirigido al gerente general de Fercompaiz Santo Tomás de Castilla.

Cuestionario elaborado con 10 preguntas en el que se plantea de forma directa el tema y se realizan interrogantes para determinar el grado de compromiso que tiene, en el proceso de motivación y capacitación hacia los trabajadores.

3.4 Diseño de la investigación

3.4.1 Programa de actividades de investigación

Con el afán de llevar al éxito de la realización del presente proyecto fue necesaria la aplicación de distintas actividades orientadas a la conformación del trabajo de investigación dentro de las cuales figuran:

No.	Actividades	Tiempo de su elaboración
1	- Planteamiento al gerente general sobre la importancia de realizar un trabajo de investigación en la empresa seleccionada.	07/03/2015
2	- Solicitud por escrito a la gerencia general de la empresa, la autorización para realizar la práctica empresarial dirigida.	07/03/2015
3	- Visitas a la empresa con el propósito de conocer y determinar a través de la observación posibles debilidades administrativas.	15/03/2015
4	- Elaboración de anexo 1, evaluación integral de la empresa.	20/03/2015
5	- Elaboración de anexo 2, diagnóstico	30/03/2015
6	- Guía de entrevista dirigida al gerente general para determinar debilidades y elegir el tema de investigación.	03/04/2015
7	- Se aplica FODA a los departamentos de gerencia general, producción, ventas y recursos humanos.	10/04/2015

8	- Planeamiento del diagrama causa-efecto con el que se determina el tema a desarrollar en la empresa.	16/04/2015
9	- Entrevista personal al gerente general.	16/04/2015
10	- Recopilación y análisis de información.	20/04/2015
11	- Conformación del marco teórico y los antecedentes.	24/05/2015
12	- Elaboración del planteamiento del problema.	30/04/2015
13	- Introducción.	30/04/2015
14	- Resumen.	30/04/2015
15	- Marco teórico	28/05/2015
16	- Marco metodológico	04/06/2015
17	- Elaboración de instrumentos de recopilación de datos	11/06/2015
18	- Estructura del diseño de la investigación	18/07/2015
19	- Cronograma de investigación	25/07/2015
20	- Muestreo de resultados y análisis de la información	02/09/2015
21	- Presentación de resultados	02/09/2015
22	- Elaboración de presupuesto	09/10/2015
23	- Conclusiones	09/10/2015
24	- Recomendaciones	09/10/2015
25	- Entrega de tesis a tutor asignado	07/11/2015

Fuente de elaboración propia

CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO DE FASES “PROYECTO DE INVESTIGACION”

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

PUERTO BARRIOS, IZABAL

			Mes												
Nombre de la fase	Sub- fases	Elementos	Marzo, Abril, Mayo				Junio, Julio, Agosto				Sep, oct, noviembre				
			07	14	21	28	04	11	18	25	02	09	05	07	
Anexo 1	Evaluación integral	Contacto inicial													
		Antecedentes													
		Visión													
		Misión													
		Objetivos													
		General													
		Específicos													
		Estrategias													
		Valores													
		Políticas de la empresa													
		Base legal													
		Organigrama													
		Carta de autorización													
		Instrumentación													
		Recopilación de la información													
		Análisis de la información													

2	Anexo 2	Diagnostico	FODA																	
			FODA por área -4 áreas-																	
			Diagrama de causa y efecto																	
			Programa de actividades De investigación																	
			Cronograma de investigación																	
3	Anexo 3	Diagnostico	Recopilación de información dirigida al gerente general y administrador																	
4	Anexo 4	Diagnostico	Recopilación de información dirigida a los personal																	
5	Capítulo 1	Marco Contextual	Antecedentes																	
			Planteamiento del problema																	
			Pregunta de investigación																	
			Justificación del problema																	
			Objetivos de la investigación																	
			Objetivo general																	
			Objetivos específicos																	
			Alcances y límites de la investigación																	
6	Capítulo 2	Marco Teórico	Matriz de datos																	
			Estado del arte																	
7	Capítulo 3	Marco Metodológico	Tipo de investigación																	
			Sujetos de investigación																	
			Instrumentos de recopilación de datos																	

8	Capítulo 4	Análisis de resultados	Muestreo													
			Presentación de resultados													
9	Capítulo 5		Propuesta de soluciones a la problemática													

Fuente de elaboración propia

Capítulo 4

Resultados de la investigación

4.1 Resultados del cuestionario dirigidos al gerente general y administradora

Los resultados obtenidos de la entrevista dirigida al gerente general y administrador de Fercompaiz Santo Tomás.

Tabla No. 1

Servicio adecuado todos sus clientes

Respuesta	Cantidad
SI	2
NO	-

Fuente de elaboración propia

El gerente general considera que si cuenta con colaboradores capaces para brindar un buen servicio.

Tabla No. 2

Información necesaria para los colaboradores

Respuesta	Cantidad
SI	2
NO	-

Fuente de elaboración propia

En la tabla anterior demuestra que es necesario para obtener mejores beneficios.

Tabla No. 3

Interés de los colaboradores en sus puestos de trabajo

Respuesta	Cantidad
SI	2
NO	-

Fuente de elaboración propia

Según la tabla todos los colaboradores si demuestran, interés en su área de trabajo.

Tabla No. 4

Comunicación entre colaborador / gerente

Respuesta	Cantidad
SI	2
NO	-

Fuente de elaboración propia

Según en la tabla los colaboradores de Fercompaiz Santo Tomás si cuentan con una excelente comunicación.

Tabla No. 5

Clima laboral en Fercompaiz Santo Tomás

Respuesta	Cantidad
SI	2
NO	-

Fuente de elaboración propia

En la tabla anterior se muestra que si existe un clima laboral excelente en Fercompaiz Santo Tomás.

Tabla No. 6

Comprensión hacia los colaboradores

Respuesta	Cantidad
SI	2
NO	-

Fuente de elaboración propia

En la tabla refleja la comprensión ante los colaboradores, en todas las actividades de patria.

Tabla No. 7

Programa de capacitación

Respuesta	Cantidad
SI	-
NO	2

Fuente de elaboración propia

En la tabla demuestra que no cuentan con un programa de capacitación hacia los colaboradores.

Tabla No. 8

Solución satisfactoria al inconveniente

Respuesta	Cantidad
SI	2
NO	-

Fuente de elaboración propia

En el resultado anterior indica que si dan solución y satisfacción a los inconvenientes de la tienda.

Tabla No. 9

Motivación hacia el colaborador

Respuesta	Cantidad
SI	2
NO	-

Fuente de elaboración propia

En la tabla indica que si brindan la motivación hacia los cola borradores de Fercompaiz Santo Tomás.

Tabla No. 10

Incentivo a los colaboradores para mejorar su desempeño

Respuesta	Cantidad
SI	2
NO	-

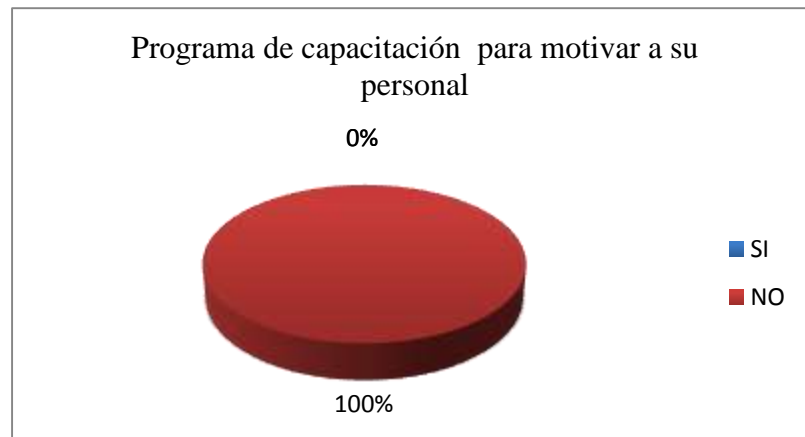
Fuente de elaboración propia

En la tabla indica que los incentivos radican para mejorar el desempeño del colaborador.

4.1 Muestreo

- Resultados de la guía de encuesta dirigida al personal de Ferropaiz Santo Tomás, ubicado en Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios Izabal.

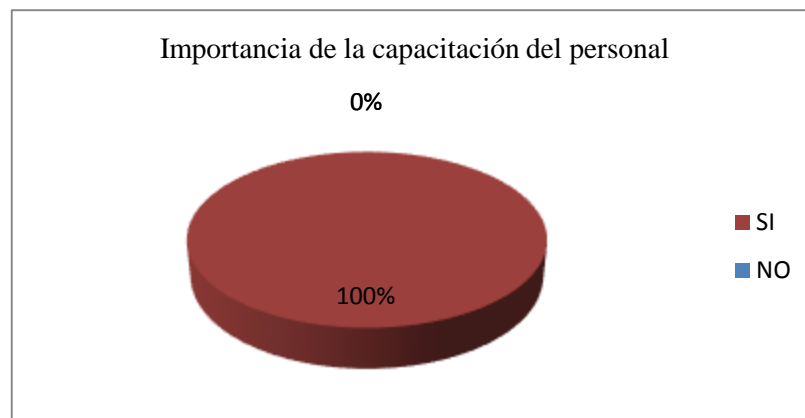
Gráfica No. 1



Fuente de elaboración propia

Según los resultados en la gráfica el personal no ha recibido programas de capacitación para su motivación.

Gráfica No. 2



Fuente de elaboración propia

Según la gráfica demuestra que si es de gran importancia la capacitación del personal para obtener mejores resultados en las distintas áreas del trabajo.

Gráfica No. 3



Fuente de elaboración propia

Según la gráfica Fercompaiz no vela por las necesidades de su personal.

Gráfica No. 4



Fuente de elaboración propia

La grafica indica que no todo el personal de Fercompaiz Santo Tomás está capacitado para brindar un buen servicio.

Gráfica No. 5



Fuente de elaboración propia

La grafica anterior indica que no existe ningún tipo de motivación en casa área de trabajo de Fercompaiz Santo Tomás.

Gráfica No. 6



Fuente de elaboración propia

En el resultado anterior indica que se cumplen todas las expectativas con el personal para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

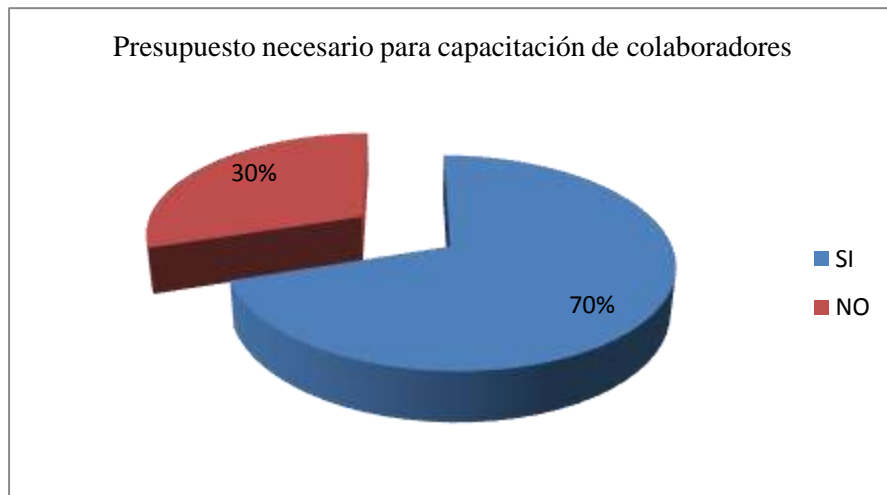
Gráfica No. 7



Fuente de elaboración propia

Según el resultado anterior Fercompaiz Santo Tomás si es una institución competitiva en el mercado de Izabal.

Gráfica No. 8



Fuente de elaboración propia

Según la gráfica anterior demuestra que no se tiene la solvencia económica para brindar capacitaciones a sus colaboradores.

Gráfica No. 9



Fuente de elaboración propia

La grafica indica que no hay prioridad ni motivación a los colaboradores de Fercompaiz Santo Tomás.

Gráfica No. 10



Fuente de elaboración propia

Según la gráfica anterior refleja que no a todas se les reconocen por los esfuerzos de cada colaborador.

4.2 Análisis e interpretación de resultados

En la investigación realizada en Fercompaiz Santo Tomás de Castilla, en el área de análisis de programas de capacitación para brindar importancia y atención al capital humano para evaluar e interpretar la información de los datos recopilados, se utilizó un cuestionario de 10 preguntas cerradas.

Con la entrevista dirigida al gerente general y administrador de Fercompaiz Santo Tomás descrito en el anexo No. 3 y 4, se realizó con el fin de:

- Identificar si la empresa de Fercompaiz Santo Tomás brinda una información necesaria a sus colaboradores.
- Saber si para Fercompaiz Santo Tomás incentiva a sus colaboradores por su buen desempeño.
- Conocer si Fercompaiz Santo Tomás cuenta con un programa de capacitación.
- Identificar si en Fercompaiz Santo Tomás se vive un clima laboral favorable.
- Identificar si el personal de Fercompaiz Santo Tomás brinda un servicio adecuado a sus clientes.

Por otro lado, cuestionario dirigido a los empleados de Fercompaiz Santo Tomás se aplicó para:

- Identificar si existe algún tipo de motivación dentro de Fercompaiz Santo Tomás para cada área de trabajo.
- Establecer un compromiso de capacitación al personal.
- Conocer los incentivos que han recibido dentro de la empresa.
- Identificar si el personal de Fercompaiz Santo Tomás está capacitado para el servicio.
- Verificar si Fercompaiz Santo Tomás cumple con las expectativas para sus empleados.

Capítulo 5

Propuesta de solución a la problemática

Fercompaiz Santo Tomás, es una empresa ferretera que busca mejorar conocimientos, habilidades y conductas del personal en cada puesto de trabajo, para lograr con eficiencia y rentabilidad mejores logros haciendo más productivos a los empleados y eficaz a la empresa, y así mismo aumentando la armonía y fomentando las capacitaciones necesarias, con la cooperación y coordinación entre los miembros, para mejorar el clima laboral.

Producto a entregar

Después de la investigación y la realización de estudios situacionales de la empresa se propone la elaboración de un **“Análisis de programas de capacitación para brindar importancia y atención al capital humano de Fercompaiz Santo Tomás de Castilla.”**

Objetivos

- **Objetivo general**

Elaborar un programa de capacitación para brindar importancia al capital humano en Fercompaiz Santo Tomás de Castilla.

- **Objetivos específicos**

- ✓ Establecer una guía de programas de capacitación para el personal.
- ✓ Calcular el presupuesto para cada programa de capacitación en Intecap.
- ✓ Establecer un proceso adecuado para el programa de capacitación.

- Enfoque administrativo

Esperando aportar a un mejor desarrollo del programa administrativo en la empresa, la planeación se presenta como poder implementar un programa de capacitación para obtener un mejor resultado con los colaboradores, con la integración podremos evaluar la capacidad de cada uno de ellos dentro de cada puesto de trabajo así mismo con la inducción se fomentará una estructura adecuada al servicio al cliente obteniendo los resultados esperados.

Con el control se manejará un estándar de calidad y una puntuación específica, se planificará una capacitación sobre la motivación del personal mediante INTECAP la cual es una institución con experiencia en los ámbitos laborales.

Para la administración de Ferropaiz Santo Tomás de Castilla, será más fácil la organización del personal, ya que con la implementación del programa de capacitación, los colaboradores buscarán desarrollar sus funciones con la mejor dedicación posible dentro de sus puestos de trabajo.

- Programa de capacitación de personal

El programa de capacitación consistirá en una serie de temas muy importantes para el colaborador, para poder evaluar el conocimiento de cada uno de ellos.

Objetivos

- General

Preparar a los colaboradores para la ejecución eficiente de sus responsabilidades en cada área de trabajo, brindándoles la oportunidad de desarrollo personal en sus puestos actuales y a otros puestos que puedan ascender por su buen rendimiento dentro de la empresa.

- Específicos
 - ✓ Proveer conocimientos para el colaborador, desarrollando habilidades que cubran la totalidad de los puestos de trabajo.
 - ✓ Proporcionar información relevante, tales como objetivos de la empresa, normar y políticas.
 - ✓ Incentivar a la preparación de cada uno de los colaboradores acorde a su área de trabajo.

- Meta

Capacitar al 100% a todos los colaboradores de secciones, área operativa, sala de venta, cajera de Fercompaiz Santo Tomás de Castilla.

- Temas de capacitación
- Trabajo en equipo, consiste en ser un grupo eficiente de personas para manejar un objetivo dentro de la empresa de Fercompaiz Santo Tomás para que se organicen de una forma determinada para lograr un objetivo común y poderse establecer metas a corto o largo plazo los cuales manejaremos, tres elementos claves del trabajo en equipo:
 - ✓ Conjunto de personas: Los equipos de trabajo están formados por personas, que aportan a los mismos una serie de características diferenciales, apoyando a dar sus conocimientos dentro de la empresa de Fercompaiz Santo Tomás dando (experiencia, formación, personalidad, aptitudes, etc.), que van a influir decisivamente en los resultados que obtengan su equipo de trabajo.
 - ✓ Organización: Existen diversas formas en las que un equipo se puede organizar para el logro de una determinada meta u objetivo, pero, por lo general, en Fercompaiz Santo Tomás se aplicara tipo de división de tareas. Esto supone que cada miembro del equipo realiza una serie de tareas de modo independiente, para obtener mejores resultados del equipo.

- ✓ Objetivo común: No se debe olvidar, que los colaboradores tienen un conjunto de necesidades y objetivos que buscan satisfacer en todos los ámbitos de su vida, incluido en trabajo.

El curso de capacitación de trabajo en equipo, se llevara a cabo en las instalaciones de Intecap durando un tiempo de 10 horas, aplicándolo semestralmente para poder evaluar los conocimientos captados por cada colaborador.

- Talleres motivacionales, poder incluir una motivación en Fercompaiz Santo Tomás, puede dividirse en dos teorías diferentes conocidas como motivación intrínseca (interna) o motivación extrínseca (externa). La primera viene del entendimiento personal del mundo y la segunda de la incentivación externa de ciertos factores, aplicados dentro de la empresa.

Algunos factores extrínsecos pueden ser:

- ✓ El dinero
- ✓ El tiempo de trabajo
- ✓ Viajes
- ✓ Vehículos
- ✓ Cenas
- ✓ Bienes materiales

Todos estos factores se pueden dividir o disminuirse en el espacio que el colaborador vaya desempeñándose en cada puesto de trabajo, sin embargo, los factores dependen del significado que le dé, el colaborador a todo lo que él hace.

Se implementara, para que todos los factores preferentes, traten de los deseos de las personas de hacer cosas por el hecho de considerarlas importantes o interesantes en Fercompaiz Santo Tomás.

Existen tres factores intrínsecos importantes para aplicar en Fercompaiz Santo Tomás.

- ✓ Autonomía: el impulso que dirige nuestras vidas, libertad para tener control sobre lo que hacemos.
- ✓ Maestría: el deseo de ser mejor en algo que realmente importa.
- ✓ Propósito: la intención de hacer lo que hacemos por servicio a algo más grande que nosotros mismos.

El curso de capacitación de talleres motivacionales, se llevara a cabo en las instalaciones de Intecap durando un tiempo de 15 horas, aplicándolo semestralmente para poder evaluar las actitudes del colaborador, así mismo poder incentivar a cada uno de ellos.

- Relaciones interpersonales, es una interacción recíproca entre dos o más colaboradores, tanto en el servicio al cliente como relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Hay que tener en cuenta, las relaciones interpersonales de Fercompaiz Santo Tomás, están establecidas para alcanzar ciertos objetivos necesarios para nuestro desarrollo dentro de la empresa, y la mayoría de estas metas están implícitas a la hora de entablar lazos interpersonales, para obtener ciertos beneficios tales como un puesto de trabajo.

El curso de capacitación de relaciones interpersonales, se llevara a cabo en las instalaciones de Intecap durando un tiempo de 8 horas, aplicándolo semestralmente para poder identificar el trato entre los colaboradores y clientes.

- Atención al cliente, es interactuar con los proveedores y clientes brindándoles un mejor servicio y una variedad de productos en Ferropaiz Santo Tomás, programando actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure el uso de la misma.

Implementando una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas estipuladas dentro de la empresa.

Gestión que realiza cada persona que trabaja en cada puesto de la empresa, que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes, generando en ellos un nivel de satisfacción con nuestros productos.

Se trate “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa. (Chiavenato, 2001)

El curso de capacitación de atención al cliente, se llevara a cabo en las instalaciones de Intecap durando un tiempo de 20 horas, aplicándolo semestralmente para poder identificar el servicio brindado a los clientes que nos visitan.

- Actitud y desarrollo humano, es la forma de actuar de cada uno de los colaboradores, implementando todos sus conocimientos y aptitudes demostrando con su comportamiento todo lo que emplea un trabajador para hacer las labores.

Se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, en Ferropaiz Santo Tomás, también puede considerarse como cierta forma de motivación social de carácter, para poder estipular lo, secundario, frente a la motivación y desempeño, que impulsan todas las acciones hacia a determinación de los objetivos y metas establecidas.

Todo proviene de la actitud y la consistencia que se tenga en la realización de las tareas y funciones establecidas en cada puesto de trabajo que se constituyen en valiosos elementos para las actividades referidas con los sentimientos en objetivo social, o cualquier producto de actividad humana.

Es una duradera motivación de creencias y cogniciones en general, dotada de una carga afectiva a favor o en contra de un objeto definido dentro de Fercompaiz Santo Tomás, que predispone a una acción coherente con las cogniciones y afectos relativos a dichos objetivos plasmados considerando no interrumpirlas y visualizando directamente los sujetos observables.

El curso de capacitación de actitud y desarrollo humano, se llevara a cabo en las instalaciones de Intecap durando un tiempo de 12 horas, aplicándolo semestralmente para poder identificar la actitud con que el colaborador se presenta y la captación que ha obtenido dentro de su puesto de trabajo.

- Viabilidad del proyecto
- Recursos
 - ✓ Humanos

El gerente general y administrador es el responsable de dirigir los programas de capacitación para la importancia del capital humano dentro de la empresa.

- ✓ Físico

El programa de capacitación se impartirá en las instalaciones de Intecap, dándoles a conocer la importancia del capital humano dentro de la empresa.

- ✓ Financiamiento

Para la elaboración de programas de capacitación se incurren en los siguientes gastos los cuales se detallan los gastos.

- Enfoque mercadológico

Es importante en la forma en que se dé a conocer el programa de capacitación del personal de Fercompaiz Santo Tomás, la cual se apegue a los deseos de superación de sí mismo para que ellos se apoyen en el momento que estén recibiendo la capacitación dentro de la institución Intecap.

El programa de capacitación del personal se desarrollará para un buen desempeño laboral de Fercompaiz Santo Tomás, deberá introducirse mediante una capacitación de trabajo en equipo, talleres motivacionales, relaciones interpersonales, atención al público, optimismo y desarrollo.

- Inicio de la capacitación: Para iniciar la capacitación del personal se deberá planificar en un salón apropiado fuera de la empresa para crear un ambiente agradable y diferente; dicha capacitación será acompañada de un desayuno para no interrumpir la capacitación la cual se llevara a cabo semestralmente para que todo el personal este enterado.
- Información escrita: Se proporcionara información por escrito como un folleto que contendrá todo el contenido del programa de capacitación del personal.
- En general, los colaboradores de la empresa contarán con la información necesaria de cada tema o punto visto en cada capacitación sobre los temas tratados, obteniendo los resultados esperados de la misma.

El enfoque mercadológico se sintetiza en la mezcla de las cuatro “P”, la cual se presenta en el siguiente cuadro.

Mezcla de mercadotecnia para el “Programa de capacitación para brindar importancia y atención al capital humano de Fercompaiz Santo Tomás de Castilla”

Mezcla	Descripción	Beneficio
Producto	Programa de capacitación para brindar un mejor desarrollo en las áreas de trabajo, taller motivacionales, relaciones interpersonales, atención al cliente, actitud y desarrollo humano.	Se obtendrá una visualización de cómo están los colaboradores, analizando lo que ellos necesitan y poder crecer más como empresa.
Precio	Son los costos de financiamiento que se manejara para hacer toda la capacitación semestralmente en Fercompaiz Santo Tomás.	Se dará un costo favorable ya que con ello podrá motivar a nuestro personal.
Plaza	Toda la capacitación se está realizando en el establecimiento de Intecap, ya que ellos cuentan con un área adecuada para poder visualizar todo lo requerido.	Colaboradores animados en cada curso para que puedan ponerlo en práctica en cada puesto de trabajo.
Promoción	La comunicación, de cómo vamos a difundir el mensaje de la capacitación dentro de la empresa	Mejor manejo de objeciones, rentabilidad en los cursos dados, para poder obtener un

	de Fercompaiz Santo Tomás para tener respuesta favorable de los colaboradores persigue como objetivo el crecimiento dentro de la empresa.	excelente resultado en un periodo determinado.
--	---	--

Fuente de elaboración propia

- **Enfoque financiero**

En el área financiera es la que proporcionara si corresponde la implementación de un programa de capacitación para prestarle la importación al capital humano de Fercompaiz Santo Tomás de Castilla.

El costo financiero, que se utilizara para el desarrollo de las capacitaciones esta aplicado para un año, convocando a los colaboradores semestralmente para poderles dar el seguimiento adecuado y la atención precisa para el mejor funcionamiento en cada puesto de trabajo.

Costos beneficios de la propuesta


Descripción	Justificación del gasto	Cantidad	Precio unitario en Quetzales	Total en Quetzales
Cartucho de tinta a negro	Para impresión del programa	1	130.00	130.00
Cartucho de tinta a color	Para impresión del programa	1	165.00	165.00
Resma de papel bond	Para impresión de programa	2	35.00	70.00
Hojas papel lino	Suministro para empastar los programas	40	1.00	40.00
Espirales	Para poder organizar los programas	20	5.00	100.00
Eventos	Temas a tratar en capacitación	5	300.00	1500.00
TOTAL				2005.00

Fuente de elaboración propia

Firmas de aceptación

En aceptación de ambas partes a los puntos arriba indicado, se presenta la propuesta de aceptación de costos, en la ciudad de Puerto Barrios, Izabal, a los 08 días del mes de Agosto del año 2015.

(f) 
 Carmen Andrea Sanchez Martinez
 Consultor
 Universidad Panamericana de Guatemala
 Extensión Puerto Barrios, Izabal

(f) 
 Ottoniel Paiz Chacón
 Gerente General
 Fercompaiz Santo Tomas
 de Castilla

Costos de la capacitación

No.	Nombre del evento	Duración	Grupo
1	Trabajo en equipo	10 horas	20 personas
2	Talleres motivacionales	15 horas	20 personas
3	Relaciones interpersonales	8 horas	20 personas
4	Atención al cliente	20 horas	15 personas
5	Actitud y desarrollo humano	12 horas	20 personas

Fuente de elaboración propia

Conclusiones

1. Debido a la falta de un plan anual de capacitación, la empresa objeto de estudio opera con deficiencias en la comercialización de sus productos, no obstante obtiene aun así resultados mínimos positivos. Por lo cual no le permite orientar adecuadamente sus esfuerzos mercadológicos para introducir de mejor manera los artículos en el mercado.
2. No existe un programa de reclutamiento y selección del personal ni con programas de capacitación, motivación e incentivación para el personal que labora en la empresa, lo cual provoca que el rendimiento de estos no sea el adecuado y un clima interpersonal tenso, lo que repercute en la atención al cliente y una mala imagen a la organización.
3. La relativamente joven empresa familiar FERCOMPAIZ SANTO TOMÁS ha dado paso a una familia empresaria que continúa expandiéndose.

Recomendaciones

1. El Implementar un plan anual de capacitación, buscará eliminar deficiencias administrativas y de dirección de personal, así como deficiencias en la distribución de los productos, mejorando las ventas y por lo tanto los ingresos de la empresa, a través de orientar adecuadamente los esfuerzos mercadológicos.
2. Crear una unidad responsable de administración de personal e implementar los programas de motivación y capacitación propuestos para los empleados de la empresa, para lograr que sus esfuerzos sean dirigidos a mejorar el servicio al cliente y que además mejorarán la capacidad y habilidad de cada uno de los colaboradores, lo que redundará en beneficios para la ferretería.

Referencias

1. Chiavenato I. (1999) - (2000) - (2004). Administración de recursos humanos (5ta. ed) Santafé Bogotá, Colombia: McGraw-Hill interamericana, S.A.
2. Buenastareas.com. (25 de abril de 2014), de concepto de manual: <http://www.buenastareas.com/ensayos/conceptos-de-manual/709603.html>
3. <http://es.wikipedia.org/wiki/programas>
4. <http://es.wikipedia.org/wiki/incentivo>
5. <http://www.monografias.com/trabajos6/moem/moem.shtml>
6. <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/remencenuch.html>
7. Mondy, W. Y noe, R- (2010). Administración de recursos humanos (11. ed) México: Prentice-Hall Hispano América S.A.
8. <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19059/Capitulo4.pdf>
9. Siliceo, 2004, capacitación y desarrollo personal /training and personal development (4ta. ed).
10. Dessler, 1994, administración de recursos humanos, enfoque latinoamericano (5ta. ed).

11. Koontz H. Weihrich H. (s.f) Administración.
12. Stephen P. Robbins y Mary Coulter- Administración (8ta ed) (2005).
13. Aguilar –Santillana –RBA, Madrid, 2004 (1ra. ed).
14. Rodríguez 2005 – Administración moderna del personal (2da. ed).
15. Bohlander, Snell y Sherman- Administración de recursos humanos (2007) (12va. ed).

ANEXOS

Anexo 1

Evaluación Integral

a) Contacto inicial

- Antecedentes

Fercompaiz es una empresa familiar líder en el mercado que se dedica a la venta de materiales de construcción así como una gran variedad de artículos de ferretería, la cual nace del sueño que un día tuvo un hombre emprendedor oriundo en Puerto Barrios, Izabal quien apoyado en un principio por su hermana han logrado expandirse exitosamente en el Oriente y Nor-oriente de Guatemala posicionándose en el gusto del cliente por la calidad del producto amable atención, precios bajos y un amplio stock de productos necesarios para la construcción; cumpliendo por el objetivo primordial plasmado en su eslogan el cual dice: “Nuestro afán es servirle, pero servirle bien “.

Desde el primer día en que abrieron sus puertas al público en Junio 2006 han enfocado sus esfuerzos en consolidarse en el gusto de sus clientes para lo cual han establecido sus estrategias siempre pensando en el bienestar común.

Actualmente existen cinco sucursales mismas que aunque poseen la misma razón social gozan la autonomía de contar cada una con diferente número de identificación tributaria, siendo esto un factor de diferencia y aunque comparten los mismos objetivos pueden tomar decisiones propias que hagan crecer el negocio, basándose siempre en la unidad familiar.



Mantener un sólido posicionamiento y liderazgo comercial en cuanto a la venta de materiales de construcción y ferretería en general, superando las perspectivas de calidad y servicio de nuestros clientes, gracias al apoyo incondicional de un comprometido equipo de trabajo, permitiéndonos así sostener un alto grado de responsabilidad social y comercial que nos garantice solidez financiera y crecimiento sostenible.

- **Misión**

Ser una empresa que trabaja para brindar a sus clientes la mayor diversidad en materiales de construcción y de ferretería en general, bajo premisas de precio, calidad y servicio acorde a las exigencias del mercado, comprometiéndonos con la capacitación constante de nuestro recurso humano, para que este sea altamente calificado, productivo y comprometido a mantener la preferencia y satisfacción de nuestros clientes; con la finalidad de generar un crecimiento rentable, en beneficio de todos que nos permita mantener y mejorar cada día la calidad y servicio prestado.

- **Objetivos**

- ✓ **General**

Suministrar un sistema de gestión y organización planificada de todas las actividades económicas y de recurso humano que vinculan a la ferretería en el desarrollo de su objeto comercial, con una gama de productos y precios competitivos, mediante una plataforma tecnológica y recursos en el medio, que den respuesta a unas funciones empresariales más productivas y competitivas, para un mejor servicio y satisfacción a las necesidades de los clientes, brindándoles productos y servicio de calidad y aspirando siempre a distinguirse entre los mejores.

✓ Específicos

- ✓ Aumentar el rendimiento del personal capacitado.
- ✓ Incentivar al personal para que la aplicación de lo aprendido en la capacitación, sea correcto.
- ✓ Mejorar cada día nuestro servicio de atención al cliente para ser competitivos.
- ✓ Desarrollar estrategia efectiva para mantener un personal calificado.
- ✓ Sistematizar los procesos para una mejor atención al cliente.
- ✓ Implementar estrategias para atraer nuevos clientes y fidelizarlos.

✓ Estrategias

- ✓ Ser una ferretería de credibilidad, trabajadora, responsable y sociable a nivel nacional e internacional.
- ✓ Trabajar para lograr ser una ferretería de alto desempeño.
- ✓ Desarrollar acciones para proveer sus productos y servicios de calidad.
- ✓ Desarrollar campañas para lograr más clientes.

✓ Valores

Los valores son las formas deseables de ser y actuar de las personas, que posibilitan la construcción de la convivencia para el logro de los objetivos de la empresa.

✓ Respeto

Aceptar y valorar a las personas promoviendo el estado de igualdad y respeto entre los compañeros de trabajo, llamando a cada uno por su nombre, evitando los apodos y palabras ofensivas para mejorar las relaciones interpersonales. Tener en cuenta las opiniones.

✓ Responsabilidad

Cumplir a cabalidad los deberes y compromisos asignados, haciendo las cosas bien a la primera vez. Ser puntual en horario de trabajo y cumplir totalmente las obligaciones encomendadas de manera responsable para el logro de los objetivos empresariales.

✓ Transparencia

Realizar nuestras actuaciones de manera sincera, honesta y con rectitud en todo momento, sin que genere el mínimo de duda y expresando la verdad en todas las situaciones que se presenten.

✓ Colaboración

Brindar ayuda a los demás en el momento apropiado para fortalecer el trabajo en equipo y lograr el cumplimiento de las metas empresariales.

✓ Confianza

Es la seguridad, transparencia y excelente comunicación que irradia una persona para buena ejecución de sus actividades para el logro de los objetivos empresariales.

- Base legal

La patente de comercio de Fercompaiz Santo Tomás fue constituida el 16 de Junio de 2,006 siendo su representante y su gerente general Ottoniel Paiz Chacón, con el objetivo de venta de todos los artículos para construcción y ferretería.

Patente de Comercio de Empresa
REGISTRO MERCANTIL DE LA REPUBLICA
GUATEMALA, C. A.

E - FERO 1

La Empresa Mercantil

FERCOMPAIZ SANTO TOMAS

Fue inscrita bajo el número de Registro 420269 Folio 202 Libro 311 de Empresas Mercantiles

Número de Expediente 21501 - 2006 Categoría UNICA

Dirección Comercial CALLE PRINCIPAL SANTO TOMAS DE CASTILLA BARRIO EL PUEBLITO, PUERTO BARRIOS, IZABAL

Objeto EXTRACCION, PROCESAMIENTO, DISTRIBUCION, COMERCIALIZACION, TRANSPORTE, IMPORTACION, EXPORTACION, REPRESENTACION, ASESORIA, ALQUILERES Y COMPRA VENTA DE TODO TIPO DE MATERIA PRIMA Y OTROS QUE CONSTAN EN LA ESCRITURA SOCIAL.

Fecha de inscripción 16 JUNIO 2006

Nombre Propietario (S) FERCOMPAIZ SANTO TOMAS SOCIEDAD ANONIMA

Nacionalidad GUATEMALTECA Documento de identificación *****

Extendida en *****

Dirección de Propietario CALLE PRINCIPAL BARRIO EL PUEBLITO SANTO TOMAS DE CASTILLA, PUERTO BARRIOS, IZABAL

Clase de Establecimiento SOCIEDAD MERCANTIL Representante GERENTE GENERAL Y REPRESENTANTE LEGAL

Fecha de emisión de este Formulario: Guatemala 16 JUNIO de 2006

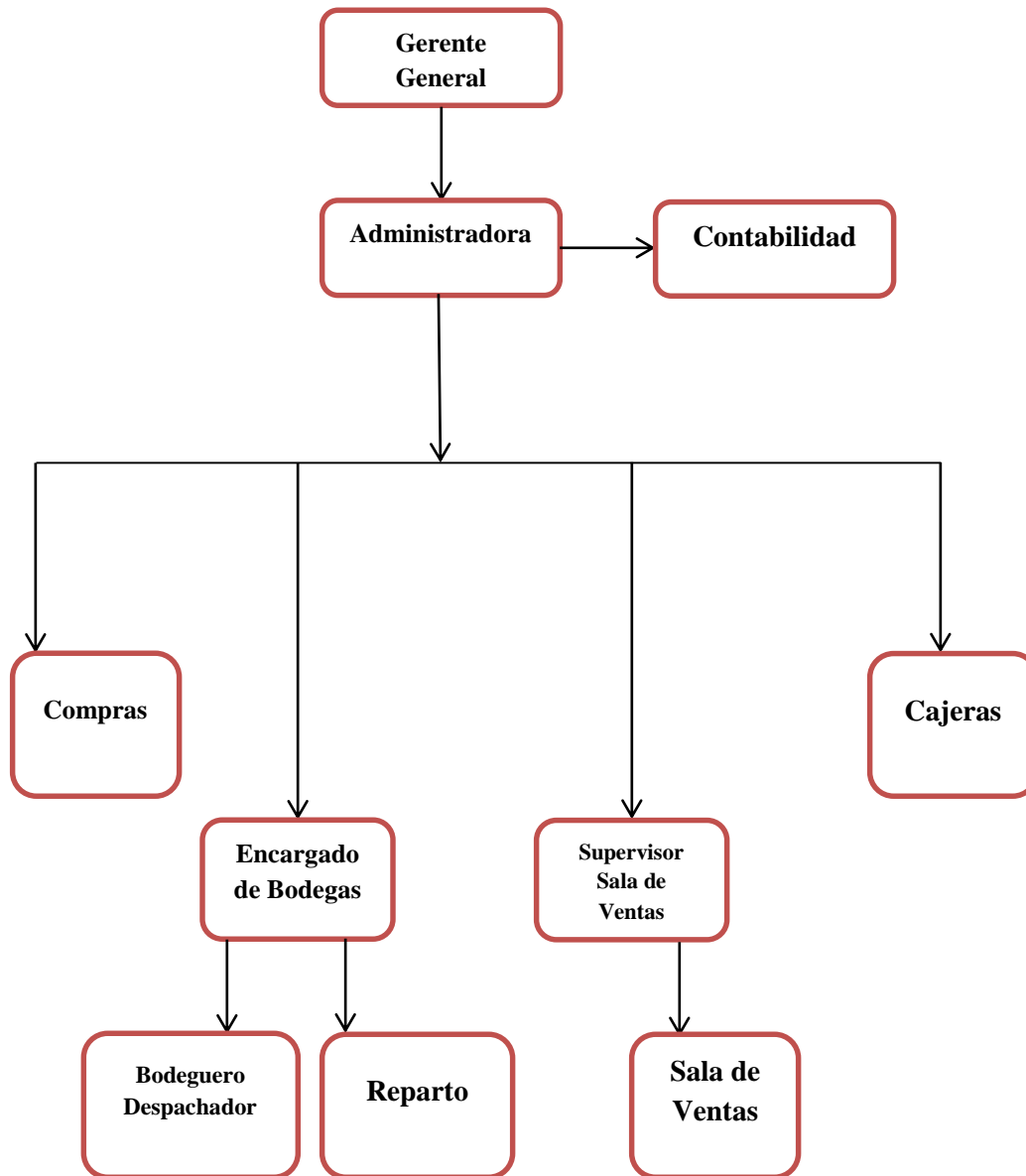
HECHO POR: *M. Díaz*
 MARTA GEORGINA GALINDO DIAZ

Registador Mercantil *[Firma]*
 Registrador Mercantil *[Firma]*

NOTA: Esta patente deberá ser colocada en lugar visible.

- Organigrama

Ferretería Fercompaiz Santo Tomás de Castilla está conformada por 7 departamentos la cual está conformada de siete departamentos gerente general dirección a cargo del señor Ottoniel Paiz Chacón quien a su vez es el representante legal de la empresa.



Fuente: Elaboración propia

✓ Carta de autorización



Universidad Panamericana
Sede Puerto Barrios, Izabal
Escuela Normal de Educación Física
Complejo Deportivo, Santo Tomás de castilla, Puerto Barrios, Izabal
Teléfono: 5517-6978. Correo: upanabarríos@gmail.com

Puerto Barrios, Izabal 10 de Marzo de 2014

Señor:

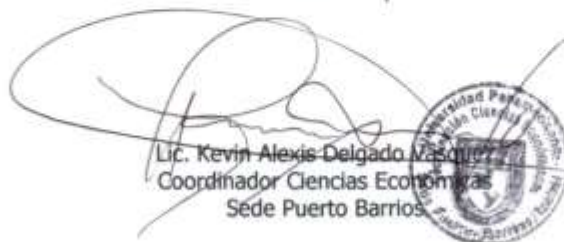
Ottoniel Paiz Chacon
Fercompaiz Santo Tomas S.A
Presente

Estimado Señor Ottoniel Paiz Chacon, es un gusto saludarle de la coordinación de Universidad Panamericana-UPANA-, sede Puerto Barrios, Izabal y desearle éxitos frente a sus labores cotidianas dentro de tan prestigiosa institución.

La presente tiene como fin primordial solicitar de sus buenos oficios, para que se le pueda dar la oportunidad a: **Carmen Andrea Sánchez Martínez**, estudiante de esta casa de estudios, quien cursa su cierre académico de la carrera de Administración de Empresas, para que realice su **Proyecto de Investigación** para optar el grado académico de Licenciada en Administración de Empresas.

Por lo anterior quedamos agradecidos por la atención a la presente.

Atentamente;


Lic. Kevin Alexis Delgado Masquero
Coordinador Ciencias Económicas
Sede Puerto Barrios




OTTONIEL PAIZ CHACON
FERCOMPAIZ SANTO TOMAS

a) Instrumentación



Universidad Panamericana de Guatemala

Facultad de Ciencias Económicas

Programa ACA Puerto Barrios Izabal

Licenciatura en Administración de Empresas

Instrumento para recopilación de información para el contacto inicial

Datos generales	
1.	Nombre de la empresa: _____
2.	Tipo de empresa: _____
3.	Fecha de constitución: _____
4.	Actividad económica: _____
5.	Dirección: _____
6.	Teléfono (s): _____
7.	E-mail: _____
8.	Representante legal: _____
9.	Gerente General _____
Captura de información	
Fecha: del: _____ al: _____	
A cargo de: _____	



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de entrevista inicial dirigida a Fercompaiz Santo Tomás de Castilla S.A.

Buen día, soy estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Panamericana de Guatemala, me encuentro realizando la Práctica Empresarial Dirigida por lo que con el propósito de fundamentar el trabajo de investigación necesito su colaboración en el sentido de responder las siguientes interrogantes.

I. Información Empresarial

1) ¿Considera usted que cuenta con el personal adecuado en cada área de trabajo?

SI

NO

2) ¿La empresa utiliza algún método de incentivo para el personal?

SI

NO

3) ¿Considera usted que en Fercompaiz Santo Tomás existe una comunicación adecuada entre colaboradores y jefes?

SI

NO

4) ¿Se cuenta con un manual de políticas en Fercompaiz Santo Tomás?

SI

NO

5) ¿Se brinda constantemente capacitaciones en los nuevos productos que entran en la empresa?

SI

NO

6) ¿Se cumple con la meta de venta establecida mes a mes en Fercompaiz Santo Tomás?

SI

NO

7) ¿Se asignan funciones específicas para cada colaborador dentro de la empresa?

SI

NO

8) ¿Se brinda motivación al colaborador por realizar más ventas en el mes?

SI

NO

9) ¿Se realizan clínicas de ventas con los colaboradores constantemente?

SI

NO

10) ¿Se realiza algún tipo de actividad creativa al finalizar cada cierre de mes?

SI

NO

Gracias por su colaboración

b) Recopilación de la información



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Puerto Barrios Izabal
Licenciatura en Administración de Empresas

Instrumento para recopilación de información para el contacto inicial

Datos generales	
1. Nombre de la empresa:	<u>Fercompaiz Santo Tomás</u>
2. Tipo de empresa:	<u>Distribuidora</u>
3. Fecha de constitución:	<u>16 de junio 2,006</u>
4. Actividad económica:	<u>Compra y venta de todo material para construcción</u>
5. Dirección:	<u>Barrio el Pueblito Santo Tomás de Castilla Puerto Barrios, Izabal</u>
6. Teléfono (s):	<u>79483362</u>
7. E-mail:	<u>fercompaizst@yahoo.com</u>
8. Representante legal:	<u>Ottoniel Paiz Chacón</u>
9. Gerente General:	<u>Cintia Concepción Peña de Paiz</u>
Captura de información	
Fecha: del:	<u>15/02/2015 al 02/05/2015</u>
A cargo de:	<u>Carmen Andrea Sánchez Martínez</u>



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de entrevista inicial dirigida a Fercompaiz Santo Tomás de Castilla S.A.

Buen día, soy estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Panamericana de Guatemala, me encuentro realizando la Práctica Empresarial Dirigida por lo que con el propósito de fundamentar el trabajo de investigación necesito su colaboración en el sentido de responder las siguientes interrogantes.

I. Información Empresarial

1) ¿Considera usted que cuenta con el personal adecuado en cada área de trabajo?

SI

NO

2) ¿La empresa utiliza algún método de incentivo para el personal?

SI

NO

3) ¿Considera usted que en Fercompaiz Santo Tomás existe una comunicación adecuada entre colaboradores y jefes?

SI

NO

4) ¿Se cuenta con un manual de políticas en Fercompaiz Santo Tomás?

SI

NO

5) ¿Se brinda constantemente capacitaciones en los nuevos productos que entran en la empresa?

SI

NO

6) ¿Se cumple con la meta de venta establecida mes a mes en Fercompaiz Santo Tomás?

SI

NO

7) ¿Se asignan funciones específicas para cada colaborador dentro de la empresa?

SI

NO

8) ¿Se brinda motivación al colaborador por realizar más ventas en el mes?

SI

NO

9) ¿Se realizan clínicas de ventas con los colaboradores constantemente?

SI

NO

10) ¿Se realiza algún tipo de actividad creativa al finalizar cada cierre de mes?

SI

NO

Gracias por su colaboración

b) Análisis de la información

Tabla 1

Respuestas generales a entrevista dirigida al gerente general de Fercompaiz Santo Tomás de Castilla

Preguntas	Respuestas consolidada
1)¿Considera usted que cuenta con el personal adecuado en cada área de trabajo?	Si, cuenta con la persona adecuado en cada área de trabajo.
2) ¿La empresa utiliza algún método de incentivo para el personal?	No, cuentas con incentivos para el personal de trabajo.
3) ¿Considera usted que en Fercompaiz Santo Tomás existe una comunicación adecuada entre colaboradores y jefes?	Si, cuenta con comunicación adecuada entre colaboradores y jefes.
4)¿Se cuenta con un manual de políticas en Fercompaiz Santo Tomás?	Si, saben todas las políticas internas de la empresa.

<p>5) ¿Se brinda constantemente capacitaciones en los nuevos productos que entran en la empresa?</p>	<p>No, realizan constantes capacitaciones entre los jefes y los visitantes.</p>
<p>6) ¿Se cumple con la meta de venta establecida mes a mes en Fercompaiz Santo Tomás?</p>	<p>Si, se logran llegar a las metas de ventas mes a mes.</p>
<p>7)¿Se asignan funciones específicas para cada colaborador dentro de la empresa?</p>	<p>Si, cada colaborador sabe en sus funciones en su área de trabajo.</p>
<p>8) ¿Se brinda motivación al colaborador por realizar más ventas en el mes?</p>	<p>No, realizan motivaciones para cada colaborador por la realización de sus ventas.</p>
<p>9) ¿Se realizan clínicas de ventas con los colaboradores constantemente?</p>	<p>No, se realizan clínicas de ventas para los colaboradores.</p>
<p>10) ¿Se realiza algún tipo de actividad creativa al finalizar cada cierre de mes?</p>	<p>No, realizan actividades creativas al finalizar el mes.</p>

Fuente: elaboración propia

Anexo 2

Diagnóstico

a) Foda

- Foda por áreas

La matriz foda es una herramienta de análisis en donde se reflejan las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que tiene una empresa, con el propósito de mejorar los objetivos y planes de acción de la organización.

Es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio de la empresa permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

Análisis Foda			
Gerencia general			
Análisis Interno		Análisis Externo	
Fortalezas (Positivas)	Debilidades (Negativas)	Oportunidades (Positivas)	Amenazas (Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Misión de Visión definida. ✓ Cuenta con el personal idóneo en cada área de trabajo. ✓ Tienen bien Establecidas las Políticas de la Empresa. ✓ Poseen Experiencia en los Productos que se Venden dentro de La empresa. 	<p>“No se realizan clínicas De ventas para apoyo de los colaboradores”.</p> <p>“Falta de actividades creativas con los Colaboradores”.</p>	<p>“Presentación de los nuevos productos en el mercado”.</p> <p>“Apoyo constante por los viajeros”.</p> <p>“Estrategias de los viajeros para mantener Todos los productos De calidad”.</p>	<p>“Constante demanda en el Mercado”.</p> <p>“Competencia de nuevas ferreterías.</p>

Fuente: elaboración propia.

Análisis Foda			
Finanzas			
Análisis Interno		Análisis Externo	
Fortalezas (Positivas)	Debilidades (Negativas)	Oportunidades (Positivas)	Amenazas (Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Precios Accesibles. ✓ Solvencia Económica. ✓ Mano de obra Calificada. ✓ Tecnología Actualizada (Equipo). 	<ul style="list-style-type: none"> “Falta de control Interno”. “ Escasez de recursos” “Falta de Planificación”. 	<ul style="list-style-type: none"> “Mercados Locales” “Globalización” “Inversión extranjera”. 	<ul style="list-style-type: none"> “ Nuevos Impuestos” “ Delincuencia” “ Devaluación de la Moneda”.

Fuente: elaboración propia.

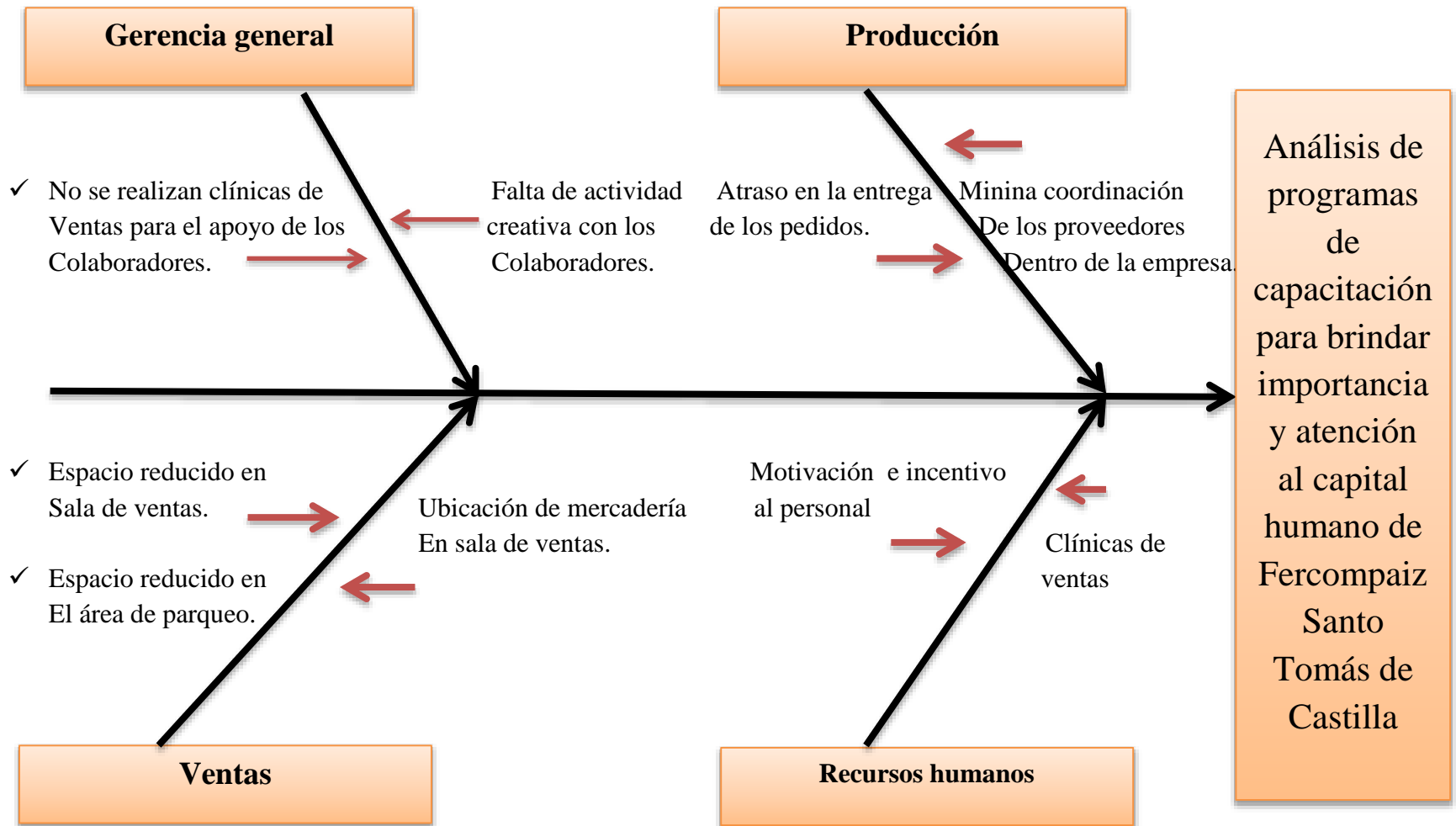
Análisis Foda			
Ventas			
Análisis Interno		Análisis Externo	
Fortalezas (Positivas)	Debilidades (Negativas)	Oportunidades (Positivas)	Amenazas (Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención Personalizada. ✓ Cartera de Clientes cautivos. ✓ Precios Competitivos al Alcance de sus Bolsillos. ✓ Proceso de Recepción de Mercadería. ✓ Objetivos en Ventas bien Definidos. 	<ul style="list-style-type: none"> “Espacio reducido en Sala de ventas”. “Espacio reducido en El área de parqueo”. “Ubicación de mercadería en la sala de ventas”. 	<ul style="list-style-type: none"> “Actuación como Distribuidores autorizados de marcas Reconocidas”. “Expandir su medio De reparto vía acuática”. “planes de crédito Con financiamiento en banca nacional”. 	<ul style="list-style-type: none"> “ Inseguridad en la empresa”. “Competencia de Grandes cadenas de ferreterías”. “Delincuencia”.

Fuente: elaboración propia

Análisis Foda			
Recursos humanos			
Análisis Interno		Análisis Externo	
Fortalezas (Positivas)	Debilidades (Negativas)	Oportunidades (Positivas)	Amenazas (Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Talento Humano capacitado. ✓ Personal Flexible al cambio. ✓ Recursos Informáticos. ✓ Se cuenta con Auditoria externa. ✓ Experiencia y Conocimiento en Sus productos. 	<ul style="list-style-type: none"> “Motivación e Incentivo al personal”. “Personal calificado En asesoría al cliente”. “Clínicas de ventas”. “Falta de compromiso laboral”. “Falta de capacitación y desarrollo”. “Falta de motivación”. “Falta de rotación de Del personal”. 	<ul style="list-style-type: none"> “Disponibilidad del Colaborador”. “ Progreso en el Desarrollo luego De la capacitación”. “Creación de Unidades”. 	<ul style="list-style-type: none"> “ Nuevos Competidores”. “ Índice inflacionario”

Fuente: elaboración propia

• Diagrama causa- efecto



Anexo 3



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas
Práctica Empresarial Dirigida –PED-

Guía de entrevista dirigida al gerente general y administrador de Fercompaiz Santo Tomás de Castilla S.A.

Buen día, soy estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Panamericana de Guatemala, realizo mi práctica empresarial – Tesis-; necesito su apoyo en responder las siguientes interrogantes.

1. ¿Considera usted que el personal de Fercompaiz Santo Tomás brinda un servicio adecuado a los clientes que lo visitan?

2. ¿Brindan información necesaria a sus colaboradores?

3. ¿Se puede observar el interés de los colaboradores en sus puestos de trabajo?

4. ¿Cuentan con una buena comunicación entre colaborador / gerente?

5. ¿Considera usted que existe un clima laboral favorable dentro de la tienda de Fercompaiz Santo Tomás?

6. ¿Considera que en Fercompaiz Santo Tomás demuestra comprensión ante sus colaboradores?

7. ¿Cuentan con programas de capacitación hacia sus colaboradores?

8. ¿Brindan soluciones satisfactorias a los inconvenientes dentro de la tienda?

9. ¿Es la motivación hacia el colaborador la prioridad de Fercompaiz Santo Tomás?

10. ¿Ha considerado Fercompaiz Santo Tomás incentivar a los colaboradores por su buen desempeño?

Gracias por su colaboración

Anexo 4



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas
Práctica Empresarial Dirigida –PED-

Encuesta dirigida al personal de Fercompaiz Santo Tomás de Castilla S.A.

Buen día, soy estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Panamericana de Guatemala, realizo mi práctica empresarial – Tesis-; necesito su apoyo en responder las siguientes interrogantes.

Instrucciones: Marca con una “X” en el cuadro, la respuesta a su elección.

1. ¿Considera que en Fercompaiz Santo Tomás existen programas de capacitación para motivar a su personal?

Sí

No

2. ¿Cree usted que es de gran importancia la capacitación del personal de Fercompaiz Santo Tomás?

Sí

No

3. ¿Fercompaiz Santo Tomás vela por las necesidades de personal para un mejor desempeño?

Sí

No

4. ¿Considera que el personal de Fercompaiz está capacitado para dar un buen servicio a los clientes que lo visitan?

Sí

No

5. ¿Existe algún tipo de motivación dentro de Fercompaiz Santo Tomás para cada área de trabajo?

Sí

No

6. ¿El personal de Fercompaiz cumple con las expectativas para satisfacer las necesidades de sus clientes?

Sí

No

7. ¿Cree usted que Fercompaiz Santo Tomás es una institución competitiva en el mercado de Izabal?

Sí

No

8. ¿Considera usted que Fercompaiz Santo Tomás cuenta con el presupuesto necesario para brindar capacitación hacia sus colaboradores?

Sí

No

9. ¿En Fercompaiz Santo Tomás su prioridad es la motivación de sus colaboradores?

Sí

No

10. ¿Fercompaiz Santo Tomás reconoce los esfuerzos de sus colaboradores?

Sí

No

Gracias por su colaboración