

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



“PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL RECURSO HUMANO EN
LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR FERRETERO DEL MUNICIPIO DE SAN
SALVADOR.”

PRESENTADO POR:

VANESSA MARIBEL HENRÍQUEZ GONZÁLEZ

FLOR DE MARÍA URBINA LÓPEZ

KAREN CAROLINA LÓPEZ

Para optar al grado de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MARZO 2013

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMERICA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a DIOS por darme sabiduría y fortaleza, por guiar mis pasos a lo largo de mi vida y permitirme cumplir una meta más en mi vida.

A mis padres por su amor y apoyo incondicional tanto en lo económico como en lo emocional, por confiar en mí y por sus consejos durante toda mi vida y en especial en el trayecto de mi carrera universitaria.

A mis hermanos por aconsejarme y transmitirme confianza y motivarme a seguir adelante.

A mi novio por su apoyo y motivación a seguir adelante y buenos deseos y palabras de ánimo en todo momento.

A mis compañeras por su esfuerzo para hacer posible el cumplimiento de ésta meta.

Vanessa Maribel Henríquez González.

Padre Celestial te doy gracias por la misericordia que has tenido para conmigo, en haberme permitido llegar hasta el final de mi carrera universitaria, he confirmado hasta este momento tu fidelidad y el respaldo que me has dado durante todo este trayecto. Sé que todas las personas que permitiste se cruzaran en mi camino fue para que aprendiera algo de ellas y en la mayoría de casos para sembrar una hermosa amistad, también los Ángeles terrenales que estuvieron apoyándome siempre: Mi mamá, mis hermanos, mi amiga Daysi Erazo, y por último y no menos importante esas dos personas que han completado mi ser: Mi Esposo Ángel Rosa y mi pequeño corazón Ángel Mateo Rosa Urbina. Por todo lo anterior Mi Dios quiero decirte que este logro es para tu Gloria y Honra.

Flor de María Urbina

Agradezco mi Dios por guiarme en mi camino y porque nunca me ha desamparado.

A mi madre por su apoyo incondicional, porque nunca se rinde, por confiar en mí. Porque por ti madre no me he rendido y para ti es este logro. **A mi esposo y mi hijo** por su amor y apoyo.

A mis compañeras por las dificultades superadas. **A mis hermanos**, Rosy, Pasy y Erick por el apoyo y motivación que me brindaron.

Karen Carolina López de Erazo

A nuestra Docente Directora: Lic. Sandra Elizabeth Ruiz, por su dedicación y por orientar este esfuerzo; por la confianza y enseñanza durante el desarrollo del Trabajo de Investigación.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

Ing. Mario Roberto Nieto Lovo

SECRETARIA GENERAL

Dra. Ana Leticia de Amaya

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

MSC. Roger Armando Arias

SECRETARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Mae. José Ciriaco Gutiérrez

COORDINADOR DEL SEMINARIO

Lic. Rafael Arístides Campos

DOCENTE DIRECTOR

Licda. Sandra Elizabeth Ruiz Valencia

ÍNDICE

| CONTENIDO | PÁGINA |
|--|--------|
| RESUMEN..... | i |
| INTRODUCCIÓN..... | iii |
| CAPÍTULO I | |
| GENERALIDADES DE LA PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO Y PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL RECURSO HUMANO | |
| A. GENERALIDADES DE LA PEQUEÑA EMPRESA..... | 1 |
| 1. ANTECEDENTES..... | 1 |
| 2. IMPORTANCIA..... | 2 |
| 3. CARACTERÍSTICAS..... | 3 |
| 4. SITUACIÓN ACTUAL..... | 4 |
| 5. CLASIFICACIÓN..... | 5 |
| B. GENERALIDADES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS FERRETERAS..... | 5 |
| 1. DEFINICIÓN..... | 5 |
| 2. IMPORTANCIA..... | 5 |
| 3. MISIÓN..... | 6 |
| 4. VISIÓN..... | 7 |
| 5. VALORES..... | 7 |
| 6. CARACTERÍSTICAS..... | 7 |
| 7. SITUACIÓN ACTUAL..... | 7 |
| 8. MARCO LEGAL..... | 8 |

| | | |
|-----|--|----|
| C. | GENERALIDADES DEL RECURSO HUMANO..... | 11 |
| 1. | DEFINICIÓN..... | 11 |
| 2. | IMPORTANCIA..... | 12 |
| 3. | CARACTERÍSTICAS..... | 12 |
| D. | GENERALIDADES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN..... | 13 |
| 1. | DEFINICIÓN..... | 13 |
| 2. | IMPORTANCIA..... | 13 |
| 3. | OBJETIVOS..... | 14 |
| 4. | BENEFICIOS..... | 14 |
| 5. | DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.. | 16 |
| 6. | TÉCNICAS PARA DETERMINAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN..... | 16 |
| 7. | MÉTODOS DE CAPACITACIÓN..... | 18 |
| 8. | PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN..... | 19 |
| 9. | TIPOS DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN..... | 20 |
| 10. | EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN..... | 20 |

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL RECURSO HUMANO EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR FERRETERO DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR

| | | |
|----|--------------------------------------|----|
| A. | IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 22 |
|----|--------------------------------------|----|

| | | |
|----|--|----|
| B. | OBJETIVOS..... | 22 |
| 1. | GENERAL..... | 22 |
| 2. | ESPECÍFICOS..... | 22 |
| C. | METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 23 |
| 1. | MÉTODO..... | 23 |
| 2. | TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | 23 |
| 3. | TIPO DE DISEÑO..... | 24 |
| 4. | FUENTES DE INFORMACIÓN..... | 24 |
| a) | Primarias..... | 24 |
| b) | Secundarias..... | 24 |
| D. | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN..... | 25 |
| 1. | Técnicas..... | 25 |
| a) | Encuesta..... | 25 |
| b) | Entrevista..... | 25 |
| c) | Observación Directa..... | 26 |
| 2. | Instrumentos..... | 26 |
| a) | Cuestionario..... | 26 |
| b) | Guía de Preguntas..... | 26 |
| c) | Presencia Física..... | 26 |
| E. | UNIVERSO Y MUESTRA..... | 27 |
| 1. | Determinación del Universo..... | 27 |
| 2. | Cálculo de la Muestra..... | 27 |

| | | |
|----|-----------------------------------|----|
| F. | TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN..... | 28 |
|----|-----------------------------------|----|

DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO PARA EL FORTALECIMIENTO DEL RECURSO HUMANO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS FERRETERAS DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR

| | | |
|----|---|----|
| A. | Filosofía Empresarial..... | 29 |
| 1. | Misión, Visión y Valores..... | 29 |
| 2. | Estructura Organizativa..... | 29 |
| B. | Motivación..... | 29 |
| C. | Trabajo en Equipo..... | 30 |
| D. | Liderazgo..... | 30 |
| E. | Incentivos..... | 30 |
| F. | Atención al Cliente..... | 31 |
| G. | Estructura Física del Sector ferretero..... | 31 |
| H. | Manuales Administrativos..... | 31 |
| I. | Alcances..... | 33 |
| J. | Limitaciones..... | 34 |
| K. | Conclusiones..... | 35 |
| L. | Recomendaciones..... | 36 |

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL RECURSO HUMANO EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR FERRETERO DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR

| | | |
|----|--|----|
| A. | IMPORTANCIA..... | 37 |
| B. | OBJETIVOS..... | 37 |
| | 1. GENERAL..... | 37 |
| | 2. ESPECÍFICOS..... | 37 |
| C. | FILOSOFIA EMPRESARIAL..... | 38 |
| | 1. Misión..... | 38 |
| | 2. Visión..... | 38 |
| | 3. Valores..... | 38 |
| | 4. Políticas..... | 39 |
| | 5. Estructura Organizativa..... | 40 |
| | a) Organigrama..... | 40 |
| | b) Funciones Principales..... | 41 |
| | c) Perfil de Puestos..... | 42 |
| D. | ESTRUCTURA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL RECURSO HUMANO..... | 47 |
| | 1. Objetivos..... | 47 |
| | 2. Políticas..... | 47 |
| | 3. Finalidad..... | 47 |
| | 4. Responsabilidad..... | 48 |
| E. | PLAN DE CAPACITACIÓN..... | 48 |
| | 1. Inducción..... | 49 |
| | 2. Capacitación en el puesto de trabajo..... | 49 |
| | 3. Seminarios..... | 49 |

| | | |
|----|--|----|
| F. | ÁREAS DE CAPACITACIÓN..... | 50 |
| G. | PROGRAMA DE CAPACITACIÓN..... | 56 |
| H. | CUADRO INTEGRADO DE LA INVERSIÓN DEL PROYECTO..... | 57 |
| I. | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES..... | 58 |
| J. | MECANISMO DEL SEGUIMIENTO DE CONTROL..... | 59 |
| K. | GUÍA PARA IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS..... | 59 |
| L. | BIBLIOGRAFÍA..... | 60 |

ANEXOS

RESUMEN

En la actualidad, la pequeña empresa del sector ferretero, afronta problemas, que lo vuelven vulnerable (Está en plena competencia con empresas similares o de mayor tamaño, una mayor complejidad de las funciones, la ausencia de una estrategia que les permita actuar competitivamente, etc.); Para tratar de resolver esta situación es necesario afrontar el problema con un marco adecuado que, por un lado crea ámbitos de actuación para su función; y por otro haga de la productividad y competitividad sus principales objetivos.

Es por ésta razón que el principal objetivo de la investigación es elaborar un plan de capacitación que permita fortalecer al sector ferretero de la pequeña empresa del municipio de san salvador por medio del fortalecimiento del recurso humano, proporcionándole herramientas que contribuyan al desarrollo de las ferreterías y así superar sus áreas vulnerables en cuanto a Recurso Humano se refiere.

El método que se utilizó para recopilar y analizar la información es el método científico hipotético deductivo, la característica de este, es que permite investigar un problema desde el todo hacia las partes, es decir, se analizó el concepto para llegar a los elementos en estudio. Para ello fue necesario recolectar información de fuentes primarias y secundarias a través de técnicas como la observación directa, entrevistas y encuestas; los instrumentos utilizados fueron el cuestionario dirigido a los empleados, guía de preguntas dirigida a los propietarios y presencia física. A través de ello se concluyó que las pequeñas empresas del sector ferretero del Municipio de San Salvador, carecen de una estructura organizativa formal, tampoco cuentan con una **filosofía empresarial** visible que permita conocer el rumbo de la empresa y no cuentan con planes de capacitación

para el Recurso Humano. Es por esto que se recomienda crear planes de capacitación, también dar a conocer a los empleados la misión, visión y valores a fin de que ellos contribuyan al logro de los objetivos que persigue la empresa y diseñar una estructura organizativa que les permita facilitar a cada uno de los empleados sus funciones y así mejorar en sus procesos administrativos.

Por lo cual se elaboró la propuesta de un plan de capacitación, el cual tiene como objetivo, fortalecer el Recurso Humano de las pequeñas empresas.

En dicho plan se ha planteado la Misión, Visión, Valores, Políticas y una estructura organizativa detallada a través de un organigrama, todo esto les permitirá conocer los elementos esenciales que toda empresa debe poseer. El plan de capacitación se ha propuesto de la siguiente manera: Inducción, capacitación en el puesto de trabajo, seminarios, la estructura del programa capacitación a impartir, cronograma de las actividades a realizar y la inversión que las empresas tienen que hacer para llevar a cabo el programa de capacitación en el Sector Ferretero del Municipio de San Salvador.

INTRODUCCIÓN

La sociedad está en constante cambio y las empresas deben cambiar sus estrategias de tal forma que se logren adaptar a estos cambios, esto requiere un proceso de preparación interna para obtener una empresa más competitiva y que logre una mayor solidez en el mercado. El recurso más importante en una empresa es el recurso humano ya que por medio de este se logrará la consecución de los objetivos de la empresa, es por eso que en este documento se exponen elementos que puedan incentivar a los propietarios de las pequeñas empresas ferreteras del municipio de San Salvador para capacitar a su personal y así contar con un personal más eficiente y eficaz.

El Capítulo I de la presente investigación contiene las generalidades de la Pequeña Empresa del Sector Ferretero, como también sus antecedentes. Además se incluye los fundamentos teóricos identificando los aspectos más importantes de los mismos, de los cuales se mencionan los siguientes: antecedentes, importancia, características, situación actual y clasificación. Contiene también los conceptos básicos del Recurso Humano y las generalidades de un plan de capacitación y los beneficios de este.

El Capítulo II contiene la metodología utilizada en la investigación, técnicas e instrumentos para la investigación de campo, después de la recolección de datos se llevó a cabo la tabulación y comentarios con el que se realizó el diagnóstico para la elaboración del Plan de Capacitación.

En el Capítulo III contiene la propuesta del Plan de Capacitación para la Pequeña Empresa del Sector Ferretero del Municipio de San Salvador, el cual servirá como una herramienta para el Fortalecimiento del Recurso Humano del Sector, este comprende la filosofía empresarial, estructura del plan, áreas de capacitación y la implementación de la propuesta.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO Y PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL RECURSO HUMANO.

A. GENERALIDADES DE LA PEQUEÑA EMPRESA

1. ANTECEDENTES

La Pequeña Empresa es una entidad independiente, creada para ser rentable, que no predomina en la industria a la que pertenece, cuya venta anual en valores, no excede de \$800,000.00 y que está conformada por un número de personas que no exceden de 50 empleados, además de aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; lo cual le permite dedicarse a la producción, transformación, y/o prestación de servicios, para satisfacer determinadas necesidades y deseos existentes en la sociedad.¹

En lo que respecta a la pequeña empresa, podemos señalar que siempre ha mostrado una relación de dependencia de la mediana y grande empresa, por su actividad económica, ya que aproximadamente del total de insumos utilizados para su producción un 90% provienen de estas empresas, ocasionándoles esto entre otras cosas: Un opacamiento en su actividad económica, bajos niveles de productividad y competitividad.

Desde el año 1980 la pequeña empresa ha ocupado una posición más relevante en la economía nacional como un sector decisivo en el desarrollo de este.

Algunas de las causas que estimularon la creación de nuevas pequeñas empresas son:

- ✓ El Desempleo
- ✓ El alto costo de la vida
- ✓ Vocación Empresarial

¹www.promonegocios.net

2. IMPORTANCIA

La participación de la pequeña empresa en la economía nacional, se observa en el hecho que se constituye más del 93% de las empresas nacionales, su contribución al Producto Interno Bruto (PIB), se estima entre el 25% y 40%.² Por otra parte genera más del 50% de los empleos totales, sobre todo el sector que la gran empresa no puede absorber por el bajo nivel de escolaridad, o sea el sector informal, por eso **la pequeña empresa contribuye considerablemente al desarrollo del país y forma parte importante de la economía nacional.**

A su vez la pequeña empresa contribuye la forma de producción más estrechamente ligada a los mercados nacionales y destinan casi la totalidad de su producción al mismo mercado. Pero la importancia de la pequeña empresa no se agota en el campo económico, también tiene fuerte relevancia a nivel social, estimarse que más de un millón y medio de personas, especialmente en ámbitos familiares desarrollan actividades generadoras de ingresos a través de la pequeña empresa.

El Gobierno reconoce que la pequeña empresa ha estado durante mucho tiempo casi al margen de las oportunidades y responsabilidades que ofrece y exige la economía nacional, sobre todo por su rol que la pequeña empresa genera como fuente de empleo, de bienes y servicios básicos, hace necesario aprovechar en la mayor medida, su enorme potencial productivo. Se reconoce que los productos y esfuerzos de la pequeña empresa, deben ser potencializados, de tal forma que se integran a la dinámica socioeconómica del país, haciendo por lo tanto imperativo crear condiciones que le permitan un mejor aprovechamiento, rentabilidad e incremento de sus activos.

² Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE)

3. CARACTERÍSTICAS

Las características principales de la pequeña empresa son las siguientes³:

Ritmo de crecimiento, por lo común superior al de la microempresa y puede ser aún mayor que el de la mediana o grande empresa

Mayor división del trabajo (que la microempresa) originada por una mayor complejidad de las funciones; así como la resolución de problemas que se presentan, lo cual requiere de una adecuada división de funciones y delegación de autoridad

Requerimiento de una mayor organización (que la microempresa) en lo relacionado en la coordinación del personal, y de los recursos materiales, técnicos y financieros

Capacidad para abarcar el mercado local, regional y nacional, y con las facilidades que proporciona la red de internet, puede traspasar las fronteras con sus productos. (especialmente si son digitales, como software, libros digitales), y servicios

Está en plena competencia con empresas similares (otras pequeñas empresas que ofrecen producto y/o servicios similares o parecidos)

Utiliza mano de obra directa, aunque en muchos casos tiene un alto grado de mecanización y tecnificación

³ Jack Fleitman, "Negocios Exitosos" Mc Graw Hill Interamericana Editores, 2000, Pág. 22

4. SITUACIÓN ACTUAL

En la actualidad, la pequeña empresa del sector ferretero afronta numerosos problemas, que lo vuelven vulnerables; las pequeñas empresas se encuentran en una posición débil y expuesta a fuertes dificultades por la competencia de unidades de mayor tamaño, sea en los mercados de insumos y productos como los de servicio, incluyendo capacitación y por supuesto crédito. Su dependencia de mercados internacionales; la ausencia de una estrategia que les permita actuar competitivamente les impide adaptarse con la celeridad y profundidad que exigen los cambios por la globalización. Para tratar de resolver ésta situación es necesario afrontar el problema con un enfoque integral que lleva a la creación de un marco adecuado que, por un lado cree ámbitos de actuación para su función; y por otro haga de la productividad y competitividad sus principales objetivos.

Una de las tareas más importantes hoy en día consiste en el fomento de un crecimiento económico, que facilitará a una parte creciente de la población con capacidad productiva una oportunidad de empleo en el sector formal y que aumenta realmente el poder adquisitivo de los sectores de la población con bajos ingresos.

Las pequeñas empresas pueden contribuir significativamente a éste proceso, actualmente ya representan el 50% aproximadamente de los puestos de trabajo en el sector informal, apoyan al producto nacional bruto con un valor entre 25 y 40%.

La producción de la pequeña empresa se caracteriza por una alta intensidad de trabajo para la generación de nuevos puestos de trabajo que requieren de inversiones relativamente bajas. Además depende de los círculos nacionales de economía, sus empleados por lo general provienen de sectores de la población con pocos ingresos y con desventajas sociales, no obstante las pequeñas empresas en El Salvador, pueden cumplir suficientemente con su función, como motor de empleo.⁴

⁴ www.esscribd.com

5. CLASIFICACIÓN

De acuerdo a la Dirección General de Estadística y Censos (DIGESTYC), para la clasificación de las empresas se ha tomado en cuenta los siguientes datos⁵:

| Clasificación | Personal Remunerado | Venta y otros ingresos / producción bruta (2) |
|----------------|---------------------|---|
| Micro | Hasta 10 | Hasta \$68,570.00 |
| Pequeña | Hasta 50 | Hasta \$800,000.00 |
| Mediana | Hasta 100 | Hasta \$7,000,000.00 |
| Grande | Más de 100 | Más de \$7,000,000.00 |

B. GENERALIDADES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS FERRETERAS EN EL SALVADOR.

1. DEFINICIÓN

Es un sector que comercializa diversidad de productos, de construcción, fontanería, electricidad, pintura, jardinería entre otros; formada por uno o más propietarios, está en el rango de 11 a 49 empleados, con activos no mayores a los \$800,000.00.⁶

Es un grupo de empresas cuya actividad es la transacción y comercialización de artículos ferreteros para la construcción y el hogar⁷

2. IMPORTANCIA

Las pequeñas empresas ferreteras constituyen un sector de gran importancia en el ámbito económico como en el social, generando ingresos al país y familias salvadoreñas por medio de la comercialización de los diferentes productos que venden, tratando de cubrir la demanda existente en el país.

⁵ www.digestyc.com

⁶ Dato proporcionado por la Dirección de Estadística y Censos (DIGESTIC)

⁷ Boletín Económico Social Trimestral (FUSADES) Enero-Marzo 2004

a) **Ámbito Económico:**

Dentro de las pequeñas empresas se encuentra el sector ferretero, quienes son de vital importancia para el país ya que son generadores de fuentes de ingresos, especialmente a países subdesarrollados como El Salvador, contribuyendo al crecimiento económico y sostenible del país.

La pequeña empresa ferretera, se considera importante ya que por medio de las actividades comerciales proporciona bienes y servicios, beneficiando a la población, ofreciendo materiales de calidad en el área ferretera y de construcción satisfaciendo la demanda del mercado nacional.

La pequeña empresa es catalogada importante por el Gobierno por ser la que más genera empleos, éste estima que las fuentes de trabajo que generan las pequeñas empresas en el país aportan el 40% del Producto Interno Bruto (PIB) salvadoreño y ocupa igual porcentaje de la Población Económicamente Activa (PEA).⁸

Según la Fundación Nacional para el Desarrollo (FUNDE), en el sector informal con respecto a impuestos se ubican muchas empresas pequeñas, y representan el 70% de los salvadoreños ocupados.⁹

b) **Ámbito social:**

Las pequeñas empresas ferreteras son de importancia para el país, ya que generan fuentes de empleo y absorben una buena parte de la población que busca mejores condiciones de vida. Según el análisis realizado por la Comisión Nacional de la Micro y Pequeñas Empresa (CONAMYPE), indican que las pequeñas empresas proporcionan empleo a un 38.20 % de la Población Económicamente Activa (PEA).

3. MISIÓN

La pequeña empresa ferretera no cuenta con una misión definida.

⁸El Financiero (La Prensa Gráfica pág. 10 y 36) 27-04-2004

⁹El Financiero (La Prensa Gráfica pág.28) 27-04-2004

4. VISIÓN

La pequeña empresa ferretera no cuenta con una visión definida.

5. VALORES

La pequeña empresa ferretera, no cuenta con valores definidos.

6. CARACTERÍSTICAS

- ✓ Tienen una infraestructura idónea
- ✓ Los propietarios y familiares son quienes las administran
- ✓ La mayoría no cuenta con sucursales
- ✓ Cuentan con una amplia línea de productos
- ✓ Son proveedores de las micro ferreterías
- ✓ No tienen los recursos para exportar
- ✓ Trabajan en base a créditos por medio de instituciones intermediarias
- ✓ Brindan créditos a los clientes mayoristas
- ✓ No tienen la capacidad de adquirir alta tecnología

7. SITUACIÓN ACTUAL

La pequeña empresa ferretera se ha visto en la necesidad de poder ser más competitiva en el mercado local, ya que tiene que demostrar que sus productos o servicios tienen éxito en dicho mercado.

Estas empresas se han visto afectadas con el **Tratado de Libre Comercio** (TLC) de EE.UU, ya que no poseen la capacidad de poder exportar sus productos ferreteros, porque no cuentan con los recursos necesarios para poder competir en un mercado extranjero.

Las empresas que más se benefician con el **Tratado de Libre Comercio** de EE.UU es la gran empresa, ya que tiene más posibilidades de poder exportar e importar, afectando a la pequeña empresa ferretera, creando un ambiente inestable.

Con la llegada de dicho tratado, no se descarta la decisión del cierre de algunas pequeñas empresas ferreteras nacionales, a causa del ingreso al país, de ciertas empresas extranjeras, ocasionando mayor competencia y nuevos retos para el sector ferretero. Así mismo, se genera un ambiente de supervivencia para las pequeñas

empresas ferreteras, porque tendrán que competir casi a un mismo nivel con otras empresas nacionales o extranjeras.

Es por ello que las pequeñas empresas ferreteras se han visto en la necesidad de contar con el respaldo de instituciones como la Comisión Nacional de la Micro y Pequeñas Empresa (CONAMYPE)¹⁰, Instituto de Formación Profesional (INSAFORP), Fundación Promotora de la Competitividad de la Micro y Pequeña Empresa (CENTROMYPE). Estas instituciones tienen como objetivo principal, capacitar al sector y transferir tecnología a los empresarios; ayudando al pequeño empresario ferretero a conseguir financiamiento con la banca y a tasas de intereses menores, creando una red financiera en beneficio del sector, ya que el aspecto financiero lo considera básico para el desarrollo de su negocio.

8. MARCO LEGAL

Toda empresa debe tomar en cuenta una serie de requisitos para poder operar en el mercado y tomar en cuenta el Marco Legal que deben aplicar entre ellos: Constitución de la República, Código de Comercio, Leyes Tributarias, Laborales, Municipales y otras a las cuales las empresas deben someterse y cumplir.

- a) Constitución de la República de El Salvador Art 115.

La Constitución de la República dice "El comercio, la industria y las prestaciones de servicio en pequeño son patrimonio de los salvadoreños por nacimiento y de los Centroamericanos naturales. Su protección, Fomento y desarrollo serán objeto de una ley"¹¹

- b) Código de Comercio Art. 1 y 103.

El Código de Comercio constituye las disposiciones que rige a los comerciantes y los actos de comercio. Los comerciantes son las empresas y las sociedades que ejercen el comercio. Los actos de comercio son los que tienen como objetivo el intercambio de bienes o cualquier otro tipo de transformación de una empresa o sociedad.

¹⁰ www.conamype.org

¹¹ Constitución de la República de El Salvador, Editorial Jurídica Salvadoreña, 1ra. Edición, El Salvador, enero, 1988 pág. 96

El código de comercio menciona que el capital mínimo con el que se podrá crear una sociedad será de \$2,000 dólares y las acciones de dicho capital serán de un valor nominal de un dólar o múltiplos enteros de uno. Al constituirse la sociedad, el capital social deberá estar íntegramente suscrito, no se permite aporte industrial y aquellos comerciantes individuales cuyo activo sea igual o superior a \$12,000 están obligados a depositar anualmente sus balances de fin de ejercicios en el Registro de Comercio estos deberán tener firma del propietario o representante legal y el contador para que se haga figurar en el registro de balances y cuando el activo sea superior a \$34,000 estos deberán de presentar además de los requisitos anteriores certificados por un auditor.

c) Leyes Tributarias

Es toda la legislación aplicable a los atributos que deben pagarse al Estado y dentro de estas tenemos el Código Tributario y su reglamento, La ley del impuesto a la transferencia de Bienes Muebles y a la prestación de Servicios y su reglamento, la ley del impuesto sobre la renta y su reglamento entre otras.

- ✓ Código Tributario: regula las obligaciones tributarias relacionadas con los tributos internos a través del establecimiento de principios y normas jurídicas aplicables a todos los tributos internos bajo la competencia del Ministerio de Hacienda. El Impuesto al Valor Agregado (IVA) es regulado por este código en muchos aspectos generales. El art. 141 menciona que los contribuyentes del Impuesto al Valor Agregado están obligados a llevar libros de compras y ventas en los que se registren estas operaciones así como también otros registros adicionales para el control del impuesto en mención. El impuesto sobre la renta es otro impuesto que los sujetos pasivos deben de cumplir, ya que estos obtienen ingresos por servicios de carácter permanente o por prestación de servicios y se les retendrá el monto que la ley dictamina por la actividad que el sujeto efectúa.¹²
- ✓ Reglamento de aplicación del código tributario. Pretende lograr una correcta aplicación del código tributario,

¹²Art. 156 del Código Tributario

contiene conceptos básicos del mismo ya que se relacionan con las obligaciones tributarias sustantivas y a la vez amplía algunos aspectos generales del mismo.

- ✓ Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA). Según el Art. 1 y 3 Constituye los estándares que rigen el pago del impuesto sobre los ingresos ya sea de la persona natural o jurídica.

d) Leyes Laborales

Las leyes laborales son las que velan que se cumplan los derechos de los trabajadores y que estos gocen de prestaciones necesarias como salud, pensiones, etc. Dentro de estas tenemos: el código de trabajo, ley del seguro social, ley del sistema de ahorro para pensiones.

- ✓ El código de trabajo: según el Art. 1 es el mediador de las relaciones patrono-empleado, ya que es por medio de este que ambas partes conocen sus deberes y obligaciones los que les ayuda a mantener una buena estabilidad laboral. El compromiso laboral debe ser efectuado en base a un contrato individual de trabajo, el cual es una garantía a favor del trabajador y su falta será imputable al patrono.
- ✓ La ley del seguro social, según Art. 2 y 3 se encarga de velar el régimen del seguro social ya que mediante ésta ley debe de cubrirse los riesgos a los que se expone un trabajador que dependan de un patrono, sea cual fuere el tipo de relación laboral que los vincule. El seguro social forma parte de las prestaciones que por ley el patrono debe de brindar a sus empleados.
- ✓ La ley del sistema de ahorro para pensiones, según Art. 1 y 2 comprende el conjunto de instituciones, normas y procedimientos mediante los cuales se administrarán los recursos destinados a pagar las prestaciones que deban reconocerse por invalidez común, vejez y muerte de afiliados.

e) Leyes Municipales

Se consignan todos los aspectos regulatorios que se deben cumplir en los municipios dentro de los cuales tenemos el Código Municipal y ley General Tributaria Municipal.

- ✓ El código municipal, según Art.1 tiene por objeto desarrollar precios constitucionales referente a la organización, funcionamiento y ejercicio de las facultades autónomas de los municipios; además éste faculta a los municipios para la creación, modificación de tasas por servicios y contribuciones públicas para la realización de obras, así como también la elaboración de sus tarifas de impuesto y reformas a las mismas para ponerlas como ley a la Asamblea Legislativa.
- ✓ Ley General Tributaria Municipal, según Art.1 tiene como finalidad establecer los principios básicos y el marco normativo general que requieren los municipios para ejercitar y desarrollar su potestad tributaria.

C. GENERALIDADES DEL RECURSO HUMANO

1. Definición

"El Recurso Humano es el elemento más importante para la organización y administración de las instituciones, ya que de nada serviría contar con las instalaciones, equipos, maquinarias, herramientas y demás bienes tecnológicamente y científicamente implementadas; sí los trabajadores no las manejan adecuada y eficientemente debido a su ignorancia, falta de conocimiento y capacitación"¹³.

"El elemento más importante en cualquier organización es su capital humano. Esto es muy importante en una organización de servicio, en donde la actitud, conducta y desarrollo del trabajo se reflejan directamente en la calidad del servicio"¹⁴

13 <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/rrhh/humanad.htm> 26 Julio 2006

¹⁴ Enrique Benjamín Franklin F. Organización de empresas. 2da Edición, Mc Graw Hill. México 2004

Por ello se afirma categóricamente, dentro de los estudios de la administración general, que el elemento humano es el principal y común denominador de la eficiencia y eficacia, pues, hasta los más sofisticados elementos técnicos, no pueden prescindir de la intervención humana. Por ello, todos los aspectos productivos de la empresa están condicionados por el personal que labora, menguando o desarrollando la producción y la productividad.

2. Importancia

La sociedad actualmente se enfrenta a grandes cambios sociales y tecnológicos, muy rápida y constantemente, por ello habrá grandes amenazas y grandes oportunidades para los hombres y empresas; organizaciones grandes o pequeñas, que desarrollan sus actividades en un entorno económico y social muy competitivo, razón por la cual las organizaciones actuales, deben basar su acción estratégica en cuatro ejes fundamentales: Comercial, Tecnológica, Financiera y Personal.

La empresa debe aplicar la estrategia de recursos humanos en un mundo empresarial globalizado y competitivo, donde se analizan aspectos tales como: la administración de recursos humanos, las relaciones humanas, la motivación del personal, potenciación de las habilidades y destrezas, la formación y promoción del personal, trabajo en equipo; Métodos de evaluación del rendimiento y sobre todo el aspecto formal y técnico de cómo hacer de un trabajador el recurso más importante de la empresa moderna, sujeta a cambios continuos y que si ésta y sus recursos humanos no están adecuadamente preparados para enfrentar los nuevos desafíos empresariales tendrán graves problemas de carácter estructural y lamentablemente sucumbirá ante los que sí lo están.

3. Características

Existen características tales como:

- ✓ No pueden ser patrimonio de la Organización a diferencia de otros tipos de Recursos. Los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etc. Son patrimonio personal.

- ✓ Las actividades de las personas en las Organizaciones son voluntarias, la organización debe contar con el mejor esfuerzo del personal y lograr los objetivos Organizacionales.
- ✓ Las experiencias, los conocimientos son intangibles y son manifestados por el comportamiento de los empleados en la organización.
- ✓ El Recurso Humano puede ser perfeccionado, mediante la capacitación y el desarrollo.
- ✓ El Recurso Humano es escaso. Esto se debe a que no todo el personal posee las mismas capacidades, habilidades y conocimientos.¹⁵

D. GENERALIDADES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

1. DEFINICIÓN

- Es un proceso a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos".¹⁶
- "Constituye un factor de éxito de gran importancia, pues determina las principales necesidades y prioridades de capacitación de los colaboradores de una empresa o institución"¹⁷.

2. IMPORTANCIA

En la actualidad la capacitación del Recurso Humano es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo.

Con la capacitación los empleados desarrollan una alta moral, permitiendo reducir la necesidad de supervisión y que el empleado satisfecho ejecute su trabajo con más efectividad.

15 • <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/aspecgenrrhhLynn.html> 06 2002

¹⁶ Siliceo, Alfonso. Capacitación y Desarrollo del Personal. 2a Edición. Editorial Limusa Noriega, México 1993.

¹⁷ www.wikilearning.com

A través de la capacitación, la empresa aprovecha el Recurso Humano, financiero y material a su alcance para lograr sus objetivos, incrementando la productividad de la misma.

Si se aspira a que las pequeñas empresas ferreteras basen cada vez más su productividad en procesos de innovación tecnológica, sistemáticos y crecientemente sofisticados, se tiene que reconocer que la educación tendrá un papel cada vez más decisivo en el desarrollo económico.

Es preciso contar cada vez más con una fuerza de trabajo capacitada y especializada que sea capaz de asimilar los sucesivos cambios en los procesos de trabajo, que son ocasionados cada vez que hay una innovación tecnológica. Se concluye que la capacitación del Recurso Humano contribuye al desarrollo profesional de los individuos, a la vez que se traduce en beneficios para la empresa.

3. OBJETIVOS

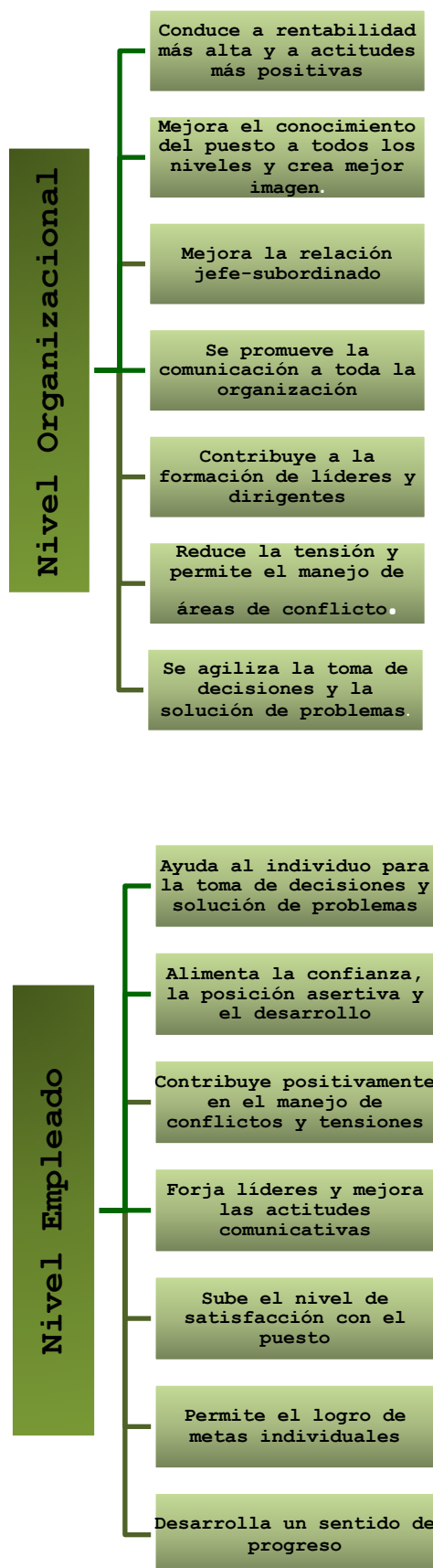
- ✓ Proporcionar al empleado los métodos, técnicas y actitudes necesarias para desarrollar mejor y más ágilmente las funciones asignadas a su puesto de trabajo.
- ✓ Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas particulares de la organización.
- ✓ Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no solo en sus cargos actuales, sino también otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada.
- ✓ Superar las fallas de rendimiento, a fin de lograr un mejor desempeño de los empleados.

Uno de los principales objetivos de la capacitación es cambiar la actitud de las personas con varias finalidades, entre las cuales está crear un clima más satisfactorio entre los empleados y aumentar su motivación.

4. BENEFICIOS

Los beneficios de un plan de capacitación se visualizan desde dos perspectivas: desde el punto de vista organizacional y desde el punto de vista empleado; ambos conducen a una mejoría a nivel económico y social.

A continuación se describen cada uno de los niveles:



5. DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Esencialmente la importancia que tiene este contenido, va en relación a tener un claro conocimiento de los conceptos del diagnóstico de las necesidades de capacitación, que de ahora en adelante lo llamaremos DNC.

El DNC se define como la ausencia o deficiencia en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes que una persona ha de adquirir, reafirmar y actualizar para desempeñar satisfactoriamente las tareas o funciones propias de su actividad o puesto dentro de la organización.¹⁸

En un proceso de capacitación la parte medular lo conforma el diagnóstico de necesidades de capacitación, con el fin de establecer tanto los objetivos como los contenidos de un plan de capacitación, por lo que se necesita conocer las necesidades de aprendizaje existentes en una empresa. Con el propósito de encontrar las áreas que requieren entrenamiento. Ante ésta situación el DNC se vuelve parte importante para la adecuada elaboración de un plan de capacitación, ya que el diagnóstico dictará el contenido del plan de acuerdo a las necesidades identificadas en el personal de la empresa.

6. TÉCNICAS PARA DETERMINAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

El primer paso en la capacitación es determinar qué tipo de capacitación se requiere. La evaluación de las necesidades de capacitación de individuos que son nuevos en sus puestos es relativamente sencilla. Sin embargo, el evaluar las necesidades de capacitación de los empleados actuales puede ser más complejo.¹⁹

a) Entrevista.

La aplicación de ésta técnica se hace a través de un interrogatorio dirigido por el entrevistador, con el propósito de

¹⁸Siliceo, Alfonso. Capacitación y Desarrollo del Personal. 2a Edición. Editorial Limusa Noriega, México 1993.

¹⁹ Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Mc. Graw Hill. 5a Edición. México 2001.

obtener información del sujeto entrevistado en relación con un tema específico.

A través de ésta técnica se logra conocer en forma directa las opiniones o necesidades de cada uno de los interesados, y así determinar los puntos críticos que a su juicio están fallando.

b) Encuesta.

La encuesta es una técnica que utiliza instrumentos como cuestionarios denominados a veces cédulas, consisten en formas impresas en las cuales los sujetos proporcionan información escrita al investigador, éste permite el examen de un mayor número de casos en corto tiempo, con relación a la entrevista, lo cual implica un costo menor, además las respuestas son más fáciles de catalogar y existe un menor riesgo de contaminar los resultados por la interacción personal entre el investigador y los sujetos en estudio, igualmente hace posible la cuantificación de las respuestas.

c) Análisis de la Tarea.

El análisis de la tarea es particularmente apropiado para determinar las necesidades de los empleados que son nuevos en sus puestos. Particularmente con los obreros de bajo nivel, es común contratar personal inexperto y capacitarlo; ofrecerle la experiencia requerida para desempeñar el trabajo. Para esas personas la capacitación requerida es muy evidente. Se requiere un estudio detallado del puesto mismo para determinar las habilidades específicas, la descripción del puesto, un detalle de responsabilidades y experiencias específicas requeridas en el puesto, por lo que se convierten en el punto de referencia básico para determinar la capacitación necesaria para desempeñar el empleo.

7. MÉTODOS DE CAPACITACIÓN

A continuación se presentan los diferentes métodos de capacitación

Método Directo (Fuera de la Empresa)

| Estudio de Caso | Conferencia | Instrucción Programada | Charla | Talleres | Seminarios- Discusión y Participación | Aprender Haciendo |
|------------------------------|------------------------------|----------------------------------|------------------|-----------------------------|---------------------------------------|---|
| *Desarrollo gerencial | | * Temas gerenciales | | *Manejo de quejas | * Desarrollo de creatividad | * Es aplicado en la |
| *Toma de decisiones | * Opción en temas de interés | *Información de productos nuevos | *Todos los temas | *Habilidades de supervisión | *Competencia impersonal | instrucción técnica de la industria |
| * Habilidades de supervisión | | *Requerimientos de seguridad | | | *Trabajo en equipo | * El instructor o jefe da información y realiza demostraciones prácticas, de cómo hacer un trabajo. |
| * Relaciones individuales | | *Estatutos | | | | |

Método Directo (Dentro de la Empresa)

| Instrucción Directa Sobre el Puesto | Rotación de Puestos | Relación Experto/Aprendizaje |
|---|--|------------------------------|
| *Demostraciones prácticas hasta que se denomine el método | *Ayuda a la organización en los periodos de vacaciones, ausencias, renuncias | *Retroalimentación inmediata |
| | | *Conocimientos |
| | | *Habilidades |

8. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

Los programas de capacitación surgen como resultado del diagnóstico de necesidades de capacitación, y se elaboran especialmente para estas necesidades. En la elaboración de un programa de capacitación se deben determinar inicialmente los objetivos del programa, los cuales son las metas a alcanzar. Estos objetivos pueden definirse como generales y específicos. El objetivo general debe impulsar y lograr la eficiencia y eficacia organizacional, y los objetivos específicos deben aumentar la productividad, mejorar la calidad de trabajo, mejorar la planeación de los recursos; aumentar la moral interna, prevenir la obsolescencia y aumentar el desarrollo personal.²⁰

El programa de capacitación debe cubrir tres aspectos básicos:

- ✓ Desarrollar las necesidades de capacitación, derivadas de los problemas que afectan las funciones operacionales de la empresa.
- ✓ Capacitar al trabajador, en todas las actividades con su puesto.
- ✓ Capacitar al empleado para ascender en el nivel jerárquico y en su desarrollo individual.

²⁰www.wikilearning.com

9. TIPOS DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

A continuación se presentan los diferentes tipos de programa de capacitación:



10. EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN

La etapa final del proceso de entrenamiento es la evaluación de los resultados obtenidos. Uno de los problemas más serios relacionados con cualquier programa de entrenamiento se refiere a la evaluación de su eficiencia. Esta evaluación debe considerar dos aspectos principales:

- a) Determinar hasta qué punto el entrenamiento produjo en realidad las modificaciones deseadas en el comportamiento de los empleados.
- b) Demostrar si los resultados del entrenamiento presentan relación con la consecución de las metas de la empresa.

La evaluación de los resultados de la capacitación a nivel de la empresa debe proporcionar resultados como: un aumento de la

eficacia en la organización, mejorar la imagen de la empresa y del clima organizacional, aumento de la eficiencia entre otros. Por otra parte a nivel de los empleados dará resultados como un aumento de la eficiencia individual de los empleados, aumento de habilidades y conocimientos de las personas y un cambio de actitud.

Toda la información detallada en éste capítulo servirá de base para el desarrollo de la investigación a realizarse en el Sector Ferretero del Municipio de San Salvador.

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL RECURSO HUMANO EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR FERRETERO DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR.

A. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es importante ya que permitió recolectar información mediante diversas fuentes y obtener un conocimiento certero de las debilidades y deficiencias en el desempeño del personal de las pequeñas empresas del Sector Ferretero del área Metropolitana de San Salvador y así conocer la situación actual para sugerir soluciones a la problemática.

B. OBJETIVOS

1. GENERAL

Determinar en base a la información recopilada la situación actual del Recurso Humano de la Pequeña Empresa del Sector Ferretero del Municipio de San Salvador; para detectar las deficiencias y necesidades del personal.

2. ESPECÍFICOS

- ✓ Conocer si las pequeñas empresas del sector ferretero cuentan con planes de capacitación para el fortalecimiento del Recurso Humano.

- ✓ Elaborar un diagnóstico para determinar el fortalecimiento del Recurso Humano que labora en las ferreterías del Municipio de San Salvador.

- ✓ Identificar la importancia que tiene para los propietarios capacitar a su personal.

C. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. MÉTODO

Para la realización del estudio se utilizó el Método Científico Hipotético- Deductivo, el cual permitió investigar un problema desde el todo hacia las partes, es decir se analizó el concepto para llegar a los elementos en estudio. Así se dedujo partiendo del razonamiento lógico a varias suposiciones, por lo tanto se inició de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlos al caso en particular.

2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación que se emplearon en el diagnóstico de las necesidades de capacitación son: el estudio descriptivo y el estudio correlacional.

El estudio descriptivo ayudó a desarrollar el diagnóstico, ya que al momento de encuestar a los empleados se observó el nivel de educación de los empleados y las necesidades de capacitación que tienen los empleados de las pequeñas empresas ferreteras.

El estudio correlacional permitió determinar si existe relación estrecha entre las principales variables del estudio, estas son:

- ✓ Variable independiente: Necesidades de capacitación.
- ✓ Variable Dependiente: Fortalecimiento del Recurso Humano en las pequeñas empresas ferreteras.
- ✓ Unidad de análisis: Los empleados de las pequeñas empresas ferreteras y los propietarios de las mismas.

3. TIPO DE DISEÑO

El tipo de diseño que se utilizó en la investigación es el No experimental, ya que se realizó sin manipular deliberadamente las variables, lo que se hizo fue analizar los fenómenos tal y como se dieron en su contexto natural, del cual se pudo detallar la información o resultados de la investigación.

4. FUENTES DE INFORMACIÓN

Para realizar la investigación se utilizó las siguientes fuentes de información:

a) Primarias

La obtención de la información primaria se realizó por medio de la encuesta, la cual estuvo orientada a la identificación de las necesidades de capacitación en la pequeña empresa ferretera, mientras que la entrevista llevó a conocer las diferentes opiniones de los propietarios acerca de las capacitaciones para sus empleados y la observación directa, fue aplicada en todo el proceso de la investigación en la recopilación de datos. Con esta técnica se pudo conocer otros factores sobre el funcionamiento de las empresas y el comportamiento de los empleados dentro de las mismas.

b) Secundarias

Se realizó una investigación documental, esta técnica fue empleada para la recopilación de los datos necesarios y poder desarrollar el trabajo, el material de apoyo consultado fue: páginas de internet, folletos y tesis que permitieron tener una orientación con la información requerida, además se consultó algunas instituciones que están relacionadas con las empresas objeto de estudio, entre estas instituciones se pueden mencionar: Fundación para el Autodesarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (FUNDAMYPE), Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP), Dirección General de Estadística y Censos (DIGESTYC).

D. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR LA INFORMACIÓN

1. Técnicas

Las técnicas que se emplearon en la investigación se definen a continuación:

a) Encuesta

Por medio de ésta técnica se utilizó un instrumento denominado cuestionario que estuvo estructurado por preguntas abiertas y cerradas, las cuales contenían alternativas de respuesta, lo cual facilitó la recolección de información de los empleados de las diferentes ferreterías.

Esta técnica permitió recolectar la información requerida para poder tabular los datos y realizar el diagnóstico correspondiente, el total de personas encuestadas fue de 108, las cuales fueron abordadas en su lugar de trabajo, se entregó a cada uno de los empleados de forma aleatoria un cuestionario que consta de 25 preguntas, el cual fue elaborado con las preguntas de fácil comprensión y con el objetivo de poder recopilar la información necesaria para la realización de la investigación.

b) Entrevista

Esta técnica se utilizó para obtener información en forma verbal, mediante un conjunto de preguntas debidamente ordenadas. La entrevista se realizó en forma de conversación.

Esta técnica permitió obtener información directa acerca del tema de investigación, la entrevista fue dirigida a los propietarios de las empresas, en total fueron 7 propietarios los que proporcionaron información. Para realizar dicha entrevista se utilizó una guía de preguntas, con el fin de obtener las opiniones de los propietarios sobre el tema de investigación.

c) Observación Directa

Es una técnica que busca la interpretación de hechos que ocurren en el campo de investigación. Esto quiere decir que se hizo presencia en el lugar de la investigación.

Esta técnica permitió observar y recopilar los datos necesarios al momento de realizar la investigación. Con esta técnica se pudo analizar los datos recolectados y detallar información adicional que se pudo obtener en cada una de las empresas que fue objeto de estudio, también se analizaron otros factores de importancia como actitudes de los empleados, propietarios, trato hacia los clientes y condiciones de las instalaciones.

2. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron fueron los siguientes:

a) Cuestionario

El cuestionario contenía 25 preguntas (entre cerradas y abiertas), dirigidas a los empleados de las pequeñas empresas del sector ferretero, estas preguntas fueron cuidadosamente diseñadas para que fueran interpretadas de igual manera por todos los encuestados, con el objetivo de obtener la información necesaria, para determinar las necesidades de capacitación que tiene el Recurso Humano en las pequeñas empresas del sector ferretero, en el Municipio de San Salvador.

b) Guía de Preguntas

Este instrumento se elaboró con el objetivo de recolectar información proporcionada por los propietarios de las empresas a encuestar. Contenía 18 preguntas relacionadas entre sí, todas las preguntas fueron elaboradas de forma abierta, con el fin de obtener mayor información y que la persona entrevistada pudiera dar una mayor explicación a la pregunta realizada sobre el tema.

c) Presencia Física

Se visitó cada una de las ferreterías, donde se recolectó la información de los propietarios y empleados, además de observar el entorno.

E. Universo y Muestra

1. Determinación del Universo

Dueños: la población sujeta a investigación la conformaron los 24 propietarios de las pequeñas empresas ferreteras del municipio de San Salvador.

Empleados: Para la determinación del Universo, fue necesario acudir a la Dirección General de Estadística y Censos (DYGESTYC), en dicha institución llevan el registro de todas las empresas y su clasificación. La clasificación utilizada en la investigación fue en base al número de empleados que laboran dentro de las mismas (11 a 49 empleados). El total de empleados de las pequeñas empresas ferreteras del Municipio de San Salvador son 560.

2. Cálculo de la Muestra

Dueños: debido a que la población es pequeña se utilizó un censo.

Empleados: debido a que la población es grande (560 empleados) fue necesario utilizar fórmula estadística.

El cálculo de dicha muestra se realizó de la siguiente manera:

Fórmula estadística para población finita:

$$n = \frac{Z^2 N * P Q}{(N - 1) E^2 + Z^2 P Q}$$

| DÓNDE: | POR TANTO: |
|----------------------------|------------|
| n= Tamaño de la muestra | n=? |
| Z= Nivel de confianza | Z= 1.96 |
| P= Probabilidad de éxito | P= 0.50 |
| Q= Probabilidad de fracaso | Q= 0.50 |
| N= Tamaño de la población | N= 560 |
| E= Error máximo permitido | E= 0.07 |

Aplicando la fórmula se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (N) (0.5) (0.5)}{(N-1) (.07)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = \frac{(3.84) (560) (0.25)}{(560-1) (0.0049) + (3.84) (0.25)}$$

n= 145.33 esto equivale a 145 Empleados.

F. TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Después de obtener los datos recopilados en la investigación a través de los instrumentos y las técnicas de investigación, se procedió a tabular toda la información. Este proceso fue realizado utilizando tablas dinámicas de Excel, el cual permitió la elaboración de tablas y gráficos que luego ayudaron a la interpretación de los resultados y así elaborar el diagnóstico de la investigación.

Al finalizar el proceso de encuestas y entrevistas se procedió con el ordenamiento de los cuestionarios utilizados para encuestar a los empleados y ordenamiento de la guía de entrevista utilizada para los propietarios de las empresas. Posteriormente fueron separadas aquellas encuestas que no fueron completadas por diferentes motivos, para obtener el resultado real.

La presentación de datos se realizó a través de cuadros estadísticos donde se ubicó la pregunta, objetivo, tabla de respuestas, gráfico y comentario.

DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO PARA EL FORTALECIMIENTO DEL RECURSO HUMANO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS FERRETERAS DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR

G. Filosofía Empresarial

1. Misión, Visión y Valores

Se pudo determinar que en las pequeñas empresas del sector Ferretero no existen visión, misión y valores visibles, lo cual dificulta que el personal se enfoque y dirija su esfuerzo en el logro de un accionar más eficiente de la empresa. Se consideran herramientas fundamentales para la organización, sin ellas ésta carece de identidad, rumbo, y de orientación en la toma de decisiones. **(Dato que se obtuvo haciendo uso de la técnica llamada observación directa)**

2. Estructura Organizativa

De acuerdo a la información recopilada, las pequeñas empresas ferreteras no cuentan con una estructura organizativa debido a que la mayoría son dirigidas por los propietarios, los cuales a su vez manifestaron no poseer los conocimientos necesarios para elaborarlas. **(Dato que se obtuvo haciendo uso de la técnica llamada observación directa)**

H. Motivación

La capacitación es un factor que motiva a los empleados ya que son necesarias e importantes porque les ayudan a aumentar sus conocimientos, a trabajar mejor en equipo y desarrollarse mejor en su puesto de trabajo pues se sienten más útil y se consideran parte importante de la empresa.

Sin embargo las pequeñas empresas del sector ferretero del Municipio de San Salvador, no cuentan con un plan de capacitación para sus empleados ya que sus propietarios lo consideran un gasto y no una inversión, aunque reconocen que al tener personal más capacitado en sus puestos de

trabajo, beneficiaria a las empresas. **(Según entrevista dirigida a los propietarios, preguntas 3, 14,15 y 18), (cuestionarios dirigido a los empleados, preguntas 10, 11, 18 y 19)**

I. Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo es importante, ya que mejora la comunicación entre los empleados, pues les ayuda a lograr los objetivos de la empresa ya que resuelven problemas con efectividad y eficiencia, lo que trae como consecuencia una mejor atención al cliente.

En algunas ferreterías se pudo observar la poca disposición de trabajar en equipo a la hora de atender al cliente lo que obstaculiza una pronta respuesta a sus necesidades y en algunas ocasiones provoca la molestia de los clientes al esperar mucho tiempo por sus productos.

(Cuestionario dirigido a los empleados, preguntas 14, 15 y 23).

J. Liderazgo

Se observó que las ferreterías son dirigidas por los propietarios, los cuales no tienen conocimientos en el manejo óptimo del personal y no cuentan con un líder que influya en el personal a través de sus actitudes, conductas y habilidades con el fin de que optimice el quehacer de los empleados para lograr los objetivos de la empresa.

(Dato que se obtuvo haciendo uso de la técnica llamada observación directa)

K. Incentivos

Para los empleados es un incentivo ser tomados en cuenta para capacitarlos, ya que es una buena prestación laboral y trae muchos beneficios para ellos pues es un medio para mejorar porque aumenta sus conocimientos y se desarrollan mejor en su puesto de trabajo. Sin embargo el empleado espera algún tipo de incentivos como aumento de sueldo, ascensos o rotaciones de puestos en recompensa por su mejoría o adquisición de conocimientos que pone a disposición de la empresa. No obstante cabe destacar que el sector de las pequeñas empresas

ferreteras del municipio de San Salvador no cuentan con planes de incentivos para sus empleados.

(Pregunta 7, 10, 11,18 y 19 cuestionario dirigido a los empleados).

L. Atención al Cliente

La atención al cliente es una de las áreas más importantes para tomar en cuenta en la capacitación del personal ya que permite proporcionar a los empleados las habilidades necesarias para satisfacer y superar las expectativas del cliente, entre estas habilidades está la capacidad de comunicación incluyendo la capacidad de escuchar y el reconocimiento de las necesidades y exigencias de los diversos clientes. A pesar de la importancia del tema las pequeñas ferreterías del municipio de San Salvador, no están capacitando al personal constantemente para actualizarlo en conocimiento y adquisición de las habilidades anteriormente expuestas.

(Preguntas 1,2,8 y 25 cuestionario dirigido a los empleados).

(Pregunta 13 entrevista dirigida a los propietarios).

M. Estructura física del sector ferretero

En el caso de las Pequeñas empresas del sector ferretero, se observó que la infraestructura es bastante reducida para la cantidad de material que se almacena para la venta, lo cual dificulta el desplazamiento de los empleados para entregar al cliente sus productos. La ubicación de la mayoría de las ferreterías está en una zona bastante accesible para los clientes con la observación de la falta de espacio suficiente para que los clientes estacionen sus vehículos.

N. Manuales Administrativos

Los Manuales Administrativos representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de mucha utilidad

para lograr una eficiente administración. Son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.

Se observó que las ferreterías no cuentan con manuales administrativos que faciliten el desarrollo de las actividades de los empleados. No recibir capacitación para desempeñar su puesto de trabajo y el no contar con dichos manuales administrativos, obstaculiza el pronto aprendizaje de las funciones del puesto.

**(Según entrevista dirigida a los propietarios, preguntas 2),
(cuestionario dirigido a los empleados, preguntas 3)**

O. ALCANCES

- ✓ La investigación se realizó en 19 ferreterías clasificadas por la Dirección General de Estadística y Censos (DYGESTIC) como pequeñas empresas del sector ferretero, según el número de empleados, ubicados en el Municipio de San Salvador; Las cuales son: ferretería Guardado, Grupo Rudy, Opciones de El Salvador, Ferro Electrónica, Surtielectric Energía, Ferrodepot, Tecno Vidri, Elektra, Surtielectric, Cecofesa, Distribuidora Acero, Quintanilla Importes, Josnab, San Pablo, Negocios Nacionales, Avalos, Ceramix, Suministros Eléctricos y Electrónicos.

- ✓ La investigación se llevó a cabo con la información de 108 empleados de 145 que era la muestra, se tomó en cuenta que estadísticamente la probabilidad de fracaso se cree superada, cuando los resultados están por arriba del 50%, por lo tanto se concluye que la muestra ajustada a 108 empleados es suficiente y representativo de la muestra de los 145 empleados de las pequeñas empresas del sector ferretero del municipio de San Salvador.

P. LIMITACIONES

- ✓ Una de las limitantes principales que se puede mencionar es que por ser empresas diferentes dificultó la visita de dichas empresas, porque todas están en diferentes direcciones lo que resultaba difícil poder hacer varias visitas el mismo día.
- ✓ Otra limitante fue que solamente se pudo realizar las visitas a las empresas los días sábados lo cual reflejaba una desventaja porque en la mayoría de los casos solamente trabajan este día hasta el mediodía (12:00M).
- ✓ La mayoría de los propietarios manifestaron que no estaban en la disposición de proporcionar información, otros no tenían el tiempo para responder. Otra limitante es que algunas empresas ya no existen y por no tener conocimiento de éste dato se tuvo que buscar la información atrasando aún más la investigación de campo.
- ✓ Todas las empresas fueron consideradas para ser objeto de estudio, aunque algunas empresas ya no existen, (este dato fue confirmado al momento de realizar la investigación de campo), todas las empresas restantes fueron visitadas aunque no todas colaboraron con la investigación. Estas son: Ferretería Vikingo, Sumifesa, Tornicentro, Negocios Nacionales, Radio Parts.

Q. CONCLUSIONES

- ✓ Las pequeñas empresas del sector ferretero, no cuentan con una filosofía empresarial visible.
- ✓ Las pequeñas empresas del sector ferretero del Municipio de San Salvador, carecen de una estructura organizativa formal, lo cual dificulta que sus empleados conozcan que funciones deben realizar y a quien notificar al momento de haber un problema.
- ✓ Los empleados consideran que recibir capacitación les motiva, sin embargo en las ferreterías no tienen planes de capacitación.
- ✓ Existe poca disposición para trabajar en equipo entre los empleados de las ferreterías.
- ✓ El sector ferretero no cuenta con manuales administrativos que faciliten el desarrollo de las funciones de los empleados.

R. RECOMENDACIONES

- ✓ El Sector Ferretero debe dar a conocer a los empleados la misión, visión y valores a fin de que ellos contribuyan en el logro de los objetivos que persigue la empresa.
- ✓ Diseñar una estructura organizativa que facilite a cada empleado conocer mejor sus funciones y los procesos administrativos.
- ✓ Crear planes de capacitación constante para los empleados del sector ferretero, ya que son un factor motivador
- ✓ La empresa debe de invertir en fomentar el trabajo en equipo entre los empleados de las ferreterías y así obtener mejores resultados.
- ✓ El Sector Ferretero debe implementar manuales administrativos para facilitar el desempeño de las funciones del personal en su puesto de trabajo.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL RECURSO HUMANO EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR FERRETERO DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR.

A. IMPORTANCIA

Fortalecer y desarrollar las destrezas, habilidades y conocimientos del Recurso Humano de las pequeñas empresas ferreteras, es el objetivo del siguiente plan de capacitación con el que se espera mejorar la calidad de atención al cliente por medio de un mejor trabajo en equipo y tener empleados motivados que se sientan parte importante de la empresa.

El plan de capacitación propuesto, muestra las **áreas** en las que se debe fortalecer el Recurso Humano de las ferreterías incluyendo a los propietarios o encargados como también a los empleados, de ésta manera se pretende que exista una mejora en todos los niveles de las empresas.

B. OBJETIVOS

1. GENERAL

Proporcionar un plan de capacitación que permita mejorar el desempeño del Recurso Humano de las pequeñas Empresas Ferreteras del Municipio de San Salvador.

2. ESPECÍFICOS

- ✓ Proporcionar al personal políticas, visión, misión y valores con el fin de orientar las acciones a realizar en la empresa.
- ✓ Facilitar a los propietarios y/o administradores una estructura organizativa que contribuya a la efectividad operativa de la empresa.
- ✓ Proponer la descripción y especificación de cargos a fin de lograr el desempeño eficiente del Recurso Humano.

C. FILOSOFÍA EMPRESARIAL

Debido a que actualmente las Pequeñas Empresas del Sector Ferretero, no cuentan con Misión, Visión, Valores y una Estructura Organizativa visible; se plantean las propuestas siguientes para cada uno de los puntos:

1. Misión

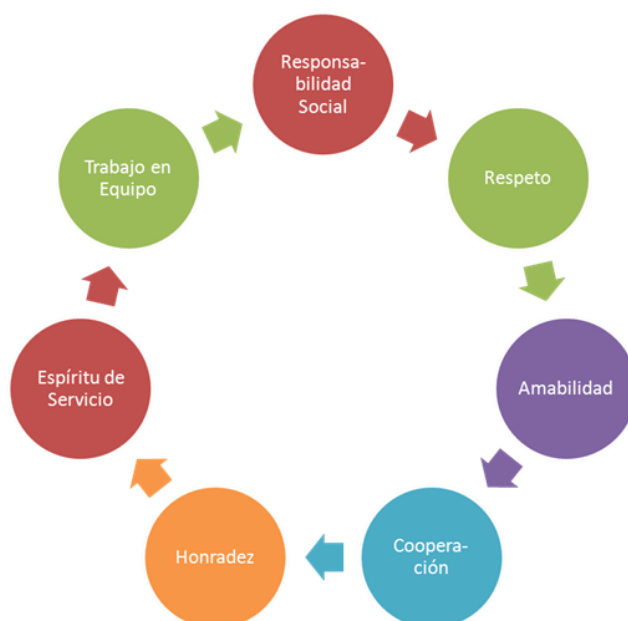
“Satisfacer las necesidades de los clientes suministrándoles productos y materiales de Ferretería de la mejor calidad a través de una mejora continua en el servicio.”

2. Visión

“Ser líderes en la comercialización de materiales de construcción y productos de Ferretería de la más alta calidad en el Municipio de San salvador, ofreciendo precios competitivos y un excelente servicio al cliente”.

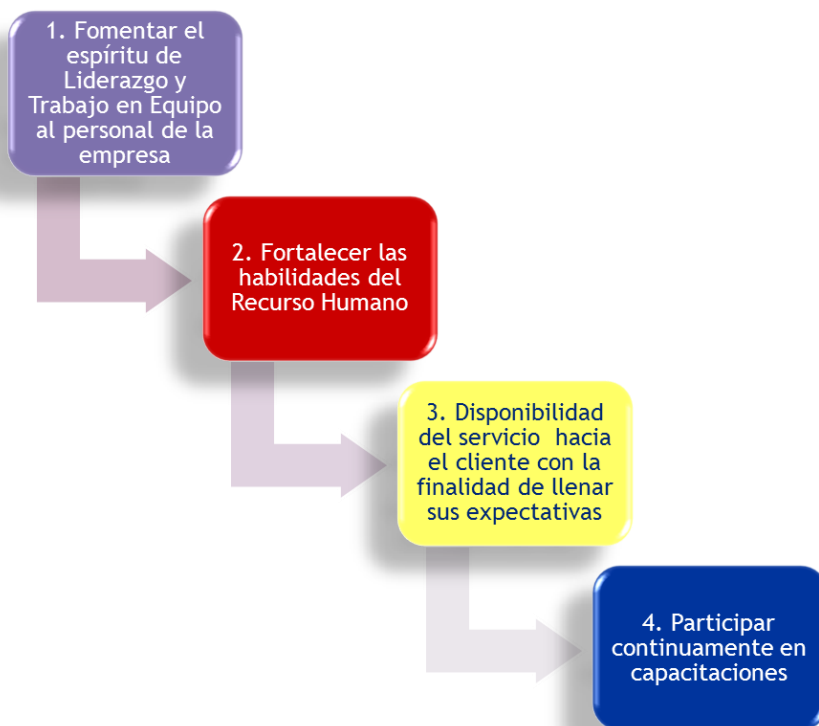
3. Valores

Los valores que se deben practicar en el Sector ferretero del Municipio de San Salvador son:



4. Políticas

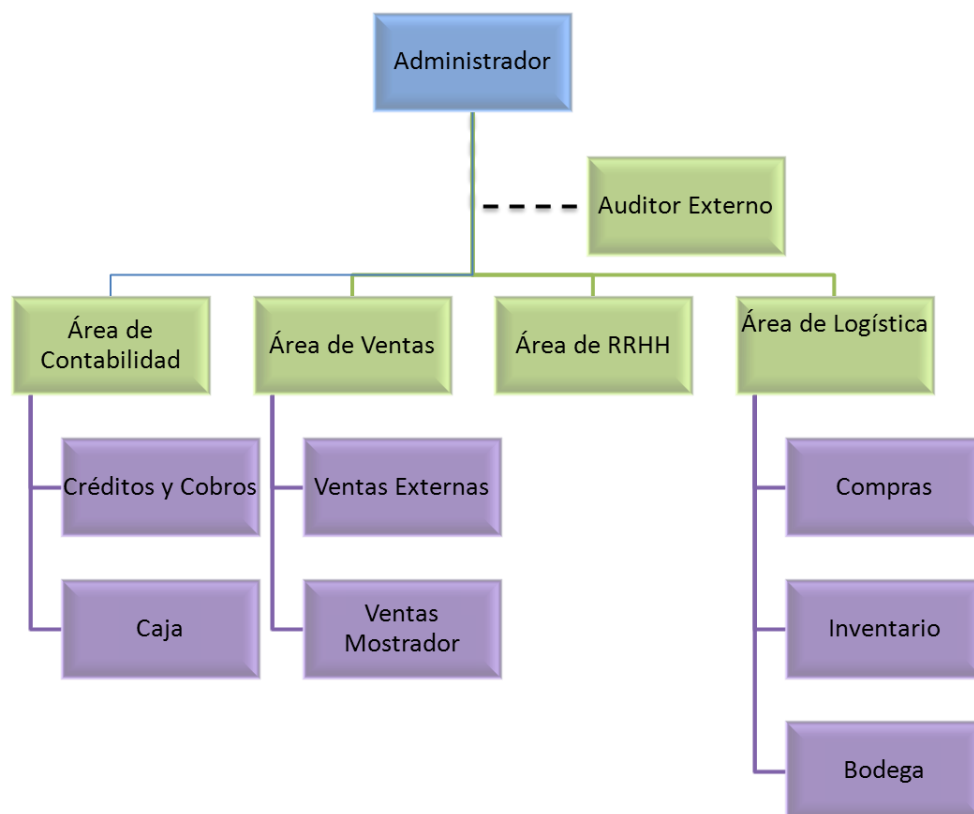
Las políticas que se deben implementar en el sector ferretero son:



5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El sector ferretero del municipio de san salvador no cuenta con una estructura formal definida, por tal motivo se propone lo siguiente

a) Organigrama



Relación Lineal —————

Asesora - - - - -

Elaborado Por: Equipo de Investigación
Fecha: 4 de Febrero 2013

b) Funciones Principales

A continuación se describen las principales funciones de cada una de las áreas del organigrama propuesto:

- ✓ Administrador: Su función general es planificar, dirigir, controlar y evaluar las funciones administrativas de la empresa. Implementar tendencias de desarrollo y nuevas oportunidades de negocio que contribuyan al progreso de las ferreterías.
- ✓ Área de Contabilidad: Es el encargado de Registrar y Controlar las Operaciones financieras e informar sobre la disponibilidad de recursos y obligaciones contraídas. Administrar el presupuesto, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución, elaborar los estados financieros con normas establecidas por la ley, analizar los estados financieros y elaborar mensualmente los informes sobre la situación económica- financiero de las ferreterías.
- ✓ Área de Ventas: Preparar planes y presupuestos de ventas, de modo que debe planificar sus acciones y las del departamento, tomando en cuenta los recursos necesarios y disponibles, para llevar a cabo dichos planes.
- ✓ Área de Recursos Humanos: Formular los objetivos y las políticas del personal, sujetarlas a discusión con el administrador y ver que se implementen.
- ✓ Área de Logística: Velar por que el nivel de inventarios sea óptimo y los despachos completos y oportunos.

c) Perfil de Puestos

A continuación se propone los siguientes perfiles

| Nombre de la Empresa | PERFIL DEL PUESTO | Logo |
|---|---|-----------------------------------|
| Titulo del Puesto: Administrador | | |
| Fecha de elaboración: febrero 2013 | Código del puesto | Número de Plazas |
| A. Datos Generales | | |
| Sexo: | Indiferente | |
| Edad: | de 35 en adelante | |
| Estado Civil: | Indiferente | |
| Requisito Académico: | Licenciatura en administración de empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines | |
| Experiencia: | 5 años | |
| Sueldo Inicial: | Según Presupuesto de Ferreterías | |
| B. Características y Habilidades Personales | | |
| Conocimientos Específicos: | Administración de proyectos enfocados en atención al cliente Inglés Intermedio Dominio de paquetes Informáticos | |
| Habilidades: | Análisis de problemas, flexibilidad, integridad, tolerancia al estrés, trabajo en equipo, liderazgo, capacidad de negociación, auto organización, orientación al cliente, excelente comunicación oral y escrita | |
| _____ Administrador | _____ Firmas de Aprobación | _____ Área de Recursos Humanos |

| Nombre de la Empresa | PERFIL DEL PUESTO | Logo |
|--|---|-----------------------------------|
| Titulo del Puesto: Jefe del Área de Contabilidad | | |
| Fecha de elaboración: febrero 2013 | Código del puesto | Número de Plazas |
| A. Datos Generales | | |
| Sexo: | Indiferente | |
| Edad: | de 25 a 45 años | |
| Estado Civil: | Indiferente | |
| Requisito Académico: | Estudiante Egresado o de último año de Contaduría Pública | |
| Experiencia: | 3 años | |
| Sueldo Inicial: | Según Presupuesto de Ferreterías | |
| B. Características y Habilidades Personales | | |
| Conocimientos Específicos: | Aspectos legales Conocimientos tributarios, administración y finanzas Dominio de Paquete informático | |
| Habilidades: | Orientación a resultados, flexibilidad, integridad, tolerancia, trabajo en equipo, buena comunicación, responsable, capacidad de análisis | |
| _____ Administrador | Firmas de Aprobación | _____ Área de Recursos Humanos |

| Nombre de la Empresa | PERFIL DEL PUESTO | | Logo |
|---|--|------------------|-----------------------------------|
| Titulo del Puesto: Jefe del Área de Ventas | | | |
| Fecha de elaboración: febrero 2013 | Código del puesto | Número de Plazas | |
| A. Datos Generales | | | |
| Sexo: | Indiferente | | |
| Edad: | de 25 a 45 años | | |
| Estado Civil: | Indiferente | | |
| Requisito Académico: | Estudiante Egresado o de último año de Mercadeo o carreras afines | | |
| Experiencia: | 3 años | | |
| Sueldo Inicial: | Según Presupuesto de Ferreterías | | |
| B. Características y Habilidades Personales | | | |
| Conocimientos Específicos: | Establecer metas y objetivos de ventas, Experiencia en estructurar el departamento de ventas, Negociaciones y alianzas estratégicas, Compensa, guía y motiva al personal Dominio de Paquetes informáticos, Evaluar el desempeño del personal de ventas | | |
| Habilidades: | Orientación al logro de metas, trabajo en equipo, excelencia en comunicación oral y escrita, atención al cliente actitud de líder, innovador y creativo, capacidad de negociación y de respuesta | | |
| _____ Administrador | Firmas de Aprobación | | _____ Área de Recursos Humanos |

| Nombre de la Empresa | PERFIL DEL PUESTO | Logo |
|--|--|--|
| Titulo del Puesto: Jefe del Área de Recursos Humanos | | |
| Fecha de elaboración: febrero 2013 | Código del puesto | Número de Plazas |
| A. Datos Generales | | |
| Sexo: | Indiferente | |
| Edad: | de 25 a 45 años | |
| Estado Civil: | Indiferente | |
| | Empresas, o Licenciatura en Psicología | |
| Experiencia: | 3 años | |
| Sueldo Inicial: | Según Presupuesto de Ferreterías | |
| B. Características y Habilidades Personales | | |
| Conocimientos Específicos: | <p>Amplio conocimiento en Aspectos Legales y Laborales</p> <p>Elaboración de planilla de salario</p> <p>Manejo y Supervisión de Personal, Conocimientos en Evaluación de personal</p> | |
| Habilidades: | <p>Capacidad para trabajar con otras personas para motivarlas individualmente o en grupo, capacidad de análisis y diagnóstico de situaciones complejas, motivación de los colaboradores y facilidad de comunicación oral y escrita</p> | |
| <p>_____</p> <p>Administrador</p> | <p>_____</p> <p>Firmas de Aprobación</p> | <p>_____</p> <p>Área de Recursos Humanos</p> |

| Nombre de la Empresa | PERFIL DEL PUESTO | Logo |
|---|--|-----------------------------------|
| Titulo del Puesto: Jefe del Área de Logística | | |
| Fecha de elaboración: febrero 2013 | Código del puesto | Número de Plazas |
| A. Datos Generales | | |
| Sexo: | Hombre | |
| Edad: | 30 en adelante | |
| Estado Civil: | Indiferente | |
| Requisito Académico: | 3° año en Ing. Industrial o carreras afines | |
| Experiencia: | 3 años | |
| Sueldo Inicial: | Según Presupuesto de Ferreterías | |
| B. Características y Habilidades Personales | | |
| Conocimientos Específicos: | Conocimientos en manejo de Inventarios Amplia experiencia en control y supervisión de personal Manejo de paquetes informáticos | |
| Habilidades: | Responsable, Capacidad y liderar equipos de trabajo, Proceder recto e integro, diligente y creativo, don de mando | |
| _____ Administrador | Firmas de Aprobación | _____ Área de Recursos Humanos |

D. ESTRUCTURA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL RECURSO HUMANO

1. Objetivos

✓ General

Dar a conocer un Plan de Capacitación a las pequeñas empresas ferreteras del municipio de San salvador que permita fortalecer el Recurso Humano.

✓ Específicos:

- ✓ Definir las actividades del Plan de Capacitación y el tiempo estimado para implementarlo.
- ✓ Determinar el Presupuesto estimado de inversión para la implementación del Plan de Capacitación.
- ✓ Proporcionar mecanismos de seguimiento y control con la finalidad de determinar los resultados obtenidos.

2. Políticas

- ✓ Establecer un programa permanente de Capacitación, como mínimo una vez por año.
- ✓ Tomar en cuenta todas las áreas de la empresa para ser capacitadas.
- ✓ Detectar necesidades de Capacitación para mejorar y fortalecer el recurso Humano.
- ✓ Hacer evaluaciones al personal de forma periódica para detectar debilidades y deficiencias.

3. Finalidad

Los puntos críticos identificados mediante el diagnóstico de necesidades de capacitación, serán mejorados paulatinamente y que los empleados estén siempre motivados a seguir participando de las capacitaciones ya que éstas, van en función de brindarles mejores oportunidades de desarrollo y que las empresas aprovechen su potencial competitivo y mejoren sus debilidades o

desventajas, aplicando las técnicas impartidas en las diferentes capacitaciones.

4. Responsabilidad

- ✓ Los Propietarios y Administradores serán los responsables de: identificar las necesidades de capacitación, seleccionar al personal a capacitar, evaluar al personal después de las capacitaciones, programar las capacitaciones (tema, lugar y fecha) y darle seguimiento a los planes de Capacitación.
- ✓ Los Empleados serán los responsables de: participar en las capacitaciones cuando sean seleccionados, asistir a todas las capacitaciones responsablemente y poner en práctica los conocimientos adquiridos en beneficio de la empresa.

E. PLAN DE CAPACITACIÓN

A continuación se propone el Plan de Capacitación para la Pequeña Empresa del Sector ferretero del Municipio de San Salvador.

1. Inducción

Objetivo: Ambientar al nuevo empleado en el entorno social y físico de las ferreterías. Será ejecutado por el propietario o administrador de las mismas, en el contenido se desarrollará lo siguiente:

- ✓ Mostrar empresa, Misión, Visión, Valores y la Estructura Organizativa
- ✓ Derechos y deberes del personal según reglamento interno y código de trabajo
- ✓ Normas y Reglamentos
- ✓ Entrega de Manuales Administrativos del cargo que va a desempeñar

2. Capacitación en el puesto de trabajo

Objetivo: Facilitar el aprendizaje obteniendo una retroalimentación práctica de la teoría. Se llevará a cabo en el puesto de trabajo mientras el empleado ejecute sus funciones, siendo orientado por el propietario o el administrador en forma individual o de grupo.

3. Seminarios

Objetivo: Sirven para reforzar o difundir aspectos técnicos o administrativos. Estos se llevarán por módulos en FEPADE, cada módulo incluye 4 sábados (16 horas) de 1:00pm a 5:00 pm.

F. ÁREAS DE CAPACITACIÓN

Las áreas en donde se considera que el personal de las ferreterías deben de recibir capacitaciones son las siguientes:

| Módulo: Gestión Humana | |
|--|---|
| Duración : 16 horas | |
| Objetivo: Dar a conocer a los propietarios de las ferreterías los conocimientos necesarios para el manejo óptimo | |
| Dirigido a : Nivel de Dirección y Coordinación | |
| <p>Contenido:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Administración del Personal 2. ¿Cómo dirigir al Personal? 3. Reclutamiento y Selección del Personal 4. La Inducción de Nuevos Empleados 5. Delegación Efectiva 6. Desarrollo de la Autoestima, Reconocimientos de Logros del Personal 7. Técnicas de Motivación | |
| Metodología: | Recursos: |
| Utilización de rompe hielos, Introducción al tema, exposición de conceptos básicos, tema propuesto, conceptos básicos, tiempo para compartir experiencias y dinámicas | Retroproyector, cañón, DVD, computadora, material didáctico, videos |
| Capacitador: | FEPADE |
| Costo Total del Módulo: | \$281.37 |

| Módulo: Liderazgo | |
|---|---|
| Duración : 16 horas | |
| Objetivo: Mejorar las habilidades de comunicación y liderazgo de los participantes para aumentar la productividad de los seguidores | |
| Dirigido a : Nivel Directivo y de Coordinación | |
| <p>Contenido:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conceptos Básicos 2. Comunicación Asertiva 3. Credibilidad y Liderazgo 4. Fundamentos del Liderazgo 5. Estilos de Liderazgo | |
| Metodología: | Recursos: |
| Utilización de rompe hielos, Introducción al tema, exposición de conceptos básicos, tema propuesto, conceptos básicos, tiempo para compartir experiencias y dinámicas | Retroproyector, cañón, DVD, computadora, material didáctico, videos |
| Capacitador: | FEPADE |
| Costo Total del Módulo: | \$281.37 |

| Módulo: Trabajo en Equipo | |
|--|---|
| Duración : 16 horas | |
| Objetivo: lograr que el empleado se integre a su grupo de trabajo para lograr las metas colectivas del departamento, evitando el individualismo que atrasan los procesos. | |
| Dirigido a : Todos los Niveles | |
| Contenido: | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Importancia de Trabajar en Equipo 2. Conceptos de grupos 3. Necesidad de trabajar en Equipo 5. Técnicas de Trabajo en Equipo 6. Ventajas de Trabajar en Equipo 6. Desarrollo de la Autoestima, Reconocimientos de Logros del Personal 7. Técnicas de Motivación | |
| Metodología: | Recursos: |
| Utilización de rompe hielos, Introducción al tema, exposición de conceptos básicos, tema propuesto, conceptos básicos, tiempo para compartir experiencias y dinámicas | Retroproyector, cañón, DVD, computadora, material didáctico, videos |
| Capacitador: | FEPAD E |
| Costo Total del Módulo: | \$281.37 |

Módulo: Atención al Cliente

Duración : 16 horas

Objetivo:

Proporcionar a los empleados las habilidades necesarias para satisfacer y superar las expectativas del cliente.

Dirigido a : Todos los Niveles

Contenido:

1. Calidad de Servicio y Atención al Cliente
2. Comunicación y Atención al Cliente
3. Proceso de Atención al Cliente
4. Resolución de Situaciones Conflictivas

Metodología:

Utilización de rompe hielos,
Introducción al tema, exposición de conceptos básicos, tema propuesto, conceptos básicos, tiempo para compartir experiencias y dinámicas

Recursos:

Retroproyector, cañón, DVD, computadora, material didáctico, videos

Capacitador:

FEP ADE

Costo Total del Módulo:

\$ 281.37

| Módulo: Técnicas de Ventas | |
|---|---|
| Duración : 16 horas | |
| Objetivo : Proporcionar a los vendedores, nuevas y mejores técnicas de ventas | |
| Dirigido a : Área de Ventas | |
| Contenido : | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué significa vender? 2. ¿Porqué es necesario vender? 3. Perfil del vendedor ideal 4. Rol del Vendedor y Sus Funciones dentro del Departamento de Ventas 5. Proceso de Venta 6. Clases de Ventas 7. Qué debe saber el vendedor acerca de los productos 8. Cierre de ventas | |
| Metodología: | Recursos: |
| Utilización de rompe hielos, Introducción al tema, exposición de conceptos básicos, tema propuesto, conceptos básicos, tiempo para compartir experiencias y dinámicas | Retroproyector, cañón, DVD, computadora, material didáctico, videos |
| Capacitador: | FEPAD E |
| Costo Total del Módulo: | \$ 281.37 |

Módulo: Administración de Bodegas e Inventarios

Duración : 16 horas

Objetivo: Que los participantes conozcan el adecuado mantenimiento del inventario tanto físico como en el sistema enfatizando la importancia de un adecuado, transparente y oportuno manejo y control de las existencias

Dirigido a : Área de Logística

Contenido:

1. Conceptos
2. Sistema de Registro de Inventarios
3. Valuación de Inventario
4. Sistemas de Estimación de Inventarios
5. Impacto de la Inflación de Inventarios
6. Almacenamiento

Metodología:

Utilización de rompe hielos,
Introducción al tema, exposición de conceptos básicos, tema propuesto, conceptos básicos, tiempo para compartir experiencias y dinámicas

Recursos:

Retroproyector, cañón, DVD, computadora, material didáctico, videos

Capitador:

FEPAD E

Costo Total del Módulo:

\$ 281.37

G. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

| Módulo | Objetivo | Dirigido a | Duración | Responsable | Costo |
|---|--|-----------------------------------|----------|-------------|-----------|
| Gestión Humana | Dar a conocer a los propietarios de las ferreterías los conocimientos necesarios para el manejo óptimo | Nivel de Dirección y Coordinación | 16 horas | FEPADE | \$ 281.37 |
| Liderazgo | Mejorar las habilidades de comunicación y liderazgo de los participantes para aumentar la productividad de los seguidores | Nivel Directivo y de Coordinación | 16 horas | FEPADE | \$ 281.37 |
| Trabajo en Equipo | lograr que el empleado se integre a su grupo de trabajo para lograr las metas colectivas del departamento, evitando el individualismo que atrasan los procesos. | Todos los Niveles | 16 horas | FEPADE | \$ 281.37 |
| Atención al Cliente | Proporcionar a los empleados las habilidades necesarias para satisfacer y superar las expectativas del cliente. | Todos los Niveles | 16 horas | FEPADE | \$ 281.37 |
| Técnicas de Ventas | Proporcionar a los vendedores, nuevas y mejores técnicas de ventas | Ventas | 16 horas | FEPADE | \$ 281.37 |
| Administración de Bodegas e Inventarios | Que los participantes conozcan el adecuado mantenimiento del inventario tanto físico como en el sistema enfatizando la importancia de un adecuado, transparente y oportuno manejo y control de las existencias | Área de logística | 16 horas | FEPADE | \$ 281.37 |

H. CUADRO INTEGRADO DE LA INVERSIÓN DEL PROYECTO

La inversión para implementar el plan de capacitación, se especifica en el siguiente cuadro:

| N° | MÓDULO | COSTO | REPOSABLE |
|---|--|-----------|-----------|
| 1 | GESTIÓN HUMANA | \$ 281.37 | FEPADE |
| 2 | LIDERAZGO | \$ 281.37 | FEPADE |
| 3 | TRABAJO EN EQUIPO | \$ 281.37 | FEPADE |
| 4 | EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE | \$ 281.37 | FEPADE |
| 5 | TÉCNICAS DE VENTAS | \$ 281.37 | FEPADE |
| 6 | ADMINISTRACIÓN DE BODEGAS E INVENTARIOS | \$ 281.37 | FEPADE |
| | IMPREVISTOS 10% | \$ 168.82 | |
| TOTAL DE LA INVERSIÓN \$1,857.04 | | | |

El imprevisto se ha calculado tomando en cuenta el 10% del total de todos los módulos. Este imprevisto tiene el objetivo de tener una alternativa en caso que surja algún inconveniente y no se pueda cubrir con lo programado.

I. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDADES | RESPONSABLES | MESES | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | |
| Presentación y Exposición del Plan de Capacitación | Equipo de Investigación | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión del Plan de capacitación | Propietarios y/o Administradores del Sector Ferretero | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| Aprobación del Plan de Capacitación | Propietarios y/o Administradores del Sector Ferretero | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| Gerencia de Recursos Humanos | FEPADE | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| Liderazgo | FEPADE | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| Trabajo en Equipo | FEPADE | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| Excelencia en Atención al Cliente | FEPADE | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| Técnica de Ventas | FEPADE | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| Administración de Bodegas e Inventario | FEPADE | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |

J. MECANISMO DEL SEGUIMIENTO DE CONTROL

Los mecanismos de seguimiento y control, se hace necesario aplicarlos tanto a los programas de capacitación, como a los trabajadores participantes y así obtener información para efectos de posibles reajustes.

Aunque no es fácil medir con precisión los resultados de la capacitación, la evaluación puede conllevar dos dimensiones, desde el punto de vista de la empresa, en cuanto al mejoramiento de los niveles de ventas y rendimiento y las perspectivas de desarrollo personal de los empleados.

Específicamente consiste en verificar el cumplimiento de objetivos, comparando el desempeño antes y después de la capacitación, contrastando el rendimiento y productividad de grupos capacitados versus grupos no capacitados.

K. GUÍA PARA IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS

- ✓ **Evaluar el Desempeño:** el trabajo de cada empleado se mide comparándolo con las normas de desempeño o los objetivos establecidos para su trabajo.

- ✓ **Analizar los Requisitos del Trabajo:** se estudian las habilidades o los conocimientos que se especifican en la descripción del trabajo correspondiente y los empleados que no cuentan con las habilidades o los conocimientos necesarios pasan a ser candidatos para un Programa de Capacitación.

- ✓ **Analizar la Organización:** se estudia la eficacia de la Organización, para alcanzar las metas, con el objeto de determinar las diferencias que existen.

- ✓ **Encuesta a los Empleados:** se pide a los empleados que describan los problemas que están teniendo con su trabajo y las medidas que consideran necesarias para resolverlas.

L. BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

- ✓ Bernal Cesar Agustín T. (2000) "Metodología de la Investigación para la Administración y Economía"; Colombia: Pearson educación de Colombia.
- ✓ Chiavenato Idalberto. (1994) "Iniciación a la Organización y técnica comercial", México D.F. McGraw- Hill Interamericana.
- ✓ Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. McGraw Hill. 5a Edición. México 2001.
- ✓ Hernández Sampieri, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2000). "Metodología de la Investigación". 2ª Ed. México: Editorial ultra, S.A. de C.V.
- ✓ Hernández Sampieri, R, Fernández - Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la Investigación. (4º ed.). México: McGraw. Hill
- ✓ Reyes Ponce Agustín (1992). "Administración Moderna". México. Limusa 2004.
- ✓ Rodríguez Valencia, Joaquín (2007). "Administración Moderna de Personal". (7ª Ed.). México: Editorial Cengage Learning Editores, S.A.
- ✓ Silíceo Alfonso. Capacitación y Desarrollo del Personal. 2a Edición. Editorial Limusa Noriega, México 1993.
- ✓ Werther, Jr y Davis, Keith.(2000). "Administración de Personal y Recursos Humanos". 5ª Edición. México Editorial Mc Graw Hill

TESIS

- ✓ Diseño de políticas de crédito y cobro para satisfacer la administración financiera de la mediana empresa del sector ferretero del área Metropolitana de San Salvador. Caso Ilustrativo (2004)
- ✓ Diseño del plan de capacitación para el fortalecimiento de los procesos administrativos en la pequeña empresa industria de productos minerales no metálicos declaraciones arte colonial S.A. de C.V. del municipio de Mejicanos (2008)
- ✓ Diseño de un plan de Capacitación empresarial, para mejorar la competitividad de las medianas empresas dedicadas a la comercialización de productos de primera necesidad en la ciudad de San Miguel. Aguilar Ventura, Benitex Canales, Christian Onassis (2006)

LEYES

- ✓ Código de Comercio
- ✓ Constitución de la República de El Salvador
- ✓ Leyes Tributarias
 - Código Tributario
 - Reglamento de aplicación del código tributario
 - Ley del Impuesto al Valor Agregado
- ✓ Leyes Laborales
 - El código de trabajo
 - La ley del Seguro social
 - La ley del sistema de ahorro para pensiones
- ✓ Leyes Municipales
 - El código municipal
 - Ley General Tributaria Municipal

SITIOS WEB

- ✓ <http://www.conapyme.org>
- ✓ <http://www.digestyc.gob.sv>
- ✓ <http://www.escribd.com>
- ✓ <http://www.gestiopolis.com/recursos4docs/rrhh/humana>
[d.](http://www.gestiopolis.com/recursos4docs/rrhh/humana)
- ✓ <http://www.promocios.net/empresas/pequena->
[empresa.html.](http://www.promocios.net/empresas/pequena-)
- ✓ [http://www.promonegocios.net.](http://www.promonegocios.net)
- ✓ <http://www.wikilearning.com>
- ✓ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/aspecgenrrhhLynn.html>

ANEXOS

ANEXO 1

DIRECTORIO DE FERRETERIAS, CLASIFICADAS COMO PEQUEÑAS EMPRESAS

ANEXO #1

DIRECTORIO DE FERRETERIAS, CLASIFICADAS COMO PEQUEÑAS EMPRESAS.
(Datos proporcionados por la Dirección General de Estadísticas y Censos - DIGESTYC)

| DIRECTORIO DE FERRETERIAS | | | | | | | | | |
|---------------------------|--------------|--------------|---|---|---|-----------|-------------------------|------------------|----------------------|
| CORRELATIVO | DEPARTAMENTO | MUNICIPIO | NOMBRE COMERCIAL | RAZON SOCIAL | DIRECCION | TELEFONO | ACTIVIDAD | PERSONAL OCUPADO | PERSONAL A ENCUESTAR |
| 1 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | FERRETERIA GUARDADO | CELESTINO GUARDADO LOPEZ | AV. MONSEÑOR O. ARNULFO ROMERO # 1719 COL. LA RABIDA,S.S. | 2226-7979 | FERRETERÍA AL POR MENOR | 15 | 4 |
| 2 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | FERRETERIAS VIKINGO S.A DE C.V. | FERRETERIAS VIKINGO S.A DE C.V. | 10 CALLE PTE. Y AV. ISIDRO MENENDEZ #237 S.S. | 2221-4711 | FERRETERÍA AL POR MENOR | 24 | 6 |
| 3 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | GRUPO RUDY ,S.A DE C.V | GRUPO RUDY ,S.A DE C.V | 1- AV. SUR Y 8- CALLE PTE. #49 S.S. | 2221-1715 | FERRETERÍA AL POR MENOR | 19 | 5 |
| 4 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | OPCIONES EL SALVADOR. S.A DE C.V. | OPCIONES EL SALVADOR. S.A DE C.V. | PROLOGN ALAMEDA JUAN PABLO II PLAZA SAN ANTONIO EDIF."B" | 2260-4916 | Ferretería al por menor | 48 | 11 |
| 5 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | FERRO ELECTRONICA H. T. S.A. DE C.V. | FERRO ELECTRONICA H. T. S.A. DE C.V. | AV. ISIDRO MENENDEZ,EDIF. 525 NO.2 | 2222-2429 | FERRETERÍA AL POR MENOR | 11 | 3 |
| 6 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | REPUESTOS PARA ELECTRONICA, S.A. DE C.V. | REPUESTOS PARA ELECTRONICA, S.A. DE C.V. | URB.BUENOS AIRES 1, 29 AV.NTE.#1161 | 2237-9444 | FERRETERÍA AL POR MENOR | 22 | 6 |
| 7 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | SURTIELECTRIC ENERGIA, S.A. DE C.V. | SURTIELECTRIC ENERGIA, S.A. DE C.V. | AV. ESPAÑA # 520 S.S. | 2231-3900 | FERRETERÍA AL POR MENOR | 46 | 11 |
| 8 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | SUMIFESA, S.A. DE C.V. | SUMINISTROS FERRETEROS SALVADOREÑOS, S.A. DE C.V. | AV. ESPAÑA # 1430 | 2225-5898 | FERRETERÍA AL POR MENOR | 18 | 5 |
| 9 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | FERRODEPOT, S.A. DE C.V. | FERRODEPOT, S.A. DE C.V. | AV. CUSCATLAN Y COL. LARA Nº 105 BARRIO CANDELARIA, S.S. | 2270-8801 | FERRETERÍA AL POR MENOR | 31 | 8 |
| 10 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | TECNO VIDRI | TECNO VIDRI , S.A. DE C. V. | 25 AV. SUR Y 4 CALLE PONIENTE 1A. PLANTA LOCAL 102 CONDOMINIO CUSCATLAN | 2271-6099 | FERRETERÍA AL POR MENOR | 11 | 3 |
| 11 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | FERRETERIA ELEKTRA | URRACA, S. A. DE C. V. | 10A. CALLE PONIENTE. # 213 | 2221-5505 | Ferretería al por menor | 14 | 4 |
| 12 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | SURTIELECTRIC, S A DE C. V | SURTIELECTRIC, S A DE C. V | AV. ESPAÑA # 520 | 2231-3900 | FERRETERÍA AL POR MENOR | 14 | 4 |
| 13 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | CECOFESA. DE C.V. | CENTRO COMERCIAL FERRETERO, S.A. DE C.V. | BLVD VENEZUELA # 2743 BIS | 2981-477 | Ferretería al por menor | 38 | 10 |
| 14 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | DISTRIBUIDORA DE ACERO S.A DE C.V | DISTRIBUIDORA DE ACERO S.A DE C.V | 27 AV SUR N°756 COL CUCUMACAYAN | 2231-2200 | FERRETERÍA AL POR MENOR | 22 | 6 |
| 15 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | TORNICENTRO | VASQUEZ CARDONA, S.A DE C.V. | ALAMEDA JUAN PABLO II Y 8A AV. NORTE Nº 420, S.S. | 2222-9570 | FERRETERÍA AL POR MENOR | 19 | 5 |
| 16 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | QUINTANILLA IMPORTER, S.A. DE C.V. | QUINTANILLA IMPORTER, S.A. DE C.V. | BARRIO SANTA ANITA PJE. MURILLO # 115, SAN SALVADOR | 2661-4088 | FERRETERÍA AL POR MENOR | 16 | 4 |
| 17 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | NEGOCIOS ASOCIADOS, S. A. DE C. V. | NEGOCIOS ASOCIADOS, S. A. DE C. V. | AVENIDA ESPAÑA # 520 SAN SALVADOR | 2524-9500 | FERRETERÍA AL POR MENOR | 30 | 8 |
| 18 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | RADIO PARTS, S. A. DE C. V. | RADIO PARTS DE CENTROAMERICA, S. A. DE C. V. | 13 AV. SUR # 321 | 2271-4314 | FERRETERÍA AL POR MENOR | 49 | 13 |
| 19 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | JOSNAB | CORPORACION AMSI, S.A. DE C.V. | 1A CALLE ORIENTE # 621 1/2 CUADRA AL ORIENTE DE MERCADO EX-CUARTEL | 2222-2363 | FERRETERÍA AL POR MENOR | 29 | 8 |
| 20 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | FERRETERIA SAN PABLO | COMERCIALIZACIONES DIVERSAS SAN PABLO ,S. A. DE C. V. | 8A CALLE PONIENTE # 115-B | 2222-7737 | FERRETERÍA AL POR MENOR | 17 | 4 |
| 21 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | NEGOCIOS NACIONALES | ERICK ALEXANDER AGUILUZ RAMIREZ | REPARTO MONTEFRESCO AVENIDA ANDALUCIA # 7 | 2275-0909 | FERRETERÍA AL POR MENOR | 12 | 3 |
| 22 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | FERRETERIA AVALOS | CARMEN ORLANDO AVALOS AVALOS | 10A CALLE PONIENTE Y AVENIDA ISIDRO MENENDEZ # 237 | 2281-5572 | FERRETERÍA AL POR MENOR | 12 | 3 |
| 23 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | CERAMIX, S.A DE C.V. | CERAMIX, S.A DE C.V. | AV. OLIMPICA Y 67 AV. SUR # 153 COLONIA ESCALON | 2298-3317 | Ferretería al por menor | 27 | 7 |
| 24 | SAN SALVADOR | SAN SALVADOR | SUMINISTROS ELECTRICOS Y ELECTRONICOS, S.A. DE C.V. | SUMINISTROS ELECTRICOS Y ELECTRONICOS, S.A. DE C.V. | COL.PROVIDENCIA CALLE MADRID # 599, SAN SALVADOR | 2270-9518 | FERRETERÍA AL POR MENOR | 16 | 4 |

ANEXO 2

MEMORANDUM

DE LA

CLASIFICACIÓN DE

LAS EMPRESAS

SEGÚN LA DIGESTIC

MEMORANDO DE OFICINA

PARA: LIC. BERTA DE CASTILLO, ING. RAFAEL BARRIENTOS, LIC. MIGUEL CORLETO
DE: ING. MARIO HERNANDEZ
ASUNTO: PROCEDIMIENTO PARA CLASIFICAR LOS ESTABLECIMIENTOS
FECHA: 14/06/2006
CC:

PROCEDIMIENTO PARA CLASIFICAR LOS ESTABLECIMIENTOS

Los criterios utilizados para la clasificación de los establecimientos en micro, pequeña, mediana y gran empresa se basan en el siguiente cuadro:

| Clasificación (1) | Personal Remunerado | Ventas y otros ingresos / Producción bruta (2) |
|-------------------|---------------------|---|
| Micro | Hasta 10 | Hasta \$68,570 |
| Pequeña | Hasta 50 | Hasta \$800,000 |
| Mediana | Hasta 100 | Hasta \$7,000,000 |
| Grande | Más de 100 | Más de \$7,000,000 |

1/ La clasificación de los establecimientos es excluyente, es decir, un establecimiento solo puede estar clasificado en una y solo una categoría. Es de hacer notar que absolutamente todos los establecimientos son clasificados.

2/ Para Industria, Agroindustria y Construcción se refiere a Producción Bruta. Para Comercio, Servicio, Electricidad y Transporte se refiere a Ventas y Otros Ingresos.

Para ejemplificar la utilización de estos criterios se procederá a realizar la clasificación de tres establecimientos:

| Establecimiento | Personal Remunerado | Ventas y otros ingresos / Producción bruta (1) |
|-----------------|---------------------|---|
| A | 48 | \$120,000 |
| B | 43 | \$30,000 |
| C | 2 | \$97,700,000 |

1. Evaluación del establecimiento A:

- a. Si el personal remunerado del establecimiento A es menor ó igual a 10 (si $48 \leq 10$) y ventas y otros ingresos / producción bruta es menor ó igual a \$68,570 (y $\$120,000 \leq \$68,570$). Ambas comparaciones resultan FALSO.
 - b. Si el personal remunerado del establecimiento A es menor ó igual a 50 (si $48 \leq 50$) y ventas y otros ingresos / producción bruta es menor ó igual a \$800,000 (y $\$120,000 \leq \$800,000$). Ambas comparaciones resultan CIERTO, por lo tanto se clasifica como PEQUEÑA.
2. Evaluación del establecimiento B:
- a. Si el personal remunerado del establecimiento B es menor ó igual a 10 (si $43 \leq 10$) y ventas y otros ingresos / producción bruta es menor ó igual a \$68,570 (y $\$30,000 \leq \$68,570$). La primera comparación resulta falso y la segunda cierto, pero la comparación global entre falso y cierto resulta FALSO.
 - b. Si el personal remunerado del establecimiento B es menor ó igual a 50 (si $43 \leq 50$) y ventas y otros ingresos / producción bruta es menor ó igual a \$800,000 (y $\$30,000 \leq \$800,000$). Ambas comparaciones resultan CIERTO, por lo tanto se clasifica como PEQUEÑA.
3. Evaluación del establecimiento C:
- a. Si el personal remunerado del establecimiento C es menor ó igual a 10 (si $2 \leq 10$) y ventas y otros ingresos / producción bruta es menor ó igual a \$68,570 (y $\$97,700,000 \leq \$68,570$). La primera comparación resulta cierto y la segunda falso, pero la comparación global entre cierto y falso resulta FALSO.
 - b. Si el personal remunerado del establecimiento C es menor ó igual a 50 (si $2 \leq 50$) y ventas y otros ingresos / producción bruta es menor ó igual a \$800,000 (y $\$97,700,000 \leq \$800,000$). La primera comparación resulta cierto y la segunda falso, pero la comparación global entre cierto y falso resulta FALSO.
 - c. Si el personal remunerado del establecimiento C es menor ó igual a 100 (si $2 \leq 100$) y ventas y otros ingresos / producción bruta es menor ó igual a \$7,000,000 (y $\$97,700,000 \leq \$7,000,000$). La primera comparación resulta cierto y la segunda falso, pero la comparación global entre cierto y falso resulta FALSO.
 - d. Si el personal remunerado del establecimiento C es mayor a 100 (si $2 > 100$) ó ventas y otros ingresos / producción bruta es mayor a \$7,000,000 (ó $\$97,700,000 > \$7,000,000$). La primera comparación resulta falso y la segunda cierto, pero la comparación global entre cierto ó falso resulta CIERTO, por lo tanto se clasifica como GRANDE. Es de hacer notar que en esta evaluación, la operación global es un O, que se debe a que cualquiera de las dos comparaciones puede ser cierta para clasificar un establecimiento como grande.

ANEXO 3

DISEÑO

DE

INSTRUMENTOS

Cuestionario Dirigido a los empleados de la empresa (nombre de la empresa).

Solicitamos su colaboración en contestar el siguiente cuestionario, para poder desarrollar nuestro trabajo de graduación, el cual tiene como tema **"Plan de capacitación para el fortalecimiento del Recurso Humano en las pequeñas empresas del sector ferretero del Municipio de San Salvador"**, manifestamos que la información será utilizada para fines académicos, por lo que garantizamos que los datos recopilados serán manejados confidencialmente .

Objetivo del cuestionario:

Obtener la información necesaria, para determinar las necesidades de capacitación que tiene el Recurso Humano en las pequeñas empresas del sector ferretero, en el Municipio de San Salvador.

I. INFORMACIÓN GENERAL:

Tiempo de laborar en la empresa: _____

Nombre del puesto que desempeña: _____

Tiempo que tiene en el desempeño de su cargo actual _____

Nivel Académico que posee

Educación básica

Educación Media

Educación Superior

Otros, especifique _____

II. CONTENIDO

1. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?

Sí No

2. ¿Qué tipos de capacitación ha recibido?

Trabajo en equipo

Liderazgo

Motivación

Proceso Administrativo

Atención al cliente

Otros (Especifique) _____

3. ¿Cuándo fue contratado lo capacitaron para desempeñar su puesto de trabajo?

Sí No

4. ¿Hace cuánto tiempo recibió su última capacitación?

Un mes

Tres meses

Seis Meses

Un año

Otros, especifique _____

5. ¿Dónde recibió la última capacitación?

6. ¿Quién impartió la capacitación?

7. ¿Qué incentivo (s) ha recibido de la empresa al ser capacitado?

Aumento de sueldo

Ascenso

Rotación de puesto

Otros, especifique _____

8. ¿Después de la capacitación, ha mejorado su rendimiento en el puesto de trabajo?

Sí No

Explique _____

9. ¿Le ha permitido la capacitación desarrollar sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo?

Sí No

Explique _____

10. ¿Cómo se sintió cuando le notificaron que sería capacitado?

11. ¿Qué opina de las capacitaciones que ha recibido en su empresa?

12. ¿Cómo evalúa la última capacitación recibida?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

¿Por qué? _____

13. ¿Considera que los contenidos de la última capacitación, estaban acorde a la necesidad de su puesto de trabajo?

- Sí No

14. ¿Adquirió nuevos conocimientos en relación a su puesto de trabajo, después de haber recibido capacitación?

- Sí No

Explique _____

15. ¿Los conocimientos adquiridos en la capacitación ha tenido la oportunidad de ponerlos en práctica para el desarrollo de sus funciones?

- Sí No

16. ¿Considera que el tiempo utilizado para cubrir cada tema de la capacitación, fue el necesario?

- Sí No

¿Por qué? _____

17. ¿La capacitación que ha recibido le ha servido para su desempeño en el puesto de trabajo?

- Sí No

18. ¿Considera que la capacitación le motiva para desempeñar mejor su puesto de trabajo?

- Sí No

¿Por qué? _____

19. ¿Considera Usted que recibir capacitación es un factor motivador?

- Sí No

¿Por qué? _____

20. ¿La capacitación le ha despertado nuevos intereses de aprender algo nuevo para su vida profesional?

Sí No

21. ¿Considera que la empresa le proporciona conocimientos y capacitación para atender de manera adecuada los problemas que se presentan en su puesto de trabajo?

Sí No

¿Por qué? _____

22. ¿Considera que ha sido capacitado para tomar sus propias decisiones en su puesto de trabajo?

Sí No

¿Por qué? _____

23. ¿Considera que la capacitación es importante y necesaria para su desarrollo laboral?

Sí No

¿Por qué? _____

24. ¿Cada cuánto tiempo considera necesario recibir capacitación?

Mensualmente

Semestralmente

Anualmente

Otro período (especifique) _____

25. ¿Considera Usted que debe ser capacitado constantemente?

Sí No

¿Por qué? _____

PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR

Nombre del Responsable:

Fecha:

No de

cuestionario



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Entrevista dirigida al Propietario de la Empresa: _____

1. ¿Su empresa brinda capacitación a su personal?
2. ¿Reciben capacitación los empleados, al momento de ser contratados para desempeñar el puesto de trabajo?
3. ¿Cuenta la empresa con planes de capacitación para sus empleados?
4. ¿Con qué frecuencia reciben capacitación los empleados?
5. ¿Considera importante capacitar a los empleados?
6. ¿Qué criterios utiliza la empresa para brindar capacitación a los empleados?
7. ¿Cuál es el principal objetivo de impartir capacitaciones a los empleados?
8. ¿Existe alguna política para elegir al personal que se va a capacitar?
9. ¿Considera que a través de la capacitación, se ha mejorado el desempeño laboral de sus empleados?
10. ¿Qué tipo de ayuda audiovisual se utilizaron en las últimas capacitaciones?
11. ¿Después de una capacitación, observó algún cambio de actitud positiva en sus empleados?
12. ¿Considera que el personal adquirió nuevas habilidades y/o destrezas, después de recibir la capacitación?
13. ¿Qué áreas considera que se deben tomar en cuenta para capacitar a su personal?
14. ¿Qué beneficios considera que proporcionan las capacitaciones a sus empleados?

15. ¿Qué beneficios considera que le aporta a la empresa, el contar con personal capacitado?
16. ¿Cómo jefe, le gusta que su personal esté actualizado con programas y/o información actualizada para desarrollar sus funciones en el puesto de trabajo?
17. ¿Asigna presupuesto anualmente para la capacitación de su personal?
18. ¿Cuáles cree que son las consecuencias de no impartir capacitación?

PARA USO EXCLUSIVO DEL ENTREVISTADOR

Nombre del Responsable:

Fecha:

No. de

Cuestionario

ANEXO 4

TABULACIÓN DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS FERRETERAS

Pregunta 1

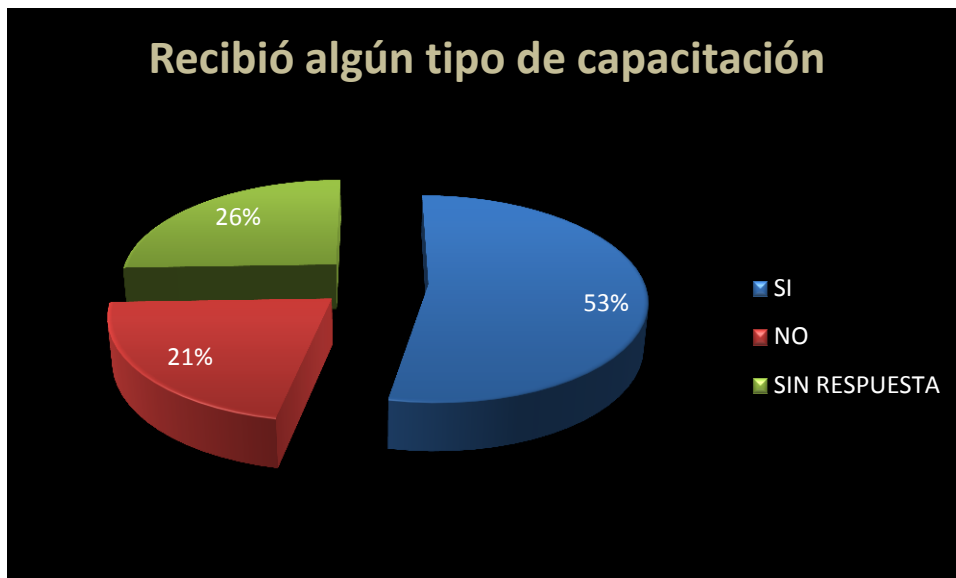
¿Ha recibido algún tipo de capacitación?

Objetivo: Determinar si los empleados de las pequeñas empresas del sector ferretero, han recibido algún tipo de capacitación en su vida laboral.

Tabla # 1

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| SI | 77 | 53% |
| NO | 31 | 21% |
| SIN RESPUESTA | 37 | 26% |
| TOTAL | 145 | 100% |

Gráfico #1



Comentario

Los empleados de las ferreterías en estudio, recibieron capacitaciones a lo largo de su vida laboral para desempeñarse mejor en su puesto de trabajo, lo cual les ha ayudado a obtener diferentes aptitudes para ofrecer su experiencia, habilidades y conocimientos en el mercado laboral y obtener el puesto que ahora desempeñan.

Pregunta 2

¿Qué tipos de capacitación ha recibido?

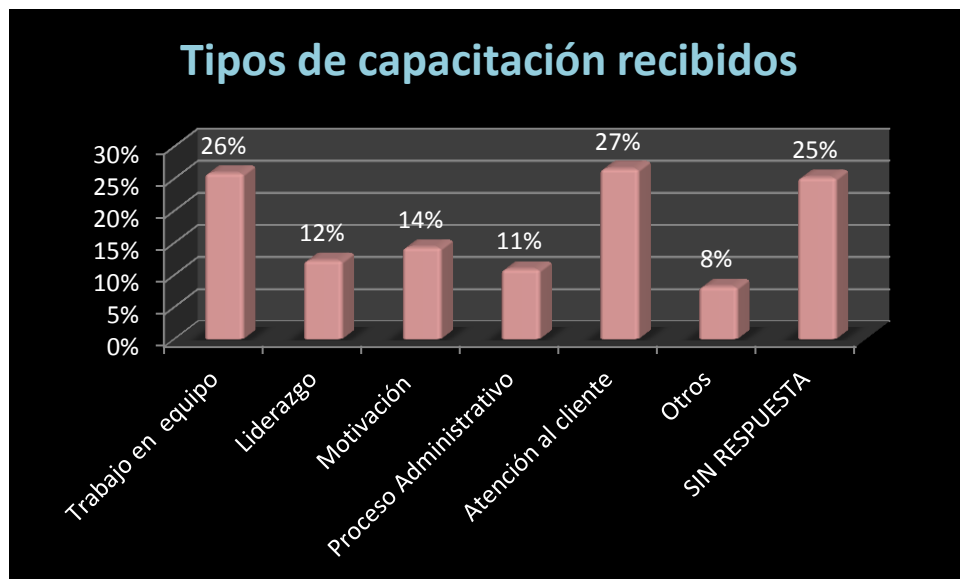
Objetivo: Conocer las diferentes áreas en las que se ha capacitado al personal.

Tabla # 2

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Trabajo en equipo | 38 | 26% |
| Liderazgo | 18 | 12% |
| Motivación | 21 | 14% |
| Proceso Administrativo | 16 | 11% |
| Atención al cliente | 39 | 27% |
| Otros | 12 | 8% |
| SIN RESPUESTA | 37 | 25% |
| TOTAL | - | - |

n= 145

Gráfico # 2



Comentario

Los datos demuestran que los empleados que recibieron algún tipo de capacitación, cubrieron temas importantes para el desarrollo de sus labores, de los cuales se puede mencionar trabajo en equipo, atención al cliente, liderazgo y motivación entre otros. Esto permitirá conocer las áreas en las que tienen mayor conocimiento y las que hacen falta reforzar.

Pregunta 3

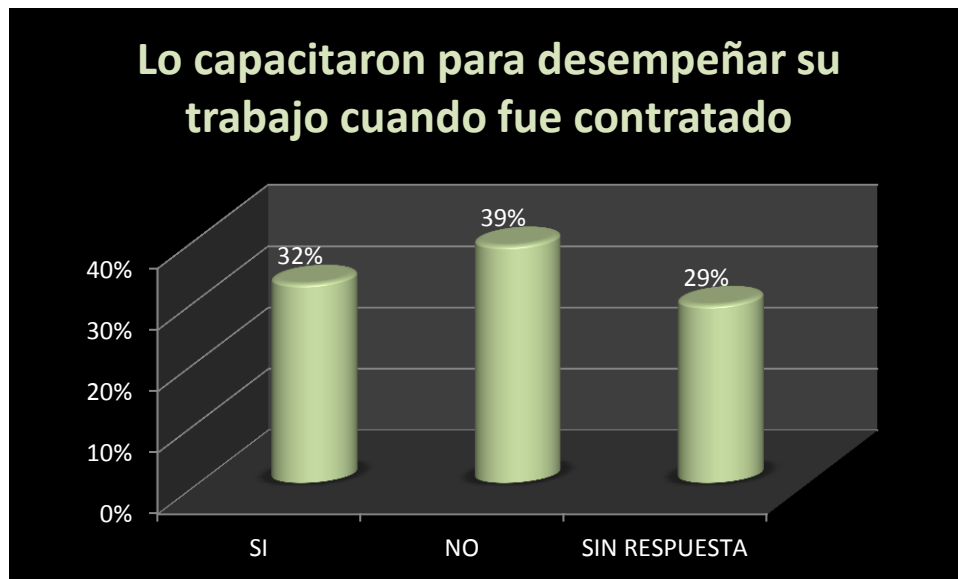
¿Cuándo fue contratado lo capacitaron para desempeñar su puesto de trabajo?

Objetivo: Conocer si el empleado ha sido integrado a la empresa para desempeñar sus funciones en el puesto de trabajo.

Tabla # 3

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| SI | 47 | 32% |
| NO | 56 | 39% |
| SIN RESPUESTA | 42 | 29% |
| Total | 145 | 100% |

Gráfico # 3



Comentario

Los empleados expresaron que no fueron capacitados cuando los contrataron, ya que solo los indujeron para conocer las responsabilidades de sus puestos.

Pregunta 4

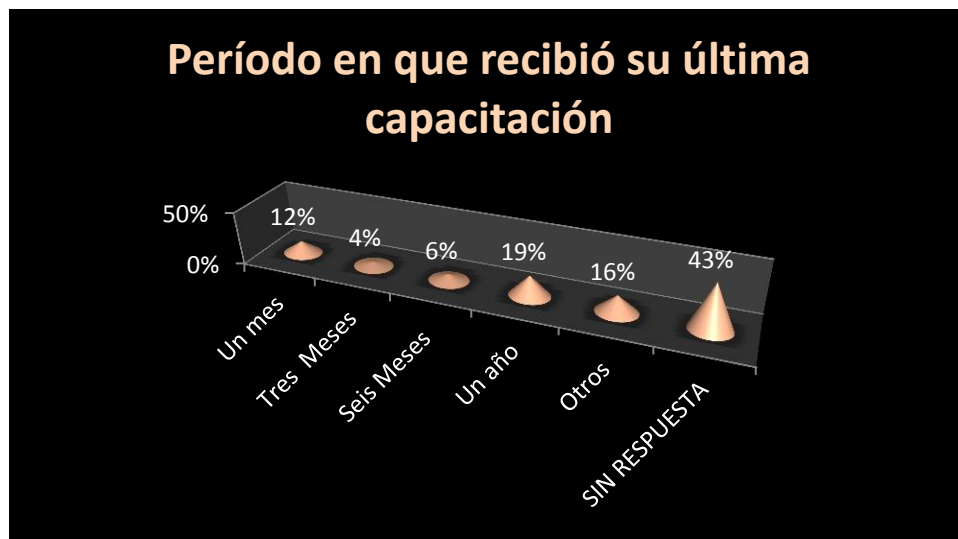
¿Hace cuánto tiempo recibió su última capacitación?

Objetivo: Conocer el tiempo transcurrido de la última capacitación que recibió el empleado.

Tabla # 4

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Un mes | 17 | 12% |
| Tres Meses | 6 | 4% |
| Seis Meses | 9 | 6% |
| Un año | 28 | 19% |
| Otros | 23 | 16% |
| SIN RESPUESTA | 62 | 43% |
| Total | 145 | 100% |

Gráfico # 4



Comentario

Algunos empleados manifestaron haber recibido su última capacitación en un período no mayor de un año. Sin embargo hay quienes mencionaron en la alternativa otros que su última capacitación fue hace más de dos, tres o nueve años. Esto resultados demuestran que los empleados se están actualizando con nuevos conocimientos que beneficiarán a la empresa.

Pregunta 5

¿Dónde recibió la última capacitación?

Objetivo: Conocer cuál es el lugar donde recibieron su última capacitación.

Tabla # 5

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|-------------|
| En la Ferretería | 44 | 30% |
| En otra empresa | 2 | 1% |
| En un hotel | 7 | 5% |
| Universidad Don Bosco | 2 | 1% |
| ITCA | 2 | 1% |
| FEPADE | 1 | 1% |
| Salón de usos múltiples Simán | 1 | 1% |
| En el Circulo Deportivo Internacional | 1 | 1% |
| INSAFORP | 5 | 3% |
| Fuera de la empresa | 1 | 1% |
| Cámara de Comercio | 3 | 2% |
| Instaladora eléctrica | 1 | 1% |
| Corporación de Contadores | 1 | 1% |
| Banco Central de Reserva | 1 | 1% |
| Centro Integral de Asesoría Empresarial y Humano (CIAEH) | 2 | 1% |
| SIN RESPUESTA | 71 | 49% |
| TOTAL | 145 | 100% |

Gráfico # 5



Comentario

Los lugares donde los empleados recibieron la última capacitación son: En la empresa, en un hotel, en instituciones del sector privado como: Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo (FEPADE), Instituto Tecnológico Centroamericano (ITCA), Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP), entre otros. Los dueños de las empresas prefieren que su personal sea capacitado en sus instalaciones, esto se debe a diferentes motivos tales como: falta de recursos económicos para pagar otros lugares, que su personal no pierda tiempo en trasladarse. Otros dueños prefieren que los empleados sean capacitados fuera de la empresa, ya que no cuentan con las condiciones necesarias para desarrollar con éxito la capacitación.

Pregunta 6

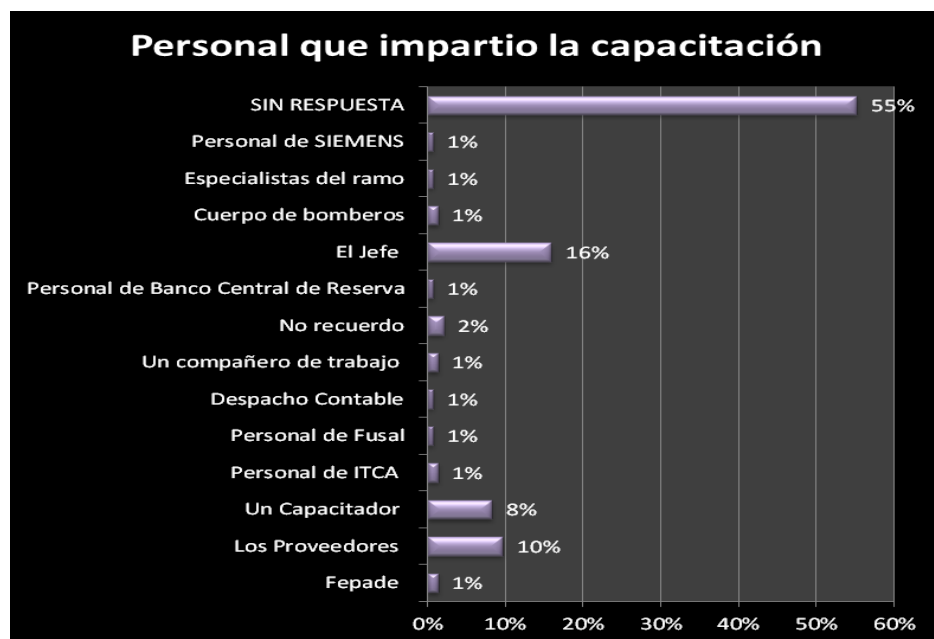
¿Quién impartió la capacitación?

Objetivo: Conocer si la empresa contrata personal externo o utiliza personal de la misma empresa para capacitar a los empleados.

Tabla # 6

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Fepade | 2 | 1% |
| Los Proveedores | 14 | 10% |
| Un Capacitador | 12 | 8% |
| Personal de ITCA | 2 | 1% |
| Personal de Fusal | 1 | 1% |
| Despacho Contable | 1 | 1% |
| Un compañero de trabajo | 2 | 1% |
| No recuerdo | 3 | 2% |
| Personal de Banco Central de Reserva | 1 | 1% |
| El Jefe | 23 | 16% |
| Cuerpo de bomberos | 2 | 1% |
| Especialistas del ramo | 1 | 1% |
| Personal de SIEMENS | 1 | 1% |
| SIN RESPUESTA | 80 | 55% |
| TOTAL | 145 | 100% |

Gráfico # 6



Comentario

Los empleados recibieron capacitaciones por parte de personal externo, dentro de los cuales se pueden mencionar: los proveedores, un capacitador, despacho contable, entre otros. También recibieron de parte del personal interno, entre los cuales estaban el jefe y compañeros de trabajo. Sin embargo la mayoría de los empleados no contestaron ésta pregunta por los siguientes motivos: en varias ferreterías no hubo apertura para encuestar al personal, debido a la saturación o movimiento en la misma (Tornicentro), otros no quisieron dar información sobre su empresa (Radio Part) algunas ferreterías se habían trasladado (Negocios Asociados), clausurado (Sumifesa) y otros fusionados (Electra y Vikingo).

Pregunta 7

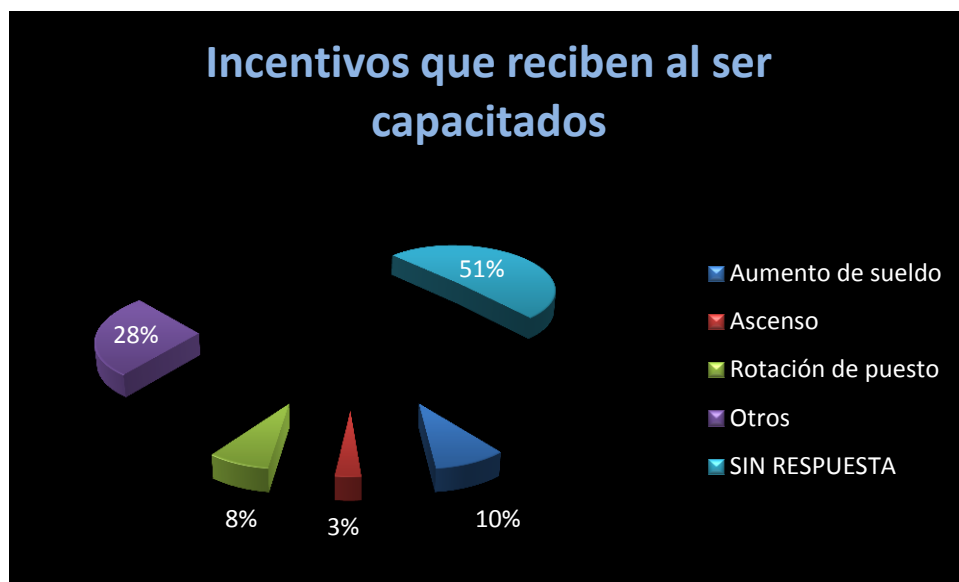
¿Qué incentivo (s) ha recibido de la empresa al ser capacitado?

Objetivo: Conocer el tipo de incentivo que utiliza la empresa para motivar a sus empleados al ser capacitados.

Tabla # 7

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|-------------|
| Aumento de sueldo | 14 | 10% |
| Ascenso | 5 | 3% |
| Rotación de puesto | 12 | 8% |
| Otros | 40 | 28% |
| SIN RESPUESTA | 74 | 51% |
| TOTAL | 145 | 100% |

Gráfico # 7



Comentario

Según lo reflejado en el gráfico, los empleados que fueron capacitados externaron que recibieron incentivos tales como: aumento de sueldo, ascenso y rotación de puestos. Otros solo recibieron más carga de trabajo. Hay quienes que no recibieron ningún tipo de incentivos. Sin embargo la mayoría de los empleados no contestaron ésta pregunta por los siguientes motivos: en varias ferreterías no hubo apertura para encuestar al personal, debido a la saturación o movimiento en la misma (ejemplo Tornicentro), otros no quisieron dar información sobre su empresa (Radio Part) algunas ferreterías se habían trasladado (Negocios Asociados), clausurado (Sumifesa) y otros fusionados (Electra y Vikingo).

Pregunta 8

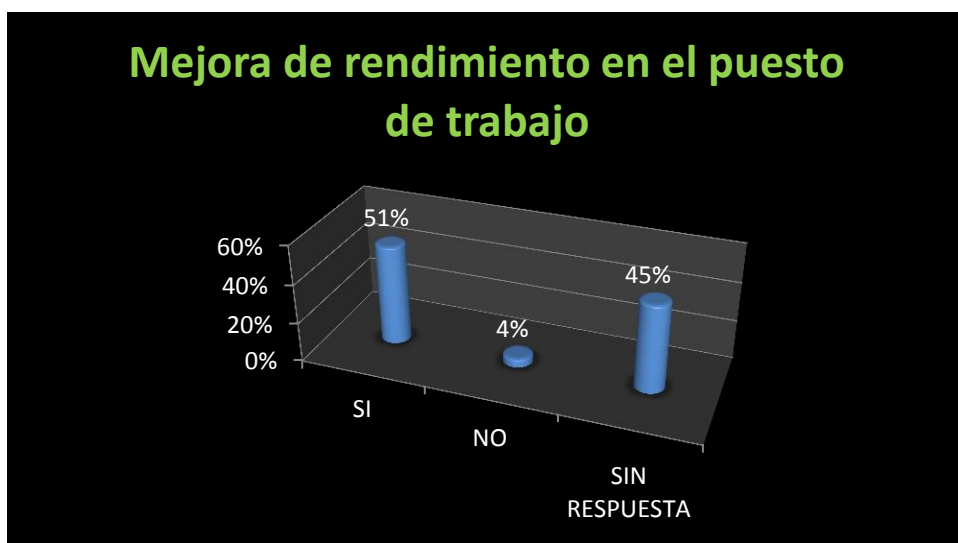
¿Después de la capacitación, ha mejorado su rendimiento en el puesto de trabajo?

Objetivo: Conocer si la capacitación recibida por parte de los empleados ha sido la adecuada para mejorar su desempeño laboral.

Tabla # 8

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| SI | 74 | 51% |
| NO | 6 | 4% |
| SIN RESPUESTA | 65 | 45% |
| TOTAL | 145 | 100% |

Gráfico # 8



Comentario

Los empleados consideran que su desempeño laboral ha mejorado después de recibir capacitaciones, ya que adquirieron más conocimientos, lo cual incrementa su confianza en el manejo de los recursos y los motiva para prestar una mejor atención al cliente.

Pregunta 9

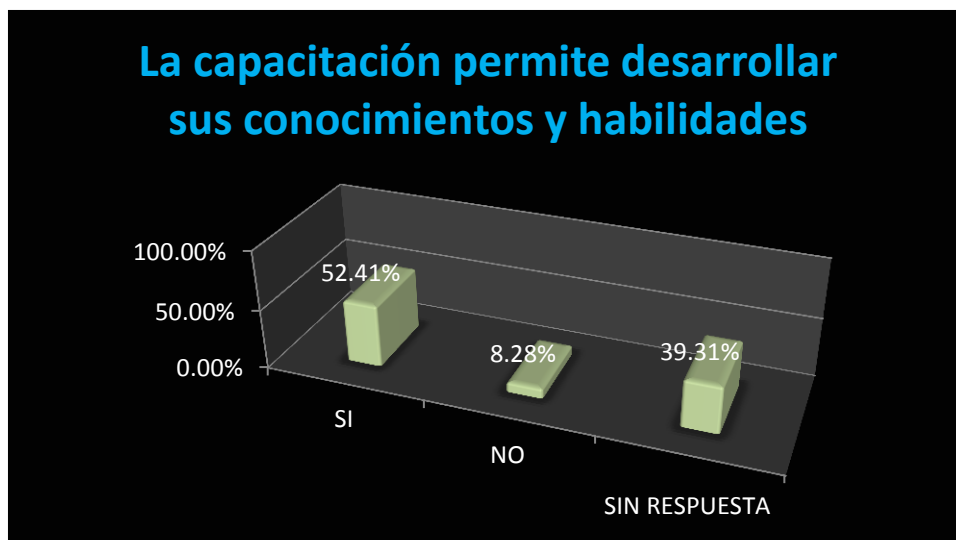
¿Le ha permitido la capacitación desarrollar sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo?

Objetivo: Conocer si las necesidades de los empleados están siendo solventadas con las capacitaciones para desarrollar sus capacidades en el puesto de trabajo.

Tabla # 9

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| SI | 76 | 52.41% |
| NO | 12 | 8.28% |
| SIN RESPUESTA | 57 | 39.31% |
| TOTAL | 145 | 100% |

Gráfico # 9



Comentario

Los empleados reconocieron que las capacitaciones les han ayudado a desenvolverse mejor en su puesto de trabajo, es decir que éstas les permiten desarrollar habilidades y conocimientos.

Pregunta 10

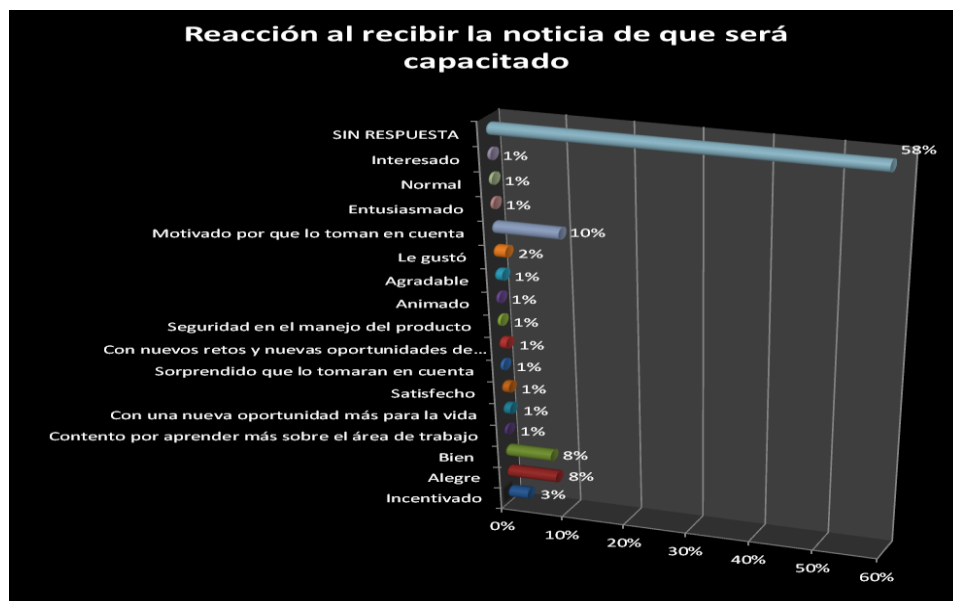
¿Cómo se sintió cuando le notificaron que sería capacitado?

Objetivo: Conocer las diferentes reacciones de los empleados al manifestarles que serían capacitados.

Tabla # 10

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|-------------|
| Incentivado | 5 | 3% |
| Alegre | 12 | 8% |
| Bien | 11 | 8% |
| Contento por aprender más sobre el área de trabajo | 1 | 1% |
| Con una nueva oportunidad más para la vida | 2 | 1% |
| Satisfecho | 2 | 1% |
| Sorprendido que lo tomaran en cuenta | 1 | 1% |
| Con nuevos retos y nuevas oportunidades de desarrollo | 2 | 1% |
| Seguridad en el manejo del producto | 1 | 1% |
| Animado | 1 | 1% |
| Agradable | 2 | 1% |
| Le gustó | 3 | 2% |
| Motivado por que lo toman en cuenta | 15 | 10% |
| Entusiasmado | 1 | 1% |
| Normal | 1 | 1% |
| Interesado | 1 | 1% |
| SIN RESPUESTA | 84 | 58% |
| TOTAL | 145 | 100% |

Gráfico # 10



Comentario:

La mayoría de los empleados no contestaron ésta pregunta por los siguientes motivos: en varias ferreterías no hubo apertura para encuestar al personal, debido a la saturación o movimiento en la misma (Tornicentro), otros no quisieron dar información sobre su empresa (Radio Part) algunas ferreterías se habían trasladado (Negocios Asociados), clausurado (Sumifesa) y otros fusionado (Electra y Vikingo). Otros dijeron no haber sentido nada por lo que no contestaron. Sin embargo hubo empleados que manifestaron sentirse motivados, incentivados, alegres, satisfechos, etc. Para el personal el ser capacitado es una motivación y se sienten parte importante de la empresa y con seguridad en su trabajo lo cual les ayuda a desenvolverse mejor.

Pregunta 11

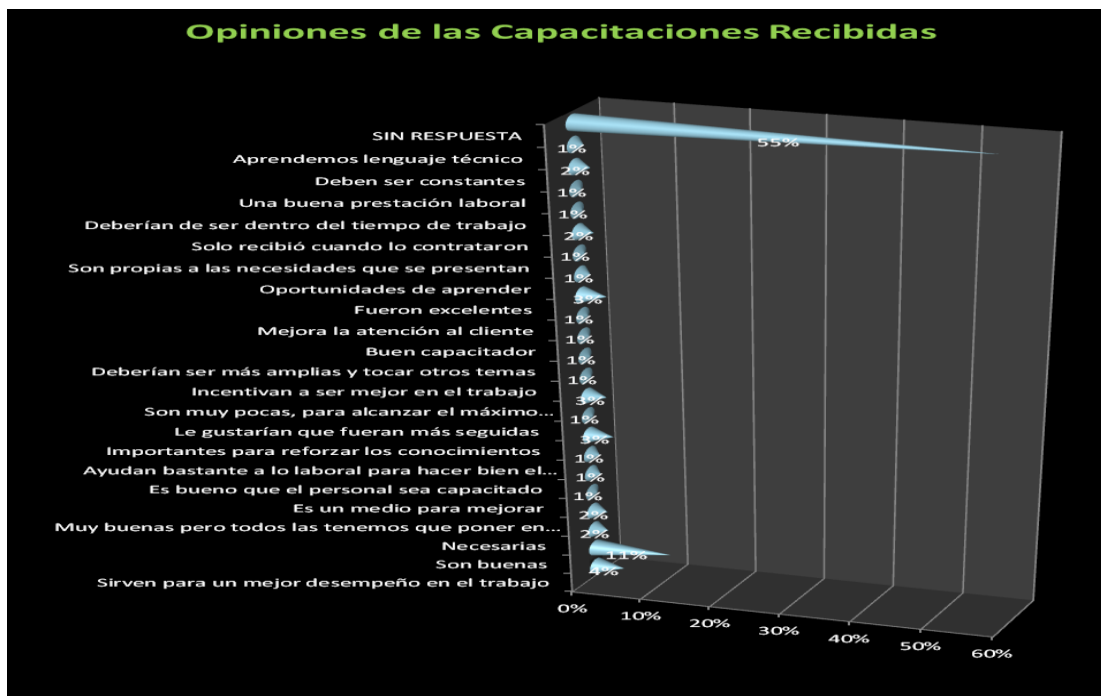
¿Qué opina de las capacitaciones que ha recibido en su empresa?

Objetivo: Conocer la opinión de los empleados sobre las capacitaciones recibidas.

Tabla # 11

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Sirven para un mejor desempeño en el trabajo | 6 | 4% |
| Son buenas | 16 | 11% |
| Necesarias | 3 | 2% |
| Muy buenas pero todos las tenemos que poner en práctica | 3 | 2% |
| Es un medio para mejorar | 1 | 1% |
| Es bueno que el personal sea capacitado | 2 | 1% |
| Ayudan bastante a lo laboral para hacer bien el trabajo | 2 | 1% |
| Importantes para reforzar los conocimientos | 5 | 3% |
| Le gustaría que fueran más seguidas | 1 | 1% |
| Son muy pocas, para alcanzar el máximo rendimiento | 4 | 3% |
| Incentivan a ser mejor en el trabajo | 1 | 1% |
| Deberían ser más amplias y tocar otros temas | 1 | 1% |
| Buen capacitador | 1 | 1% |
| Mejora la atención al cliente | 1 | 1% |
| Fueron excelentes | 5 | 3% |
| Oportunidades de aprender | 2 | 1% |
| Son propias a las necesidades que se presentan | 1 | 1% |
| Solo recibió cuando lo contrataron | 3 | 2% |
| Deberían de ser dentro del tiempo de trabajo | 1 | 1% |
| Una buena prestación laboral | 1 | 1% |
| Deben ser constantes | 3 | 2% |
| Aprendemos lenguaje técnico | 2 | 1% |
| SIN RESPUESTA | 80 | 55% |
| TOTAL | 145 | 100% |

Gráfico # 11



Comentario:

La mayor parte de los empleados no respondieron ésta pregunta, ya que no quisieron opinar sobre al respecto de las capacitaciones recibidas en su lugar de trabajo porque no querían que los dueños supieran de sus comentarios y otros porque solo recibieron inducción cuando ingresaron a la empresa. Sin embargo hay quienes manifestaron que las capacitaciones recibidas, son buenas ya que les sirven para desempeñar mejor su trabajo y son importantes para reforzar sus conocimientos.

Pregunta 12

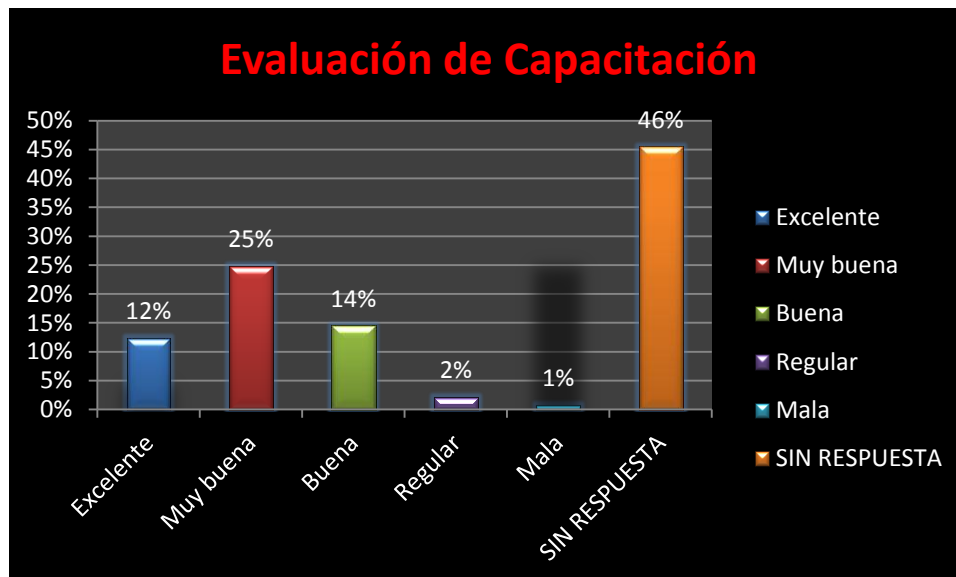
¿Cómo evalúa la última capacitación recibida?

Objetivo: Conocer cómo evalúa el personal la capacitación recibida, si la empresa toma en cuenta la calidad de capacitación que se va a impartir.

Tabla # 12

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Excelente | 18 | 12% |
| Muy buena | 36 | 25% |
| Buena | 21 | 14% |
| Regular | 3 | 2% |
| Mala | 1 | 1% |
| SIN RESPUESTA | 66 | 46% |
| Total | 145 | 100% |

Gráfico # 12



Comentario

Los empleados evaluaron de una forma positiva las capacitaciones, ya que eran dinámicas, el tema era el apropiado, el capacitador manejaba el tema, el tiempo era el apropiado y el lugar era el adecuado. Los resultados demuestran que las capacitaciones y su desarrollo fue el más adecuado y favorable.

Pregunta 13

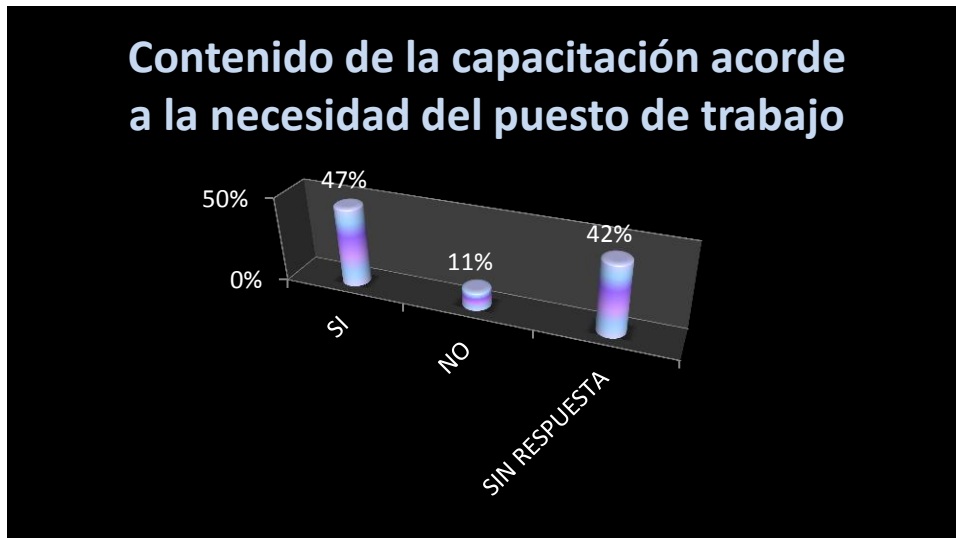
¿Considera que los contenidos de la última capacitación, estaban acorde a la necesidad de su puesto de trabajo?

Objetivo: Conocer si el contenido impartido fue acorde a las necesidades de capacitación que tenían los empleados.

Tabla # 13

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| SI | 68 | 47% |
| NO | 16 | 11% |
| SIN RESPUESTA | 61 | 42% |
| TOTAL | 145 | 100% |

Gráfico # 13



Comentario

Los empleados opinaron que el contenido desarrollado en las capacitaciones cubrieron sus necesidades para desarrollarse mejor en el puesto de trabajo. Es decir que las empresas conocen las necesidades de los empleados y conforme a ello asignaron el tema a impartir en la capacitación; para obtener mejores resultados en el desempeño laboral.

Pregunta 14

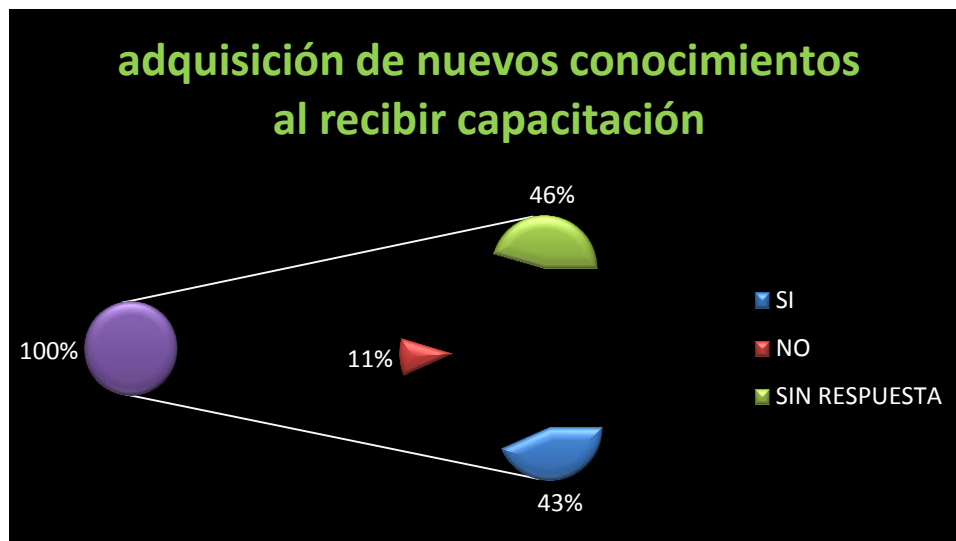
¿Adquirió nuevos conocimientos en relación a su puesto de trabajo, después de haber recibido capacitación?

Objetivo: Conocer si los empleados adquirieron nuevos conocimientos para desarrollar mejor sus funciones en el puesto de trabajo.

Tabla # 14

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| SI | 63 | 43% |
| NO | 16 | 11% |
| SIN RESPUESTA | 66 | 46% |
| TOTAL | 145 | 100% |

Gráfico # 14



Comentario

Los empleados, recibieron nuevos conocimientos para su puesto de trabajo, aprendieron nuevas técnicas de ventas, dar mejor atención al cliente, mejor comunicación y armonía con los compañeros de trabajo. Sin embargo hay quienes expresaron que no les brindó nuevos conocimientos para su puesto de trabajo, ya que la capacitación estaba enfocada a otros temas como: trabajo en equipo y motivación, temas de los cuales ellos no consideraron que les ayudaría a tener un mejor desempeño. La mayor parte de los empleados no respondieron ésta pregunta, no quisieron opinar porque solo recibieron inducción cuando ingresaron a la empresa.

Pregunta 15

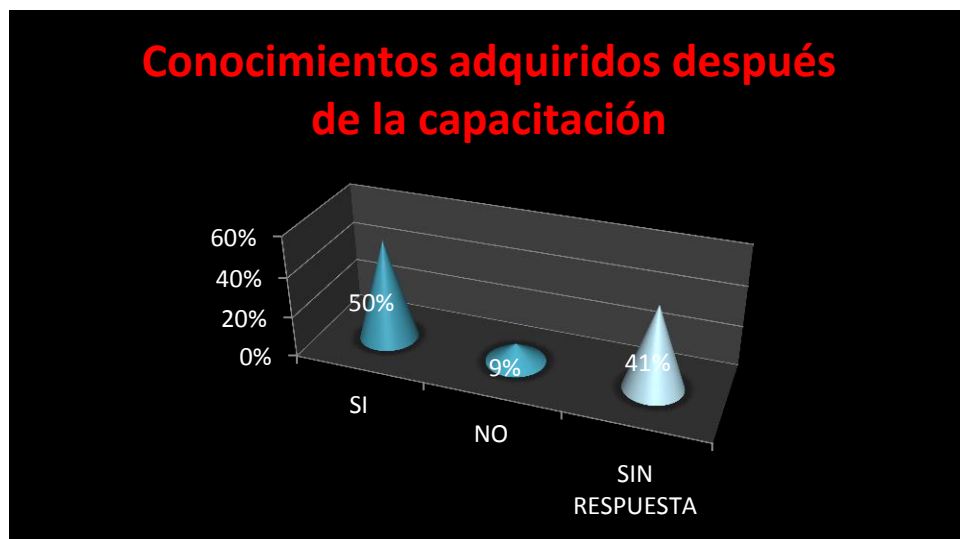
¿Los conocimientos adquiridos en la capacitación ha tenido la oportunidad de ponerlos en práctica para el desarrollo de sus funciones?

Objetivo: Conocer si los empleados han puesto en práctica los conocimientos adquiridos después de haber sido capacitados.

Tabla # 15

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| SI | 72 | 50% |
| NO | 13 | 9% |
| SIN RESPUESTA | 60 | 41% |
| Total | 145 | 100% |

Gráfico # 15



Comentario

Los empleados contestaron que han puesto en práctica en sus puestos de trabajo lo aprendido en las capacitaciones, lo que significa que son necesarias para que los empleados se desempeñen mejor en sus funciones.

Pregunta 16

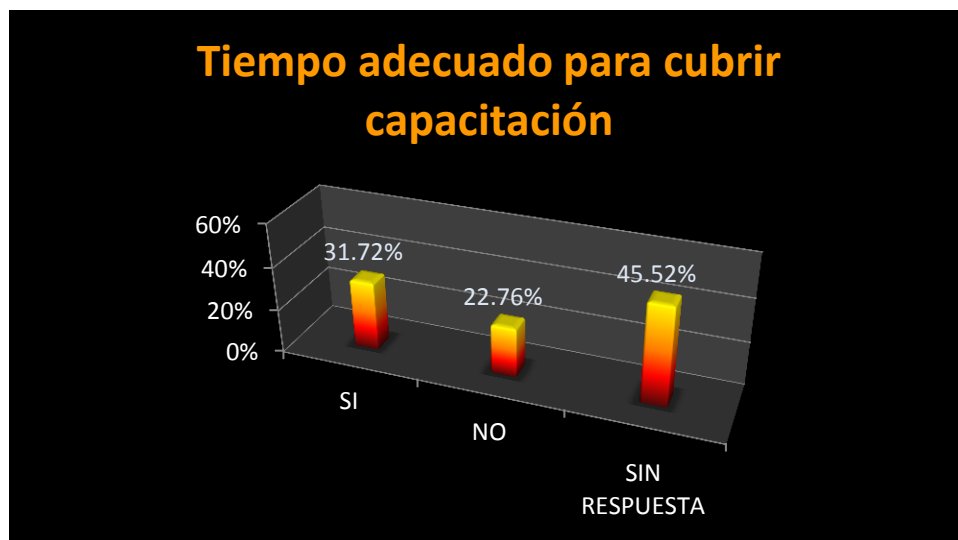
¿Considera que el tiempo utilizado para cubrir cada tema de la capacitación, fue el necesario?

Objetivo: Conocer si el tiempo utilizado fue el adecuado para abordar el tema impartido en la capacitación.

Tabla # 16

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| SI | 46 | 31.72% |
| NO | 33 | 22.76% |
| SIN RESPUESTA | 66 | 45.52% |
| Total | 145 | 100% |

Gráfico # 16



Comentario

Los empleados consideran que el tiempo utilizado fue el necesario para cubrir cada tema, ya que se cumplió con el objetivo de adquirir nuevos conocimientos para el desempeño de su trabajo. Sin embargo existen empleados que expresaron que las capacitaciones son muy cortas, que solo una vez se toca el tema y no se cuenta con el material de apoyo suficiente. La mayoría de empleados no dieron respuesta a ésta pregunta por no haber sido capacitados por las ferreterías.

Pregunta 17

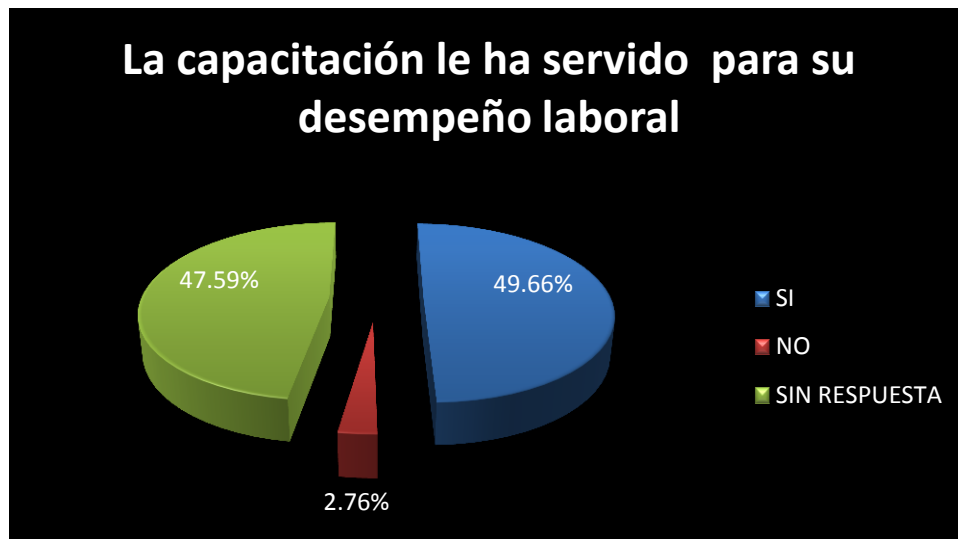
¿La capacitación que ha recibido le ha servido para su desempeño en el puesto de trabajo?

Objetivo: Conocer si la capacitación recibida ayudó al desempeño del empleado en el puesto de trabajo.

Tabla # 17

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| SI | 72 | 49.66% |
| NO | 4 | 2.76% |
| SIN RESPUESTA | 69 | 47.59% |
| Total | 145 | 100% |

Gráfico # 17



Comentario

Los empleados, consideran que las capacitaciones recibidas les han ayudado al desempeño en el puesto de trabajo, ya que les han permitido obtener nuevos conocimientos y adquirir nuevas destrezas para brindar un mejor servicio al cliente.

Pregunta 18

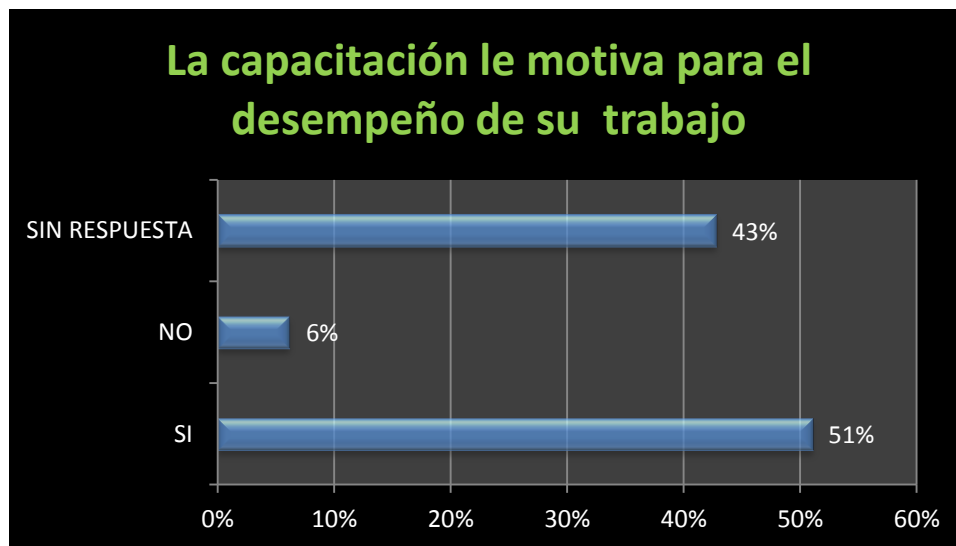
¿Considera que la capacitación le motiva para desempeñar mejor su puesto de trabajo?

Objetivo: Conocer si el empleado es motivado para desempeñar sus funciones en el puesto de trabajo al ser capacitado.

Tabla # 18

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| SI | 74 | 51% |
| NO | 9 | 6% |
| SIN RESPUESTA | 62 | 43% |
| Total | 145 | 100% |

Gráfico #18



Comentario

Los empleados fueron motivados con las capacitaciones, ya que se generaron más ideas, fomentaron el deseo de hacer mejor las cosas, aprendieron más, hay un mejor trabajo en equipo y se desenvuelven mejor en el puesto de trabajo. Hay que tomar en cuenta que la capacitación trae muchos beneficios para los empleados y uno de ellos es la motivación. Un empleado motivado tiene un mejor desempeño.

Pregunta 19

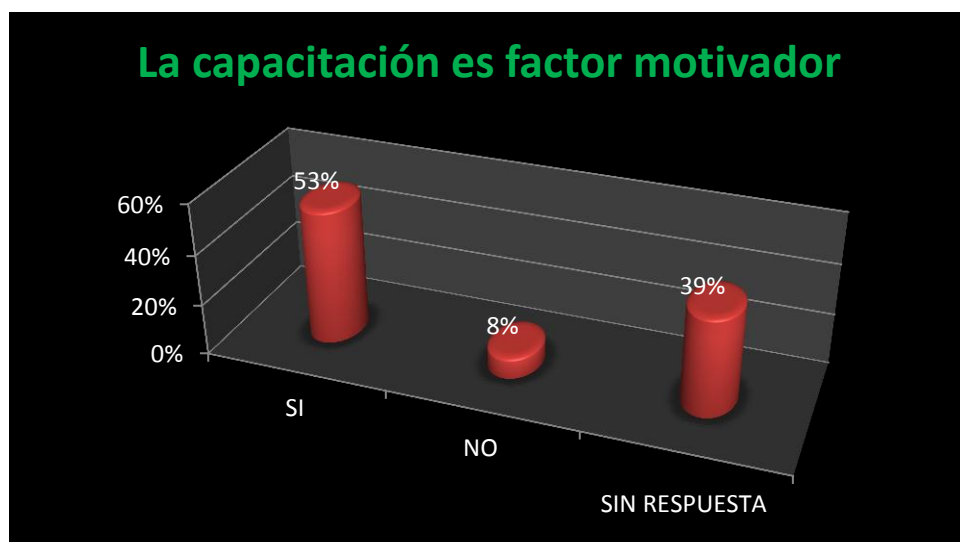
¿Considera Usted que recibir capacitación es un factor motivador?

Objetivo: Conocer si la capacitación es para los empleados un factor motivador.

Tabla # 19

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| SI | 77 | 53% |
| NO | 12 | 8% |
| SIN RESPUESTA | 56 | 39% |
| Total | 145 | 100% |

Gráfico # 19



Comentario

Los empleados expresaron que las capacitaciones son un factor motivador, ya que se sienten valorados por la empresa, los impulsa a mejorar su rendimiento, se sienten más útiles, mejora su calidad de trabajo y les ayuda a quitarse la timidez a la hora de atender al cliente. Se observa que al capacitar se benefician todas las partes involucradas, los empleados por su parte adquieren más conocimientos que les beneficia en el desarrollo personal y las empresas tienen la oportunidad de contar con personal competente.

Pregunta 20

¿La capacitación le ha despertado nuevos intereses de aprender algo nuevo para su vida profesional?

Objetivo: Conocer si la capacitación ha despertado el interés en los empleados para superarse profesionalmente.

Tabla # 20

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| SI | 65 | 45% |
| NO | 10 | 7% |
| SIN RESPUESTA | 70 | 48% |
| Total | 145 | 100% |

Gráfico # 20



Comentario

Algunos empleados manifiestan que después de recibir las capacitaciones les despertó interés de seguir superándose profesionalmente. Los datos demuestran que el personal tiene interés en su desarrollo profesional lo cual les da la oportunidad de cotizarse mejor en el mercado laboral. La mayoría de empleados no respondieron la pregunta ya que en algunas ferreterías no hubo apertura para encuestar y otros no habían sido capacitados en las empresas en las que estaban laborando.

Pregunta 21

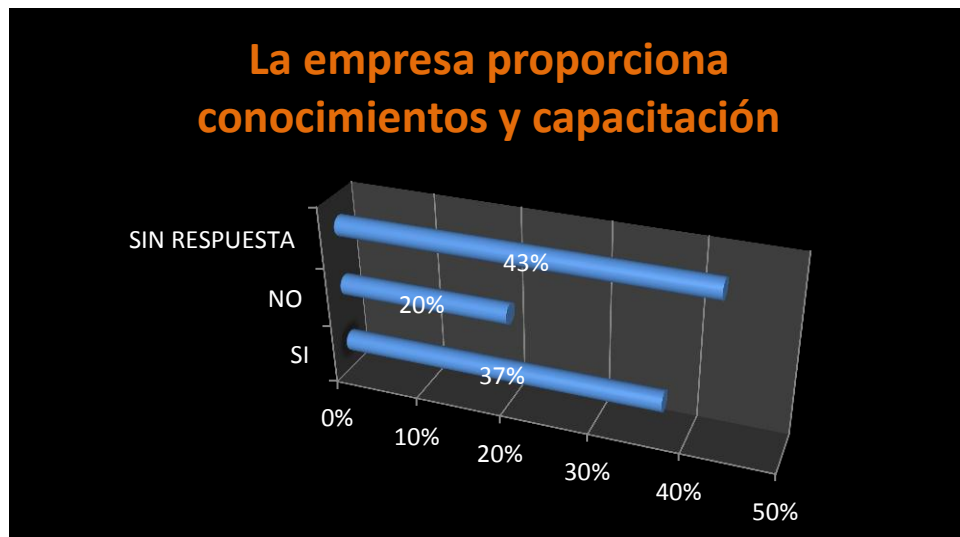
¿Considera que la empresa le proporciona conocimientos y capacitación para atender de manera adecuada los problemas que se presentan en su puesto de trabajo?

Objetivo: Conocer si la empresa proporciona a los empleados capacitaciones necesarias para que puedan resolver problemas que se presentan en el trabajo.

Tabla # 21

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| SI | 54 | 37% |
| NO | 29 | 20% |
| SIN RESPUESTA | 62 | 43% |
| TOTAL | 145 | 100% |

Gráfico # 21



Comentario

Los empleados expresaron haber recibido capacitaciones, las cuales les ayudan a solventar problemas que se presentan en el trabajo debido a que han adquirido el conocimiento necesario, saben trabajar en equipo. Sin embargo existe un porcentaje de empleados que consideran que la empresa no proporciona las capacitaciones necesarias para resolver los problemas que se presentan en el trabajo; ya que no cuentan con los recursos necesarios para invertir en las capacitaciones, el tiempo es muy limitado, las capacitaciones no son constantes, porque es poca la comunicación entre el jefe y los empleados. Algunos empleados no respondieron la pregunta ya que en algunas ferreterías no hubo apertura para encuestar.

Pregunta 22

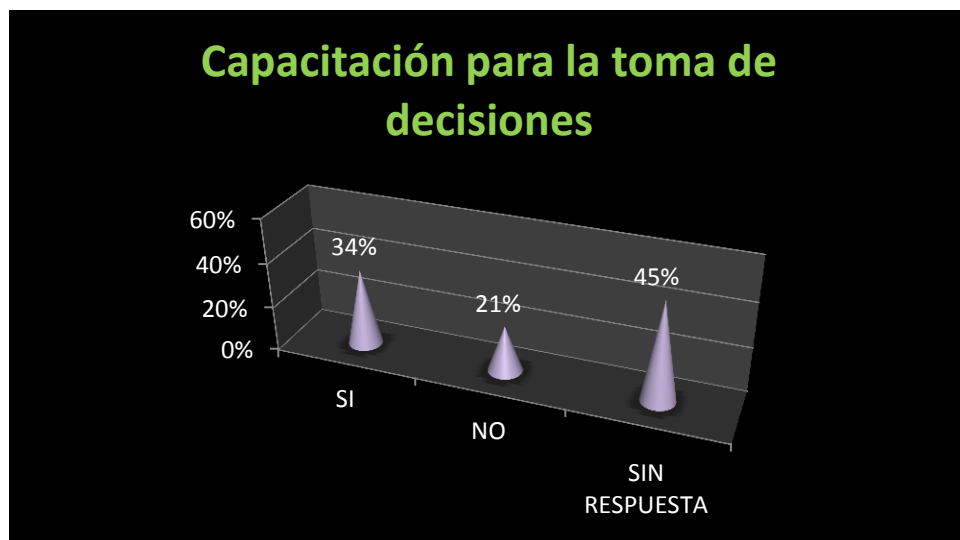
¿Considera que ha sido capacitado para tomar sus propias decisiones en su puesto de trabajo?

Objetivo: Conocer si los empleados toman sus propias decisiones después de ser capacitados.

Tabla # 22

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| SI | 50 | 34% |
| NO | 30 | 21% |
| SIN RESPUESTA | 65 | 45% |
| TOTAL | 145 | 100% |

Gráfico # 22



Comentario

Los empleados expresaron que después de ser capacitados tienen mayor confianza e iniciativa para poder tomar decisiones. Sin embargo hay quienes manifestaron que aunque reciban capacitaciones sus jefes no les permiten tomar sus propias decisiones, o que las capacitaciones que reciben son sobre información de productos por parte de los proveedores. Algunos empleados no respondieron la pregunta, ya que en algunas ferreterías no hubo apertura para encuestar. Las capacitaciones son un beneficio para la empresa ya porque los empleados pueden tomar sus propias decisiones y así disminuir el tiempo de respuesta, por lo cual se da un mejor servicio al cliente.

Pregunta 23

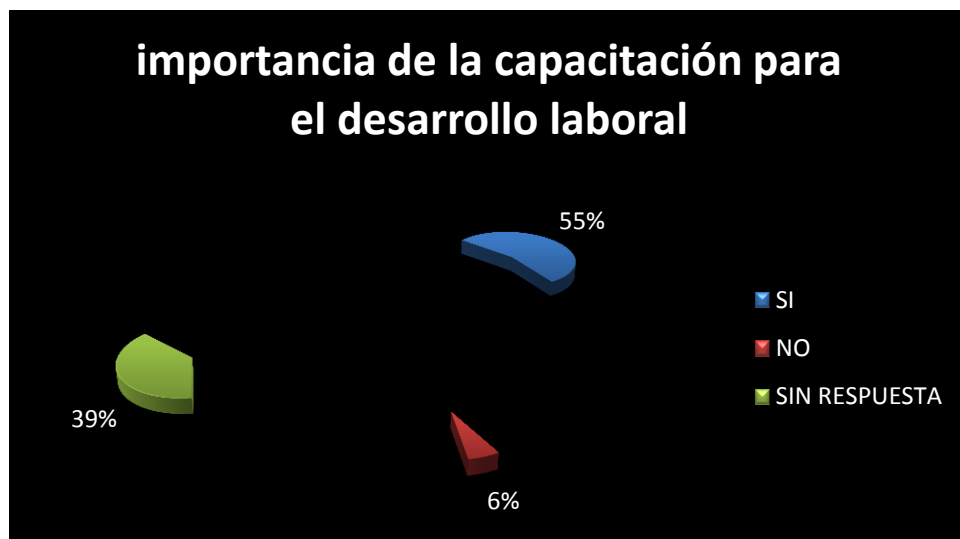
¿Considera que la capacitación es importante y necesaria para su desarrollo laboral?

Objetivo: Conocer la importancia que tiene para los empleados el recibir capacitaciones.

Tabla # 23

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| SI | 80 | 55% |
| NO | 9 | 6% |
| SIN RESPUESTA | 56 | 39% |
| Total | 145 | 100% |

Gráfico # 23



Comentario

Los empleados, consideran importante recibir capacitaciones para su desarrollo laboral, ya que adquirieron nuevos conocimientos para resolver problemas en su trabajo con efectividad y eficiencia. Las capacitaciones satisfacen las necesidades de los empleados, porque adquieren nuevas técnicas y métodos que ayudan a aumentar sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo.

Pregunta 24

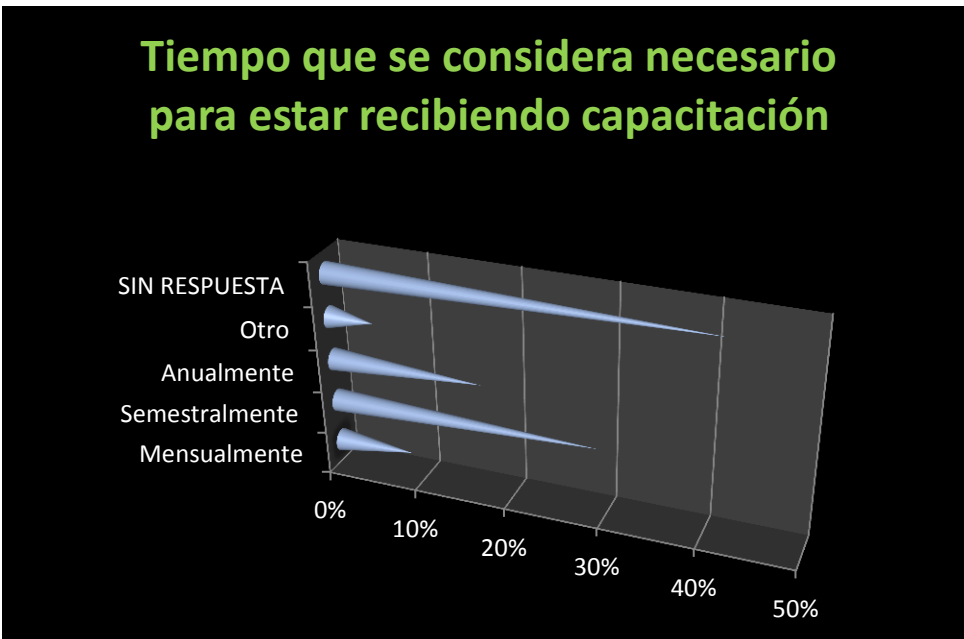
¿Cada cuánto tiempo considera necesario recibir capacitación?

Objetivo: Conocer cada cuanto tiempo los empleados consideran necesario recibir capacitaciones.

Tabla # 24

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Mensualmente | 12 | 8% |
| Semestralmente | 42 | 29% |
| Anualmente | 24 | 17% |
| Otro | 7 | 5% |
| SIN RESPUESTA | 60 | 41% |
| Total | 145 | 100% |

Gráfico # 24



Comentario

Los empleados consideraron que las capacitaciones deben recibirse en un lapso no mayor de un año, con esto se puede observar el interés de los empleados por seguir adquiriendo nuevos conocimientos, habilidades y destrezas.

Pregunta 25

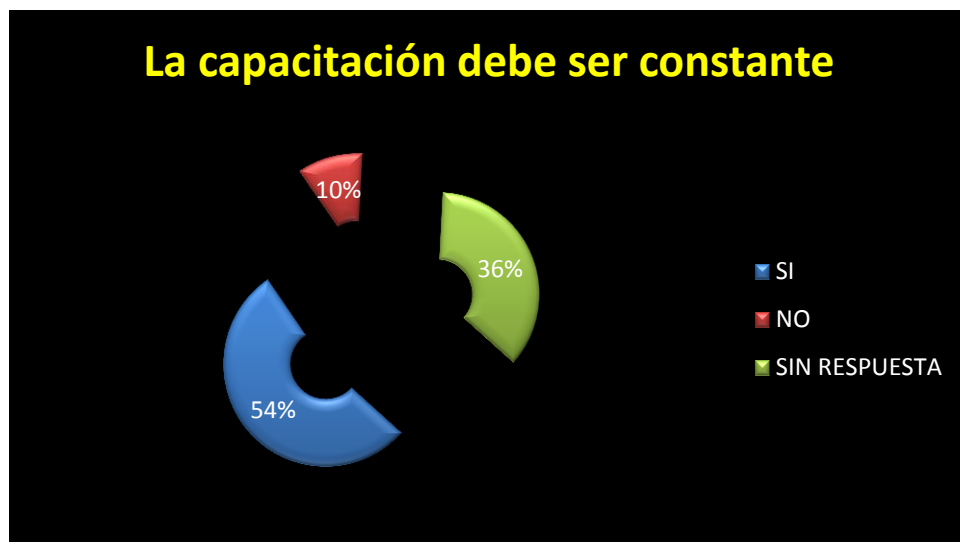
¿Considera usted que debe ser capacitado constantemente?

Objetivo: Conocer si los empleados desean ser constantemente capacitados.

Tabla # 25

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| SI | 78 | 54% |
| NO | 15 | 10% |
| SIN RESPUESTA | 52 | 36% |
| Total | 145 | 100% |

Gráfico # 25



Comentario

Los empleados expresaron que las capacitaciones deben ser constantes, ya que es necesario estar actualizados con la información, porque se adquieran nuevos conocimientos; para que se fortalezca el desarrollo laboral y personal. Todo esto hay que tomarlo en cuenta ya que el mercado está en constante cambio y hay que tener más herramientas para enfrentarlo. El no capacitar a los empleados constantemente podría traer a la empresa consecuencias tales como: no adquirir nuevos clientes, perder a los que ya se tienen y ser superados por la competencia.

ANEXO 5

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS PROPIETARIOS DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS FERRETERAS

Entrevista dirigida al Propietario de la Empresa: Negocios Asociados

La información que se presenta a continuación, fue expuesta por el propietario de la empresa

Pregunta N° 1

¿Su empresa brinda capacitación a su personal?

Si.

Pregunta N° 2

¿Reciben capacitación los empleados, al momento de ser contratados para desempeñar el puesto de trabajo?

No.

Pregunta N° 3

¿Cuenta la empresa con planes de capacitación para sus empleados?

Si

Pregunta N° 4

¿Con qué frecuencia reciben capacitación los empleados?

Está de acuerdo a programa de los proveedores

Pregunta N° 5

¿Considera importante capacitar a los empleados?

Si

Pregunta N° 6

¿Qué criterios utiliza la empresa para brindar capacitación a los empleados?

A las necesidades del puesto y lo que los proveedores consideran enseñar sobre sus productos

Pregunta N° 7

¿Cuál es el principal objetivo de impartir capacitaciones a los empleados?

Conocimiento para mayor funcionamiento, independencia.

Pregunta N° 8

¿Existe alguna política para elegir al personal que se va a capacitar?

No

Pregunta N° 9

¿Considera que a través de la capacitación, se ha mejorado el desempeño laboral de sus empleados?

Si porque conocen más los productos

Pregunta N° 10

¿Qué tipo de ayuda audiovisual se utilizaron en las últimas capacitaciones?
Proyector

Pregunta N° 11

¿Después de una capacitación, observó algún cambio de actitud positiva en sus empleados?
A veces, más que todo cuando venden el producto del que han aprendido

Pregunta N° 12

¿Considera que el personal adquirió nuevas habilidades y/o destrezas, después de recibir la capacitación?
Si

Pregunta N° 13

¿Qué áreas considera que se deben tomar en cuenta para capacitar a su personal?
Administrativa y ventas

Pregunta N° 14

¿Qué beneficios considera que proporcionan las capacitaciones a sus empleados?
No Contesto

Pregunta N° 15

¿Qué beneficios considera que le aporta a la empresa, el contar con personal capacitado?
No Contesto

Pregunta N° 16

¿Cómo jefe, le gusta que su personal esté actualizado con programas y/o información actualizada para desarrollar sus funciones en el puesto de trabajo?
Si porque saben más

Pregunta N° 17

¿Asigna presupuesto anualmente para la capacitación de su personal?
No

Pregunta N° 18

¿Cuáles cree que son las consecuencias de no impartir capacitación?
Malos procedimientos por desconocimiento

Entrevista dirigida al Propietario de la Empresa: Ferretería Guardado
La información que se presenta a continuación, fue expuesta por el propietario de la empresa

Pregunta N° 1

¿Su empresa brinda capacitación a su personal?

A veces

Pregunta N° 2

¿Reciben capacitación los empleados, al momento de ser contratados para desempeñar el puesto de trabajo?

No

Pregunta N° 3

¿Cuenta la empresa con planes de capacitación para sus empleados?

No

Pregunta N° 4

¿Con qué frecuencia reciben capacitación los empleados?

No reciben

Pregunta N° 5

¿Considera importante capacitar a los empleados?

Si aunque no lo hacemos

Pregunta N° 6

¿Qué criterios utiliza la empresa para brindar capacitación a los empleados?

Ninguno aunque si lo hiciéramos seria en las áreas en que hay más deficiencia

Pregunta N° 7

¿Cuál es el principal objetivo de impartir capacitaciones a los empleados?

Seria mejorar su motivación y mejorar la atención al cliente

Pregunta N° 8

¿Existe alguna política para elegir al personal que se va a capacitar?

No

Pregunta N° 9

¿Considera que a través de la capacitación, se ha mejorado el desempeño laboral de sus empleados?

Un poco

Pregunta N° 10

¿Qué tipo de ayuda audiovisual se utilizaron en las últimas capacitaciones?

Información sobre productos

Pregunta N° 11

¿Después de una capacitación, observó algún cambio de actitud positiva en sus empleados?

Mínima

Pregunta N°12

¿Considera que el personal adquirió nuevas habilidades y/o destrezas, después de recibir la capacitación?

Un poco

Pregunta N° 13

¿Qué áreas considera que se deben tomar en cuenta para capacitar a su personal?

Manejo de Equipo Informático, formas de hacer negocio Vía teléfono

Pregunta N°14

¿Qué beneficios considera que proporcionan las capacitaciones a sus empleados?

Los motiva a mejorar su desempeño laboral

Pregunta N° 15

¿Qué beneficios considera que le aporta a la empresa, el contar con personal capacitado?

Mejor atención al cliente, colaboración y personal motivado

Pregunta N° 16

¿Cómo jefe, le gusta que su personal esté actualizado con programas y/o información actualizada para desarrollar sus funciones en el puesto de trabajo?

Si me gusta

Pregunta N° 17

¿Asigna presupuesto anualmente para la capacitación de su personal?

No

Pregunta N° 18

¿Cuáles cree que son las consecuencias de no impartir capacitación?

Poca motivación en el personal para dar lo mejor de ellos

Entrevista dirigida al Propietario de la Empresa: Ferretería Avalos

La información que se presenta a continuación, fue expuesta por el propietario de la empresa

Pregunta N° 1

¿Su empresa brinda capacitación a su personal?

No

Pregunta N° 2

¿Reciben capacitación los empleados, al momento de ser contratados para desempeñar el puesto de trabajo?

No lo capacitan, las personas ya tienen el perfil, al ser contratados se da una iniciación.

Pregunta N° 3

¿Cuenta la empresa con planes de capacitación para sus empleados?

No tienen

Pregunta N° 4

¿Con qué frecuencia reciben capacitación los empleados?

No se ha hecho

Pregunta N° 5

¿Considera importante capacitar a los empleados?

Si porque ejerce mejor sus funciones

Pregunta N° 6

¿Qué criterios utiliza la empresa para brindar capacitación a los empleados?

Anteriormente en base al volumen de empleados

Pregunta N° 7

¿Cuál es el principal objetivo de impartir capacitaciones a los empleados?

Aumentar a que las funciones se vean de mejor manera

Pregunta N° 8

¿Existe alguna política para elegir al personal que se va a capacitar?

Si aprovecha la oportunidad de capacitar, se capacita

Pregunta N° 9

¿Considera que a través de la capacitación, se ha mejorado el desempeño laboral de sus empleados?

Claro que sí, porque aprenden nuevas áreas y se actualizan las técnicas

Pregunta N° 10

¿Qué tipo de ayuda audiovisual se utilizaron en las últimas capacitaciones?

Pancartas, los proveedores dan capacitación

Pregunta N° 11

¿Después de una capacitación, observó algún cambio de actitud positiva en sus empleados?

Si se trabaja en equipo, se ayudan en la información al cliente sobre los productos

Pregunta N° 12

¿Considera que el personal adquirió nuevas habilidades y/o destrezas, después de recibir la capacitación?

Si

Pregunta N° 13

¿Qué áreas considera que se deben tomar en cuenta para capacitar a su personal?

Atención al Cliente y Presentación

Pregunta N° 14

¿Qué beneficios considera que proporcionan las capacitaciones a sus empleados?

Mejoras laborales y más interés en cuanto al área de trabajo

Pregunta N° 15

¿Qué beneficios considera que le aporta a la empresa, el contar con personal capacitado?

Mayor interés y tener personal que conoce mejor su trabajo

Pregunta N° 16

¿Cómo jefe, le gusta que su personal esté actualizado con programas y/o información actualizada para desarrollar sus funciones en el puesto de trabajo?

Si es importante que se actualicen y que vayan conociendo lo nuevo del producto

Pregunta N° 17

¿Asigna presupuesto anualmente para la capacitación de su personal?

No, no lo ven como prioridad

Pregunta N° 18

¿Cuáles cree que son las consecuencias de no impartir capacitación?

Las personas no conocen la nueva información y están en desventaja con la competencia

Entrevista dirigida al Propietario de la Empresa: Ferretería Tecno Vidrí

La información que se presenta a continuación, fue expuesta por el propietario de la empresa

Pregunta N° 1

¿Su empresa brinda capacitación a su personal?

No

Pregunta N° 2

¿Reciben capacitación los empleados, al momento de ser contratados para desempeñar el puesto de trabajo?

Solamente se brinda una inducción

Pregunta N° 3

¿Cuenta la empresa con planes de capacitación para sus empleados?

No

Pregunta N° 4

¿Con qué frecuencia reciben capacitación los empleados?

No brindamos capacitación, solo los proveedores brindan capacitación

Pregunta N° 5

¿Considera importante capacitar a los empleados?

Si

Pregunta N° 6

¿Qué criterios utiliza la empresa para brindar capacitación a los empleados?

Debido a que no capacitamos, no utilizamos

Pregunta N° 7

¿Cuál es el principal objetivo de impartir capacitaciones a los empleados?

No respondió

Pregunta N° 8

¿Existe alguna política para elegir al personal que se va a capacitar?

En el área de ventas cuando los proveedores brindan capacitación por sus productos

Pregunta N° 9

¿Considera que a través de la capacitación, se ha mejorado el desempeño laboral de sus empleados?

Si porque los empleados tienen mayor conocimiento de los productos y pueden ofrecer explícitamente a los cliente

Pregunta N° 10

¿Qué tipo de ayuda audiovisual se utilizaron en las últimas capacitaciones?

Los proveedores solamente dan la información o capacitación práctica y algunos folletos

Pregunta N° 11

¿Después de una capacitación, observó algún cambio de actitud positiva en sus empleados?

Si por que los empleados saben más del producto

Pregunta N° 12

¿Considera que el personal adquirió nuevas habilidades y/o destrezas, después de recibir la capacitación?

Si porque cuando les capacitaron sobre el nuevo producto ellos conocían mejor el producto y lo sabían explicar a los clientes

Pregunta N° 13

¿Qué áreas considera que se deben tomar en cuenta para capacitar a su personal?

No respondió

Pregunta N° 14

¿Qué beneficios considera que proporcionan las capacitaciones a sus empleados?

Conoce mejor el producto

Pregunta N° 15

¿Qué beneficios considera que le aporta a la empresa, el contar con personal capacitado?

No respondió

Pregunta N° 16

¿Cómo jefe, le gusta que su personal esté actualizado con programas y/o información actualizada para desarrollar sus funciones en el puesto de trabajo?

No respondió

Pregunta N° 17

¿Asigna presupuesto anualmente para la capacitación de su personal?

No respondió

Pregunta N° 18

¿Cuáles cree que son las consecuencias de no impartir capacitación?

No respondió

Entrevista dirigida al Propietario de la Empresa: Ferretería Grupo Rudy
La información que se presenta a continuación, fue expuesta por el propietario de la empresa

Pregunta N° 1

¿Su empresa brinda capacitación a su personal?

En algunas oportunidades

Pregunta N° 2

¿Reciben capacitación los empleados, al momento de ser contratados para desempeñar el puesto de trabajo?

En la práctica se les va enseñando

Pregunta N° 3

¿Cuenta la empresa con planes de capacitación para sus empleados?

No

Pregunta N° 4

¿Con qué frecuencia reciben capacitación los empleados?

Cada dos años /depende del nuevo producto que se venderá en el mercado

Pregunta N° 5

¿Considera importante capacitar a los empleados?

Si

Pregunta N° 6

¿Qué criterios utiliza la empresa para brindar capacitación a los empleados?

Se considera a los vendedores

Pregunta N°7

¿Cuál es el principal objetivo de impartir capacitaciones a los empleados?

Para dar a conocer el producto al cliente

Pregunta N° 8

¿Existe alguna política para elegir al personal que se va a capacitar?

No hay en específico

Pregunta N° 9

¿Considera que a través de la capacitación, se ha mejorado el desempeño laboral de sus empleados?

Cuando es capacitación de empresas de proveedores no hay mejoría

Pregunta N° 10

¿Qué tipo de ayuda audiovisual se utilizaron en las últimas capacitaciones?

Solo lo explicado con capacitadores

Pregunta N° 11

¿Después de una capacitación, observó algún cambio de actitud positiva en sus empleados?

Según el producto que se ha capacitado la persona es más libre para ofrecerlo

Pregunta N° 12

¿Considera que el personal adquirió nuevas habilidades y/o destrezas, después de recibir la capacitación?

Si pero solo con respecto al producto

Pregunta N° 13

¿Qué áreas considera que se deben tomar en cuenta para capacitar a su personal?

Atención Cliente, despacho y Cobros

Pregunta N° 14

¿Qué beneficios considera que proporcionan las capacitaciones a sus empleados?

Más rápido desempeño y atención al cliente

Pregunta N° 15

¿Qué beneficios considera que le aporta a la empresa, el contar con personal capacitado?

Mejor desempeño y desarrollo

Pregunta N° 16

¿Cómo jefe, le gusta que su personal esté actualizado con programas y/o información actualizada para desarrollar sus funciones en el puesto de trabajo?

Si por supuesto

Pregunta N° 17

¿Asigna presupuesto anualmente para la capacitación de su personal?

No

Pregunta N° 18

¿Cuáles cree que son las consecuencias de no impartir capacitación?

Es muy comercial lo de las capacitaciones, uno paga en INSAFOR y no se desarrolla como debería de ser. Sin precio no capacitan bien, por eso no capacito al personal y además los empleados van y vienen así que no se ve lo provechoso de la capacitación

Entrevista dirigida al Propietario de la Empresa: Ferretería Negocios Nacionales
La información que se presenta a continuación, fue expuesta por el propietario de la empresa

Pregunta N° 1

¿Su empresa brinda capacitación a su personal?

Si

Pregunta N° 2

¿Reciben capacitación los empleados, al momento de ser contratados para desempeñar el puesto de trabajo?

Si

Pregunta N° 3

¿Cuenta la empresa con planes de capacitación para sus empleados?

Si

Pregunta N° 4

¿Con qué frecuencia reciben capacitación los empleados?

Mensual

Pregunta N° 5

¿Considera importante capacitar a los empleados?

Si

Pregunta N° 6

¿Qué criterios utiliza la empresa para brindar capacitación a los empleados?

Se realiza un diagnóstico de las unidades deficientes y en esa se capacita

Pregunta N° 7

¿Cuál es el principal objetivo de impartir capacitaciones a los empleados?

Mejorar sus destrezas personales y grupales

Pregunta N°8

¿Existe alguna política para elegir al personal que se va a capacitar?

No

Pregunta N°9

¿Considera que a través de la capacitación, se ha mejorado el desempeño laboral de sus empleados?

Si, se ve en los resultados de las ventas, el cliente es mejor atendido

Pregunta N° 10

¿Qué tipo de ayuda audiovisual se utilizaron en las últimas capacitaciones?

Cañón y video

Pregunta N° 11

¿Después de una capacitación, observó algún cambio de actitud positiva en sus empleados?

Si, se desenvuelven mejor y sienten que se les toma en cuenta, eso les anima a tener un mejor desarrollo en el trabajo

Pregunta N° 12

¿Considera que el personal adquirió nuevas habilidades y/o destrezas, después de recibir la capacitación?

Si, en la forma de atender al cliente y darle su importancia

Pregunta N° 13

¿Qué áreas considera que se deben tomar en cuenta para capacitar a su personal?

Personal, administración y ventas

Pregunta N° 14

¿Qué beneficios considera que proporcionan las capacitaciones a sus empleados?

Mejora sus actividades y procesos

Pregunta N° 15

¿Qué beneficios considera que le aporta a la empresa, el contar con personal capacitado?

Mejores resultados y buen ambiente laboral porque saben que son tomados en cuenta

Pregunta N° 16

¿Cómo jefe, le gusta que su personal esté actualizado con programas y/o información actualizada para desarrollar sus funciones en el puesto de trabajo?

Si

Pregunta N° 17

¿Asigna presupuesto anualmente para la capacitación de su personal?

Si porque es importante

Pregunta N° 18

¿Cuáles cree que son las consecuencias de no impartir capacitación?

Mal resultado en el trabajo

Entrevista dirigida al Propietario de la Empresa: Ferretería San Pablo

La información que se presenta a continuación, fue expuesta por el propietario de la empresa

Pregunta N° 1

¿Su empresa brinda capacitación a su personal?

Si

Pregunta N° 2

¿Reciben capacitación los empleados, al momento de ser contratados para desempeñar el puesto de trabajo?

Si

Pregunta N° 3

¿Cuenta la empresa con planes de capacitación para sus empleados?

Si

Pregunta N° 4

¿Con qué frecuencia reciben capacitación los empleados?

Tres veces por año

Pregunta N° 5

¿Considera importante capacitar a los empleados?

Claro que si

Pregunta N° 6

¿Qué criterios utiliza la empresa para brindar capacitación a los empleados?

No

Pregunta N° 7

¿Cuál es el principal objetivo de impartir capacitaciones a los empleados?

Mejorar sus técnicas de venta y brindar un mejor servicio al cliente

Pregunta N° 8

¿Existe alguna política para elegir al personal que se va a capacitar?

No, en toda capacitación es general

Pregunta N° 9

¿Considera que a través de la capacitación, se ha mejorado el desempeño laboral de sus empleados?

Si por que atienden mejor al cliente

Pregunta N° 10

¿Qué tipo de ayuda audiovisual se utilizaron en las últimas capacitaciones?

Video y audio

Pregunta N° 11

¿Después de una capacitación, observó algún cambio de actitud positiva en sus empleados?

Si trabajan mejor

Pregunta N° 12

¿Considera que el personal adquirió nuevas habilidades y/o destrezas, después de recibir la capacitación?

Si

Pregunta N° 13

¿Qué áreas considera que se deben tomar en cuenta para capacitar a su personal?

Ventas y bodega

Pregunta N° 14

¿Qué beneficios considera que proporcionan las capacitaciones a sus empleados?

Más conocimiento técnico

Pregunta N° 15

¿Qué beneficios considera que le aporta a la empresa, el contar con personal capacitado?

Aumento en ventas

Pregunta N°16

¿Cómo jefe, le gusta que su personal esté actualizado con programas y/o información actualizada para desarrollar sus funciones en el puesto de trabajo?

Si

Pregunta N° 17

¿Asigna presupuesto anualmente para la capacitación de su personal?

Si

Pregunta N° 18

¿Cuáles cree que son las consecuencias de no impartir capacitación?

Desconocimiento técnico

ANEXO 6

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Instrumentos de Evaluación de la
Capacitación

Instrumento de Evaluación N°1
Formulario de Satisfacción de Capacitación

Objetivo: Con el propósito de mejorar las capacitaciones futuras, le solicitamos contestar el siguiente formulario.

Nombre del Capacitador: _____
Nombre de la Capacitación: _____
Lugar / Fecha: _____

| | | |
|--|--------------------------------|----------------------------------|
| 1. Expositores | | |
| a) Habilidad en la Comunicación | | |
| Excelente <input type="checkbox"/> | Bueno <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> |
| b) Manejo y Participación dinámica del Equipo | | |
| Excelente <input type="checkbox"/> | Bueno <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> |
| c) Dominio del Tema | | |
| Excelente <input type="checkbox"/> | Bueno <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> |
| d) Definió claramente el objetivo | | |
| Excelente <input type="checkbox"/> | Bueno <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> |
| 2. Contenido de La Capacitación | | |
| a) Material impreso es claro y visible | | |
| Excelente <input type="checkbox"/> | Bueno <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> |
| b) Metodología utilizada | | |
| Excelente <input type="checkbox"/> | Bueno <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> |
| c) Como fueron las expectativas de la capacitación | | |
| Excelente <input type="checkbox"/> | Bueno <input type="checkbox"/> | Regular <input type="checkbox"/> |
| Observaciones | _____ | |
| | | |

Instrumento de Evaluación N°2

Formulario de Evaluación de Impacto de la capacitación en el puesto de trabajo

Objetivo: Con el fin de analizar los resultados y dar el seguimiento a la capacitación impartida, les solicitamos al administrador o propietario sus observaciones posteriores a la capacitación con respecto a los empleados.

Aspectos a Evaluar

a) ¿Mejoro la relación interpersonal de la persona capacitada con sus compañeros de trabajo?

Excelente

Bueno

Regular

b) ¿Cómo es la disposición al trabajo de la persona capacitada?

Excelente

Bueno

Regular

c) ¿Cómo es el desempeño en el trabajo?

Excelente

Bueno

Regular

d) En los tiempos de entrega del trabajo de la persona capacitada ¿Cómo la evaluaría?

Excelente

Bueno

Regular

f) ¿Cómo es la calidad de trabajo que realiza?

Excelente

Bueno

Regular

g) Se han notado cambios laborales y/o personales después de recibir capacitación?

Excelente

Bueno

Regular

h) Desde su punto de vista ¿Cómo evaluaría a la persona después de ser capacitada?

Excelente

Bueno

Regular

Nombre de la persona que proporciona la información: _____

Observaciones _____

| |
|--|
| |
| |

Instrumento de Evaluación N°3
Formulario de Opinión sobre Capacitación Recibida

Objetivo: Con el fin de darle el seguimiento a la capacitación impartida, le solicitamos nos proporcione sus observaciones posteriores a la capacitación.

Nombre del Capacitador: _____
Nombre de la Capacitación: _____
Persona a Capacitar: _____
Lugar / Fecha: _____

Aspectos a Evaluar

a) ¿Cómo han sido los comentarios de las Capacitaciones Recibidas?

Excelente Bueno Regular

b) ¿Cómo ha sido el interés de los empleados para continuar en las Capacitaciones?

Excelente Bueno Regular

c) ¿Considera positivo que el personal de su área asista a las capacitaciones?

Excelente Bueno Regular

Observaciones _____

Nombre de la persona que proporciona la información: _____
Cargo: _____
Firma: _____