



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019 – MARZO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA:

Nivel de Capacitación del Personal de la Importadora “JORUA”

ALUMNA:

Veronica Michelle Chaguay Villafuerte

TUTOR:

Eco. Diana Escobar Mayorga, MAE.

AÑO 2019-2020

Introducción

La empresa importadora JORUA S.A fue constituida el 4 de septiembre del 2000 en la ciudad de Guayaquil por los señores Jorge Ricardo Rueda Alarcón, Jorge Ricardo Rueda Cueva, y Juan Carlos Rueda Cueva, el 23 de octubre del 2000 fue inscrita en el registro mercantil, Luego de esto el 13 de noviembre del 2014 la compañía fue declarada inactiva todo esto sucedió hasta que la empresa se pusiera al día con el cumplimiento de sus obligaciones societarias, El 2 de marzo del 2018 se hizo de forma legal las escrituras respectivas en la ciudad de Babahoyo –Los Ríos dando a conocer los nuevos propietarios y dueños de la organización son Fernando Eduardo Ronquillo Murrieta, Javier Antonio Paredes Tobar y Elsy Carlota Sandoya Valero.

La presente investigación estará respaldada bajo la sub-línea de investigación de la carrera de ingeniería comercial de la Facultad De Administración Finanzas e Informática, que hace referencia al Modelo De Gestión Administrativa, en esta investigación se analizará el nivel de capacitación que existe hacia sus colaboradores de la empresa.

Para fundamentar el estudio de caso se utilizará los parámetros del tipo de investigación descriptiva; bajo el enfoque del método de investigación bibliográfico que respaldará los sucesos acontecidos en la importadora JORUA S.A, con fundamentos de diversos autores de libros relacionado con el tema. Para recopilar dicha información del presente estudio de caso, se implementó la técnica conocida como entrevista , la misma que se aplicó al gerente de la empresa y se obtuvo las respuestas a las interrogantes del

cuestionario laborado, para que la información sea veraz y concisa sobre el tema de estudio de caso se pudo determinar los factores que causan el nivel de capacitación del personal de dicha empresa mediante la metodología de las encuestas , donde el factor principal es la falta de capacitación del personal que labora en dicha empresa .aunque exista otros tipo de problema como son la falta de organización ,mala atención al cliente ,conflicto laboral, desmotivación del personal, entre otros.

Desarrollo

La importadora JORUA S.A El 2 de marzo del 2018 formalizo las escrituras respectivas en la ciudad de Babahoyo – Provincia Los Ríos dando a conocer a los nuevos propietarios y dueños de la organización siendo: Fernando Eduardo Ronquillo Murrieta, Javier Antonio Paredes Tobar y Elsy carlota Sandoya Valero. La empresa se encuentra realizando los trámites para el debido cambio de objetivo social la cual se dedica recientemente a la importación, comercialización y distribución de medicinas e insumos médicos en general. La empresa JORUA cuenta con 8 personas en el área administrativa y 14 en el área de ventas, todos con sus beneficios que exige la ley de seguridad social y código laboral.

El motivo por el cual se está realizando esta investigación a la empresa importadora Jorua s.a es por lo que existe dificultad en cuanto a la capacitación del personal, lo cual está causando diversas dificultades al momento de dirigirse al cliente, falta de organización, ambiente laboral, teniendo en cuenta que el personal de la empresa es el primordial en estar en constante capacitación para que de este modo pueda progresar esta organización es por este motivo que se procede a realizar la debida investigación con el único fin de conocer lo factores que afectan negativamente en la importadora JORUA .

El objetivo de este caso de estudio es: Analizar el nivel de capacitación del personal de la Importadora JORUA S.A., debido a que la empresa no está brindando un plan de capacitación a sus colaboradores, esta empresa maneja grandes cantidades de inventarios y una logística de comercialización de grado complejo, ya que la

misma tiene una gran demanda de producto. Por lo antes mencionado es necesario que el personal se encuentra altamente capacitado en el servicio que ofrece la empresa, de esta manera se podrá satisfacer las necesidades de los usuarios.

Según (Torres, 2007) la mejor atención debe de brindarle a los clientes de esta época suelen dar mayor importancia a los componentes o atributos intangibles del producto que consumen, es decir, a los servicios. Esto ha contribuido a que las empresas se orienten hacia la búsqueda de la satisfacción de las expectativas de los clientes como forma de sostener su ventaja competitiva en un mercado cada vez más cambiante.

En la mayoría de los casos, el cliente de un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume. Así, el servicio recibido se convierte en elemento diferenciador de las empresas con respecto a su competencia. La calidad del servicio forma parte de la estrategia y es una de las cualidades más difíciles de emitir o copiar por empresas rivales. (Torres, 2007), el cliente siempre podrá expresar sus molestias luego de adquirir el producto o servicio, mientras tanto el cliente no podrá saber cuál es la calidad que va a requerir en el momento.

El cliente representa el papel más importante en el tema de la calidad, pues es quien demanda de la empresa los bienes y servicios que necesitan y luego es quién valora los resultados, se trata de la persona que recibe los productos o servicios en el intento que hace la empresa de satisfacer sus necesidades idea cuya aceptación depende su permanencia en el mercado.

Una buena comunicación también hará que el cliente adquiera los productos o servicios que requiera la empresa según (Martinez, 2014) Saber comunicarse verbalmente con los clientes en cualquier sector de negocio es muy importante. La buena atención se acompaña siempre de una excelente comunicación la manera de dirigirnos al cliente, el tono que usamos al saludarlo, el volumen al darle explicaciones, el vocabulario adecuado y profesional (sin caer en tecnicismo que el cliente no entienda) Y el lenguaje sencillo, correcto y respetuoso (sin caer nunca en el lenguaje soez o de jerga).

Según (Miller, 2010) Para una empresa comercial, un cliente no es sólo la persona que adquiere Productos, sino también una inestimable fuente de información con la que procurar la mejora integral de sus servicios. Esa información puede obtenerse durante el proceso de venta, pero también cuando ésta no se produce o, si se produce, cuando el cliente no está satisfecho con ella y reclama. En este sentido, no hay que las quejas y reclamaciones inciden, precisamente en aquellos aspectos de los productos y servicios ofrecidos por una empresa que antes hay que mejorar.

Los autores (Ruth junki, Jason Donovan, Dietmar Stoian, Eliecer vargas, 2005) la organización empresarial aumenta los beneficios económicos y sociales de las actividades productivas orientadas al mercado, puesto que permite reducir costo de producción y comercialización, crear vínculos con otros actores de cadenas productivas y proveedores de servicios, generar conocimientos y agregar valor a los productos, en el caso que la producción se dirige a determinados nichos de mercado, la organización empresarial es imprescindible para cumplir con los requisitos de certificaciones tales como orgánica, forestal o de comercio justo. A la vez, admite definir de forma eficaz su demanda por

servicios técnicos, empresariales y financieros para aumentar sus capacidades técnicas, gerenciales y financieras. La organización empresarial y el aumento de dichas capacidades en la organización son prerequisites para la exitosa participación de Pequeños Productores en las cadenas productivas de bienes agropecuarios y Etapas.

Desde hace muchos años, los proveedores de servicios Rurales han trabajado en la facilitación de la organización comunitaria. Sin embargo, se han enfocado menos en la organización empresarial de los pequeños productores y productoras. Al Empezar procesos de Da menudo se ha montado actividades con fines empresariales sobre organizaciones comunitarias existentes, o se han formado” organizaciones de desarrollo económico” con la misma metodología que se ha utilizado para confirmar organizaciones con fines sociales. Por desgracia, las probabilidades de éxito de organizaciones empresariales creada sin una Clara visión empresarial tiende a ser bajas. En caso no fracasar después de pocos meses o años, requieren de procesos largos de ajuste y reajuste hasta consolidarse, a menudo sólo Después de varias décadas. (Ruth junki, Jason Donovan, Dietmar Stoian, Eliecer vargas, 2005).

La importancia del proceso de capacitación al momento de implantar sistema de información de acuerdo a la vida actual del mundo empresarial el termino capacitación y sistema de información están cambiando la forma de trabajo de las empresas, los sistemas de información ayudan a acelerar procesos, por lo tanto; las organizaciones que los implantan logran ventajas competitivas al adoptarlos en sus funciones (Rosas, 2017)

La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos,

herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda. (trabajo, 2018) Una buena capacitación llevara al éxito, debido a que el personal cumplirá con su labor en el trabajo.

En toda empresa es de suma importancia la capacitación debida que de esta manera la empresa podrá alcanzar sus objetivos deseados de forma veraz y precisa ya que lo colaboradores de la empresa podrán estar satisfecho con lo que ellos podrán lograr alcanzar junto con la organización.

Según (Chávez, 2016)la capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en las personas, preparándolos para que sean más productivo y contribuyan al logro de los objetivos de la organización. El propósito de capacitar es influir en el comportamiento de los individuos para incrementar su desempeño y productividad.

El autor nos da a conocer que una buena capacitación en la empresa seria de mejor ayuda para así poder obtener mejores resultados y crecimiento en todo el ámbito laboral debido que todos los miembros de la organización son de mucha ayuda al momento de realizar un buen trabajo ya que ellos son la parte más importante de la empresa por lo que sin ellos la empresa no podrá alcanzar sus metas. Por este motivo la importadora deberá de capacitar y tener en cuenta que al capacitar a su personal podrá obtener una mejor rentabilidad, con todo esto los colaboradores se sentirán mucho mejor al momento de dirigirse a cada uno de sus puntos de entrega de producto sabiendo que están preparado.

Según (Aguilar, 2004)La capacitación como elemento cultural de la empresa y proceso continuo y sistemático debe concebirse por todos los miembros de la organización como un apoyo indispensable para lograr un mejoramiento constante de los resultados, así como facilitador del cambio y crecimiento individual y por ende del desarrollo solido de la empresa.

La capacitación debe de ser para todo el personal que se encuentra laborando en la empresa para que así lo resultados que espera la organización sea de forma exitosa y con una rentabilidad muy alta para la organización, para esto la capacitación es de mucha importancia en todas las organizaciones sin importa el tamaño de la empresa.

Según el autor (Krajeski, Lee, j; Ritzman, Larry, p;, 2000)En un mercado mundial, las empresas se enfrentan a las condiciones, provocada por la presencia de nuevos competidores y por las variaciones en las preferencias de los clientes. La compañía debe confiar en sus empleados para proveer posibles problemas, desarrollar nuevos productos y servicios y elevar la productividad para seguir siendo competitivas. A medida que los empleados se involucran más en el trabajo de equipo, aumenta su necesidad de poseer habilidades sociales y de comunicación, administrativa y técnicas. Una mayor eficiencia en los procesos requiere que los empleados tengan una base de destreza más amplia, para que puedan asumir una mayor variedad de asignación y comunicarse con los empleados de otras áreas. Las empresas imparten diversos programas de capacitación.

Una empresa que capacita continuamente a su personal, jamás caerá en el atraso y la obsolescencia de los conocimientos de estos, más bien contará con un recurso

humano actualizado y en competencia con los demás, impactando de manera positiva en la productividad de la organización. Contar con trabajadores que saben cómo actuar, qué hacer y cómo alcanzar el éxito de su empresa es imprescindible y esto se logra en gran medida a la capacitación que recibe y a la disposición que el propio trabajador tenga de querer aprender y renovar conocimientos. Según el autor (Freire, 2002).

La importadora en mención debe de tener en cuenta que si la empresa capacita a su personal esta podrá alcanzar sus metas de forma positiva ya que cada trabajador sabe a qué mercado se va a dirigir sin tener ningún tipo de dificultad al momento de que exista algún cambio tecnológico u otras cambien en forma globalizada ya que constantemente están en constante capacitación.

Según (Chávez, 2016) La administración del conocimiento es la creación, identificación, integración, recuperación, capacidad para compartir y utilización del conocimiento dentro de la empresa. Está orientada a que fluya la información dentro de los distintos niveles de la organización a efectos de generar, incrementar, desarrollar y compartir e intercambiar conocimientos entre los colaboradores que representan la esencia de la innovación. Actualmente, el conocimiento no debe ser escondido, al contrario, debe ser divulgado, distribuido y difundido en toda la organización.

El jefe de la empresa debe de dar la información necesaria a todo el equipo de trabajo para que así todos se sientan parte de la organización y estar siempre actualizando e innovando nuevas ideas para que la empresa crezca de forma uniforme

y así no exista ningún tipo de información mal difundida en la cual no se sientan parte de la misma organización.

Según (Baquerizo, 2017)El estado emocional de un trabajador influye en el servicio al cliente, lo que a su vez se refleja en los niveles de negocios repetidos y de satisfacción del consumidor. Proporcionar servicio de calidad al cliente plantea demandas a los trabajadores porque con frecuencia lo pone en un estado de disonancia emocional. Con el tiempo, ese estado lleva al agotamiento, disminuye el desempeño en el trabajo y reduce la satisfacción en el trabajo.

El estado emocional de los trabajadores influye mucho en el área laboral por ende un colaborador de la empresa debe de dejar sus problemas personales en casa para que así pueda desempeñar su trabajo de la mejor forma y no afecte a la empresa por ningún motivo y brinde un servicio de calidad al cliente que requiera sus productos, ya que si esto no es de esta manera el cliente se ausentara y no deseara adquirir sus productos en otro momento.

Según (Couzo, 2007)Cuando hablamos de calidad, confianza o riesgo percibido por el cliente en la atención existe un alto componente intangible. La atención se facilita al cliente al mismo tiempo que se está produciendo, por lo que no hay posibilidad de revisar el trabajo que no se ha producido. Por este motivo es tan importante la especialización y formación de las personas que trabajan en atención al cliente, convirtiéndose en expertas, ya que depende de ellas. Al igual que en los servicios, el cliente desempeña un papel activo en la producción de la atención.

Los colaboradores de la empresa también deben desempeñar un papel muy importante con los clientes ya que el cliente es considerado el más importante ,ya que ellos son la razón de ser de la empresa ,Pero no solo la persona centrada en la atención al cliente es la responsable de la satisfacción final del mismo, sino que será necesaria la colaboración de todo el personal de la empresa compartiendo un objetivo común: realizar un buen servicio al cliente determinará el éxito o fracaso global de la empresa.

Se puede enunciar muchos cambios significativos en el trabajador, siempre que se tenga en cuenta que necesidades requiere cada colaborador en su puesto de trabajo, como se siente en relación con sus compañeros y jefes, así como realizar un seguimiento de su vida familiar y social, interacción que motivara al trabajador a superarse en la consecución de logro para la empresa y satisfacer las necesidades que tenga el. Según (Jimenez Bonilla, Dennis; Jimenez Bonilla , Edgar;, 2016).

Si el colaborador de la empresa se encuentra satisfecho en su área de trabajo dará su cien por ciento, por lo tanto, para que esto pueda ser de esta manera el dueño de la empresa debe de manera amistosa poder sacar información acerca de cómo se encuentra su familia y como se siente en su área de trabajo con la finalidad de verificar si existe algún problema que no permita rendir en su puesto de trabajo.

Según para el autor (Barreiro Fernández, José Manuel; Díez de Castro, José Alberto; Barreiro Fernández, Begoña; Ruzo, Emilio; Lozada Pérez, Fernando;, 2003) La motivación en el trabajo junto con las expectativas que se generan en el trabajador puede considerarse como los elementos expulsivos del comportamiento humano. A su

vez este comportamiento puede influir en la motivación y en las expectativas posteriores del trabajador vía reconocimiento de las acciones, remuneración, posibilidades de promoción, etc. Desde el punto de vista del trabajador, el proceso que se genera entre "motivación –expectativa" y "comportamiento" deriva en una percepción global del grado de satisfacción laboral que experimenta en su puesto de trabajo. Como es obvio, el interés de la empresa por la motivación laboral se puede concretar en evaluar las medidas que, dentro de su ámbito de acción, pueda poner en práctica con el fin de influir en que el trabajador actúe eficientemente a favor de los objetivos empresariales. En la importadora JORUA también debe tener en cuenta que la motivación es de suma importancia en todo momento sea poco o mucha capacitación debe de realizarse para todo el personal y así ellos no se sienta satisfecho a brindar su conocimiento al momento de que la empresa en mención lo requiera y cumplir con los objetivos y metas propuestas.

El autor nos habla que en una empresa para que exista motivación y compañerismo debe de existir la debida capacitación (Gelabert M. P., 2010, pág. 86) La motivación puede definirse como lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano. En el ámbito laboral se alude al deseo del individuo de realizar un trabajo lo mejor posible. Este impulso a que nos referimos origina que se desencadene el proceso de motivación, debido a un estímulo externo o bien a una reflexión. Ante un estímulo proporcionado a una persona, ésta reaccionará de una manera u otra dependiendo todo de lo que podemos llamar «su patrón de comportamiento»

Debido a que en cada organización también es de suma importancia siempre que esto se lleve su debida capacitación. (Gelabert M. P., 2006) Toda agrupación o asociación de personas, para conseguir unos fines comunes sienten la necesidad de coordinar sus actividades con el objeto de lograr la máxima eficiencia posible. Esa coordinación no se conseguirá sólo con el simple deseo de que eso sea así; será necesario vencer una serie de factores que influyen notoriamente en el desarrollo del comportamiento de las personas y que, consecuentemente, tienen repercusión en el grupo al que pertenecen. Un primer paso será el establecimiento de unos objetivos y aplicar un sistema de coordinación que hará que cada persona, desde la posición que ocupa, colabore para obtención de ese fin pretendido y no actúe en interés propio, sino en busca de esos fines que persigue la comunidad de miembros que constituyen la organización. Para ello será necesario organizarse, aunque sea de forma muy elemental, pero tengamos en cuenta que la tónica dominante en nuestros días es la complejidad.

Conclusión

La importadora JORUA de la ciudad de Babahoyo –Provincia de los Ríos su principal problemática es la falta de capacitación del personal que se encuentra laborando en dicha empresa conllevando a una mala atención al usuario-cliente, desmotivación, organización y diversos inconvenientes más.

La atención al usuario no es la adecuada debido a que no se capacita de forma constante a el personal que presta su servicio en esta importadora y por este motivo, los que hacen ellos es dar lo mejor de sí para logran poder mantenerse en el mercado y competir con la demás empresa que brindan el mismo tipo de producto al mercado en el que se encuentra.

Todo esto se observó al momento de realizar la encuesta al personal de la empresa ya que por medio del debido cuestionario realizado se pudo determinar, él porque existen falencias en la importadora, donde por otra parte se le realizó una entrevista a la presidenta de la junta y se determinó que la falta de capacitación del personal está ocasionando varios malestares en la empresa , en conclusión la empresa deberá de realizar las capacitaciones necesaria para que esto no conlleve a la mala atención al usuario, ya que el usuario –cliente es el más importante de la empresa.

Bibliografía

- Aguilar, A. s. (2004). *capacitacion y desarrollo del personal*. Limusa,s.a.
- Baquerizo, C. N. (2017). *Comportamiento Organizacional* . Univeridad Continental.
- Barreiro Fernández, José Manuel; Diez de Castro, José Alberto; Barreiro Fernández, Begoña; Ruzo, Emilio; Lozada Pérez, Fernando;. (2003). *Gestion Científica Empresarial*. Cristina seco.
- Chávez, L. M. (2016). *Getion del talento humano*. La Caracola.
- Couzo, R. P. (2007). *Atencion al cliente* . Vigo.
- Freire, P. (2002). *Una propuesta de capacitacion laboral*. Buenos Aire: Norma.
- Gelabert, M. P. (2006). *Gestion de personas*. EsIC.
- Gelabert, M. P. (2010). *Gestión de personas*. Madrid: Esic.
- Jimenez Bonilla, Dennis; Jimenez Bonilla , Edgar;. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfaccion de los trabajadores de una empresa de consumo masivo . *Ciencia UNEMi*, 29.
- Krajeski, Lee, j; Ritzman, Larry, p;. (2000). *Administracion de operaciones, Etrategia y Analisis*. PEARSON.
- Martinez, M. P. (2014). *Atencion al cliente*. Paraninfo.S.A.
- Miller, J. T. (2010). *Tecnica de informacion y atencion al cliente*. Vertice.
- O, C. J. (2010). *Tecnicas de informacion y atencion al cliente*. Vertice.
- Rosas, L. V. (2017). capacitacion del personal. *Gerencie.com*, 1.
- Ruth junki, Jason Donovan, Dietmar Stoian, Eliecer vargas. (2005). *Organizacion empresarial de pequeños productores y productoras*. CATIE.
- Torres, V. C. (2007). *calidad total en la atencion al cliente*. Ideas propias, vigo.
- trabajo, P. f. (13 de 06 de 2018). la importancia de la capacitacion para las y los trabajadores. *Gobierno de mezico*. Obtenido de www.orientacionprofedet@stps.gob

ANEXOS

Al momento que se realizó la entrevista a la presidenta de la junta general de la importadora Jorua como una de la herramienta para recopilar datos fue por qué todo el personal de la empresa no se encuentra capacitado, para las cuales se tomaron en cuenta 9 preguntas significativas las cuales se las detallará a continuación:

**ENTREVISTA REALIZADA A LA PRESIDENTA DE LA JUNTA GENERAL
DE LA IMPORTADORA JORUA**

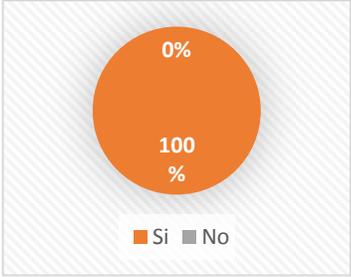
PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿Cuál cree usted que es el principal problema que afecta a la importadora JORUA?	Como uno de los principales problemas es la falta de la debida capacitación al personal.
2. ¿cree usted que este problema afecta a la atención del cliente? Porque	Si, Por lo que el personal no podrá está altamente capacitado y de alguna forma si afectaría.
3. ¿Cuál es el motivo por el cual no se capacita al personal de la empresa?	Por lo que la empresa recién se encuentra posicionándose en el mercado hace poco tiempo.
4. ¿Cree que al capacitar a su personal obtendrá un mejor resultado? ¿Por qué?	Si, por el simple hecho que, si se encuentran capacitado de forma veraz, podrá desenvolverse en cualquier momento.
5. ¿Existe alguna solución para ayudar a mejorar el problema? ¿Cuál será una de las soluciones?	Si, una de ellas es poder tener el plan de capacitación necesario.
6. El motivo principal por lo que no se capacita al personal ¿Cuál será?	La falta recurso monetario.
7. ¿Cree usted que el personal de la empresa se encuentra motivado?	Yo creo y pienso que, si por lo que aquí en la empresa a todos se los trata con igualdad, no existe preferencia para ninguno.
8. ¿Cree que el personal de la empresa está rindiendo lo debido?	Por lo pronto me siento satisfecha del trabajo que realizamos en conjunto.
9. ¿Existe algún conflicto dentro de la organización?	Si, como toda empresa, pero lo sabemos controlar para que esto no se salga de nuestra mano.

Se pudo observar en la entrevista realizada aplicada a la presidenta de la junta general de la importadora JORUA que existe diversas problemáticas donde la mayor problemática es la falta de capacitación del personal que dicha organización, debido a esto se ve afectado el cliente que requiera los productos y servicios que ofrece la empresa.

La empresa debería tomar acciones inmediatas para mejorar dicha problemática con la finalidad de fortalecer al personal de la empresa y de esta manera ayudara que los ingresos de la misma mejoren, con una atención de calidad y calidez a sus usuarios.

También se realizaron encuestas al personal de la empresa JORUA en las que se puede mencionar la más relevante.

**ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE VENTA
DE LA IMPORTADORA JORUA**

Preguntas	Respuestas								
<p>¿Usted recibe capacitación necesaria para realizar su labor diaria?</p> <table border="1" data-bbox="305 655 501 877"> <tr> <td>Si</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Rara vez</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>total</td> <td>23</td> </tr> </table> 	Si	9	No	10	Rara vez	4	total	23	<p>Análisis</p> <p>Del 100% de las personas encuestadas, se pudo observar que el 39% de trabajadores si reciben la capacitación necesaria, y el 44% no recibe dicha capacitación, por lo tanto, el 17% recibe rara vez la capacitación para realizar su labor diaria.</p>
Si	9								
No	10								
Rara vez	4								
total	23								
<p>¿Crees que al capacitar al personal de forma constante será de mayor beneficio?</p> <table border="1" data-bbox="305 1230 496 1369"> <tr> <td>Si</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>total</td> <td>23</td> </tr> </table> 	Si	23	No	0	total	23	<p>Análisis</p> <p>Del 100% del personal encuestado, se observó que el 100% si cree que al capacitar al personal obtendría un mayor beneficio.</p>		
Si	23								
No	0								
total	23								

<p>¿Se siente satisfecho con el trabajo que realiza?</p> <table border="1"> <tr> <td>Siempre</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>23</td> </tr> </table>		Siempre	15	Casi siempre	7	A veces	1	Total	23	<p>Análisis</p> <p>Del 100% de trabajadores encuestado se observó, que 65% se siente satisfecho realizando su trabajo, y el 31% más o menos, pero existe un 4% que se siente mal al realizar su trabajo.</p>		
Siempre	15											
Casi siempre	7											
A veces	1											
Total	23											
<p>A pie chart illustrating the distribution of responses regarding job satisfaction. The largest segment is 'Bien' (Well) at 65%, followed by 'Más o menos' (More or less) at 31%, and 'Mal' (Bad) at 4%. A legend on the right identifies the colors: orange for 'Bien', grey for 'Más o menos', and yellow for 'Mal'.</p>												
<p>¿Cumple usted con las metas diarias?</p> <table border="1"> <tr> <td>Siempre</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Casi nunca</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Nunca</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>23</td> </tr> </table>		Siempre	5	Algunas veces	15	Casi nunca	3	Nunca	0	Total	23	<p>Análisis</p> <p>Del 100% de trabajadores encuestado se observó, que el 65% de trabajadores algunas veces cumplen las metas diarias, pero el 22% lo hace de forma constante, aunque el 13% casi nunca cumple con la meta establecida.</p>
Siempre	5											
Algunas veces	15											
Casi nunca	3											
Nunca	0											
Total	23											
<p>A pie chart illustrating the distribution of responses regarding daily goal fulfillment. The largest segment is 'Algunas veces' (Some times) at 65%, followed by 'Siempre' (Always) at 22%, 'Casi nunca' (Almost never) at 13%, and 'Nunca' (Never) at 0%. A legend at the bottom identifies the colors: orange for 'Siempre', grey for 'Algunas veces', yellow for 'Casi nunca', and blue for 'Nunca'.</p>												

Según los resultados se pudo observar que no todo el personal está capacitado para realizar su labor diaria en su trabajo, además indican que siempre se sienten satisfecho con su trabajo, sin embargo, los resultados reflejan una eficiencia en los objetivos de la empresa.

Los encuestados consideran que es importante la capacitación para ellos como trabajadores debido a que de este modo podrán cumplir con las metas que propone la empresa.