



**CARRERAS DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN Y
TECNOLOGÍA EN MARKETING**

INFORME FINAL DEL PROYECTO DE VINCULACIÓN

TITULO DEL PROYECTO:

**“Realización de un taller de capacitación a los empleados de la empresa
INPERGLEN S.A en el tema de “Comunicación Asertiva”
con la finalidad de mejorar el ambiente laboral”**

TUTOR: Msc. Ramiro Toro

**ESTUDIANTES: de Tercer
Nivel de las carreras de
Administración y Marketing**

QUITO - ECUADOR

SEPTIEMBRE - 2023

LISTA DE ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

N°	CI	NOMBRES
1	1720829702	Verónica Elizabeth Paucar Pilataxi
2	1716998032	Ana Cristina Pazmiño Mejía

LISTA DE ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE MARKETING

N°	CI	NOMBRES
1	1719653261	José Enrique Mayorga Aguilar
2	1719532499	Cristian Patricio Mangia Pindo

Contenido

DATOS DEL PROYECTO	8
TABLA 1. INFORMACIÓN DE LA COMUNIDAD ATENDIDA	8
Fig. 1 UBICACIÓN GEOGRAFICA DE LA EMPRESA INPERGLEN CALDERON Panamericana Norte OE7-456 y Los Pinos.....	9
JUSTIFICACIÓN	9
PROBLEMA	10
OBJETIVOS	10
ESTRATEGIAS	11
DETALLE DE LOS BENEFICIARIOS PARTICIPANTES	11
PLAN DE ACCIÓN	12
GENERALIDADES Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	13
DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	13
PROPÓSITO DEL PROYECTO	13
ALCANCES Y LIMITACIONES	14
ALCANCES.....	14

LIMITACIONES	15
VISIÓN	15
MISIÓN	16
OBJETIVOS	16
OBJETIVO GENERAL	16
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
VALORES PARA LA CAPACITACIÓN	17
METODOLOGÍA DE LA CAPACITACIÓN	17
Definición:	17
Bases de la capacitación:	18
Tipos de capacitación:	18
Adiestramiento:	20
Análisis de las necesidades de capacitación:	21
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	22
CONTENIDO DE LOS TEMAS:	23

Metodología para la aplicación de la propuesta	23
Clasificación en grupos.....	24
Para el cronograma de actividades	24
Acciones que se realizarán para la aplicación del Programa	24
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	25
PRESUPUESTO.....	26
Estructuración del esquema de contenidos	26
Factores del programa.....	26
Factores del Programa.....	26
Participantes	27
Instructores.....	27
Profesores.....	27
La empresa.....	27
Recursos del programa.....	28
Áreas del programa.....	28

Fundamentos del aprendizaje	28
Principios del aprendizaje.....	28
Fundamentos de la capacitación	30
El proceso de capacitación	30
Evaluación del programa.....	31
Por qué evaluar la capacitación.....	32
Los beneficios de la evaluación de la capacitación	32
Evaluación del aprendizaje.....	33
Evaluación y seguimiento de los procesos.....	33
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	34
CONCLUSIONES:	34
RECOMENDACIONES:	34
ANEXOS	36
1. REGISTROS DE ASISTENCIAS DE LOS BENEFICIARIOS/USUARIOS	36
2. DÍPTICO	38

3. CERTIFICADOS ENTREGADOS A LOS PARTICIPANTES	39
4. FOTOS	40
5. CARTA DE INTENCIÓN ITSEP	48
6. CERTIFICADO DE APROBACIÓN EMPRESA INPERGLEN S.A.	49

DATOS DEL PROYECTO

TABLA 1. INFORMACIÓN DE LA COMUNIDAD ATENDIDA

Nombre de la comunidad atendida	INPERGLEN S.A.
Dirección	Calderón: Panamericana Norte OE7-456 y Los Pinos
Presidente/Representante legal	Ing. David Aguirre
Número de integrantes	42 empleados de la empresa

TABLA 2. ZONA DE INFLUENCIA DEL PROYECTO

PROVINCIA	Pichincha
CANTON	Quito
SECTOR	Norte

TABLA 3. INFORMACIÓN DE LA DURACIÓN, FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO Y DE LA INSTITUCIÓN EJECUTORA

Tiempo De Duración del Proyecto	26 y 27 de septiembre del 2023
Aportes de los beneficiarios	Ninguno
Aportes de los estudiantes	\$ 30 dólares (materias de apoyo dípticos, diplomas y copias)
Órgano ejecutor	Carrera de Tecnología en Administración y Carrera de Tecnología en Marketing
Representante Legal	Msc. Ramiro Toro
Dirección	Carapungo. Capitán Giovanni calles oe11-213 y Neptalí Godoy. Colegio los Alpes
Ciudad	Quito
Correo electrónico	ramirotoro@itsep.edu.ec
Página Web	www.itsep.edu.ec

Fig. 1 UBICACIÓN GEOGRAFICA DE LA EMPRESA INPERGLEN CALDERON
Panamericana Norte OE7-456 y Los Pinos.



JUSTIFICACIÓN

El presente taller de capacitación está dirigido a los empleados de INPERGLEN S.A., con el objetivo de abordar el tema de la Comunicación Asertiva. La razón detrás de esta iniciativa es la existencia de problemas en el clima laboral dentro de la empresa, lo que ha desencadenado conflictos tanto a nivel individual como grupal entre los colaboradores. Estos problemas están afectando negativamente el ambiente de trabajo y, por ende, la productividad de la empresa.

Con la implementación de este taller de capacitación en el ámbito de las relaciones personales y la comunicación empresarial, buscamos mejorar las relaciones internas y fortalecer la imagen de la empresa. Además, esperamos que esto tenga un impacto positivo en la productividad. Dado que los desafíos relacionados con la comunicación y el clima laboral no son exclusivos de nuestra

empresa, también aspiramos a que INPERGLEN S.A. pueda servir de ejemplo para otras organizaciones.

Nuestro objetivo final es que INPERGLEN S.A. esté en condiciones de brindar un servicio más eficiente y eficaz a todos los usuarios de la capital. Con una comunicación más efectiva y un ambiente de trabajo armonioso, esperamos que la empresa pueda superar los desafíos actuales y contribuir positivamente a la comunidad en general.

PROBLEMA

Los empleados de la empresa no tienen buenas relaciones personales, sus medios de comunicación no son óptimos, lo que ha generado conflictos personales y grupales, teniendo un ambiente laboral de baja calidad, que afecta al trabajo en equipo y la imagen empresarial.

OBJETIVOS

Desarrollar una capacitación que les permita a los colaboradores mejorar sus conocimientos en la comunicación empresarial.

- Realizar dos talleres con la participación de por lo menos 20 personas en cada taller.
- Elaborar material de apoyo con los temas a tratar.

ESTRATEGIAS

- Solicitar la autorización del gerente de la empresa para obtener un permiso de dos horas, con el fin de permitir que los empleados asistan sin inconvenientes al taller de capacitación.
- Realizar una planificación del curso con un cronograma aprobado por la directiva de la empresa.
- Llevar un registro de asistencia de todos los empleados que asistan al taller de capacitación.
- Entregar diplomas, a cada empleado al finalizar la capacitación.

DETALLE DE LOS BENEFICIARIOS PARTICIPANTES

Tabla 4. Participantes

Actividades	Número de Participantes	Recurso
Realizar el plan de capacitación y módulo de trabajo grupo No. 1 Taller Comunicación Asertiva	20	Plan de capacitación, módulo y material didáctico, computador, proyector
Realizar el plan de capacitación y módulo de trabajo grupo No. 2 Taller Comunicación Asertiva	20	Plan de capacitación, módulo y material didáctico, computador, proyector

PLAN DE ACCIÓN

Tabla 5. PLAN DE CAPACITACION MEDIANTE 2 TALLERES DE 2 HORAS CADA UNO DIRIGIDO LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA INPERGLEN S.A.

Nº	Actividades	Responsables	Participantes	Recursos	F-INICIO	F- FINAL
1	Realizar el convenio y/o acta de compromiso para la capacitación	Msc. Ramiro Toro	Tutor Estudiantes Empleados de la empresa	Convenio	11/09/2023 10:00 am A 13:00 pm	11/09/2023
2	Elaborar del material didáctico de los temas a tratar	Msc. Ramiro Toro Estudiantes	Imprenta Estudiantes	Económicos Diseños	12/09/2023	12/09/2023
3	Realizar el Plan de capacitación grupo 1 de trabajo COMUNICACIÓN ASERTIVA	Msc. Ramiro Toro Estudiantes	Estudiantes Docente Empleados de la empresa	Plan de capacitación, módulo y material didáctico, computador, proyector	26/09/2023 08:00 am	26/09/2023 10:00 am
4	Realizar el Plan de capacitación grupo 2 de trabajo COMUNICACIÓN ASERTIVA	Msc. Ramiro Toro Estudiantes	Estudiantes Docente Empleados de la empresa	Plan de capacitación módulo y material didáctico, computador, proyector	27/09/2023 08:00 am	27/09/2023 10:00 am

PROPUESTA

TEMA: “Realización de un taller de capacitación a los empleados de INPERGLEN S.A., en el tema Comunicación Asertiva, con la finalidad de mejorar el ambiente laboral”

PROYECTO DE CAPACITACIÓN PARA LOS EMPLEADOS INPERGLEN S.A.

GENERALIDADES Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Giro de la empresa

INPERGLEN S.A. “Dulce felicidad en cada momento.”

Kicos nace en 1980, en la ciudad de Quito, convirtiéndose en la heladería preferida de las familias quiteñas. La empresa se dedica a la producción y comercialización al por mayor y menor de helados. En la ciudad de Quito y Latacunga.

PROPÓSITO DEL PROYECTO

JUSTIFICACIÓN

- El plan de capacitación se realiza porque el actual conocimiento de los empleados en los temas de Relaciones Humanas y Comunicación Empresarial es deficiente, muy bajo, y no se aplican de manera positiva dentro de la empresa por lo que ha ocasionado varios

problemas tanto personales como laborales, lo que afecta a la productividad de la empresa y daña el clima laboral.

- Cumplir con las normativas que determina el Caces que dice que las instituciones educativas de nivel superior deben realizar vinculación con la sociedad.
- Que los funcionarios que laboren en INPERGLEN S.A., estén capacitados para realizar un trabajo eficiente y eficaz de acuerdo a las necesidades de la empresa y la comunidad.
- La aplicación del Proyecto de Capacitación ayudará a mejorar el clima laboral y los medios de comunicación tanto formal como informal de la empresa.

ALCANCES Y LIMITACIONES

ALCANCES

Este proyecto tendrá alcance para todos los colaboradores de la empresa INPERGLEN S.A que laboren las diferentes sucursales en Quito.

Una organización basada en procesos mantiene un enfoque que se centra en la gestión y mejora de los procesos que ocurren dentro de la empresa.

Algunas de las características clave de una organización basada en procesos incluyen:

- Procesos identificados, documentados y gestionados de manera eficiente y efectiva.
- Enfoque en el cliente asegurando que las necesidades y expectativas del cliente sean una prioridad en todas las etapas.
- Promover la mejora continua de los procesos a través de la medición, análisis y optimización constante.

- Fomentar una cultura de aprendizaje y desarrollo continuo para sus empleados, lo que promueve la adaptación a cambios y la innovación.

LIMITACIONES

Se podrían presentar varias limitaciones al realizar el taller de capacitación de comunicación asertiva:

Algunos empleados pueden no estar interesados en mejorar sus habilidades de comunicación o pueden considerar que la charla es irrelevante para sus responsabilidades laborales.

La jerarquía puede dificultar la comunicación asertiva. Los empleados pueden tener miedo de expresar sus opiniones a sus superiores o sentir que no tienen el poder para hacerlo.

Si la gerencia no respalda la iniciativa de comunicación asertiva coordinado de manera efectiva las capacitaciones y asignado un presupuesto, es posible que los empleados no la tomen en serio. La falta de apoyo de los líderes puede ser una limitación importante.

VISIÓN

Impartir capacitaciones que abarquen la información más relevante y eficiente sobre Comunicación asertiva, generando un impacto positivo en la cultura de comunicación de la empresa INPERGLEN. Los empleados de la empresa adquirirán habilidades sólidas en la comunicación asertiva que se traduzcan en un ambiente de trabajo más productivo y respetuoso.

MISIÓN

Nuestra misión es proporcionar a los empleados de la empresa INPERGLEN herramientas y habilidades efectivas de comunicación asertiva que les permitan mejorar sus interacciones profesionales y personales. A través de un programa de capacitación diseñado y entregado por estudiantes del Instituto ITSEP, buscamos empoderar a los empleados para expresar sus ideas con claridad, escuchar activamente a sus colegas y clientes, resolver conflictos de manera constructiva y fortalecer las relaciones laborales.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Elaborar un proyecto de capacitación sobre Comunicación Asertiva destinado a los empleados de la Empresa INPERGLEN. Este proyecto contendrá información práctica y efectiva que los colaboradores podrán aplicar en su gestión diaria, mejorando su productividad y el ambiente laboral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Extender una solicitud de convenio para impartir capacitaciones sobre Comunicación asertiva para los empleados de la empresa INPERGLEN.
- Desarrollar una propuesta de capacitación que describa los objetivos, el contenido, la duración y la metodología de la capacitación.
- Desarrollar el material que se entregará y presentará durante los días de capacitación.

VALORES PARA LA CAPACITACIÓN

Eficiencia: La planificación y el desarrollo del proyecto se realizan bajo la supervisión del tutor con la intención de usar la información apropiada abordando los temas de interés para los empleados durante la capacitación que mejoraran su productividad.

Empatía: La empatía implica la capacidad de comprender y sentir las emociones y perspectivas de los demás. Al resaltar la empatía, se aleja a los participantes a ponerse en el lugar de los demás, lo que les permite conectarse de manera más efectiva y responder de una manera que tome en cuenta los sentimientos y necesidades de todos los involucrados.

Respeto: El respeto es fundamental en la comunicación asertiva. Enseñar a los participantes a expresar sus opiniones y deseos de manera respetuosa hacia los demás, reconociendo y valorando las perspectivas y sentimientos de los demás, es esencial. Fomentar un ambiente donde todas las voces sean escuchadas y respetadas es crucial para una comunicación asertiva.

Escucha activa: La escucha activa es un valor esencial en la comunicación asertiva. Al resaltar la importancia de la escucha activa durante la capacitación, se incita a los participantes a prestar atención completa a lo que los demás están diciendo, hacer preguntas para aclarar y demostrar interés genuino.

METODOLOGÍA DE LA CAPACITACIÓN

Definición:

Se refiere al enfoque sistemático y planificado que se utiliza para elaborar e impartir programas de formación con el fin de lograr objetivos de aprendizaje específicos. Esta

metodología incluye la selección de contenidos, métodos de enseñanza, así como la adaptación a las necesidades de los participantes, para garantizar una experiencia de aprendizaje efectiva y significativa.

Bases de la capacitación:

- **Necesidades del personal:** Esta base se refiere a la identificación de las necesidades individuales de formación de los empleados. Cada miembro del equipo puede tener habilidades y conocimientos específicos que necesitan desarrollar para cumplir sus funciones de manera efectiva. La capacitación personalizada y la adaptación a las necesidades individuales son fundamentales para garantizar que los empleados adquieran las habilidades necesarias.
- **Necesidades de la organización:** La capacitación también debe basarse en las necesidades y objetivos de la organización. Esto implica identificar las áreas en las que la empresa necesita mejorar o desarrollar habilidades específicas en su personal para alcanzar sus metas. La formación debe estar alineada con los objetivos estratégicos de la organización y contribuir al éxito general de la empresa.

Tipos de capacitación:

- **Role-Playing (Simulaciones de roles):** Los participantes pueden realizar representaciones de situaciones de comunicación realistas. Esto les permite practicar y experimentar diferentes enfoques de comunicación asertiva en un entorno seguro y recibir retroalimentación constructiva.

Ventajas:

- Los participantes pueden aplicar de inmediato lo que han aprendido en situaciones de la vida real, lo que hace que la capacitación sea altamente práctica.
- Los participantes reciben retroalimentación inmediata de sus compañeros o capacitadores, lo que les permite corregir y mejorar su comunicación asertiva de manera efectiva.

Desventajas:

- Algunos participantes pueden sentirse incómodos o reacios a participar en situaciones de juego de roles, lo que puede limitar su efectividad.
 - Las situaciones simuladas pueden no reflejar completamente la complejidad y las emociones reales de situaciones de comunicación en el entorno laboral.
- **Ejercicios de Escucha Activa:** Las actividades que se centran en la escucha activa ayudan a los participantes a mejorar sus habilidades para comprender y responder a las necesidades y preocupaciones de los demás. Pueden incluir ejercicios de repetición de información o resumen de lo que han escuchado.

Ventajas:

- Los participantes desarrollan una comprensión más profunda de las necesidades y perspectivas de los demás, lo que fortalece sus habilidades de empatía.
- El ejercicio de escucha activa mejoran la capacidad de los participantes para comprender y procesar la información de manera efectiva.

Desventajas:

- Puede ser desafiante medir de manera objetiva la mejora de las habilidades de escucha activa de los participantes.
- **Juegos de Roles en Equipo:** Fomentar la colaboración y la práctica en equipo mediante juegos de roles en los que los participantes deben comunicarse asertivamente para resolver problemas o tomar decisiones.

Ventajas:

- Los juegos de roles en equipo fomentan la colaboración y la comunicación efectiva entre los participantes, lo que es esencial en entornos de trabajo.
- Los participantes practican la toma de decisiones asertivas en un entorno seguro, lo que puede mejorar su capacidad para tomar decisiones en situaciones reales.

Desventajas:

- Algunos participantes pueden sentir que los juegos de roles no reflejan completamente las situaciones de trabajo reales, lo que podría afectar su compromiso.

Adiestramiento:

El adiestramiento, en referencia a la comunicación asertiva, se refiere a un proceso planificado y sistemático mediante el cual los individuos adquieren las habilidades, conocimientos y competencias necesarias para comunicarse de manera efectiva y asertiva en situaciones laborales y personales. El objetivo del adiestramiento en comunicación asertiva es capacitar a los participantes para expresar sus pensamientos, opiniones y deseos de manera clara, respetuosa y empática, al tiempo que fomenta una comunicación abierta y constructiva con los demás. El adiestramiento en comunicación asertiva incluye actividades prácticas, y

CONTENIDO DE LOS TEMAS:

- Comunicación Asertiva
- Comunicación Objetiva.
- Comunicación No verbal.
- Características.
- Pasos para lograr una comunicación asertiva.
- Conclusión

Metodología para la aplicación de la propuesta

Con anticipación se debe preparar el material de enseñanza que el programa pueda requerir. Las ayudas visuales y audiovisuales que sean necesarias para conseguir la debida comprensión y entendimiento de los temas a tratar.

La explicación debe ser explicado dinámica con dibujos, gráficos, ilustraciones, diapositivas, videos y demostraciones debemos contar con la participación de las personas que van a ser capacitadas.

Los materiales de apoyo impresos deben llenar los siguientes requisitos mínimos:

- Redactados en lenguaje sencillo, claro y directo.
- Presentadas las ideas en forma concisa, precisa y amena.
- Ilustrados los textos en forma simple y agradable.
- En lo posible los resúmenes escritos no deben comprender sino una o dos hojas a doble espacio.

Clasificación en grupos

La capacitación se va a dividir en dos grupos de 20 personas para poder tener un mejor entendimiento en cuanto al objetivo de la capacitación para que cumplir con las expectativas de todos los participantes.

Las 2 horas calculadas para cada curso se distribuirán en 2 días miércoles y jueves.

Para el cronograma de actividades

Se debe realizar un cronograma de actividades de acuerdo a la disponibilidad que tienen los colaboradores de la empresa Kicos, para que no se vean afectadas sus jornadas laborales:

- El número y la calidad de los estudiantes encargados de dictar el curso.
- Las facilidades de materiales para desarrollar normalmente los cursos, las áreas de capacitación.
- La atención y colaboración que den al plan de capacitación de parte de la empresa.

Todos los cursos serán dictados en el lugar de trabajo.

Acciones que se realizarán para la aplicación del Programa

- Reuniones de trabajo con la con la empresa para planificar el plan de capacitación.
- Reuniones informativas para socializar el contenido de los cursos con la dirigencia de los funcionarios.
- Reproducir la propuesta en archivo digital para presentar a todas las personas involucradas en el proyecto, así como también a las diferentes autoridades.
- Estructurar bien todos los recursos a ser utilizar.

PRESUPUESTO

El presupuesto está a cargo de los estudiantes involucrados en este proyecto de capacitación y será coordinado con el tutor y los representantes de la empresa.

PRESUPUESTO DEL PROYECTO DE CAPACITACIÓN PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA KICOS

	PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN	
CURSOS	Participantes	Costo total
PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	4	\$ 10.00
ELABORACIÓN DE MATERIAL DE APOYO	4	\$ 30.00
REFRIGERIO	45	\$ 40.00
INFORME FINAL	4	\$ 10.00
	TOTAL	\$ 90.00

Estructuración del esquema de contenidos

Factores del programa

- Participantes
- Instructores (estudiantes)
- Profesores
- La empresa

Factores del Programa

Se señalan como factores a los elementos o partes que participan en la realización del programa, los siguientes:

Participantes

El programa está dirigido a todos los trabajadores de la empresa Inperglen SA, que requieran de capacitación, para poner en práctica la comunicación asertiva.

Instructores

Los instructores son todos los estudiantes del Instituto ITSEP que esta involucrados en este proyecto los mismos que se dividirán con un tema específico de los que se han planificado exponer.

Profesores

Los profesores serán los responsables de controlar y evaluar diario y permanente todos los procesos de cumplimiento de los cursos de capacitación.

La empresa

La empresa es responsable de facilitar con las instalaciones y con los permisos a todos los funcionarios que participaran en los cursos de capacitación

Recursos del programa

Áreas del programa

- Taller de la Comunicación Asertiva

Fundamentos del aprendizaje

Principios del aprendizaje

1. Motivación
2. Individualidad
3. Fundamentación
4. Graduación
5. Participación
6. Retroalimentación

El aprendizaje es la adquisición del conocimiento de algo por medio del estudio, el ejercicio o la experiencia, en especial de los conocimientos necesarios para aprender algún arte u oficio.

Capacitar es una tarea que requiere pericia, paciencia, y sobre todo habilidad para entender a quien recibe la capacitación. Hablar con las mismas palabras de esa persona, ponerse al alcance de su nivel cultural y sobre todo despertarle interés y entusiasmo por el aprendizaje, es lo que realmente hace efectiva la labor de enseñar.

Está dirigida de manera especial a los estudiantes que se encargaran de desarrollar la capacitación y adiestramiento de los trabajadores de la empresa Inperglen SA.

Es un proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes, posibilitado mediante el estudio, la enseñanza o la experiencia.

El proceso del aprendizaje puede ser mental o físico, o ambas cosas a la vez. Descansa en algunos principios que veremos enseguida.

Principios del aprendizaje

1. **Motivación:** Tratar de captar la atención de los trabajadores con material atractivo, aplicaciones prácticas, tomando en cuenta sus intereses y necesidades
2. **Individualidad:** Reconociendo a cada trabajador como integrante de un grupo, pero fundamentalmente con características personales y aptitudes singulares, que conviene identificar para ayudarlo a superar sus dificultades y para estimularlo en sus fortalezas.
3. **Fundamentación:** Cada objeto a enseñar debe ser expuesto en cuanto a la finalidad que se aspira obtener a partir de su aprehensión.
4. **Graduación:** Debe adecuarse la enseñanza a la edad de los trabajadores y a sus conocimientos previos.
5. **Participación:** El trabajador debe ser el protagonista del proceso de aprendizaje, investigando, escuchando activamente, criticando y argumentando.
6. **Retroalimentación:** Los trabajadores deben conocer sus dificultades y sus logros, para poder actuar sobre ellos.

Fundamentos de la capacitación

La capacitación consiste en una serie de actividades planeadas y basadas en las necesidades de la empresa que se orientan hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados que les permitan desarrollar sus actividades de manera eficiente. La capacitación mediante los componentes del Proceso de Enseñanza Aprendizaje, en la actualidad constituye una manera eficiente de operar mediante las variadas formas de organización de la enseñanza para actuar en la gestión y mejorar los modos de actuación del estudiante.

El proceso de capacitación

- 1. Identificación de necesidades de capacitación:** Este proceso implica un análisis profundo de las habilidades, competencias y conocimientos que los empleados necesitan para desempeñarse eficazmente en sus roles actuales y futuros. Esta identificación puede realizarse a través de encuestas, entrevistas, observación, y análisis de desempeño, entre otras técnicas.
- 2. Diseño del programa de capacitación:** Los capacitadores de la comunicación asertiva juegan un papel crucial. El diseño del programa debe considerar los objetivos de aprendizaje, los contenidos a impartir, los métodos y técnicas de enseñanza, y la duración y secuencia de las sesiones de capacitación.

3. **Implementación del programa de capacitación:** Implica poner en práctica el programa de capacitación. Aquí, los trabajadores reciben la formación necesaria a través de diversas modalidades, como sesiones en la empresa, capacitación en línea, seminarios web, talleres prácticos, etc. La implementación eficaz del programa de capacitación es esencial para garantizar que los trabajadores adquieran las habilidades y el conocimiento necesarios.
4. **Evaluación de la capacitación:** Es fundamental evaluar la efectividad de la capacitación. Esto se puede hacer mediante la recopilación de comentarios de los trabajadores, la evaluación del rendimiento post-capacitación y la medición del impacto de la capacitación en los resultados empresariales. La evaluación proporciona datos valiosos para ajustar y mejorar futuras capacitaciones.
5. **Retroalimentación y mejora:** El proceso de capacitación es cíclico y necesita constante retroalimentación y mejora. Los comentarios de los trabajadores, los resultados de las evaluaciones y las necesidades cambiantes de la empresa deben informar las revisiones y ajustes en el programa de capacitación.

Evaluación del programa

Se debe realizar un análisis regular de la eficiencia y la efectividad de los programas de capacitación. Implica el feedback de los trabajadores, comparar su desempeño laboral antes y después del programa, el cumplimiento de las prioridades estratégicas de la empresa y mucho más.

Por qué evaluar la capacitación

La evaluación ayuda a las empresas a descubrir si los programas de capacitación cumplen sus metas y objetivos. Los resultados de la evaluación de la capacitación se usan para mejorar los programas de capacitación o cancelarlos si no tienen éxito.

Los beneficios de la evaluación de la capacitación

Para evaluar si tu capacitación es lo suficientemente eficaz, se requieren obviamente recursos adicionales. Sin embargo, los beneficios de la evaluación de la capacitación superan los desafíos que plantea. Dicho de forma resumida, ayuda a las empresas a:

- **Descubrir lagunas en los cursos.** Una parte de la evaluación de la capacitación es evaluar la calidad del trabajo de los empleados, lo que podría revelar algunas lagunas en los programas de capacitación. Supongamos que los resultados del cuestionario muestran que casi todos tus trabajadores fallaron la pregunta sobre seguridad de datos. Después, al revisar el curso, descubres que este problema no se ha abordado adecuadamente. Como resultado, puedes añadir un módulo sobre seguridad de datos al programa de capacitación.
- **Ahorrar dinero.** Al comparar los costos de la capacitación con los resultados obtenidos mediante esta, las empresas pueden ver qué tan rentables son los cursos, en qué programas de capacitación vale la pena invertir y cuáles son una pérdida de dinero y de tiempo.

- **Mejorar los materiales y las herramientas.** Si no se lleva a cabo una evaluación de la capacitación, es imposible determinar la calidad del contenido de aprendizaje y la efectividad de las herramientas utilizadas para crear cursos. ¿Los estudiantes abandonan los cursos después de ver unas pocas diapositivas? Es posible que tu presentación no sea lo suficientemente atractiva. Intenta grabar un video motivacional para despertar su interés y explicarles por qué el curso es importante. Analizando los resultados de la evaluación, podrás ver tanto los puntos débiles como los fuertes, y modificar los programas de capacitación correspondientemente.

Evaluación del aprendizaje

Al terminar la capacitación los trabajadores estarán en la capacidad de evaluar si los temas dictados cubrieron sus expectativas si ha mejorado su conocimiento y marcar el compromiso de cambio.

Evaluación y seguimiento de los procesos.

Esto proceso está a cargo del área administrativo y principalmente de cada uno de los jefes departamentales de la empresa Inperglen S.A. los mismos que deberán hacer un control y seguimiento diario y permanente de que se cumplan los procesos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

- **Mejora en la Conciencia de Comunicación Asertiva:** Observamos un aumento en la comprensión de lo que implica la comunicación asertiva y la importancia de expresar sus ideas y preocupaciones de manera clara, directa y respetuosa.
- **Necesidad de Reforzamiento Continuo:** A pesar de los avances, se necesita un refuerzo continuo. La comunicación asertiva es una habilidad que requiere práctica constante para mantenerse efectiva.

RECOMENDACIONES:

- **Sesiones de Seguimiento:** Planificar sesiones de seguimiento para reforzar los conceptos y habilidades de comunicación asertiva. Estas sesiones pueden incluir ejercicios prácticos y discusiones de casos.
- **Canales de Retroalimentación:** Establecer canales de retroalimentación donde los empleados puedan expresar sus inquietudes y comentarios sobre la comunicación en la organización.
- **Monitoreo y Evaluación Periódica:** Evaluar regularmente la efectividad de la capacitación y su impacto en la organización. Ajustar las estrategias según sea necesario.

ELABORADO POR.

ALUMNOS DE LOS CUARTOS SEMESTRES DE LAS CARRERAS DE
ADMINISTRACION Y MARKETING DEL ITSEP DEL PERIODO ACADEMICO 2022 -
2023

Quito, 30 de octubre del 2023

ANEXOS

1. REGISTROS DE ASISTENCIAS DE LOS BENEFICIARIOS/USUARIOS

CAPACITACIÓN SOBRE "COMUNICACIÓN ASERTIVA"

GRUPO 1

MARTES, 26 DE SEPTIEMBRE DE 2023

LUGAR: MARIANA DE JESUS E ITALIA (K1) HORA: 08:00

N°	NOMBRES	LOCAL	FIRMA
1	Roberto Trujillo	K1	<i>[Signature]</i>
2	Jessica Chamba	K1	<i>[Signature]</i>
3	María Pilco	K3	<i>[Signature]</i>
4	Velasco Mariana	K4	<i>[Signature]</i>
5	Carolina León	K4	
6	María Andrango	K5	<i>[Signature]</i>
7	Doris Chicango	K7	<i>[Signature]</i>
8	María Rea	K7	<i>[Signature]</i>
9	Norma Chamba	K9	<i>[Signature]</i>
10	Adriana Pineda	Oficina	<i>[Signature]</i>
11	Ana Pazmiño	Oficina	<i>[Signature]</i>
12	Roberto Ricaurte	Oficina	<i>[Signature]</i>
13	Grace Quinteros	Oficina	<i>[Signature]</i> No. 1 (Mariana)
14	Fanny Vargas	Planta	<i>[Signature]</i>
15	Santiago Arias	Planta	<i>[Signature]</i>
16	Catalina Salas	Planta	<i>[Signature]</i>
17	Guido Pozo	Logística	<i>[Signature]</i>
18	Diana Revelo	Oficina	<i>[Signature]</i>
19	Daniel Pérez	Oficina	<i>[Signature]</i>
20	Vanessa Oyaza	Oficina	<i>[Signature]</i>

CAPACITACIÓN SOBRE "COMUNICACIÓN ASERTIVA"

GRUPO 2

MÉRCOLES, 27 DE SEPTIEMBRE DE 2023

LUGAR: MARIANA DE JESUS E ITALIA (K1) HORA: 08.00

Nº	NOMBRES	LOCAL	FIRMA
1	Carolina Lugmaña	K1	
2	Yeni Capa	K3	
3	Patricia Robalino	K4	
4	Sharon Herrera	K4	
5	Belén Pérez	K6	
6	Rosa Lojan	K7	
7	Genesis Salazar	K7	
8	Kevin Rosero	K9	
9	María Belén Chávez	K9	
10	Gloria Narváez	K11	
11	Jessica Tatiana Paspuel	K11	
12	Ana Trejo	Oficina	
13	Leonila Carvajal	Oficina	
14	Jeannett Lara	Oficina	
15	José Cevallos	Planta	
16	Leonela Peñaherrera	Planta	
17	Amanda Hidalgo	Planta	
18	Richard Vargas	Logística	
19	Andrés Guamba	Planta	
20	Leonela Cumbicos	Oficina	

2. DÍPTICO



REFLEXIÓN

¿SE CONSIDERA USTED REALMENTE UNA PERSONA ASERTIVA?

CÓMO SE VISUALIZA PROFESIONALMENTE Y ANTE CONTENIDOS Y SITUACIONES ESPECÍFICAS DE MANERA ASERTIVA

EN QUÉ HA FALLADO EN SU PROCESO DE COMUNICACIÓN ASERTIVA?



COMUNICACIÓN ASERTIVA

UNA HABILIDAD FUNDAMENTAL PARA EL CONVIVIR.

COMPETENCIAS

- EXPRESIÓN CLARA
- RESPETO MUTUO
- MANEJO DE CONFLICTOS
- DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS
- ESCUCHA ACTIVA
- NO AGRESIÓN NI PASIVIDAD
- EMPATÍA

PASOS PARA LOGRAR UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA

IDENTIFICAR EL PROBLEMA

- ▶ PROMOVER LA CONCIENCIA DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA
- ▶ FOMENTAR LA ESCUCHA ACTIVA
- ▶ ESTABLECER NORMAS DE COMUNICACIÓN
- ▶ RESOLVER CONFLICTOS DE MANERA CONSTRUCTIVA
- ▶ DAR EJEMPLO
- ▶ EVALUAR Y AJUSTAR CONTINUAMENTE

3. CERTIFICADOS ENTREGADOS A LOS PARTICIPANTES

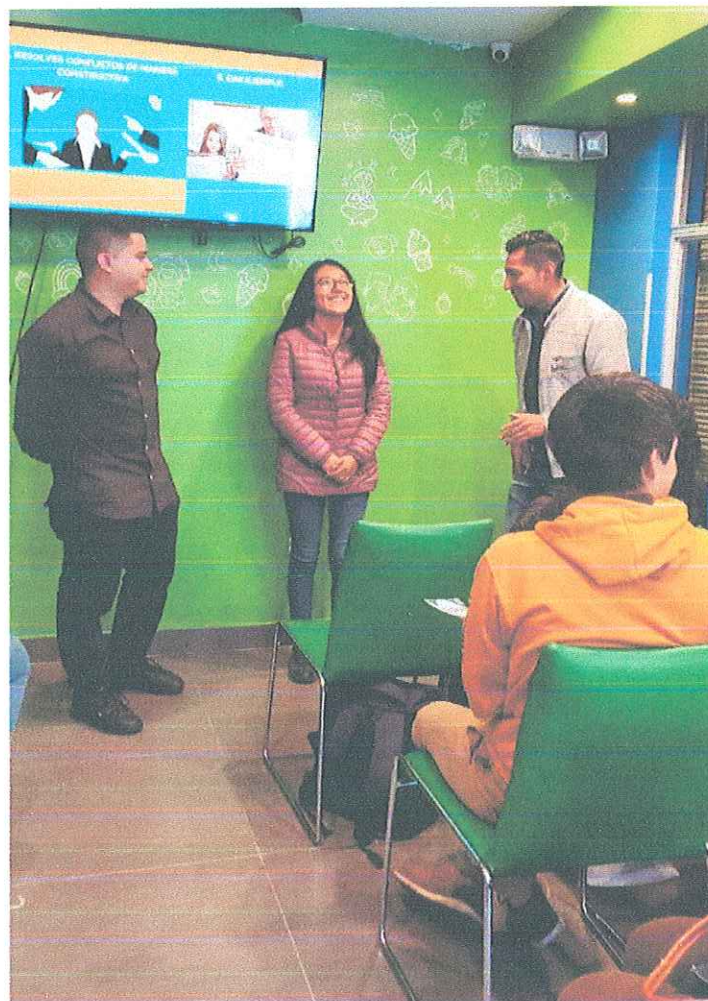


4. FOTOS

















5. CARTA DE INTENCIÓN ITSEP



Ing. David Aguirre
GERENTE GENERAL
INPERGLEN SA

Presente

De mi consideración:

Por medio del presente, reciba un cordial saludo de parte del Instituto Superior Ecuatoriano de Productividad y al mismo tiempo extendemos esta **CARTA DE INTENCIÓN** para solicitarle la apertura de la empresa que usted dirige para que nuestros estudiantes realicen unas charlas de COMUNICACIÓN ASERTIVA, los días martes 26 y miércoles 27 de septiembre del presente año al personal de la empresa.

Este evento les sirve a los estudiantes a cumplir con el programa de vinculación con la sociedad, además comprometemos su atención para continuar si es el caso con la suscripción de un convenio Marco de Cooperación ITSEP - INPERGLEN SA, para que nuestros estudiantes puedan realizar sus prácticas preprofesionales y vinculación con su distinguida empresa.

Esperando que esta propuesta sea del interés de su institución, me suscribo de usted.

Atentamente,

Msc. Ramiro Toro
RECTOR ITSEP
Telf. 0962701850
Correo ramirotoro@itsep.edu.ec

David Aguirre
2023/09/15

6. CERTIFICADO DE APROBACIÓN EMPRESA INPERGLEN S.A.**Inperglen S.A.**

Quito, 18 de septiembre de 2023

CERTIFICO:

Por medio de la presente, certifico que el día martes, 26 de septiembre y el día miércoles 27 de septiembre del presente año, la empresa INPERGLEN S.A., va a recibir una capacitación sobre Comunicación Asertiva, dicha capacitación será impartida por las siguientes personas:

NOMBRES	CÉDULA DE CIUDADANÍA
Verónica Elizabeth Paucar Pilataxi	1720829702
Ana Cristina Pazmiño Mejía	1716998032
José Enrique Mayorga Aguilar	1719653261
Cristian Patricio Mangia Pindo	1719532499

Las cuatro personas enlistadas anteriormente, pertenecen al Instituto Técnico Superior Ecuatoriano de Productividad, al momento se encuentran realizando sus estudios y parte de su aprendizaje y desarrollo profesional comprende en brindar una capacitación de ayuda a la empresa.

Los señores y señoras mencionadas previamente, pueden hacer uso del presente certificado como a bien tuviere sus intereses.

Atentamente,


Inperglen S.A.
Vanessa Oyaza**Depto. Talento Humano**
INPERGLEN S.A.

Paralelepípedo Norte QLP F02 y de las Flores
282 0754 / 282 3175 / 0992421932
www.inperglen.com