

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD “CEVIC”

FACULTAD DE: “CIENCIAS ADMINISTRATIVAS”



PROGRAMA: Unidad de Vinculación con la Colectividad

CARRERA DE: “ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS”



PROYECTO ACADÉMICO DE SERVICIO COMUNITARIO PARA VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

ETAPAS: “PLANIFICACIÓN. EJECUCIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN”

NOMBRE DEL PROYECTO: “Capacitación en Atención y Servicio al Cliente en El Gremio de la Madera 8 de junio de Ambato”

DOCENTE COORDINADOR: Ing. M.B.A Fabricio Ríos Lara

DOCENTE(S) AUTOR(ES) DEL PROYECTO Ing. Fabricio Ríos Lara

ENTIDAD(ES) BENEFICIARIA(S): Gremio de la Madera 8 de junio

COORDINADOR(ES) ENTIDAD(ES) BENEFICIARIA(S): Edison Ríos

CÓDIGO DEL PROYECTO:“FCA-OE-048-SEP-2013-FEB-2014”

Ambato, Octubre 2013

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD “CEVIC”

FACULTAD DE: “CIENCIAS ADMINISTRATIVAS”



PROGRAMA: Unidad de Vinculación con la Colectividad

CARRERA DE: “ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS”



PROYECTO ACADÉMICO DE SERVICIO COMUNITARIO PARA VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

ETAPA I: “PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO”

NOMBRE DEL PROYECTO: “Capacitación en Atención y Servicio al Cliente en El Gremio de la Madera 8 de junio de Ambato”

DOCENTE COORDINADOR: Ing. M.B.A Fabricio Ríos Lara

DOCENTE(S) AUTOR(ES) DEL PROYECTO Ing. Fabricio Ríos Lara

ENTIDAD(ES) BENEFICIARIA(S): Gremio de la Madera 8 de junio

COORDINADOR(ES) ENTIDAD(ES) BENEFICIARIA(S): Edison Ríos

CÓDIGO DEL PROYECTO: “FCA-OE-048-SEP-2013-FEB-2014”

Ambato, Octubre 2013

ÍNDICE ETAPA I

CONTENIDO

Pág.

Carátula
Índice

1. Datos Generales del Proyecto.....	3
1.1 Nombre del Proyecto.	
1.2 Entidad Ejecutora.	
1.3 Cobertura y Localización.	
1.4 Monto.	
1.5 Plazo de Ejecución.	
1.6 Sector y tipo de Proyecto.	
1.7 Número de Docentes Participantes.	
1.8 Número de Estudiantes Participantes	
1.9 Entidad Beneficiaria	
1.10 Número de Beneficiarios	
2. Diagnóstico y Problema.....	4
2.1 Descripción de la Situación Actual del Área de Intervención del proyecto.	
2.2 Identificación, Descripción y Diagnóstico del Problema.	
2.3 Línea Base del Proyecto.	
2.4 Identificación y Cuantificación de la Población Objetivo (Beneficiarios).	
3. Objetivos del Proyecto.....	8
3.1 Objetivo General	
3.2 Objetivos Específicos	
3.3 Matriz de Marco Lógico.	
4. Estrategia de Ejecución.....	14
4.1 Cronograma por Componentes y Actividades.	
5. Presupuesto y Financiamiento.....	15
5.1 Presupuesto del Proyecto	
6. Anexos.....	16
6.1 Oficio Decano a Entidad Beneficiaria	
6.2 Acta de Aceptación y Compromiso Suscrita o Convenio	

PROYECTO DE SERVICIO COMUNITARIO PARA VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

a. DATOS GENERALES DEL PROYECTO.

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO:
Capacitación en atención y Servicio al Cliente en El Gremio de la Madera 8 de junio de Ambato
1.2 ENTIDAD EJECUTORA:
Universidad Técnica de Ambato Facultad de ciencias administrativas Carrera: Organización de empresas
1.3 COBERTURA Y LOCALIZACIÓN:
Provincia Tungurahua; cantón Ambato; parroquia Huachi Loreto, sector mercado Mayorista.
1.4 MONTO:
\$ 735.00
1.5 PLAZO DE EJECUCIÓN:
Cinco (5) meses
1.6 SECTOR Y TIPO DE PROYECTO:
Sector: Organización de Empresas Tipo de Proyecto: Capacitación
1.7 NÚMERO DE DOCENTES PARTICIPANTES:
Uno
1.8 NÚMERO DE ESTUDIANTES PARTICIPANTES:
Ocho
1.9 ENTIDAD(ES) BENEFICIARIA(S):
Gremio de la Madera 8 de junio de la ciudad de Ambato
1.10 NÚMERO DE BENEFICIARIOS:
Beneficiarios Directos: 60 personas del Gremio de la Madera 8 de junio

2 DIAGNÓSTICO Y PROBLEMA.

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA DE INTERVENCIÓN DEL PROYECTO:

En la década de los 60 un grupo de artesanos deciden explotar las bondades de la naturaleza y de los bosques ecuatorianos adquiriendo la materia prima la madera; inspiración para dar paso a la agremiación artesanal fundada un 8 de junio de 1960, la misma que lleva el nombre en la actualidad y que cada administración desde ese entonces ha ido sembrando la cultura de asociarse a tan distinguido gremio.

El sector maderero es uno de los más importantes del país ya que aporta a la generación de empleo apertura de Pymes racionalización de artesanos, a la economía y riqueza del país y a la calidad de vida de los ecuatorianos.

En épocas pasadas la administración estuvo a cargo del Sr. Medardo Silva por un lapso de tiempo aproximadamente de 20 años quien hoy en la actualidad precede el Sr. Edison Ríos.

El Gobierno Provincial enfatiza el apoyo acerca del Proyecto de la Asociación del Gremio ya que este cuenta con el convenio de la Prefectura de Tungurahua, creando un Centro de Convenciones en la ciudad llamado Ambato Expo Muebles 2013-2014.

Capacitando y viabilizando para obtener fuentes de ingreso.

Esto se debe a que el gremio perdió competitividad por la falta de oportunidad de extraer la materia prima ya que se va en contra de la Ley del Medio Ambiente y esto afecta directamente en la producción de muebles.

En el art. 78 menciona a quien puede, talle, destruye o utilice los bosques de áreas de mangle, productos forestales o de vida silvestre, sin el correspondiente contrato licencia o autorización será sancionado con multas equivalentes a 1 a 10 salarios mínimos vitales generales.

El Gobierno apoya a las PYMES mediante proyectos de Emprendimiento como la MIPRO, SEMPLADES aplicadas en el Gremio.

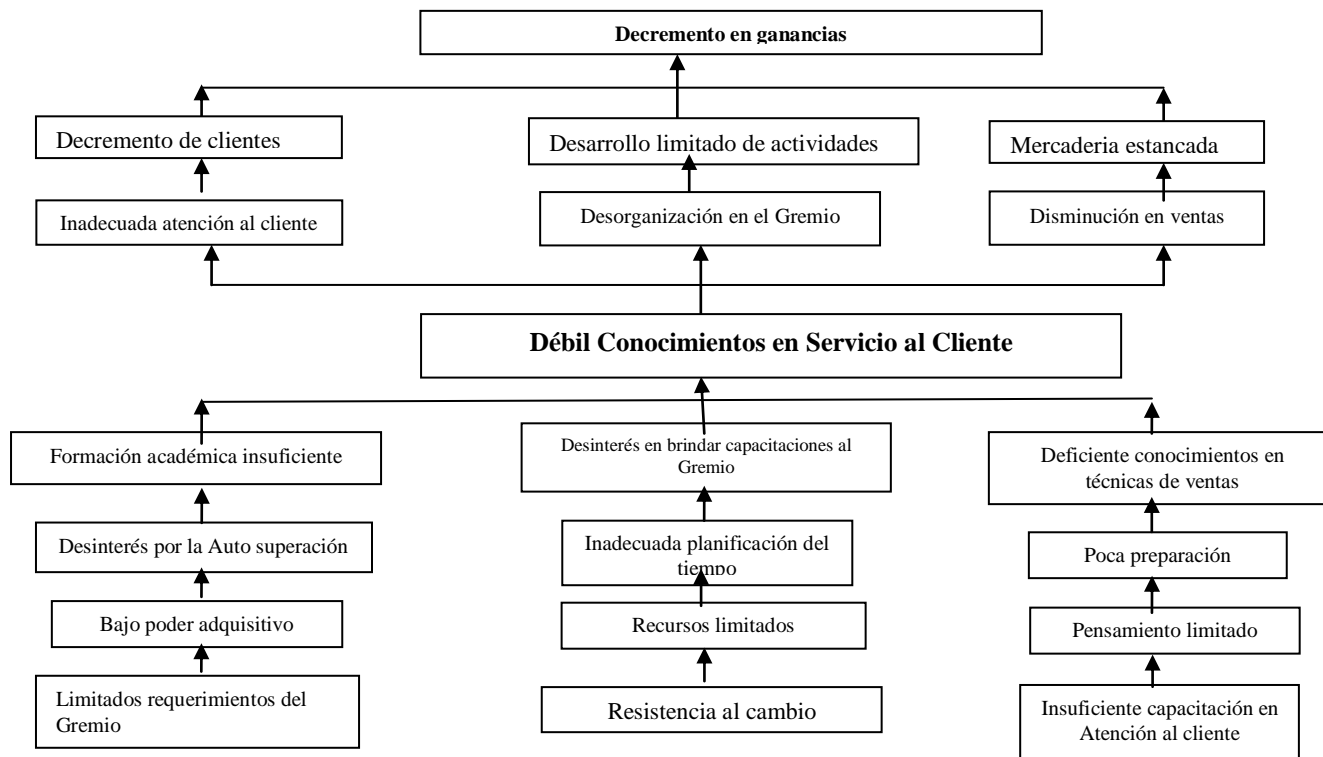
Hoy en día las empresas competitivas optan por contar con una ventaja frente a sus competidores invirtiendo parte de su capital, en su recurso más valioso que son las personas.

Por ende se considera necesario implementar en el Gremio de la Madera 8 de junio la capacitación dotándoles de información al personal en técnicas de venta, servicio al cliente, comunicación comercial.

Con la finalidad de ser un Gremio productivo dispuesto al cambio y permanentemente basados en la mejora continua.

2.2 IDENTIFICACIÓN, DESCRIPCIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

a). Esquema:



b). Interpretación:

2.3. LÍNEA BASE DEL PROYECTO:

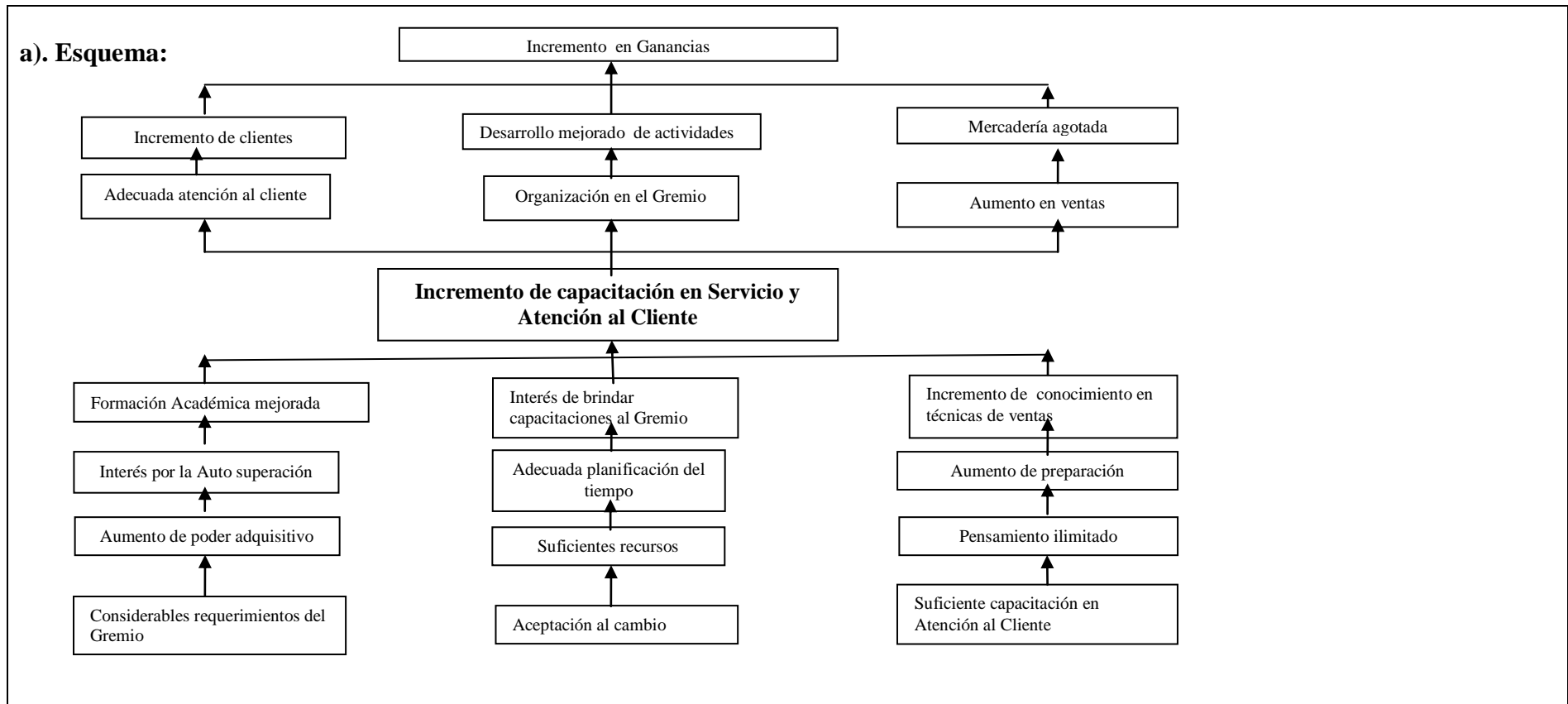
SECTOR: ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS	TIPO DE PROYECTO: SECTOR: CAPACITACIÓN	INDICADORES: El 90% de los participantes del Gremio de Madera 8 de junio requiere capacitación. Aplicación efectiva de las técnicas de ventas en un 50%. Para que los integrantes del Gremio obtengan conocimientos en servicio y atención al cliente.
--	--	---

2.4 IDENTIFICACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO (BENEFICIARIOS DIRECTOS):

60 PERSONAS DEL GREMIO DE LA MADERA 8 DE JUNIO

El gremio fue fundado en la década de los 60, un grupo de artesanos deciden explotar las bondades de la naturaleza y de los bosques ecuatorianos adquiriendo la materia prima la madera; inspiración para dar paso a la agremiación artesanal fundada un 8 de junio de 1960.
La Gremio inicio sus actividades con 15 personas con los años de trayectoria hoy cuentan con 60 personas.

3. OBJETIVOS DEL PROYECTO.



3.1 OBJETIVO GENERAL:

Incrementar los conocimientos en Servicio y Atención al Cliente mediante capacitaciones al Gremio de la Madera 8 de Junio de la ciudad de Ambato.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ❖ Capacitar a los miembros del Gremio mediante el refuerzo en la Formación Académica.
- ❖ Incentivar el Interés de brindar capacitaciones al Gremio
- ❖ Incrementar los conocimientos en técnicas de ventas

3.3 MATRÍZ DE MARCO LÓGICO

Resumen Narrativo de Objetivos	Indicadores Verificables Objetivamente	Fuentes de Verificación	Supuestos de sustentabilidad
FIN: Incremento en ganancias	Indicadores del fin: Aplicación efectiva de las técnicas de ventas en un 50% en el Gremio durante el proyecto.	Medios del fin: Informe de conferencias de capacitación Informe de evaluaciones	Supuestos del fin: Que los participantes demuestren interés asistiendo puntualmente a las capacitaciones.
PROPÓSITO: Aumento de capacitación en Servicio y Atención al Cliente	Indicadores del Propósito: Se mejorara el proceso de atención y servicio al cliente, incrementado sus ingresos satisfactoriamente en un 100% al finalizar el proyecto.	Medios del propósito: Registros de asistencia. Instrumentos de evaluación. Planes de capacitación.	Supuestos del propósito: Que se mantenga el apoyo de los participantes y estudiantes universitarios.

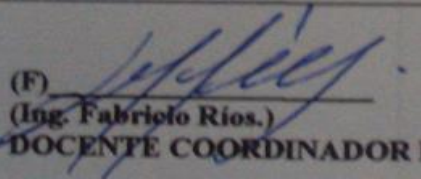
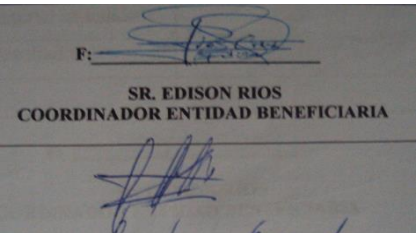
Resumen Narrativo de Objetivos	Indicadores Verificables Objetivamente	Fuentes de Verificación	Supuestos de sustentabilidad
<p>COMPONENTES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Formación Académica Mejorada ❖ Interés de brindar capacitaciones al Gremio ❖ Incremento de los conocimientos en técnicas de ventas 	<p>Indicadores de Componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estará orientada a la auto-superación de los miembros, durante el proyecto. ✓ Ejecutadas las capacitaciones en el gremio, para la mejora del servicio y atención al cliente un 100% durante el proyecto. ✓ Mejoramiento en la capacidad competitiva al finalizar el proyecto. 	<p>Medios de Componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Test de conocimiento a los capacitados. • Encuesta y observación de campo. • Encuesta verbal a los clientes, para conocer el aporte de la capacitación en los miembros del gremio. 	<p>Supuestos de Componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Apoyo de los estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato. ❖ Disponibilidad de capacitadores. ❖ Disponibilidad de capacitadores.

<p>COMPONENTES, ACTIVIDADES Y SUBACTIVIDADES:</p> <p>COMPONENTE 1: Formación académica Mejorada ACTIVIDAD 1.1: Interés por la auto-superación ACTIVIDAD 1.2: Aumento de poder adquisitivo ACTIVIDAD 1.3: Considerables requerimientos del Gremio</p> <p>COMPONENTE 2: Interés de brindar capacitaciones al Gremio ACTIVIDAD 2.1: Adecuada planificación del tiempo ACTIVIDAD 2.2: Suficientes recursos ACTIVIDAD 2.3: Aceptación al cambio</p> <p>COMPONENTE 3: Incremento de los conocimientos en técnicas de ventas ACTIVIDAD 3.1: Aumento de preparación ACTIVIDAD 3.2: Pensamiento con criterio ACTIVIDAD 3.3: Suficiente capacitación en Atención al Cliente</p>	<p>Presupuesto:</p> <p style="text-align: right;">\$250,00</p> <p style="text-align: right;">\$250,00</p> <p style="text-align: right;">\$235,00</p>	<p>Medios de actividades:</p> <p>Control y seguimiento del ante-proyecto.</p>	<p>Supuestos de actividades:</p> <p>Que exista la participación del Gremio.</p>

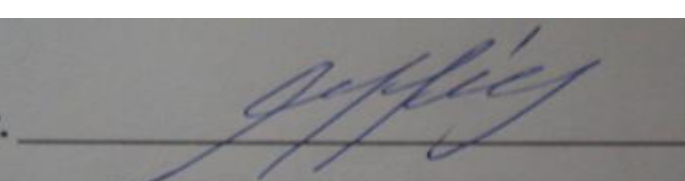
--	--	--	--

4. ESTRATEGIA DE EJECUCIÓN.

4.1 CRONOGRAMA POR COMPONENTES Y ACTIVIDADES					
COMPONENTES/ACTIVIDADES Y SUBACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO			RESPONSABLES	RECURSOS NECESARIOS
	DESDE	HASTA	# HORAS		
COMPONENTE 1: Formación académica Mejorada.	16/10/2013	09/11/2013	35	Docente Proponente- Estudiantes	Suministros De Oficina-Financieros
ACTIVIDAD 1.1: Interés por la auto-superación					
ACTIVIDAD 1.2: Aumento de poder adquisitivo					
ACTIVIDAD 1.3: Considerables requerimientos del Gremio					
COMPONENTE 2: Interés de brindar capacitaciones al Gremio	11/11/2013	14/12/2013	35	Docente Proponente- Estudiantes	Suministros De Oficina-Financieros
ACTIVIDAD 2.1: Adecuada planificación del tiempo					
ACTIVIDAD 2.2: Suficientes recursos					
ACTIVIDAD 2.3: Aceptación al cambio					
COMPONENTE 3: Incremento de los conocimientos en técnicas de ventas	16/12/2013	10/01/2014	32	Docente Proponente- Estudiantes	Suministros De Oficina-Financieros
ACTIVIDAD 3.1: Aumento de preparación					
ACTIVIDAD 3.2: Pensamiento con criterio					
ACTIVIDAD 3.3: Suficiente capacitación en Atención al Cliente					
TOTAL	16/10/2013	10/01/2014	102H		

 <p>(F) Ing. Fabricio Ríos. DOCENTE COORDINADOR</p>	 <p>F: _____ SR. EDISON RIOS COORDINADOR ENTIDAD BENEFICIARIA</p> <p><i>José María Encarnado Baldemar Barrera B</i></p>	DOCENTES AUTORES		ESTUDIANTES PARTICIPANTES	
		1. Ing. MBA. Fabricio Ríos	1. Javier Albán		
		2.	2. Juan Carlos Basantes		
		3.	3. Anita Bustos		
		n.	4. Marco Palate		
			5. Karol Pérez		
			6. Carmen Rodríguez		
			7. Alejandra Sánchez		
	8. Carolina Silva				

5. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

5.1 PRESUPUESTO DEL PROYECTO – FINANCIADO POR LA U.T.A.					
DOCENTES AUTORES Y PARTICIPANTES	HORAS SEMANALES ASIGNADAS EN EL DISTRIBUTIVO DE TRABAJO DOCENTE PARA PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	N° DE SEMANAS LABORABLES: CICLO ACADÉMICO (Indicar período) Ejemplo: septiembre 2013-febrero 2014	TOTAL HORAS CICLO ACADÉMICO (Horas semanales *# de semanas)	COSTO HORAS USD	COSTO HORAS PROYECTO (USD) (TOTAL HORAS CICLO ACADÉMICO * COSTO HORA)
Ing. Fabricio Ríos	4	20	60	\$ 12.25	\$ 735,00
TOTAL DEL PROYECTO (USD)					\$ 735,00
 <p>F. _____ Ing. MBA. Fabricio Ríos DOCENTE COORDINADOR DEL PROYECTO</p>					

6. ANEXOS

Anexo 1. El oficio del Decanato a Entidad Beneficiaria,

Anexo 2. El Acta de Aceptación;

Anexo 3. Convenio Suscrito

Ambato, 16 de octubre de 2013
FCA-D-918-2013

Señor
Edison Ríos
PRESIDENTE
Gremio Artesanal Maderero 8 de Junio
Ciudad

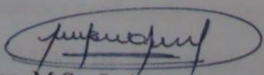
De mi consideración:

Por el presente me permito expresar a usted, mi más cordial saludo y deseo de éxitos en sus funciones. A la vez que solicito se digne autorizar a quién corresponda, se brinde las facilidades necesarias para que el personal de la Facultad de Ciencias Administrativas, en especial al Ingeniero Fabricio Ríos, Docente de la Carrera de Organización de Empresas, realice la Planificación, Ejecución, Monitoreo y Evaluación del Proyecto Académico de Servicio Comunitario para Vinculación con la Sociedad.

Con esta finalidad y seguro de contar con su valiosa aprobación, se deberá suscribir el Acta de Aceptación y Compromiso adjunto.

Por la atención que se digne dar a la presente, me es grato suscribir.

Atentamente,



Ing. M.Sc. Luis Velásquez M.
DECANO



Adj: Acta de Aceptación y Compromiso

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD “CEVIC”**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ACTA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO PARA LA PLANIFICACIÓN,
EJECUCIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS
ACADÉMICOS DE SERVICIO COMUNITARIO PARA VINCULACIÓN CON
LA SOCIEDAD**

En la ciudad de Ambato, a los 16 días del mes de octubre del dos mil trece . El Gremio de la Madera 8 de junio representada por el Señor Edison Ríos en calidad de Representante Legal y la Universidad Técnica de Ambato a través de la Facultad de Ciencias Administrativas representada por el Ing. Luis Velásquez en calidad de Decano de Facultad, acuerdan celebrar la presente Acta de Aceptación y Compromiso, al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- ANTECEDENTES.

- 1.1.** El Gremio de la Madera 8 de junio es una Entidad que realiza su actividad en el ámbito de elaboración y distribución de muebles de madera en la ciudad de Ambato.
- 1.2.** La Universidad Técnica de Ambato entre los principios que orientan sus funciones contempla la “Vinculación con la Sociedad”, en virtud de la cual esta Institución de Educación Superior pone a disposición de la comunidad su colaboración en áreas específicas a entidades, tanto públicas como privadas a través de la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Organización de Empresas.

SEGUNDA.- OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

- Facilitar la vinculación Universidad-Sectores sociales, productivos y culturales que ayuden al desempeño del Gremio de la Madera 8 de junio mediante la capacitación en servicio y atención al cliente.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la cooperación interinstitucional entre la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato y el Gremio de la Madera 8 de junio.
- Desarrollar en forma conjunta y participativa la Planificación, Ejecución, Monitoreo y Evaluación del Proyecto Académico de Servicio Comunitario para Vinculación con la Sociedad; en los campos de especialidad de la carrera de Organización de Empresas Facultad de Ciencias Administrativas y según las necesidades del Gremio de la Madera 8 de Junio.

TERCERA.- COMPROMISOS DE LAS PARTES

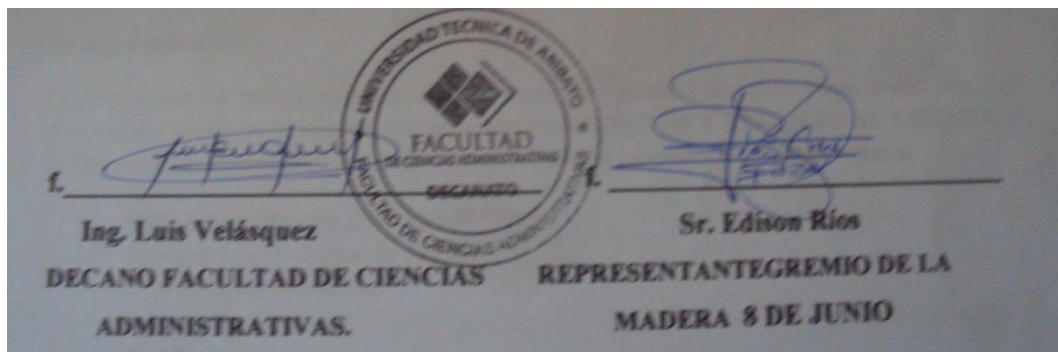
3.1 El Gremio de la Madera 8 de junio se compromete a:

- Brindar las facilidades necesarias durante las Etapas de Planificación, Ejecución, Monitoreo y Evaluación del Proyecto a través de un Coordinador designado para el efecto, para que proporcione la información necesaria al personal de la Universidad Técnica de Ambato.
- Suscribir a través de su coordinador Ing. Geovanny Fabricio Ríos Lara los documentos respectivos de la Planificación, Ejecución, Monitoreo y Evaluación del Proyecto para su posterior aprobación.

3.2 La Universidad Técnica de Ambato se compromete a:

- Prestar las facilidades necesarias a través del personal idóneo (docentes y estudiantes) que se requiera para el desarrollo de la Planificación, Ejecución, Monitoreo y Evaluación del Proyecto en el Gremio de la Madera 8 de junio y presentar para su aprobación el proyecto académico de servicio comunitario para Vinculación con la Sociedad de una duración mínima de 100 horas de ejecución, las mismas que serán realizadas fuera de los horarios académicos normales, o durante periodo vacacional.

Los celebrantes se ratifican en todo el contenido de la presente Acta de “Aceptación y Compromiso” y para constancia firman en unidad de acto, cuatro ejemplares del mismo tenor y efecto, en Ambato, a los 17 días del mes de octubre del 2013.



Ambato, 02 de noviembre de 2013

Señor
Edison Ríos
PRESIDENTE
Gremio Artesanal Madero 8 de junio
Ciudad

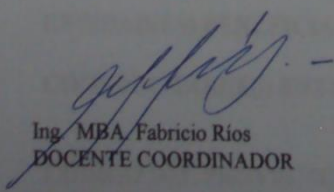
De mi consideración:

Por el presente me permito expresar a usted, un cordial saludo y deseo de éxitos en sus funciones. A la vez dar a conocer el Plan de Capacitación en **ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE**, en El Gremio de la Madera 8 de junio de Ambato, el mismo consta de los siguientes temas:

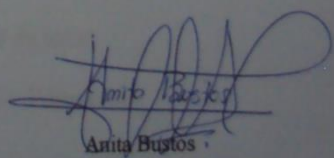
- Manuales de Servicio y atención al Cliente
- Técnicas y herramientas de ventas
- Comunicación Comercial
- Cultura Organizacional
- Plan del Buen Vivir
- Normativas Legales
- Técnicas y herramientas Atención al Cliente

Seguros de contar con su valiosa aprobación, expresamos nuestro sincero agradecimiento.

Atentamente,



Ing. MBA Fabricio Ríos
DOCENTE COORDINADOR



Anita Bustos
ESTUDIANTE COORDINADOR

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD “CEVIC”

FACULTAD DE: “Ciencias Administrativas”



PROGRAMA: Unidad de Vinculación con la Colectividad

CARRERA DE: “Organización de Empresas“



PROYECTO ACADÉMICO DE SERVICIO COMUNITARIO PARA VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

ETAPA II:“EJECUCIÓN Y MONITOREO”

NOMBRE DEL PROYECTO: “Capacitación en Atención y Servicio al Cliente en El Gremio de la Madera 8 de junio de Ambato”

DOCENTE COORDINADOR:Ing. M.B.A Fabricio Ríos Lara

DOCENTE(S) PARTICIPANTE(S):Ing. Fabricio Ríos Lara

ENTIDAD(ES) BENEFICIARIA(S):Gremio de la Madera 8 de junio

COORDINADOR(ES) ENTIDAD(ES) BENEFICIARIA(S): Edison Ríos

CÓDIGO DEL PROYECTO: “FCA-OE-048-SEP-2013-FEB-2014”

Ambato, Enero 2014.

ÍNDICE ETAPA II

CONTENIDO

Pág.

Carátula
Índice

1. Estrategias de Monitoreo.
2. Resumen de Asistencia de los estudiantes participantes.
3. Registro de Actividades Tutoriales del Coordinador y Docentes Participantes del Proyecto.

1. ESTRATEGIA DE MONITOREO:

COMPONENTES/ACTIVIDADES SUBACTIVIDADES	TIEMPO PLANIFICADO			PRESUPUESTO ASIGNADO POR LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO	TIEMPO DE EJECUCIÓN REAL			PRESUPUESTO ASIGNADO POR LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
	DESDE	HASTA	# HORAS		DESDE	HASTA	# HORAS	
Componente 1: Formación académica Mejorada	16/10/2013	09/11/2013	35	250.00	16/10/2013	09/11/2013	25	250.00
Actividad 1.1 Interés por la auto-superación								
Actividad 1.2 Aumento de poder adquisitivo								
Actividad 1.3: Considerables requerimientos del Gremio								
Componente 2: Interés de brindar capacitaciones al Gremio	11/11/2013	14/12/2013	35	250.00	11/11/2013	14/12/2013	25	250.00
Actividad 2.1: Adecuada planificación del tiempo								
Actividad 2.2: Suficientes recursos								
Actividad 2.3: Aceptación al cambio								
Componente 3: Incremento de los conocimientos en técnicas de ventas	16/12/2013	10/01/2014	32	235.00	16/12/2013	09/01/2014	30	220.20
Actividad 3.1: Aumento de preparación								
Actividad 3.2: Pensamiento con criterio								
Actividad 3.3 Suficiente capacitación en Atención al Cliente								
TOTAL	16/10/2013	10/01/2014	102	735.00	16/10/2013	09/01/2014	80	720.20

(Ing. Fabricio Ríos)
DOCENTE COORDINADOR DEL PROYECTO

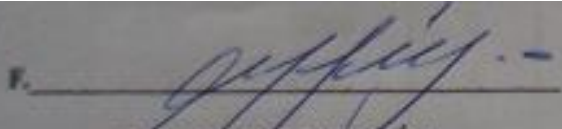
F: *(Firma)*
SR. EDISON RIOS
COORDINADOR ENTIDAD BENEFICIARIA

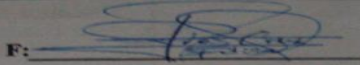
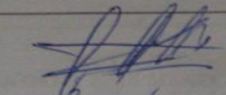
(Firma)
Dr. Walter Jimenez
COORDINADOR UNIDAD DE VINCULACIÓN CON LA
COLECTIVIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

(Firma)
Seubina Encarnada
Bachiller Comercio B

3. RESUMEN DE ASISTENCIA DE ESTUDIANTES PARTICIPANTES







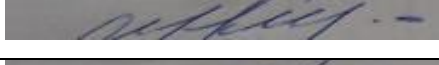
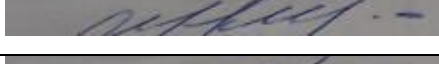
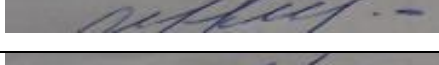
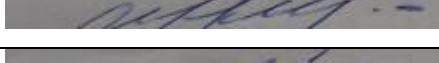

N°	DATOS		HORAS CUMPLIDAS POR FECHA											TOTAL HORAS CUMPLIDAS POR ESTUDIANTE	FIRMAS ESTUDIANTES
	NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES	N° DE CÉDULA	26/Oct/13	9/Nov/13	16/Nov/13	22/Nov/13	23/Nov/13	30/Nov/13	7/Dic/13	14/Dic/13	21/Dic/13	28/Dic/13	4/Ene/14		
1	Javier Albán	0503773087	7	7	7	7	8	7	8	7	7	8	7	80	
2	Juan Carlos Basantes	1804633376	7	7	7	7	8	7	8	7	7	8	7	80	
3	Anita Bustos	0503080772	7	7	7	7	8	7	8	7	7	8	7	80	
4	Marco Palate	1804755526	7	7	7	7	8	7	8	7	7	8	7	80	
5	Karol Pérez	1600801581	7	7	7	7	8	7	8	7	7	8	7	80	
6	Carmen Rodríguez	1804777843	7	7	7	7	8	7	8	7	7	8	7	80	
7	Alejandra Sánchez	1804462594	7	7	7	7	8	7	8	7	7	8	7	80	
8	Carolina Silva	1600708877	7	7	7	7	8	7	8	7	7	8	7	80	



ING. MBA FABRICIO RÍOS
DOCENTE COORDINADOR DEL PROYECTO

F: 
SR. EDISON RÍOS
COORDINADOR ENTIDAD BENEFICIARIA

 Sr. Edison Ríos
 Bulevar Caracas B

4. REGISTRO DE ACTIVIDADES TUTORIALES DEL COORDINADOR Y DOCENTES PARTICIPANTES DEL PROYECTO

COORDINADOR O DOCENTES PARTICIPANTES EN LA EJECUCIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PROYECTO: Capacitación en Atención y Servicio al Cliente en El Gremio de la Madera 8 de junio de Ambato

DÍA Y FECHA	HORA INICIO	HORA FINALIZACIÓN	# DE HORAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	FIRMAS DEL COORDINADOR DEL PROYECTO O DOCENTE PARTICIPANTE
Miércoles, 16/Oct/13	9:00	12:00	3	Socializar con el coordinador responsable del proyecto.	
Miércoles 23/Oct/13	9:00	12:00	3	Revisión del tema para el proyecto de vinculación	
Miércoles 30/Oct/13	9:00	12:00	3	Formulación de los temas a tratarse	
Miércoles 6//Nov/13	9:00	12:00	3	Realización de material de apoyo	
Miércoles, 13/Nov/13	9:00	12:00	3	Revisión de los informes de actividades	
Miércoles 20/Nov13	9:00	12:00	3	Revisión de Avances de la capacitación	
Miércoles 27/Nov/13	9:00	12:00	3	Revisión de tema de capacitación	
Miércoles /4/Dic/13	9:00	12:00	3	Revisión y control de asistencia de los participantes	
Miércoles 11/Dic/13	9:00	12:00	3	Revisión de tema de Capacitación y asistencia	
Miércoles 18//Dic/13	9:00	12:00	3	Revisión de asistencia y del material utilizado	
Miércoles 8/Enero/13	9:00	12:00	3	Control de asistencia y resultados	
TOTAL			33		


ING. MBA FABRICIO RÍOS
DOCENTE COORDINADOR DEL PROYECTO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD
“CEVIC”

FACULTAD DE: “Ciencias Administrativas”



PROGRAMA: Unidad de Vinculación con la Colectividad de la Facultad

CARRERA DE: “Organización de Empresas”



**PROYECTO ACADÉMICO DE SERVICIO COMUNITARIO PARA
VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD**

ETAPA III: “EVALUACIÓN”

NOMBRE DEL PROYECTO: “Capacitación en Atención y Servicio al Cliente en El Gremio de la Madera 8 de junio de Ambato”

DOCENTE COORDINADOR: Ing. M.B.A Fabricio Ríos Lara

DOCENTE(S) PARTICIPANTE(S): Ing. Fabricio Ríos Lara

ENTIDAD(ES) BENEFICIARIA(S): Gremio de la Madera 8 de junio

COORDINADOR(ES) ENTIDAD(ES) BENEFICIARIA(S): Edison Ríos

CÓDIGO DEL PROYECTO: “FCA-OE-048-SEP-2013-FEB-2014”

Ambato, Enero 2014.

ÍNDICE ETAPA III

CONTENIDO

Pág.

- Carátula
- Índice
- 1. Informe Final
- 2. Evaluación de Resultados.
- 3. Fichas de Evaluación.
- 4. Resumen de Beneficiarios.
 - 4.1 Matriz de Enfoque de Igualdad.
 - 4.2 Matriz de Enfoque Territorial
- 5. Certificado de Entidad Beneficiaria
- 6. Producto (s) del Proyecto
- 7. Anexos

1. INFORME FINAL

- 1.1. Resumen Ejecutivo (Incluir una fotografía)
- 1.2. Antecedentes (Incluir una fotografía)

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo en base a información de la situación actual busca fortalecer las actividades de los beneficiarios del Gremio de la madera 8 de Junio en la ciudad de Ambato, entre las actividades principales tenemos la elaboración de artesanías y generación de microempresas en relación a esta actividad logrando desarrollar fuentes de desarrollo y trabajo para el cantón, con el objetivo constante de lograr para el mejoramiento de la calidad de vida de sus socios. El objetivo de este trabajo es preparar la capacitación para el desarrollo de servicio y atención al cliente, en los artesanos y microempresarios de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua que permita mejorar el desempeño laboral en atención a sus clientes. Para el desarrollo del mismo se contó con información de primera mano por los artesanos asociados al gremio, la información secundaria se obtuvo de libros, revistas, internet, etc. La fuente de este trabajo es la que se utilizó es la encuesta a la población de esta ciudad y además la observación directa las mismas que reflejaron que la mayoría de los artesanos del cantón Ambato quienes opinan que la capacitación es una forma de desarrollar de mejor manera sus capacidades en servicio al cliente, logrando de este modo generar una excelente atención a sus clientes. El siguiente plan de capacitación es integral porque presenta un manual de servicios que se componen para poder aumentar su desempeño, conocimiento, innovación y creatividad lo que lograra maximizar las ventas por un buen desempeño en servicio al cliente. Finalmente, el presente trabajo sugiere que debe considerarse la ejecución del plan de capacitación y del manual los cuales están de acuerdo a las necesidades de los artesanos con el objeto de mejorar su desempeño laboral.



1.2. Antecedentes

En la década de los 60 un grupo de artesanos deciden explotar las bondades de la naturaleza y de los bosques ecuatorianos adquiriendo la materia prima la madera; inspiración para dar paso a la agremiación artesanal fundada un 8 de junio de 1960, la misma que lleva el nombre en la actualidad y que cada administración desde ese entonces ha ido sembrando la cultura de asociarse a tan distinguido gremio.

El sector maderero es uno de los más importantes del país ya que aporta a la generación de empleo apertura de Pymes racionalización de artesanos, a la economía y riqueza del país y a la calidad de vida de los ecuatorianos.

En épocas pasadas la administración estuvo a cargo del Sr. Medardo Silva por un lapso de tiempo aproximadamente de 20 años quien hoy en la actualidad precede el Sr. Edison Ríos.

El Gobierno Provincial enfatiza el apoyo acerca del Proyecto de la Asociación del Gremio ya que este cuenta con el convenio de la Prefectura de Tungurahua, creando un Centro de Convenciones en la ciudad llamado Ambato Expo Muebles 2013-2014.

Capacitando y viabilizando para obtener fuentes de ingreso.

Esto se debe a que el gremio perdió competitividad por la falta de oportunidad de extraer la materia prima ya que se va en contra de la Ley del Medio Ambiente y esto afecta directamente en la producción de muebles.

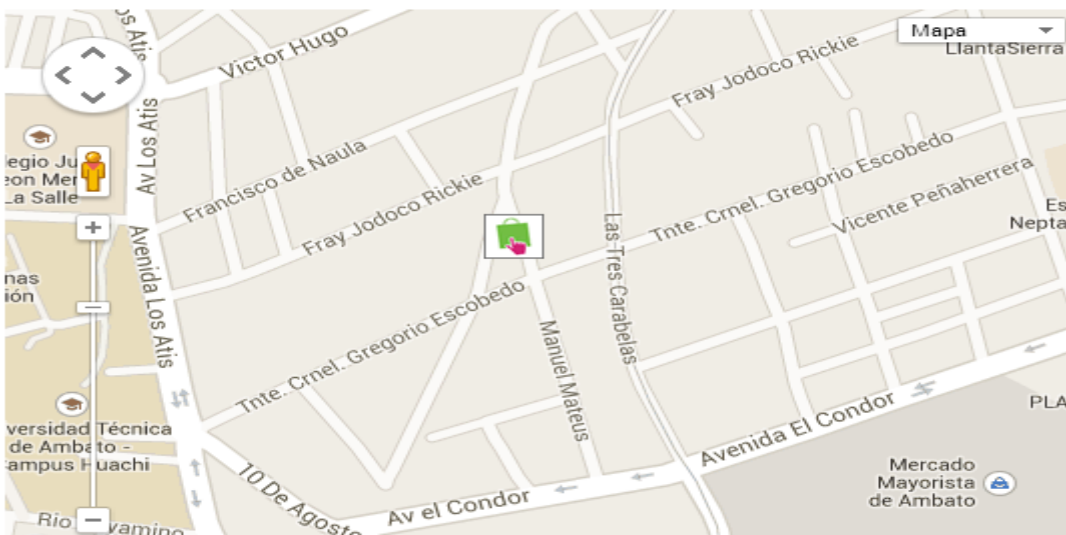
En el art. 78 menciona a quien pade, tale, destruye o utilice los bosques de áreas de mangle, productos forestales o de vida silvestre, sin el correspondiente contrato licencia o autorización será sancionado con multas equivalentes a 1 a 10 salarios mínimos vitales generales.

El Gobierno apoya a las PYMES mediante proyectos de Emprendimiento como la MIPRO, SEMPLADES aplicadas en el Gremio.

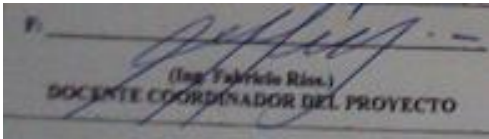
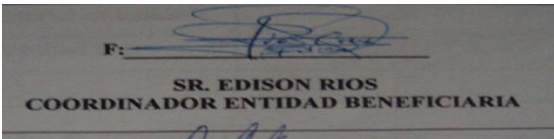

Hoy en día las empresas competitivas optan por contar con una ventaja frente a sus competidores invirtiendo parte de su capital, en su recurso más valioso que son las personas.

Por ende se considera necesario implementar en el Gremio de la Madera 8 de junio la capacitación dotándoles de información al personal en técnicas de venta, servicio al cliente, comunicación comercial.

Con la finalidad de ser un Gremio productivo dispuesto al cambio y permanentemente basados en la mejora continua.



2. EVALUACIÓN DE RESULTADOS:

RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS	INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE	PRODUCTOS O RESULTADOS ALCANZADOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO %
FIN: Incremento en ganancias	Aplicación efectiva de las técnicas de ventas en el Gremio durante el proyecto.	Informe de conferencias de capacitación Informe de evaluaciones	60%
PROPÓSITO: Aumento de capacitación en Servicio y Atención al Cliente	Se mejoró el proceso de atención y servicio al cliente, incrementado sus ingresos satisfactoriamente.	Registros de asistencia. Instrumentos de evaluación. Planes de capacitación.	80%
COMPONENTE 1: Formación Académica Mejorada	✓ Está orientada a la auto-superación de los miembros.	Test de conocimiento a los capacitados.	70%
COMPONENTE 2: Interés de brindar capacitaciones al Gremio	✓ Capacitaciones ejecutadas en el gremio, obteniendo la mejora del servicio y atención al cliente.	Test de conocimiento a los capacitados.	80%
COMPONENTE 3: Incremento de los conocimientos en técnicas de ventas	✓ Mejoramiento en la capacidad competitiva.	Encuesta verbal a los clientes, para conocer el aporte de la capacitación en los miembros del gremio.	80%
VALORACIÓN FINAL:			
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:			
  			

*Se me dio en engrosado
Basilina Gonzalez B.*

3. FICHAS DE EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES PARTICIPANTES.**CUMPLIMIENTO DE HORAS DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
PROYECTO ACADEMICO DE SERVICIO COMUNITARIO PARA VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD
FACULTAD DE: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE: ORGANIZACIONN DE EMPRESAS
UNIDAD DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD
ENTIDAD BENEFICIARIA: GREMIO DE LA MADERA 8 DE JUNIO

NOMBRE DEL PROYECTO: Capacitación en Atención y Servicio al Cliente en El Gremio de la Madera 8 de junio

No	Nómina de los estudiantes del grupo	Horas laboradas	Aprueba - Reprueba	No	Nómina de los estudiantes del grupo	Horas laboradas	Aprueba - Reprueba
1	Javier Marcelo Albán León	80		12			
2	Juan Carlos Basantes Malusin	80		13			
3	Ana Gabriela Bustos Tipantagsi	80		14			
4	Marco Eduardo Palate Hurtado	80		15			
5	Karol Lizbeth Pérez López	80		16			
6	Carmen Elizabeth Rodríguez Bonilla	80		17			
7	María Alejandra Sánchez Lalama	80		18			
8	María Carolina Silva Taipe	80		19			
9				20			
10				21			
11							

F. _____

ING. MBA FABRICIO RÍOS
DOCENTE COORDINADOR DEL PROYECTO

Ambato, 10 de Enero del 2014

3. RESUMEN DE BENEFICIARIOS

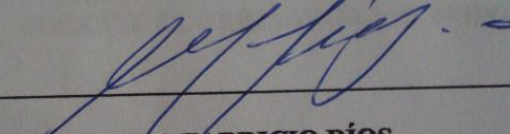
3.1 MATRIZ DE ENFOQUE DE IGUALDAD

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD
FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA: UNIDAD DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD
CARRERA DE: ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTOS ACADÉMICOS DE SERVICIO COMUNITARIO PARA VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD
PLANIFICADOS, EJECUTADOS, MONITOREADOS Y EVALUADOS

PROYECTO: Capacitación en Atención y Servicio al Cliente en El Gremio de la Madera 8 de junio de Ambato		
ENFOQUE	DESCRIPCIÓN	BENEFICIARIOS
SEXO	HOMBRE	56
	MUJER	4
	SUBTOTAL	60
ETARIO	MENORES DE 15 AÑOS	-
	DE 15 A 29 AÑOS	5
	DE 30 A 64 AÑOS	53
	DE 65 Y MAS AÑOS	2
	SUBTOTAL	60
DISCAPACIDADES	FÍSICA	-
	PSICOLÓGICA	-
	MENTAL	-
	AUDITIVA	-
	VISUAL	-
	SUBTOTAL	0
PUEBLOS Y NACIONALIDADES	INDÍGENAS	-
	MESTIZOS	60
	BLANCOS	-
	AFROAMERICANOS	-
	MONTUBIOS	-
	OTROS	-
	SUBTOTAL	60
MOVILIDAD	ECUATORIANO EN EL EXTRANJERO	-
	EXTRANJERO EN EL ECUADOR	-
	SUBTOTAL	0

FUENTE: oficio DIPLEG-061-2011, julio 11,2011. SENPLADES

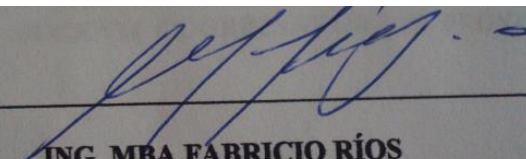
F. 
ING. MBA FABRICIO RÍOS
DOCENTE COORDINADOR DEL PROYECTO

3.2 MATRIZ DE ENFOQUE TERRITORIAL

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD
FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA: UNIDAD DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD
CARRERA DE: ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS
PROYECTOS ACADÉMICOS DE SERVICIO COMUNITARIO PARA VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD
PLANIFICADOS, EJECUTADOS, MONITOREADOS Y EVALUADOS

PROYECTO: Capacitación en Atención y Servicio al Cliente en El Gremio de la Madera 8 de junio de Ambato				
No.	PROVINCIAS	CANTÓN	PARROQUIA	No. DE BENEFICIARIOS
01	AZUAY			
02	BOLÍVAR	San Jose de Cimbo	San Jose de Cimbo	1
03	CAÑAR			
04	CARCHI			
05	CHIMBORAZO			
06	COTOPAXI			
07	EL ORO			
08	ESMERALDAS			
09	GUAYAS			
10	IMBABURA			
11	LOJA			
12	LOS RÍOS			
13	MANABÍ			
14	MORONA SANTIAGO			
15	NAPO			
16	PASTAZA			
17	PICHINCHA			
18	TUNGURAHUA	Ambato, Quero, Cevallos, Baños, Pillaro Mocha, Tisaleo, Pelileo	Huachi Loreto, La Matriz	59
19	ZAMORA CHINCHIPE			
20	GALÁPAGOS			
21	SUCUMBIOS			
22	ORELLANA			
23	SANTO DOMINGO			
24	SANTA ELENA			
25	NO LIMITADO			
TOTAL				60

FUENTE: oficio DIPLEG-061-2011, julio 11, 2011. SENPLADES

F. 
ING. MBA FABRICIO RÍOS
DOCENTE COORDINADOR DEL PROYECTO

CERTIFICADO


El Suscrito Sr. Edison Ríos representante del Gremio de la Madera 8 de Junio, en debida y legal forma CERTIFICA que:

El equipo de Docentes y Estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad(es) de Ciencias Administrativas, Carrera(s) de Organización de Empresas, desarrollaron en su totalidad y de manera participativa en esta Institución las etapas de Planificación, Ejecución, Monitoreo y Evaluación del Proyecto de Servicio Comunitario para Vinculación con la Sociedad“ Gremio de la Madera 8 de Junio”; con una duración total de 100 horas, siendo los Beneficiarios Directos de este Proyecto FCA-OE-048-SEP-2013-FEB-2014 integrantes de la entidad a la que represento.

De esta manera se da cumplimiento al Acta de Aceptación y Compromiso suscrita con la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizando a la Universidad Técnica de Ambato, para que de al presente el uso que a bien tuviera.

Lugar,Ambato, 9 de Enero 2014



F: _____

SR. EDISON RIOS
COORDINADOR ENTIDAD BENEFICIARIA

*Se me dio en custodia
Baldemar Bernabe B*

C. INFORME DEL PROYECTO PLANIFICADO, EJECUTADO, MONITOREADO Y EVALUADO.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD
FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA: UNIDAD DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD
CARRERA DE: ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTOS ACADÉMICOS DE SERVICIO COMUNITARIO PARA VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD: PLANIFICADOS, EJECUTADOS, MINITOREADOS Y EVALUADOS.

PROYECTO: Capacitación en Atención y Servicio al Cliente en El Gremio de la Madera 8 de junio de Ambato CÓDIGO: FCA-OE-048-SEP-2013-FEB-2014							
ENTIDAD(ES) BENEFICIARIA (S) Gremio de la Madera 8 de Junio		TIEMPO DE EJECUCIÓN			PRESUPUESTO EJECUTADO POR LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO USD (\$)		
		DESDE	HASTA	# HORAS			
NÚMERO DE BENEFICIARIOS: 60		16/10/2013	0901/2014	80	TOTAL: 720,20USD		
COORDINADOR (ES) ENTIDAD (ES) BENEFICIARIAS		RESPONSABLES DEL PROYECTO			ESTUDIANTES PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	DOCENTE(S)	HORAS SEMANALES PARA PROYECTOS DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD DISTRIBUTIVO DOCENTE	HOMBRES	# HORAS CUMPLIDAS	MUJERES	# HORAS CUMPLIDAS
1. Sr Edison Rios	1. Presidente	Ing. MBA. Fabricio Ríos	33	1Javier Albán	80	1Anita Bustos	80
				2Juan Basantes	80	2Karol Pérez	80
				3 Marco Palate	80	3Carmen Rodríguez	80
						4Alejandra Sánchez	80
						5Carolina Silva	80

