



Universidad Del Azuay

**Facultad De Filosofía, Letras y Ciencias De
La Educación**

Escuela de Turismo

**CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL
CLIENTE A LAS TEJEDORAS DE LA
COOPERATIVA ARTESANAL PADRE
RAFAEL GONZÁLEZ DEL CANTÓN
BIBLIÁN.**

Autores:

Erika Criollo Criollo; Adrián Valdez Machuca

Director:

Ing. Ricardo Escandón

Cuenca – Ecuador

2019

DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto de tesis a Dios por estar presente en mi vida y brindarme sabiduría para llegar a la meta, de la misma manera a mis padres Rodrigo y Piedad por su apoyo incondicional en todo momento, a mis abuelos por ser un ejemplo de esfuerzo y trabajo, a mis tíos, especialmente a Silvio Criollo por estar presente en todo momento brindándome palabras de aliento, a mis hermanos William y Christian por ser personas esenciales en mi vida, a mi querido amigo Antonio Riera por su presencia constante en este transcurso universitario y a mi compañero de tesis Adrián Valdez por estar firme y constante hasta el final de proyecto.

Erika Criollo Criollo

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo a Dios que ha iluminado mi camino para conseguir este logro y a mis padres Blanca y José que han sido un pilar fundamental en mi vida brindándome siempre su apoyo y amor incondicional, ya que sin su ayuda no hubiese podido alcanzar esta meta, de igual manera a todos mis hermanos, sobrinos y familiares que nunca dudaron de mis capacidades y finalmente a mi compañera de tesis Erika Criollo que de igual manera siempre me brindo apoyo y confianza.

Adrián Valdez Machuca

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer de manera muy especial a las artesanas que conforman la cooperativa Padre Rafael González del cantón Biblián por brindarnos apoyo incondicional en el tiempo que se ejecutó este trabajo de investigación. De la misma manera a nuestros profesores de la universidad del Azuay por los conocimientos brindados que nos sirvieron para nuestro desarrollo personal y profesional, y por supuesto a nuestro director de tesis el Ing. Ricardo Escandón por ser parte del desarrollo de este proyecto.

RESUMEN

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación se ha analizado las variables más relevantes de la problemática obtenidas en el Cantón Biblián las cuales son: la desvalorización de su trabajo, la atención al cliente, la escasa información sobre algunos temas en específico, por ello se ha establecido el siguiente objetivo: *Diseñar un programa de capacitación dirigido a las tejedoras de Cooperativa Artesanal “Padre Rafael González” del Cantón Biblián con el fin de fortalecer el emprendimiento turístico.* En la elaboración de este proyecto se utilizaron las siguientes técnicas: revisión bibliográfica, observación y encuestas con el fin de cumplir los objetivos propuestos, de esta manera se pretende contribuir con la mejora económica y social del emprendimiento de las tejedoras de paja toquilla del Cantón Biblián.

Palabras clave: Capacitación, atención al cliente, artesanías, cantón Biblián, Bibilak, emprendimiento.

ABSTRACT

This research analyzed the most relevant variables of the problems in Biblián. The variables were: devaluation of work, customer service and scarce information on specific topics. The objective of this study was to design a training program aimed at the weavers of Cooperativa Artesanal "Padre Rafael González" of Biblián in order to strengthen tourism entrepreneurship. The following techniques were used in the elaboration of this project: bibliographic review, observation and surveys to fulfill the objectives of the research. The study aimed to contribute to the economic and social improvement of the entrepreneurship of toquilla straw weavers from Biblián.

Keywords: Artisans, customer service, Bibilak, Biblián, training, entrepreneurship.




Translated by
Ing. Paul Arpi

INDICE

JUSTIFICACIÓN	<i>1</i>
1. CAPITULO 1. MARCO CONCEPTUAL	
1.1. Introducción	<i>2</i>
1.2. ESTADO DEL ARTE	<i>2</i>
1.3. MARCO TEÓRICO	<i>6</i>
1.3.1. Programa de capacitación	<i>6</i>
1.3.2. Corto plazo vs Largo plazo	<i>7</i>
1.3.3. Puesto de trabajo vs Trayectoria profesional	<i>7</i>
1.3.4. Objetivos concretos vs Objetivos abiertos	<i>8</i>
1.3.5. Grupo vs Individuo	<i>8</i>
1.3.6. Estructura de un programa de capacitación:	<i>8</i>
1.3.7. Adquisición de conocimientos	<i>9</i>
1.3.8. Desarrollo de habilidades	<i>9</i>
1.3.9. Desarrollo de actitudes	<i>10</i>
1.4. MARCO LEGAL	<i>10</i>
1.4.1. Constitución de la política del Ecuador, 2008	<i>10</i>
1.4.2. Derechos del buen vivir	<i>10</i>
1.5. Plan nacional del buen vivir 2017-2021	<i>14</i>
1.5.1. Eje 1: Derechos para todos durante toda la vida	<i>14</i>
1.5.2. Eje 2: Economía al servicio de la sociedad	<i>15</i>
1.6. Plan de tour 2020	<i>16</i>
1.7. Conclusión	<i>17</i>
2. CAPÍTULO 2. DIAGNOSTICO SITUACIONAL	<i>18</i>
2.1. Introducción	<i>18</i>
2.1.1. Antecedentes históricos del Cantón Biblián	<i>23</i>
2.1.2. Ubicación y superficie:	<i>24</i>
2.1.3. División Política Administrativa del Cantón Biblián	<i>24</i>
2.1.4. Población:	<i>25</i>
2.1.5. Transporte y accesibilidad	<i>27</i>
2.1.6. Sitios Turísticos	<i>27</i>
2.2. Situación actual	<i>36</i>
2.2.1. Antecedentes Cooperativa Padre Rafael González	<i>36</i>
2.2.2. Situación Actual	<i>38</i>
2.2.3. La Paja toquilla	<i>39</i>
2.2.4. PROCESOS PARA EL TINTURADO DEL SOMBRERO:	<i>40</i>

2.2.5.	EQUIPO NECESARIO	43
2.2.6.	MOLDES	45
2.2.7.	TIENDA ARTESANAL BIBILAK	49
2.2.8.	Organización Administrativa de la Cooperativa Padre Rafael González	53
2.3.	Conclusión	56
3.	CAPITULO 3. CAPACITACION	57
3.1.	Introducción	57
3.2.	Objetivos de la capacitación	58
3.2.1.	Objetivo general	58
3.2.2.	Objetivos específicos	58
3.3.	Alcance:	58
3.4.	Metodología:	58
3.5.	STAKEHOLDERS	59
3.6.	FODA	63
3.7.	MODULO DE CAPACITACION	74
3.7.1.	UNIDAD I: INTRODUCCIÓN	74
3.7.2.	UNIDAD II: TIPOLOGIAS DE CLIENTES	76
3.7.3.	UNIDAD III: PROCEDIMIENTO PARA UNA BUENA ATENCION AL CLIENTE	79
3.7.4.	UNIDAD IV: ASPECTOS QUE AYUDAN A BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN AL CLIENTE	82
3.7.5.	UNIDAD V: ASPECTOS QUE DEBE CUIDAR	85
3.7.6.	UNIDAD VI: QUEJAS Y SUGERENCIAS	88
3.8.	Conclusión	89
4.	CAPÍTULO 4. EJECUCIÓN DEL PROGRAMA	90
4.1.	Introducción	90
4.2.	Cronograma de actividades	92
4.3.	Presupuesto	101
4.4.	Conclusión:	101
5.	CONCLUSIÓN FINAL	102
6.	RECOMENDACIONES	103
7.	Bibliografía	104
8.	Anexos	106

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Diferencias entre capacitación y desarrollo personal	7
Tabla 2 Población del Ecuador	19
Tabla 3 Llegadas provisionales a Ecuador a septiembre del 2018	21
Tabla 4 Población del Cantón Biblián	26
Tabla 5 Actividades Económicas del Cantón Biblián	26
Tabla 6 Factores decisivos.....	34
Tabla 7 Factores Importantes	34
Tabla 8 Factores deseables	35
Tabla 9 Resultados	35
Tabla 10 Tallas de sombreros según moldes	45
Tabla 11 Matriz de Stakeholders	59
Tabla 12 Matriz de características de actores involucrados	61
Tabla 13 Análisis Foda	63
Tabla 14 Foda cruzado	68
Tabla 15 Foda Ponderado	70
Tabla 16 Factor de riesgo optimización	70
Tabla 17 Matriz de confrontación	70
Tabla 18 Variables de problemas	72
Tabla 19 Cronograma de actividades.....	92
Tabla 20 Presupuesto	102

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Incidencia y variación mensual	20
Ilustración 2 Límites del cantón Biblián.....	24
Ilustración 3 Santuario de la Virgen del Rocío.....	28
Ilustración 4 Obelisco de Verdeloma	28
Ilustración 5 Turismo Comunitario Tushin-Burgay	29
Ilustración 6 Hacienda María Luisa.....	30
Ilustración 7 Parque Lineal.....	31
Ilustración 8 Playas de Nazón	32
Ilustración 9 Bosque Protector Cubilán.....	33
Ilustración 10 Centro de Acopio Artesanal Padre Rafael González.....	38
Ilustración 11 Planta Paja Toquilla.....	39
Ilustración 12 Tinturado con anilina.....	40
Ilustración 13 Paja Toquilla tinturada con anilina.....	41
Ilustración 14 Tinturado completo de sombreros	41
Ilustración 15 Blanqueado	42
Ilustración 16 Color natural de la Paja Toquilla.....	43
Ilustración 17 Sombrero Aguacate	45
Ilustración 18 Sombrero Clásico	46
Ilustración 19 Sombrero diamante.....	46
Ilustración 20 Sombrero gota	47
Ilustración 21 Sombrero Redondo.....	47
Ilustración 22 Regla para medir la falda del sombrero.....	48
Ilustración 23 Tienda Artesanal Bibilak.....	49
Ilustración 24 Sombreros de hombre.....	49
Ilustración 25 Sombreros de mujer.....	50

Ilustración 26 Adornos	50
Ilustración 27 Organización administrativa de la Cooperativa Rafael G.	53
Ilustración 28 Oficio.....	91
Ilustración 29 Organización del centro de acopio.....	93
Ilustración 30 Concentración de las tejedoras.....	93
Ilustración 31 Apertura de la capacitación.....	94
Ilustración 32 Dinámica de integración.....	95
Ilustración 33 Revisión de material didáctico.....	95
Ilustración 34 Explicación de tipos de clientes.....	96
Ilustración 35 Explicación de cómo recibir a un cliente.....	97
Ilustración 36 Tejedoras participando	98
Ilustración 37 Tejedoras resolviendo actividades	98
Ilustración 38 Tejedoras resolviendo tareas.....	99
Ilustración 39 Tejedoras almorzando	99
Ilustración 40 Entrega de chalecos	100
Ilustración 41 Señora Fanny tapia junto con los expositores	100
Ilustración 42 Alcalde economista Guillermo Espinoza.....	101

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Fortalezas.....	65
Gráfico 2 Oportunidades	66
Gráfico 3 Debilidades.....	67
Gráfico 4 Amenazas	68
Gráfico 5 Cuadro de variables de problemas.....	73

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Factura de los módulos de capacitación	106
Anexo 2 Factura de insumos	107
Anexo 3 Lista de asistencia	108
Anexo 4 Chalecos.....	110

JUSTIFICACIÓN

Los artesanos del cantón Biblián cuentan con una Cooperativa Artesanal llamada “Padre Rafael González” donde pueden realizar diferentes artesanías con la paja toquilla como: sombreros, carteras, canastas, tapetes de mesa, muñecas, entre otros, de igual forma tienen un local donde exhiben y venden sus artesanías, a pesar de la ayuda que reciben por parte del GAD Municipal aún cuentan con algunos problemas, como la escasa valorización del trabajo de las tejedoras y poco conocimiento sobre la compra, venta y exportación del producto de paja toquilla, así como un bajo nivel en el conocimiento sobre la atención al cliente, la exportación y comercialización. Dicha información fue recopilada mediante las visitas previas al lugar.

El objetivo de éste proyecto es apoyar el emprendimiento “Cooperativa Padre Rafael González” en el Cantón Biblián, a través de un programa de capacitación, el cual permita mejorar los aspectos más importantes y a su vez crear beneficios para las personas involucrados en el emprendimiento.

CAPITULO 1. MARCO CONCEPTUAL

Introducción

En el presente capítulo se han analizado antecedentes de capacitaciones ejecutadas en diferentes ámbitos; de la misma manera se han detallado los elementos importantes contenidos en un programa de capacitación, tales como: ¿Qué es una capacitación?, ¿Qué características tiene?, ¿Cuál es su estructura?, entre otros temas. En este capítulo también se analizaron leyes como: la Constitución de la República del Ecuador, Plan Nacional del Buen Vivir y Plan de Tour 2020, los mismos que sirven para respaldar legalmente el presente proyecto de investigación.

ESTADO DEL ARTE

Se podría analizar detenidamente cada acontecimiento desde el inicio de las capacitaciones, en cada uno de sus momentos, y ello permitiría evidenciar ciertos inevitables y sorprendentes logros; sin embargo, ubicando fechas tempranas como el año 2100 a.C. se podría encontrar con aquello que en su momento se llamó: “los primeros aprendices”, al respecto de los cuales se puede señalar que en las civilizaciones primitivas la alfabetización nunca llegaba al artesano o al campesino. Las habilidades y conocimientos solo podían ser transmitidos por instrucción directa. En aquellos tiempos remotos, cuando en un principio “las industrias y los mercados propiamente dichos” (Rodríguez, 2017), ya se iban conformando como tales no necesariamente de la intervención en demasía de mano de obra (factor humano), únicamente hacía uso de unos cuantos (que podían ser contados con los dedos de las manos). Por lo que no se hacía necesario un método sofisticado de enseñanza aprendizaje. Así, en esos tiempos, la **“CAPACITACIÓN”** se daba cuando los integrantes de las civilizaciones transmitían sus conocimientos en forma directa a su aprendiz como ya se ha mencionado.

De esta manera, los primeros logros solamente se dieron hacia los años de 1020 cuando fue posible que en los Estados Unidos, un joven pudiera “estudiar derecho en la oficina de un abogado”. Fue esta una forma de aprendizaje y guía que después de un largo período de estudio, era seguida y supervisado por el gobierno, con un examen de novicio, el cual, con resultado aprobatorio, podía legalizar la práctica de la abogacía. (Rodríguez, 2017)

Según la investigación de Dayra Magaly Galarza Castro, que fue publicada en el año 2017, documento que toma el nombre de *PAJA TOQUILLA, EL DISEÑO COMO HERRAMIENTA PARA EL SECTOR ARTESANAL*, en este documento en el capítulo II, los ítem 2.7 habla sobre la capacitación artesanal, 2.8 contexto capacitación, 2.9 conclusiones de contacto capacitación y en el ítem 2.10 detalla el programa de capacitación. Detallando el programa de capacitación, que tiene como alcance realizar una capacitación que preste nuevas ideas y técnicas a las tejedoras del sombrero de paja toquilla, utilizando nuevos colores y diseños, y de este modo contribuir a la mejora de la calidad del sombrero, satisfacer la necesidades de los nuevos mercados y clientes, competir contra otros mercados, su objetivo general es brindar oportunidades de mejora, es decir, desarrollando propuestas de rediseño e innovación en los productos elaborados por la asociación a capacitar y como objetivos específicos está capacitar a las artesanas de la asociación Turismo Solidario sobre las nuevas técnicas a aplicar en la paja toquilla y acompañar el proceso de cada una de ellas, el segundo objetivo específico es apoyar a la comunidad de este oficio y el desarrollo de la asociación a través de la aplicación de técnicas textiles y el rediseño de los productos que se elaboran para su innovación y competencia en el mercado. La investigación fue realizada en el Cantón de Gualaceo en la parroquia de San Juan. (Castro, 2017)

Además, en Biblián Centro, está ubicada la Cooperativa Artesanal “Padre Rafael González”, las artesanas de dicha cooperativa recibieron una capacitación impartida por el Lcdo. Manolo Parra, profesor de diseño en la Universidad del Azuay el tema de la capacitación que se les impartió fue de marketing y diseño, en el mes de septiembre del año 2017. Obteniendo como resultados el aprendizaje de nuevos diseños y colores para la elaboración de productos de paja toquilla.

Según las investigación que se ha realizado sobre la capacitación no se encuentra similitud en el tema de tesis que se pretende desarrollar a las tejedoras de la Cooperativa Artesanal Padre Rafael González del Cantón Biblián, debido a que la capacitación que se pretende dictar en el Cantón de Biblián es específicamente un módulo de atención al cliente especializado en la venta del sombrero de paja toquilla, y la comparada trata de una capacitación a las tejedoras del sombrero de paja toquilla con un tema de rediseño e involucrar nuevas técnicas, colores, y modelos al sombrero, estas dos tesis podrían ir de

la mano, si analizamos que la demanda de hoy busca nuevas alternativas sin perder lo tradicional, el lugar del diagnóstico es diferente pertenecen a la misma Provincia pero están ubicados en diferentes Cantones.

Además, para el desarrollo del presente trabajo de investigación se han tomado en cuenta algunas tesis las cuales consisten en la elaboración de programas de capacitación dirigidos a asociaciones de trabajadores y prestadores de servicios turísticos. Los trabajos de investigación que se han tomado en cuenta para esta investigación se llevaron a cabo en distintas provincias y han sido desarrolladas por estudiantes de diferentes universidades del Ecuador por lo cual se pretende obtener una gran cantidad de información y distintos criterios.

La primera tesis consiste en un “*PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA UNIÓN DE ASOCIACIONES DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN PLAYAS PROVINCIA DEL GUAYAS*” elaborado por Amnabelli Alexandra Álava Álvarez estudiante de la Universidad Estatal Península de Santa Elena en el año 2013 este trabajo propone establecer una mejora continua en el servicio de atención al cliente para el desarrollo turístico dentro del Cantón Playas.

Otro trabajo de investigación se denomina “*PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA PARROQUIA BALSAPAMBA.*” desarrollado por María Luisa Carrera Alarcón, estudiante de la Universidad de Guayaquil en el año 2015, la cual busca al igual que la anterior tesis diseñar un plan para capacitar a los prestadores de servicios turísticos para que puedan ofrecer un mejor servicio hacia los turistas y a su vez aportar con conocimientos para que esos emprendimientos puedan crecer y tener éxito.

Para el desarrollo de este trabajo también se ha tomado en cuenta la tesis de estudiantes de la Universidad del Azuay desarrollado en el año 2017 el cual comprende de un “*PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS SERVIDORES TURÍSTICOS DEL BIOCORREDOR YANUNCAY EN LA PARROQUIA SAN JOAQUÍN*” esta tesis fue elaborada por Andrea Reyes y Viviana Andrade quienes tienen como finalidad capacitar a las personas que prestan sus servicios turísticos dentro del Biocorredor para potenciar el desarrollo turístico de la zona.

Así finalmente se ha tomado en cuenta otro trabajo de tesis desarrollado por estudiantes de la Universidad del Azuay que consiste en un “*PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDA A LA ASOCIACIÓN DE TRABAJADORES AGRÍCOLAS LA ESMERALDA CHICA CEBADA LOMA PERTENECIENTES AL CANTÓN BIBLIAN*” realizados por Jessica Cajamarca y Pablo Zambrano estudiantes de la Universidad del Azuay en el año 2018.

MARCO TEÓRICO

Programa de capacitación

“Programa de capacitación es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado que ha existido desde las sociedades primitivas cuando los mayores enseñaban a los jóvenes y niños a trabajar.” (Guerrero, 2015)

"En cualquier institución importante, sea empresa, organismo estatal o cualquier otra, la capacitación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención" (Drucker, 2010).

La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. La capacitación, por tanto, podría implicar mostrar a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender el producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados. (Dessler, 2009)

El programa de capacitación busca mejorar las habilidades de una persona dentro de un emprendimiento con el fin de que desempeñe sus actividades laborales de una manera eficiente.

Generalmente se suele confundir la capacitación con el desarrollo personal, la capacitación es adquirir nuevas habilidades para ejecutar un trabajo de manera óptima mientras que el desarrollo personal está dirigido al entendimiento profundo y extenso sobre un tema determinado.

A continuación se detallaran 4 grandes diferencias entre capacitación y desarrollo personal:

Tabla 1 Diferencias entre capacitación y desarrollo personal

Capacitación	Desarrollo Personal
Corto plazo	Largo plazo
Puesto de trabajo	Trayectoria profesional
Objetivos concretos	Objetivos abiertos
Grupo	Individuo

Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Corto plazo vs Largo plazo

Algunos expertos de recursos humanos explican las diferencias entre capacitación y desarrollo con sencillez: la primera piensa en el presente, la segunda en el futuro.

En general, la capacitación hace referencia a un desafío inmediato y enseña en un corto período de tiempo (un día, una semana, varios meses) los conocimientos o habilidades necesitadas por los empleados de una empresa. Puede tratarse de un curso para mejorar las habilidades de comunicación de los empleados, de una conferencia para explicar el protocolo de devolución de un producto o de una clase para utilizar el programa Excel.

Por otro lado, el desarrollo se centra en el largo plazo. Los responsables de recursos humanos plantean una estrategia a varios meses o años, conformada por un conjunto de iniciativas que están llamadas a obtener sus frutos en un largo período de tiempo. Es un proceso continuo en el que estás intentando desarrollar a los profesionales en su próximo paso o su próximo puesto de responsabilidad.

Puesto de trabajo vs Trayectoria profesional

La capacitación, debido a su concreción y apuesta por el corto plazo, está pensada para un determinado puesto de trabajo. Se busca dotar de herramientas y habilidades a un profesional teniendo en cuenta la labor que va a realizar en la empresa.

El desarrollo, sin embargo, se enfoca en la persona: su objetivo es sacar lo mejor de cada uno de los profesionales de la compañía, identificando sus intereses y aquellos campos en los que puede progresar con mayor facilidad. Si la formación se centra en un puesto de trabajo, el desarrollo hace hincapié en construir una trayectoria profesional exitosa.

Objetivos concretos vs Objetivos abiertos

En una capacitación, los objetivos son concretos y están bien definidos: aprender a manejar un programa, obtener una determinada habilidad personal o enseñar los nuevos protocolos establecidos por la empresa.

Cuando hablamos de desarrollo, sin embargo, los objetivos son siempre mucho más amplios y pueden abarcar todo tipo de conocimientos y habilidades. Frente a la capacitación, el desarrollo es menos tangible y suele apostar por abordar cuestiones filosóficas, cambiar hábitos y mejorar aptitudes. No sólo eso, sino que los objetivos pueden modificarse con el paso del tiempo y completarse en función de las nuevas demandas del mercado o de la empresa.

Grupo vs Individuo

La capacitación suele ser una iniciativa diseñada por la empresa e impartida por un tutor o experto. Es la compañía la que asume el coste y la organización de los cursos, la que decide qué tipo de herramientas deben usar sus empleados y la que marca las pautas a seguir en todas las actividades de capacitación. A menudo, estas iniciativas se imparten en grupo (un departamento, los recién incorporados a la empresa, etc.).

En el desarrollo, sin embargo, el énfasis se pone en el individuo. Los programas de desarrollo deben ser personalizados y en última instancia el responsable final es el empleado. En este caso lo importante ya no son tanto las lecciones impartidas por un tutor, sino el proceso de autoaprendizaje y progreso en el que debe embarcarse el profesional. (gamelearn, 2017)

Estructura de un programa de capacitación:

Para estructurar de manera apropiada un programa de capacitación se deben tomar en cuenta las siguientes etapas:

Para elaborar un programa de capacitación la primera etapa es identificar las necesidades de la cooperativa de producción artesanal Padre Rafael González con el fin de aplicar técnicas apropiadas para tratar esas necesidades.

La segunda etapa es clasificar y jerarquizar esas necesidades. Se debe clasificar y ordenar para decidir cuáles son las más importantes, relevantes o cuáles requieren

atención inmediata. En este caso se trabajará y reforzará la atención al cliente puesto que es una necesidad fundamental que requiere ser tratada.

La tercera etapa es definir los objetivos de capacitación, es decir, establecer metas para llevar adelante la capacitación. Estos objetivos deben formularse de manera clara, precisa y medible para poder cumplirlos a cabalidad.

La cuarta etapa es planificar el programa de capacitación. Es decir, se determinará que contenido se va a impartir, que técnicas y material de apoyo se van a utilizar, se establecerá el cronograma, se realizarán las convocatorias dirigidas a los integrantes de la cooperativa y finalmente se establecerá el presupuesto.

La quinta etapa es ejecutar el programa de capacitación, es decir, llevarlo a cabo.

La sexta etapa es evaluar los resultados del programa. Esto debe hacerse antes, durante y después de ejecutarlo. Con la evaluación se podrá llegar a conocer cuan efectiva fue la capacitación impartida. (emprendepyme, 2016)

Características de un programa.- Un programa de capacitación cuenta con 3 características fundamentales cuyo fin es preparar, desarrollar e integrar a las personas que pertenecen a una empresa. Estas características son las siguientes:

Adquisición de conocimientos

“Acción y efecto de conocer. Entendimiento, inteligencia, razón natural. Cada una de las facultades sensoriales del hombre en la medida en que están activas. Noción, ciencia, sabiduría.” (Real Academia de la Lengua Española, s.f.)

Es decir que con la capacitación se busca impartir conceptos fundamentales que se deben tomar en cuenta dentro del emprendimiento.

Desarrollo de habilidades

“Capacidad y disposición para algo. Gracia y destreza en ejecutar algo que sirve de adorno a la persona, como bailar, montar a caballo, etc. Cada una de las cosas que una persona ejecuta con gracia y destreza. Enredo dispuesto con ingenio, disimulo y maña.” (Real Academia de la Lengua Española, s.f.)

Otra característica importante es que través de la capacitación se desarrolla la destreza de cada persona para que ejecute de una óptima manera su trabajo a cargo.

Desarrollo de actitudes

“Postura del cuerpo humano, especialmente cuando es determinada por los movimientos del ánimo, o expresa algo con eficacia. Actitud graciosa, imponente.”

(Real Academia de la Lengua Española, s.f.)

Finalmente, con la ejecución de la capacitación se busca mejorar las actitudes de los empleados hacia el cliente puesto que el cliente es la clave para que un negocio crezca económicamente.

MARCO LEGAL

En el presente proyecto dedicado a las tejedoras de la cooperativa Padre Rafael González nos basamos en la parte legal de los siguientes archivos: UNESCO, Constitución de la República del Ecuador, el Plan nacional del buen vivir, el Plan de tour 2020 y la Ley de Turismo

Constitución de la política del Ecuador, 2008.

Título II

DERECHOS

Capítulo segundo

Derechos del buen vivir

Sección cuarta

Cultura y ciencia

Art. 21.- Las personas tienen derecho a construir y mantener su propia identidad cultural, a decidir sobre su pertenencia a una o varias comunidades culturales y a expresar dichas elecciones; a la libertad estética; a conocer la memoria histórica de sus culturas y a acceder a su patrimonio cultural; a difundir sus propias expresiones culturales y tener acceso a expresiones culturales diversas. (Constitución Del Ecuador)

Art. 22.- Las personas tienen derecho a desarrollar su capacidad creativa, al ejercicio digno y sostenido de las actividades culturales y artísticas, y a beneficiarse de la protección de los derechos morales y patrimoniales que les correspondan por las producciones científicas, literarias o artísticas de su autoría. (Constitución Del Ecuador)

Art. 25.- Las personas tienen derecho a gozar de los beneficios y aplicaciones del progreso científico y de los saberes ancestrales. (Constitución Del Ecuador)

Sección quinta

Educación

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo. (Constitución Del Ecuador)

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. (Constitución Del Ecuador)

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional. (Constitución Del Ecuador)

Sección séptima

Salud

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. (Constitución Del Ecuador)

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. (Constitución Del Ecuador)

Sección octava

Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Constitución Del Ecuador)

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. (Constitución Del Ecuador)

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo. (Constitución Del Ecuador)

Capítulo séptimo

Derechos de la naturaleza

Art. 72.- La naturaleza tiene derecho a la restauración. Esta restauración será independiente de la obligación que tienen el Estado y las personas naturales o jurídicas de Indemnizar a los individuos y colectivos que dependen de los sistemas naturales afectados. (Constitución Del Ecuador)

En los casos de impacto ambiental grave o permanente, incluidos los ocasionados por la explotación de los recursos naturales no renovables, el Estado establecerá los mecanismos más eficaces para alcanzar la restauración, y adoptará las medidas adecuadas para eliminar o mitigar las consecuencias ambientales nocivas. (Constitución Del Ecuador)

Art. 73.- El Estado aplicará medidas de precaución y restricción para las actividades que puedan conducir a la extinción de especies, la destrucción de ecosistemas o la alteración permanente de los ciclos naturales. (Constitución Del Ecuador)

Se prohíbe la introducción de organismos y material orgánico e inorgánico que puedan alterar de manera definitiva el patrimonio genético nacional. (Constitución Del Ecuador)

Art. 74.- Las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades tendrán derecho a beneficiarse del ambiente y de las riquezas naturales que les permitan el buen vivir. (Constitución Del Ecuador)

Los servicios ambientales no serán susceptibles de apropiación; su producción, prestación, uso y aprovechamiento serán regulados por el Estado. (Ecuador, 2008)

Título IV

Participación y organización del poder

Capítulo primero

Participación en democracia

Sección segunda

Organización colectiva

Art. 96.- Se reconocen todas las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular para desarrollar procesos de autodeterminación e incidir en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de gobierno, así como de las entidades públicas y de las privadas que presten servicios públicos. (Constitución Del Ecuador)

Las organizaciones podrán articularse en diferentes niveles para fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión; deberán garantizar la democracia interna, la alternabilidad de sus dirigentes y la rendición de cuentas. (Constitución Del Ecuador)

Título VI

Régimen de desarrollo

Capítulo sexto

Trabajo y producción

Sección cuarta

Democratización de los factores de producción

Art. 334.- El Estado promoverá el acceso equitativo a los factores de producción, para lo cual le corresponderá: (Constitución Del Ecuador)

1. Evitar la concentración o acaparamiento de factores y recursos productivos, promover su redistribución y eliminar privilegios o desigualdades en el acceso a ellos.
 2. Desarrollar políticas específicas para erradicar la desigualdad y discriminación hacia las mujeres productoras, en el acceso a los factores de producción.
 3. Impulsar y apoyar el desarrollo y la difusión de conocimientos y tecnologías orientados a los procesos de producción.
 4. Desarrollar políticas de fomento a la producción nacional en todos los sectores, en especial para garantizar la soberanía alimentaria y la soberanía energética, generar empleo y valor agregado.
 5. Promover los servicios financieros públicos y la democratización del crédito.
- (Constitución Del Ecuador)

Plan nacional del buen vivir 2017-2021

Objetivos

Eje 1: Derechos para todos durante toda la vida

Objetivo 1: garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

Estas problemáticas, sumadas a la sostenibilidad de la continua inversión social, evidencian la necesidad de adoptar estrategias multisectoriales con enfoques integrales. Además, se debe trabajar conjuntamente con los distintos niveles de gobierno, con la sociedad civil y las familias, priorizando la atención especializada y cercana a los ciudadanos y sus hogares, lo que subraya la importancia de instancias como los consejos cantonales para la protección de derechos. Asimismo, se debe velar por una adecuada actualización y estandarización normativa e institucional, para una efectiva movilización de recursos, incluyendo a actores públicos, privados y comunitarios. Una aproximación integral permitirá alcanzar el objetivo de una vida digna, con oportunidades para todas las personas. (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR)

Objetivo 2: afirmar la interculturalidad y plurinacionalidad, revalorizando las identidades diversas.

La Constitución (CE) manifiesta de manera expresa que: “las personas tienen derecho a construir y mantener su propia identidad cultural, a decidir sobre su pertenencia a una o varias comunidades culturales y a expresar dichas elecciones; a la libertad estética; a conocer la memoria histórica de sus culturas y a acceder a su patrimonio cultural; a difundir sus propias expresiones culturales y tener acceso a expresiones culturales diversas” (CE, 2008, art. 21). El patrimonio cultural conjuga, por una parte, el patrimonio inmaterial, que comprende las lenguas, las tradiciones, los usos y otras formas de expresión colectiva y, por otra parte, el patrimonio material, que incluye tanto a las creaciones culturales, edificaciones, monumentos, espacios y conjuntos urbanos, como a las colecciones, archivos, bibliotecas y museos; este conjunto patrimonial debe recibir atención significativa del Estado, en articulación con la academia y otras instancias. (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR)

Eje 2: Economía al servicio de la sociedad

Objetivo 4: consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización

El modelo económico ecuatoriano, establecido en la Constitución (2008), reconoce la generación de oportunidades para los ciudadanos a través de la reducción de brechas sociales y económicas, y la posibilidad de crecer en armonía con el medio ambiente. Para la consecución exitosa de los objetivos del modelo económico propuesto, es necesario: vincular al sector público, al sector privado y al sector comunitario; generar oportunidades de crecimiento económico en un marco de sostenibilidad; eliminar la precariedad del trabajo y cimentar bases sólidas para enfrentar situaciones económicas adversas. (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR)

Con respecto a la política comercial, la Constitución señala que se debe dinamizar los mercados internos; impulsar la inserción estratégica del país en la economía mundial; fortalecer la producción nacional; garantizar la soberanía alimentaria y energética; impulsar el desarrollo de economías de escala y comercio justo; así como evitar prácticas monopólicas y oligopólicas (CE, 2008, art. 304). Adicionalmente, decreta que el Estado promoverá las exportaciones ambientalmente responsables; propiciará las

importaciones necesarias y desincentivaré aquellas que afecten negativamente a la producción nacional, a la población y a la naturaleza. (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR)

Ante este desafío, durante la última década se ha procurado mantener la estabilidad económica, mediante la consecución de un nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo; asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional; incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémicas; y gracias a ello, permitir la consolidación y sostenibilidad del sistema económico. (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR)

En el sector real es necesario aumentar las fronteras de transformación estructural de la economía, mediante el fortalecimiento de un sistema productivo eficiente e innovador que diversifique la producción de manera sostenible; fomente la producción de bienes y servicios con alto valor agregado; genere empleo de calidad y potencie la economía popular y solidaria, con los actores cooperativistas, asociativos y comunitarios (CE, 2008, art. 283). Siguiendo esta línea de pensamiento, se debe evitar que los salarios resulten afectados, no solo para mantener la capacidad de consumo de los hogares y la demanda agregada, sino también para evitar el incremento de la pobreza y la desigualdad. Por ende, se crearán las condiciones de entorno y competitividad sistémica para fortalecer el tejido empresarial, generar confianza y mejorar el clima de negocios, gracias a una regulación económica estable y simplificada que brinde seguridad jurídica a las empresas. (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR)

Plan de tour 2020

4.2. Políticas para el turismo

Las políticas para el turismo en Ecuador, se deben soportar en acciones concretas interinstitucionales, y representan las líneas de acción de la gestión a partir de las cuales se influye y trabaja en el resto del Plan. Dentro del diseño del PLANDETUR 2020, se propone como políticas principales de Estado para el turismo, lideradas por el Ministerio de Turismo de Ecuador, a las siguientes:

5. Se optimiza las oportunidades que el ejercicio de las actividades turísticas puede generar como aporte significativo al desarrollo productivo, social y ambiental; por lo

que se busca la mejora de la calidad de vida de los residentes en los destinos turísticos mediante la dinamización de las cadenas de valor integrados.

4.3. Estrategias turísticas del Plan

Las estrategias que se aplicarán para la consecución de los objetivos planteados, y dentro del marco de las políticas de gobierno para el turismo, son las siguientes:

7. Fortalecimiento de la microempresa, pequeñas empresas, de redes de Pymes y comunidades turísticas y proveedoras de suministros y servicios complementarios para la industria turística.

10. Capacitación y formación integral en turismo sostenible, tanto a nivel de sensibilización de la sociedad civil en general como en la adquisición de conocimientos técnicos profesionales y competencias laborales del turismo.

Conclusión

Después de haber analizado el estudio de las capacitaciones que se han realizado en el transcurso del tiempo en los diversos ámbitos, se ha llegado a la conclusión que estos análisis nos ayudaran a mantener una guía para la capacitación que se brindara a las tejedoras del sombrero de paja toquilla del cantón Biblián, en base a este tema de capacitación que consiste en la atención al cliente, además se ha podido identificar como está estructurada una capacitación y de este modo poner en práctica los diferentes pasos que tiene con la finalidad de llegar a su objetivo. De igual manera se han tomado en cuenta las leyes y los artículos más importantes referentes a nuestro trabajo de investigación.

CAPÍTULO 2. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

Introducción

En este capítulo se encuentra el mapa político del Ecuador, y mapas de la ubicación del cantón Biblián como: sus límites, la población, medios de transporte y atractivos turísticos cercanos al lugar del proyecto de la misma manera se encuentra una matriz de localización que está conformada por un análisis de los servicios básicos con los que cuenta el cantón. El desarrollo del presente proyecto se ejecutara con las artesanas de la Cooperativa Artesanal del cantón Biblián, las mismas que cuentan con un centro de acopio llamado Padre Rafael González el cual es un espacio adecuado para el trabajo de las tejedoras, ahí ellas elaboran artesanías con paja toquilla, y su organización laboral está dividida por áreas de trabajo y administrativamente.

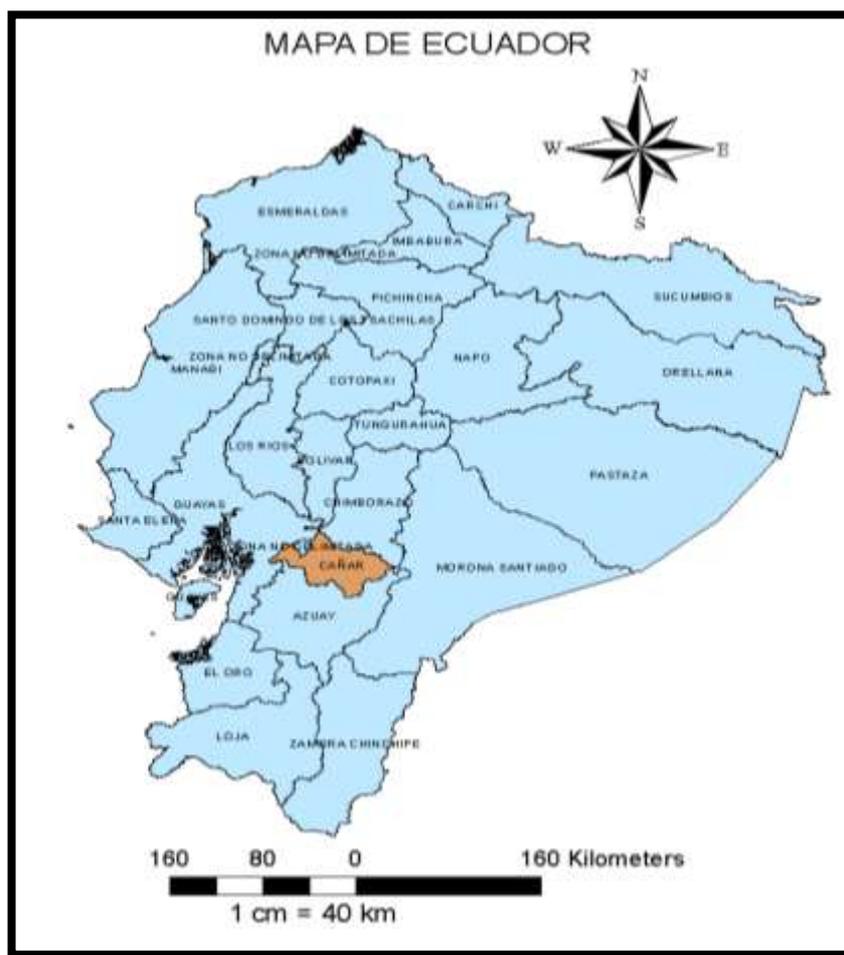
2.1 MACRO LOCALIZACIÓN

La República del Ecuador está situada al noroeste de América del Sur, sus límites son: al norte con la República de Colombia, al sur y al este con la República de Perú y al oeste con el Océano Pacífico.

Ecuador tiene una superficie de 256.370 km² es uno de los países con mayor diversidad ambiental en el mundo y cuenta con un gran patrimonio cultural. El territorio continental ecuatoriano se encuentra dividido en 3 regiones: región Costa o Litoral, región Sierra o Interandina y región Amazónica. Y también cuenta con una región Insular o Galápagos que está ubicada a 1000 millas del Ecuador continental.

El Ecuador está formado por 24 provincias siendo Pichincha y Guayas las más pobladas, la provincia de Pichincha está el Distrito Metropolitano de Quito donde se encuentra Quito que es la capital de la República.

Mapa 1 Mapa político del Ecuador



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo.

La población del territorio ecuatoriano es de 17'102.537 según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo al tercer trimestre del 2018.

Tabla 2 Población del Ecuador

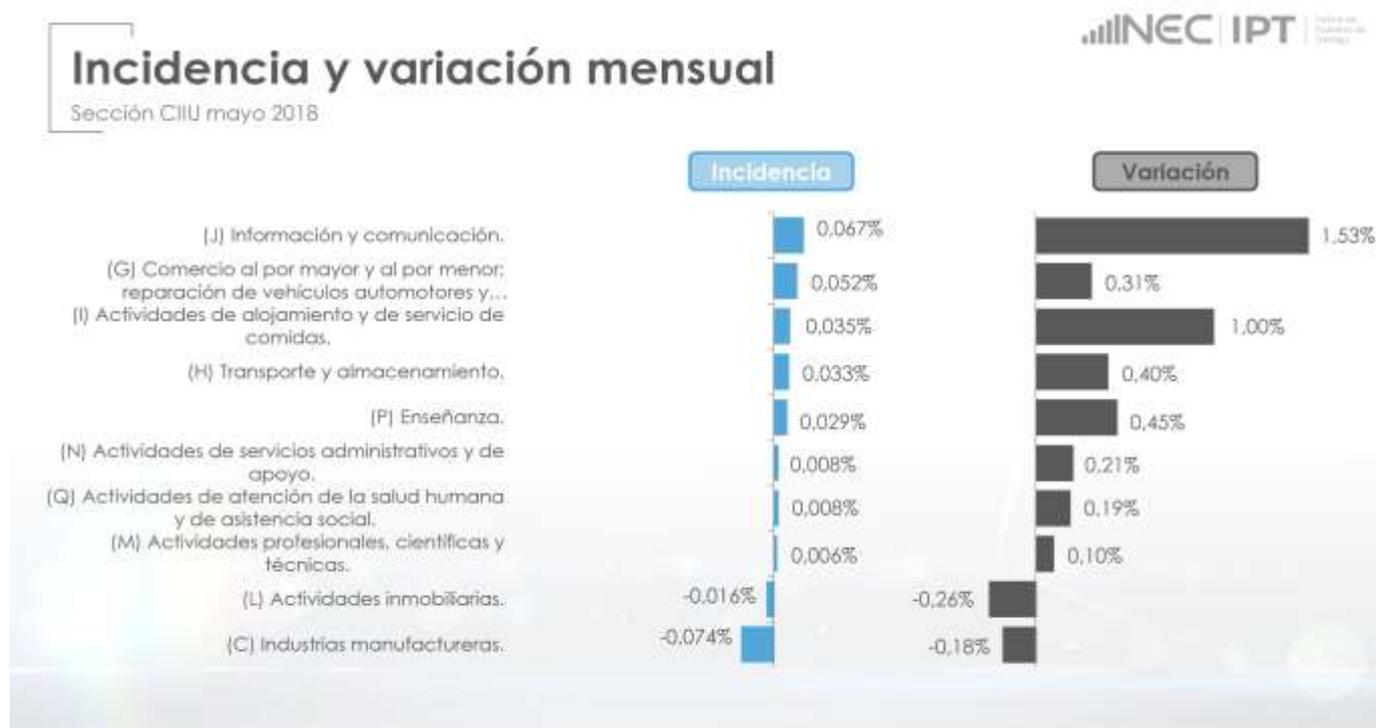
Género:	HOMBRES	MUJERES
Número de habitantes:	8'482.859	8'619.678
Porcentaje:	49,6%	50,4%
TOTAL	17'102.537 Habitantes	

Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censo

Según datos del INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo) las principales actividades productivas del Ecuador son las siguientes:

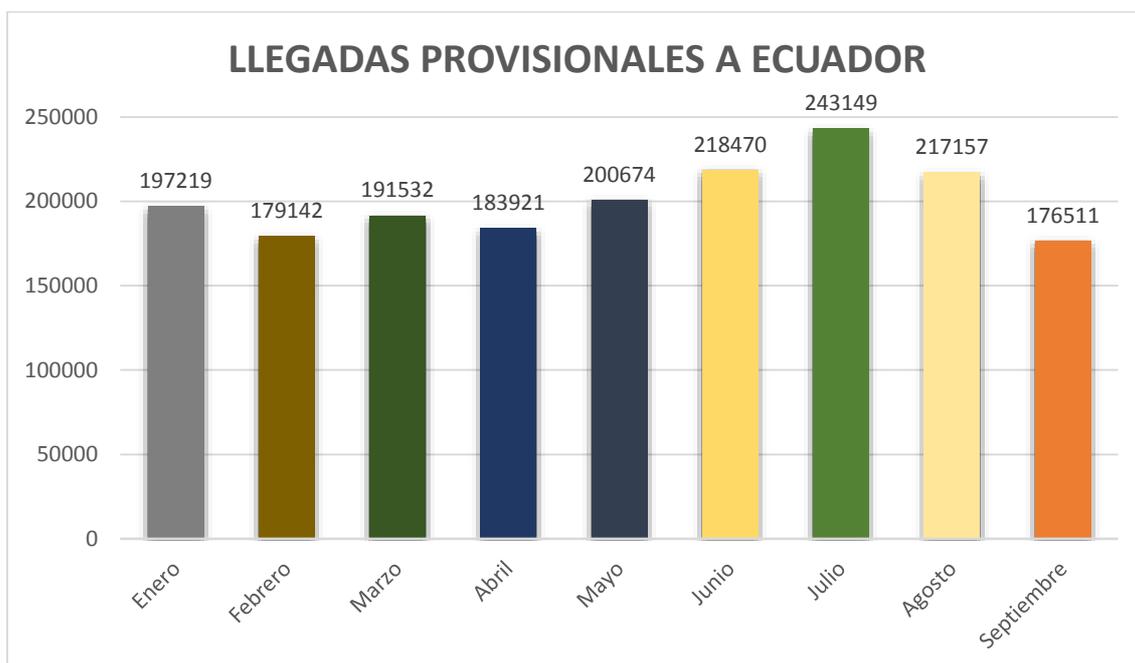
Ilustración 1 Incidencia y variación mensual



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censo

Otra actividad económica importante es el turismo, debido a que desempeña un rol importante dentro de la economía del país puesto que han arribado 1.807.775 de personas hasta el mes de septiembre del 2018 generando así divisas de 1.156,9 millones de dólares lo cual demuestra un incremento del 46,9% con respecto al año pasado.

Tabla 3 Llegadas provisionales a Ecuador a septiembre del 2018



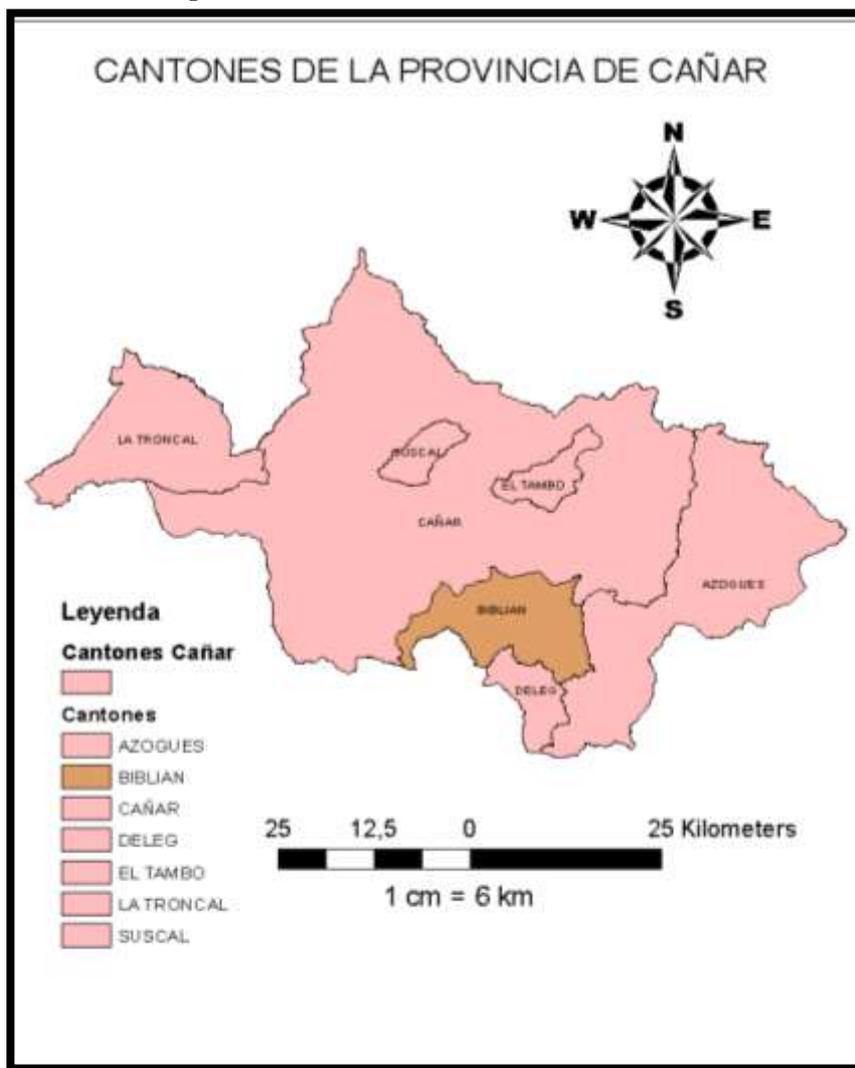
Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo
Fuente: Ministerio de Turismo

1.2 MICRO LOCALIZACIÓN

Cañar es una de provincias que conforman la República del Ecuador. Se encuentra ubicada al sur del país, en la zona geográfica 6. Tiene una extensión de 3.908 km² y una población de 225.184 habitantes. Es una de las provincias más antiguas del Ecuador, creada en 1825 bajo el gobierno de Ignacio de Veintimilla. La ciudad de Azogues es la capital provincial. La provincia destaca como uno de los sitios turísticos más importantes del país, destacándose entre otros la Fortaleza de Ingapirca, la Laguna de Culebrillas y la ciudad de Azogues. (EcuRed, 2018)

Sus límites son: al norte con la provincia de Chimborazo, al sur con Azuay, al este con Morona Santiago y al oeste con Guayas y cuenta con 7 cantones: Azogues, Biblián, Cañar, Déleg, El Tambo, La Troncal y Suscal.

Mapa 2 Cantones de la provincia de Cañar



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo.

Antecedentes históricos del Cantón Biblián

Biblián estuvo poblada aproximadamente desde el siglo IX de la era cristiana, con una población sedentaria establecida como pueblo, pues en forma nómada es muy posible que muchos años antes ya lo estuvo. El gran investigador ecuatoriano Jijón y Caamaño en su obra “EL ECUADOR INTERANDINO Y OCCIDENTAL” antes de la conquista castellana, al hablar de la FASE TUNCAHUAN que pobló la provincia de Chimborazo, teniendo como principal lugar de desarrollo la parcialidad de GUANO y que se expandió por la cuenca del Chanchán hasta la Costa y por la Cuenca del Chambo al Oriente, también sentó sus raíces por la Provincia del Cañar y el Azuay entre los años 500 A.C. y 500 D.C. justificando que el hombre vivió en la comarca muchos años antes del siglo IX.

El científico Max Uhle, que realizó un pormenorizado estudio de la fase CHAULLABAMBA que se desarrolló en las actuales provincias del Cañar y Azuay y que ha dejado su testimonio en el Cerro de Narrio, en Monjashuayco y en Guangarcucho abarcando casi la totalidad del valle del PAUTE y de CAÑAR. Está comprendida en el FORMATIVO TARDIO que va más allá de la era cristiana.

El Padre Juan Velasco identifica plenamente a las tribus que vivieron el Biblián, pero con ellas no podemos ir más allá del siglo IX de la era cristiana, y que estos grupos perfectamente establecidos fueron tan importantes que se les consideraba como los integrantes de las 25 tribus de la NACIÓN CAÑARI y que constituyen el origen histórico de los pobladores del actual Cantón Biblián.

El nombre de BURGAYMAYUS fue dado por los incas a los pobladores que vivieron a las márgenes del río en los tiempos de la conquista incásica y que en consecuencia no existió un tercer grupo diferente. Ya en los primeros años de la conquista española el nombre de Burgay fue muy conocido por los españoles y nativos, pues desde 1538 aparecen diferentes escritos y narraciones hechos por aventureros y doctrineros hasta el punto que se convirtió en el nombre genérico de la zona y de su río. En la colonia empezó a ser poblada por los españoles desde el año 1562 hasta 1613 con las primeras 14 familias de ese origen, además que Biblián se constituyó en un tambo, desde cuando fue construido el CAMINO REAL por los Incas, con el fin de unir el CUZCO con QUITO. En la Colonia y durante el primer siglo de la vida Republicana siguió teniendo esta calidad siendo un paso obligado de todos los viajeros y comerciantes que

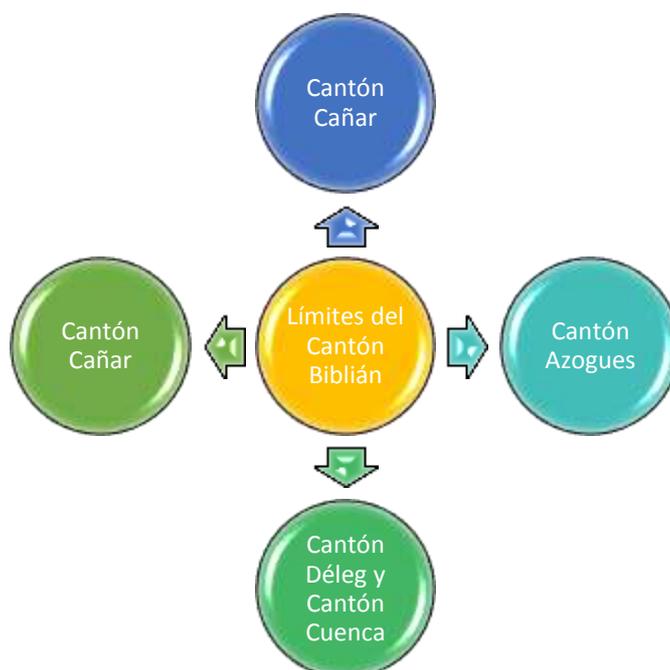
trasladaban mercaderías del Norte al Sur o a la región Costanera. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Biblián, 2012)

Ubicación y superficie:

El Cantón Biblián está situado en la parte sur de la Sierra Ecuatoriana en la Provincia del Cañar, a 7 kilómetros de la capital provincial Azogues, tiene una superficie de 232 kilómetros, equivalente a 23200 hectáreas. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Biblián, 2014)

Los Límites del Cantón Biblián son:

Ilustración 2 Límites del cantón Biblián

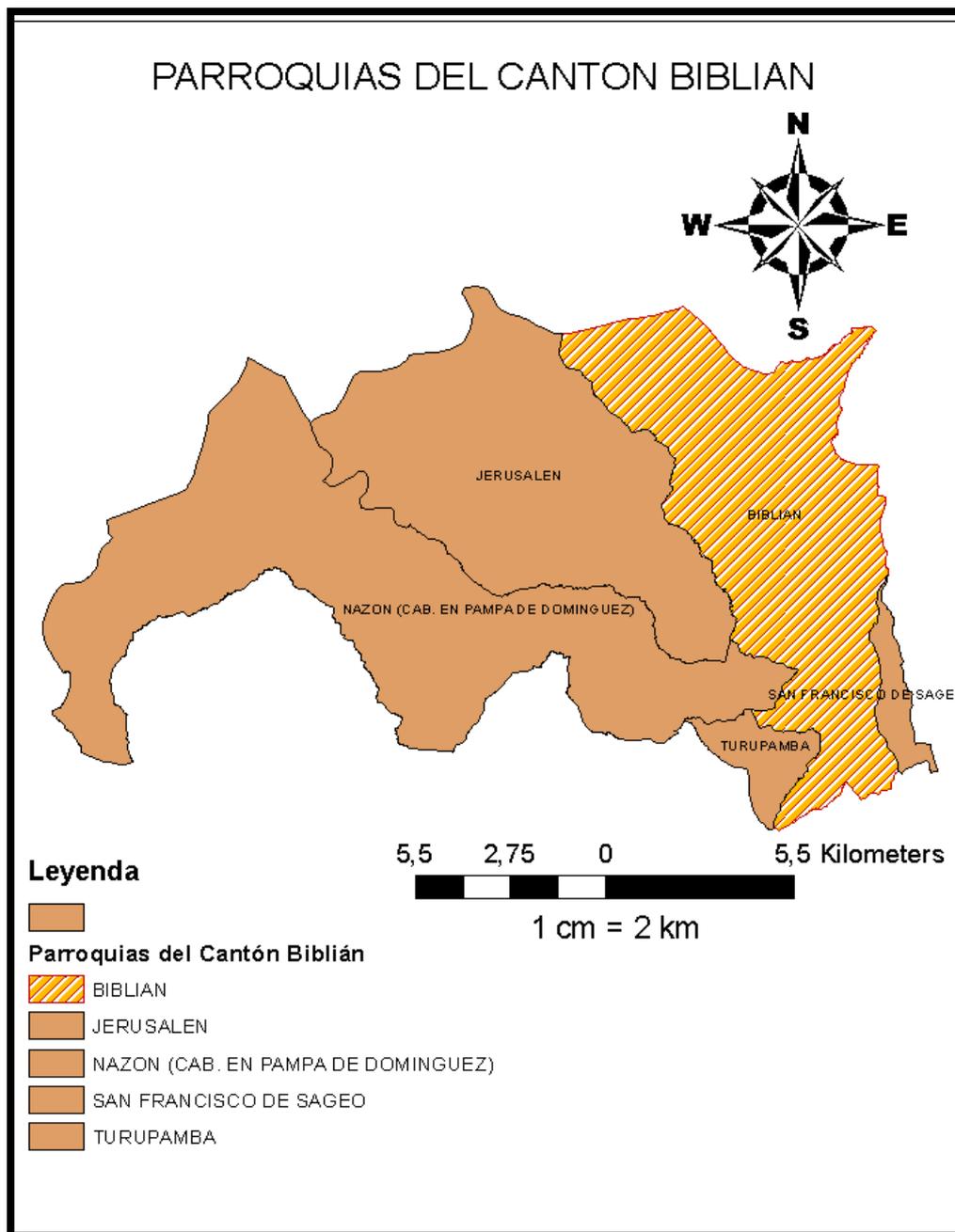


Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

División Política Administrativa del Cantón Biblián

El Cantón Biblián se divide en 5 parroquias: la parroquia urbana y cabecera cantonal Biblián y las parroquias rurales Nazón, San Francisco de Sageo, Turupamba y Jerusalén.

Mapa 3 Parroquias del cantón Biblián



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo.

Población:

De acuerdo al último censo del año 2010, el Cantón Biblián cuenta con 20.817 habitantes, distribuidos de la siguiente manera.

Tabla 4 Población del Cantón Biblián

Género:	HOMBRES	MUJERES
Número de habitantes:	9193	11624
Porcentaje:	44,16%	55,84%
TOTAL	20817 Habitantes	

Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censo

Analfabetismo: El analfabetismo el Cantón Biblián corresponde el 15,2% en lo que respecta a la provincia del Cañar de lo cual la edad promedio de analfabetos en el Cantón es de 31 años según el último censo realizado por el INEC.

Actividades económicas: Según las estadísticas del INEC podemos encontrar las actividades que desarrollan los pobladores de Biblián:

Tabla 5 Actividades Económicas del Cantón Biblián

Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	49.5%
Industrias manufactureras	10,4%
Comercio al por mayor y menor	9,7%
Construcción	8%
Transporte y almacenamiento	4,9%
Administración pública y defensa	3,9%
Enseñanza	3,6%
Actividades de los hogares como empleadores	1,9%
Actividades de la atención de la salud humana	1,7%
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	1,6%
Otros	4,9%

Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Transporte y accesibilidad

Para llegar al Cantón Biblián se debe tomar los buses interprovinciales que salen desde el terminal terrestre de la ciudad Cuenca o Azogues o también se puede viajar en transporte propio dirigiéndose por la carretera E35. Las vías de acceso se encuentran en perfecto estado lo que permite un desplazamiento rápido y sin inconvenientes hacia Biblián.

Entre las cooperativas encargadas del cumplimiento habitual se encuentran las siguientes:

- Cooperativa de transportes "Express Sucre"
- Cooperativa de transporte "Ejecutivo San Luis"
- Cooperativa de transporte "Flota Imbabura"
- Cooperativa de transporte "Loja"
- Cooperativa de transporte "Patria"
- Cooperativa de transporte "Semería"
- Cooperativa de transporte "Súper Taxis Cuenca"
- Cooperativa de transporte "Turismo Oriental"

Las mismas que cumplen un horario que inicia en las primeras horas del día y terminan en las altas horas de la noche.

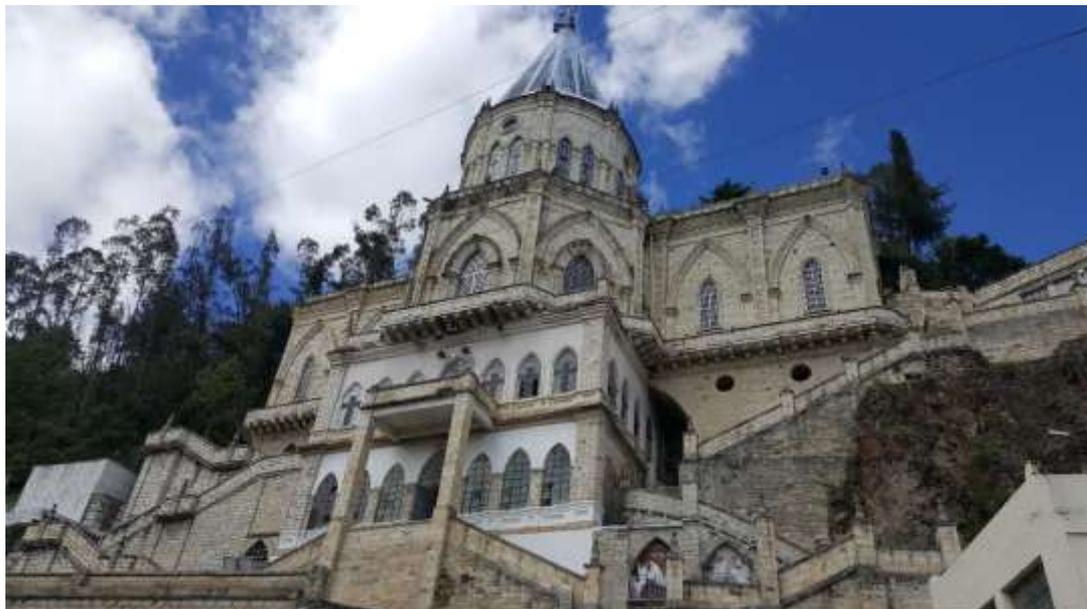
Sitios Turísticos

Los principales atractivos turísticos con los que cuenta el Cantón Biblián son:

El Santuario de la Virgen del Rocío

Uno de los principales atractivos turísticos del cantón Biblián es el majestuoso Santuario de la Virgen del Rocío, el cual fue declarado como Patrimonio Cultural del Ecuador el 31 de julio del 2007 debido a que el Santuario constituye un referente arquitectónico-artístico por su estilo neogótico. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Biblián, 2014)

Ilustración 3 Santuario de la Virgen del Rocío



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Obelisco de Verdeloma

El 20 de Diciembre de 1820, en dicho lugar, se ha levantado un obelisco para recordar a los héroes protagonistas del derecho a la libertad del Austro. Verdeloma se encuentra a 4 Kilómetros del centro cantonal, a una altura de 2855 m.s.n.m. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Biblián, 2014)

Ilustración 4 Obelisco de Verdeloma



Fuente: www.elespectadorazogues.com

Turismo Comunitario Tushin-Burgay

En la parroquia Jerusalén, a 30 Km del cantón Biblián se encuentran los páramos de Tushin-Burgay con una extensión de 1100 Ha. y a una altura de 4500 m.s.n.m., los cuales constituyen una importante reserva hídrica y área de gran biodiversidad del cantón, es por esto que la Asociación de Trabajadores Agrícolas Chica Despensa La Esmeralda -Cebada Loma, realizan el manejo de los páramos con un criterio de sustentabilidad. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Biblián, 2014)

Ilustración 5 Turismo Comunitario Tushin-Burgay



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Hacienda “María Luisa”

La hacienda “María Luisa” se halla ubicada en el sector de Cachi Galuay perteneciente al cantón Biblián, provincia del Cañar, aproximadamente a 1 hora de Cuenca y 25 minutos del cantón Biblián; se encuentra a una altura de 3.260 m.s.n.m En la hacienda los turistas podrán observar un bosque primario único, con espacios arbóreos nativos como el marar, sarar, parcarcar, etc, todas ellas repletas de musgos, bromelias y orquídeas, que en conjunto sirven de refugio para numerosas aves como: azulejos, carpinteros, pavas de monte e incluso el quetzal, que pueden ser observados al recorrer el sendero ecológico. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Biblián, 2014)

Ilustración 6 Hacienda María Luisa



Fuente: GAD Municipal de Biblián

Parques lineales

Infraestructura creada en los márgenes del río Burgay para el esparcimiento y la sana recreación de niños, jóvenes y adultos. Estas instalaciones son muy concurridas, sobre todo los fines de semana en donde la gente se reúne para disfrutar de un momento en contacto con la naturaleza y de práctica deportiva. Además, a lo largo de los parques se pueden encontrar hermosas cabañas, juegos infantiles elaborados de madera, canchas deportivas y espacios verdes que embellecen el sector. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Biblián, 2014)

Ilustración 7 Parque Lineal



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Playas de Nazón

A 5 minutos del cantón Biblián, se encuentra la parroquia de Nazón, cuyos atractivos turísticos son las playas que se forman a las orillas del río Burgay que circula por este lugar. Las playas de Nazón son un sitio muy concurrido especialmente en la época de Carnaval donde en tres días de algarabía, de juego y encuentro familiar se puede disfrutar de los diferentes eventos programados. Constituye una hermosa playa a lo largo del río Burgay rodeado por una abundante vegetación que hace un atractivo y pintoresco valle. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Biblián, 2014)

Ilustración 8 Playas de Nazón



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Bosque Protector Cubilán

El Bosque Protector Cubilán se encuentra ubicado en los cantones Azogues y Biblián, con un total de superficie de 990 ha y a nivel cantonal corresponden 179,14 ha. Se localiza en las Parroquias Biblián y San Francisco de Sageo del cantón Biblián y la parroquia Guapán del cantón Azogues; rodeado entre las Lomas Ushug, Sigsihuaicu, Quinua, La Guardia, Tasqui y el Cerro Atar. Está a 2 km al noreste de la población de Biblián. Cuenta con una gran biodiversidad en flora como el Aliso, Arrayán, Cascarilla, Guagual, Quinua, Quishuar, Romerillo, Sarar, Musgos y Bromelias en fauna conejo, y Chucurillo y Aves como el Mirlo, Gavilán, Pava, Quilico; Quinde. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Biblián, 2014)

Ilustración 9 Bosque Protector Cubilán



Fuente: <https://www.flickr.com/photos/ecohomode/4204034122>

Algunos sitios que tienen un potencial turístico y que no son aprovechados correctamente tenemos: la Laguna de Tushin y el Centro turístico Charum Ventanas. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Biblián, 2014)

1.3 MATRIZ DE LOCALIZACIÓN

Tabla 6 Factores decisivos

FACTORES DECISIVOS	PUNTUACION
Existencia de vías de comunicación	3
Seguridad de conducción	3
Intensidad del transito	4
Distancia con otros centros urbanos	4
Disponibilidad de agua	4
Disponibilidad de energía eléctrica	5
Disponibilidad de comunicaciones	5
Disponibilidad de terrenos	4
Atractivos turísticos	3
Condiciones sociales	3
Condiciones de salubridad	3
Desarrollo circunvecinos	3
Total	44/60

$$44 \times 60\% / 60 = 44\%$$

Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Tabla 7 Factores Importantes

FACTORES IMPORTANTES	PUNTUACION
Proximidad a vías principales	3
Costo del terreno	3
Condiciones del subsuelo	5
Topografía	4
Total	15/20

$$15 \times 30\% / 20 = 22,5$$

Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Tabla 8 Factores deseables

FACTORES DESEABLES	PUNTUACION
Disponibilidad de materiales e insumos	5
Mano de obra	2
Condiciones meteorológicas	3
Manejo de aguas servidas o desagües	3
Total	13/20

$13 \times 10\% / 20 = 6,5$

Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Suma Total	73%
------------	-----

PUNTUACION	
0	Inexistente
1	Pobre
2	Regular
3	Bueno
4	Excelente
5	Optimo

Tabla 9 Resultados

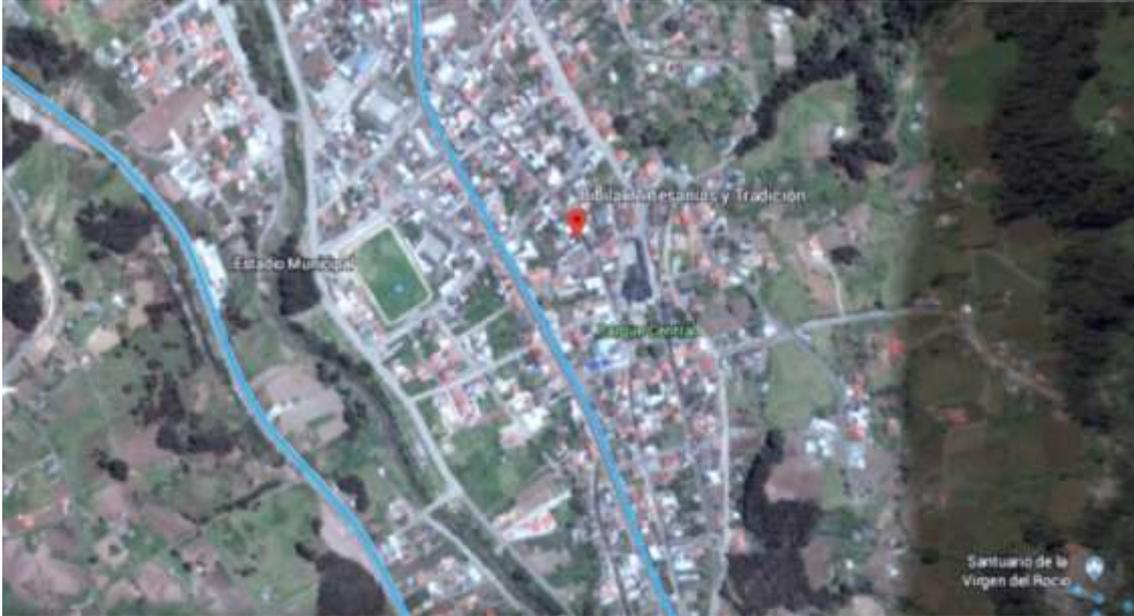
UBICACIÓN	PUNTUACION TOTAL
Descartable	De 0 A 15
Malo	De 16 A 35
Regular	De 36 A 55
Bueno	De 56 A 75
Excelente	De 76 A 95
Optimo	De 96 A 100

Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo.

Situación actual

Cooperativa De Producción Artesanal Padre Rafael González

Antecedentes Cooperativa Padre Rafael González



Este emprendimiento nace en el año 2014 con una gestión junto con la fundación “*FONS VALENCIA PER LA SOLITARITATE*” es una organización de España de Valencia que apoya a las cooperativas en desarrollo. El primer acercamiento se da por la mancomunidad del pueblo cañarí, es una institución pública que conforman los cantones de Biblián, Cañar, Tambo y Suscal, junto con “*FOR VALENCIA PER LA SOLITARITATE*” y esta comunidad mantenían relaciones de cooperación, es así que empiezan los primeros planes del proyecto a gestionar y a fortalecerse: sin embargo, con la nueva administración con una visión de trabajo asociativo del desarrollo productivo del apoyo a la economía popular solidaria se fortalece la idea de formar la cooperativa así que “*FONS VALENCIA PER LA SOLITARITATE*” le apuesta a esta iniciativa y brinda el apoyo económico.

Desde finales del 2014 y el 2015 se establecieron: reuniones, gestiones, asambleas ordinarias, extraordinarias y la cooperativa llamada Padre Rafael González, se constituyó el 16 de noviembre del 2015.

Está conformada por un grupo de mujeres artesanas que viven en el cantón de Biblián, se ha tratado de organizar con personas que no pertenecían a ninguna asociación, pero de igual manera se les ha tomado en cuenta a asociaciones que ya

estaban conformadas en el cantón, pero que de una u otra manera no están fortalecidas, 78 personas naturales y 42 personas jurídicas con un total de 120 personas aproximadamente.

Tomando en cuenta la opinión de las artesanas y personas involucradas en la cooperativa, debido a que la gente del lugar es muy apegada a la religión se llega a un acuerdo de proponer 3 nombres en orden prioritario: el primero fue Cooperativa de Producción Artesanal Virgen del Rocío, pero una de las asociaciones que conformaban esta cooperativa ya tenían ese nombre y finalmente se decidió escoger la segunda opción que fue Padre Rafael González, quien fue un líder espiritual de apoyo a los sectores vulnerables que nació en la parroquia Guarainag del cantón Paute, él se posiciono mucho en el sector rural, organizo comunidades, asociaciones, y busco el fortalecimiento de las artesanas, de esta manera estaba en la memoria de ellas y es por eso que la gente lo identifica mucho. El Padre Rafael González falleció en el año del 2005 y quedo en Biblián su nombre, su legado entre las comunidades.

Otra de las personas que apoyo al fortalecimiento de la cooperativa de artesanos es el actual alcalde el economista Guillermo Espinoza que brindo todo el contingente para que se coordine lo que representa a la conformación de la cooperativa y fue un pilar fundamental que apoyo la iniciativa, hasta la actualidad está pendiente y ejerce una importancia ayudándoles de muchas maneras como: realizar alianzas con diferentes establecimientos educativos, que de una u otra forma colaboran con la gestión o el progreso de la cooperativa, por ejemplo se realizan capacitaciones a las tejedoras mediante los universitarios, estudiantes de la carrera diseño ayudaron con los diseños de la tienda de recuerdos, otros estudiantes con la difusión de sus productos.

Situación Actual

Ilustración 10 Centro de Acopio Artesanal Padre Rafael González



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

El centro de acopio está ubicado en el centro del cantón Biblián a dos cuadras (200 metros) aproximadamente del parque central, detrás de la iglesia, (calle Cañar y Calle s/n) el mismo que cuenta con servicios básicos como: agua, luz, servicios higiénicos, alcantarillado, lugar que está organizado por áreas de trabajo para las tejedoras estos son: área de prensado, área de clasificado, área de tejido, área de planchado, área de azocado, área de blanqueamiento, de igual manera cuentan con materiales necesarios para la elaboración del sombrero de paja toquilla como: paja toquilla, moldes de varios tipos de sombreros para el prensado, moldes de madera para la copa, máquina de prensado, maquina maceteadora, anilina para teñir la paja toquilla, planchas y tanques de blanqueamiento.

En el centro de acopio de la Cooperativa Padre Rafael González, se realizan varias artesanías con el material de paja toquilla como: el sombrero, carteras, muñecas, adornos, llaveros, cuchareras, tapetes entre otros.

La Paja toquilla

La materia prima para la elaboración de los sombreros es la paja toquilla cuyo nombre científico es “*Carludovica Palmata*”. Actualmente se cultiva en las partes montañosas de: El Aromo, Pile, San Lorenzo y Jipijapa en Manabí. También hay sembríos en las provincias de Esmeraldas, Guayas y Santa Elena, y esporádicas zonas de cultivo en la Provincia de Morona Santiago (Amazonía). La Paja Toquilla necesita ser cultivada en suelos húmedos y de ello depende el producto final, que a decir de los cultivadores, no sería el mismo si se cultiva en suelos secos y solo con abundantes riegos y abonos. (MINISTERIO DE TURISMO, 2014)

La paja toquilla es una especie de palma sin tronco cuyas hojas en forma de abanico salen desde el suelo, cada planta tiene hojas anchas que alcanzan dos y tres metros de largo. La parte exterior de las hojas es de color verde; el centro de las mismas es de color blanco marfil o blanco perla y es la parte de la que se obtiene la paja para la fabricación de los sombreros. (MINISTERIO DE TURISMO, 2014)

Ilustración 11 Planta Paja Toquilla



Fuente: Ana Mireya Guerrero G.

PROCESOS PARA EL TINTURADO DEL SOMBRERO:

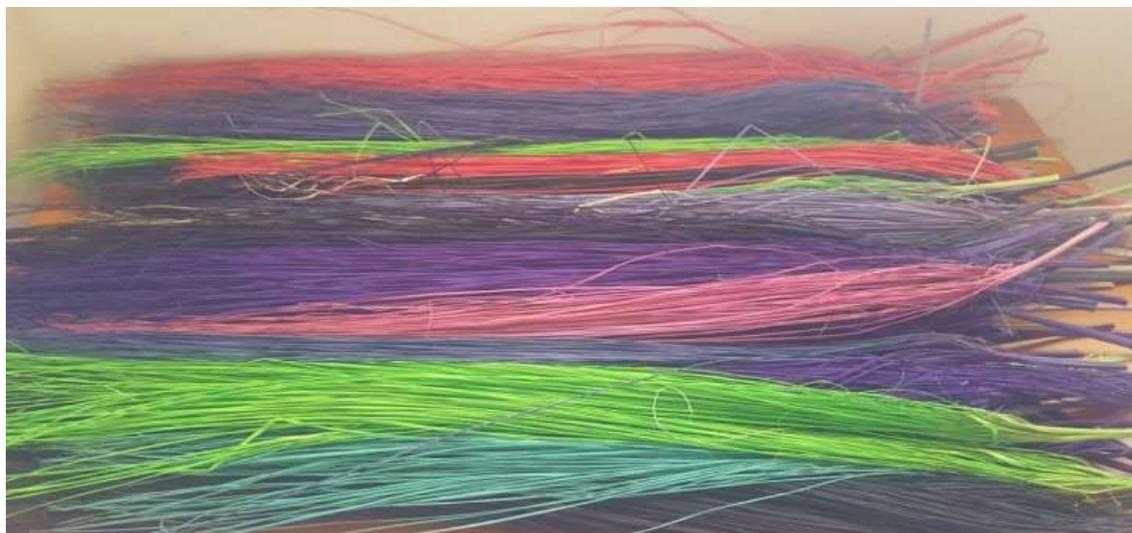
Tinturado de la paja toquilla

Las artesanas tienen diferentes técnicas de tinturado; tinturado con anilina, tinturado de sobre color entero, blanqueado o buchado esto lo hacen para tejer diseños variados de sombreros y de diferentes artesanías que realizan.

Tinturado con anilina

La anilina es un químico artificial en polvo, existen gran cantidad de colores, se la puede comprar en las librerías, la anilina sirve para darle color a las prendas de vestir, en este caso a la paja toquilla, para tinturar se diluye la anilina del color escogido en una olla de agua y se pone a hervir junto con la paja toquilla, luego de esto se saca la paja de la olla y se le pone a secar, este proceso de secado dependerá del clima, si tenemos un buen clima durará una hora aproximadamente, si el clima es malo dura entre uno y dos días. , cuando obtenemos la paja tinturada se pueden ir intercalando los colores al momento de tejer y el sombrero será bicolor o tricolor, esto dependerá de la idea de la tejedora.

Ilustración 12 Tinturado con anilina



Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

Ilustración 13 Paja Toquilla tinturada con anilina



Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

Tinturado del sombrero color entero:

Para obtener un sombrero de un color entero, primero se teje el sombrero con la paja de color natural, luego se le pone a hervir agua con anilina del color que guste, terminado ese proceso se saca y se pone el sombrero a secar.

Ilustración 14 Tinturado completo de sombreros



Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

Blanqueado o buchado:

En este proceso primero se teje el sombrero, luego azocamos es decir sellamos las puntitas de la falda del sombrero (rematar con cola para que en el momento de ponerlo a blanquear no se desarme), se procede a remojar el sombrero en un tina por un tiempo de 1 hora y media, la primera mano para el blanqueado dura en el tanque cuatro días, se saca el sombrero y se lava con cuatro aguas, se deja que se seque en 1 día si hay sol y en 3 o 4 días si el clima es malo, a continuación la segunda mano para continuar con el blanqueamiento se sigue con el mismo procedimiento de la primera mano con la diferencia que se lava con 6 aguas, se saca y se seca nuevamente, luego se neutraliza.

Ilustración 15 Blanqueado

Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

Color natural:

Este color es un beige y no se le realiza ninguna modificación en el color de la paja, simplemente se teje y se vende, este es el sombrero que no toma mucho tiempo toma de hacer, aproximadamente 1 o 2 días de elaboración.

Ilustración 16 Color natural de la Paja Toquilla



Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

EQUIPO NECESARIO

Maquinaria: para finalizar el proceso revisamos el azocado para verificar si algo no se a desarmado durante el blanqueamiento, se plancha el sombrero debido a que sale arrugado por el proceso, se corta las pajas de la falda, se va a la máquina para prensar el sombrero y se da la forma dependiendo el molde que se utilice y finalmente se va a la área de costura para ponerle la cinta adecuada.

Maquina Macetadora



Maquina prensadora manual



Maquina prensadora eléctrica



MOLDES

Tamaños de los sombreros según los moldes: las artesanas de la cooperativa padre Rafael González cuentan con diferentes moldes y tamaños, tomando en cuenta con la talla menor “51” es para niños.

Tabla 10 Tallas de sombreros según moldes

NOMBRE DEL SOMBRERO	TALLA	GENERO
AGUACATE	58	M/F
CLASICO	52,55,57,60,62	M/F
DIAMANTE	58	M/F
GOTA	58,60	M/F
REDONDO	51,55,57,60	F

Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

Sombrero Aguacate:

Ilustración 17 Sombrero Aguacate



Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

Sombrero clásico

Ilustración 18 Sombrero Clásico



Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

Sombrero diamante

Ilustración 19 Sombrero diamante



Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

Sombrero gota

Ilustración 20 Sombrero gota



Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

Sombrero redondo

Ilustración 21 Sombrero Redondo



Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

Regla para medir la falda del sombrero

Las artesanas de la cooperativa tiene una regla de madera que sirve para mediar la falda de sombrero, de este modo van dándole el diseño.

Ilustración 22 Regla para medir la falda del sombrero



Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

TIENDA ARTESANAL BIBILAK

En la tienda en donde se ofertan los productos elaborados a base de la paja toquilla se encuentran productos tales como: sombreros, muñecas, tapetes, carteras, floreros, cuchareras, adornos.

Ilustración 23 Tienda Artesanal Bibilak



Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

Los sombreros están ubicados en vitrinas para su exhibición, existen diversos tipos de modelos para caballeros.

Ilustración 24 Sombreros de hombre



Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

La Cooperativa Artesanal Padre Rafael González diseña sombreros para mujeres en diversos colores, tamaños y modelos, uno de los detalles que hace diferencia en sus sombreros son los detalles de lazos, rosas, cintas de colores.

Ilustración 25 Sombreros de mujer



Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

La tienda cuenta con diferentes adornos para el hogar, como tapetes, floreros, muñecas, y todos estos son realizados con paja toquilla, sus diversos colores son tinturados con anilina

Ilustración 26 Adornos



Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

La tienda tiene a la venta diferentes tipos de canastas como: cuchareras, fruteras, porta lápices, joyeros.

Mapa 4 Canastos



Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

Encontramos a la venta varias figuras reconocidas como: papa Noel, campanas de navidad, frutas. Todas estas figuras son realizadas con paja toquilla.

Mapa 5 Figuras



Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

La tienda cuenta con una variedad grande de llaveros, especialmente por la cercanía las fechas navideñas.

Mapa 6 Llaveros

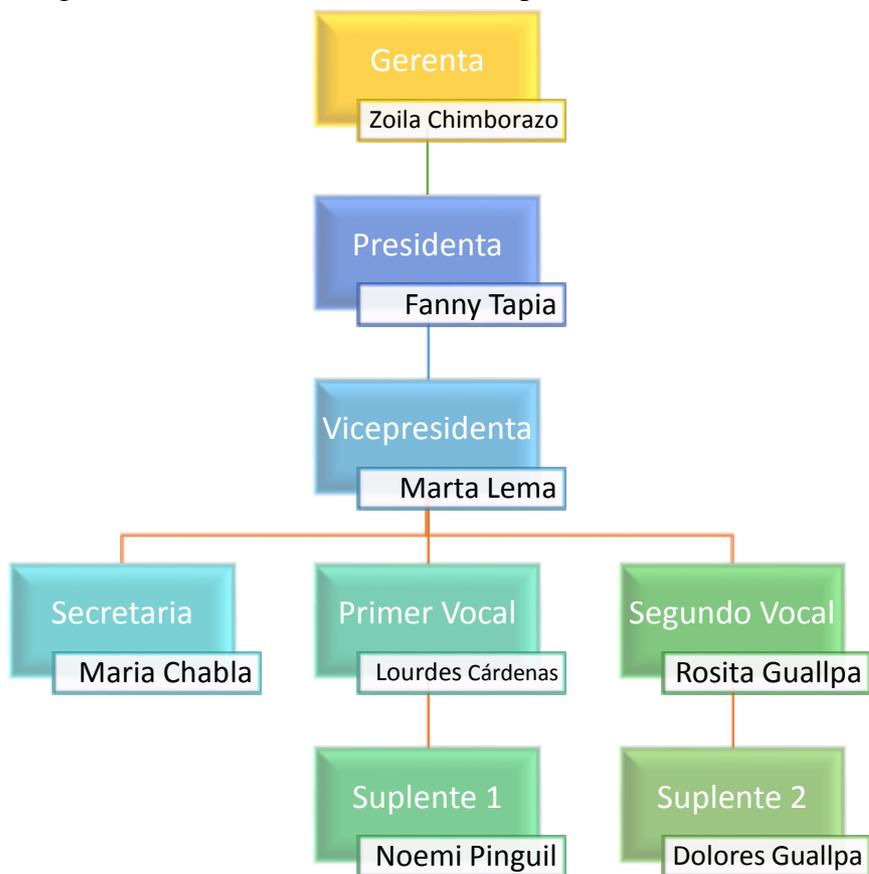


Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

Organización Administrativa de la Cooperativa Padre Rafael González

La Cooperativa Padre Rafael González está organizada administrativamente de la siguiente manera:

Ilustración 27 Organización administrativa de la Cooperativa Rafael G.



Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

Integrantes de la Cooperativa Padre Rafael González

1. ARÉVALO LEMA MARÍA ROSARIO	170796314
2. ACEVEDO LEMA FLOR ALEXANDRA	0302029921
3. ACEVEDO LEMA MIGUEL ÁNGEL	0300592680
4. CARABAJO ROSA ROSA DELIA	0300609542
5. CHABLA HUMALA ABELINA MARÍA	0300856655
6. CHIMBORAZO LEMA ZOILA MATILDE	0301428603
7. CORONEL ORTIZ BLANCA RAQUEL	0300391083

8. DUTAN ARCENTALES MARÍA ÁNGELES	0300268661
9. ESPINOZA LOZANO BLANCA BERTHA	0300719572
10. ESPINOZA SACOTO ENMA LUCIA	0301091229
11. GÓMEZ LEMA DELIA MARGARITA	0300802550
12. GÓMEZ LEMA LIBIA MERCEDES	0301360061
13. GUALLPA GUALLPA MARGARITA ADELA	0300692597
14. GUALLPA GUALLPA MARÍA IMELDA	0301173852
15. GUALLPA GUALLPA MARÍA DOLORES	0300595998
16. GUALLPA LEMA ZOILA ISABEL	0302089677
17. GUALLPA TENESACA MARÍA ROSA CRUZ	0300641263
18. GUAMÁN CEVALLOS MARÍA ALEJANDRINA	0302229695
19. GUAMÁN LEMA MARÍA TRANSITO	0300772373
20. GUAM LEMA MARÍA DOLORES	0300947249
21. GUAMÁN LEMA MERCEDES LEONOR	0300825411
22. GUAMÁN PALAGUACHI MARÍA CARMEN	0300338449
23. GUAMÁN PILLCOREMA MARÍA MANUELA DE JESÚS	0300758257
24. GUAMÁN PILLCOREMA MARÍA DOLORES	0301373346
25. GUAMÁN VELECELA MARÍA PETRONA	0301147955
26. GUAMÁN VELECELA MARÍA TRANSITO	0301864633
27. GUAMÁN ZHININ CARMEN AMELIA	0300685153
28. JEREZ LEMA LUZ MARÍA DE LOS ÁNGELES	0300716875
29. LEMA CARRASCO ALFONSA SARA MARÍA	0300997806
30. LEMA DUTAN MARÍA NARCISA	0300874542
31. LEMA GUAMÁN BLANCA LUCIA	0302037767
32. LEMA GUAMÁN MARÍA FRANCISCA	0301206579
33. LEMA GUAMÁN MARÍA JULIA ACENCION	0300865359

34. LEMA GUAMÁN MARÍA NATIVIDAD	0301845558
35. LEMA GUAMÁN MARÍA NATIVIDAD	0300734837
36. LEMA LEMA MARTHA CECILIA	0301630240
37. LEMA LEMA CARMEN BEATRIZ	0301212312
38. LEMA LEMA MARÍA MARGARITA	0301028684
39. LEMA MOROCHO MARÍA ISABEL	0300753746
40. LEMA PILLCOREMA MARÍA ELVIRA	0300861077
41. LEMA ZHIÑIN MARÍA ÁNGELES	0300338449
42. LEMA ZHININ MARÍA HERMELINDA	0301592119
43. LLIGUICHUZCA GUALLPA MARÍA MERCEDES	0301944799
44. LOJA LOJA MARÍA JESÚS	0300712866
45. LOZANO SIGUENCIA CARMEN TEOLINDA	0300822483
46. MARTÍNEZ LOZANO INÉS DE LOS DOLORES	0301502803
47. MARTÍNEZ CARMEN DE LA NUBE	0300608494
48. MARTÍNEZ SIGUENCIA EVENANGELINA DE LAS NIEVES	0300874542
49. MINCHALA GUAMÁN DIANA LUCIA	0301940979
50. MINCHALA LEMA MARÍA AURORA	0301502803
51. MINCHALA LEMA MARÍA FLOR	0301081196
52. MOROCHO ACEVEDO MARÍA JESÚS	0301296638
53. MOROCHO MONTERO MARÍA TERESA	0301052395
54. MOROCHO QUITUÑA HILDA FLORENCIA	0300973484
55. OROZCO ZHININ MARÍA BARBARITA	0301090254
56. PERGUACHI MARTÍNEZ MELIDA DEL ROSARIO	0300756236
57. PESANTEZ SIGUENCIA BLANCA VERÓNICA	0301169876
58. PINGUIL FERNÁNDEZ MARÍA NOHEMÍ	0300549219

59. PICOREMA PAGUAY MARÍA VIRGINIA	0300929122
60. PILLCOREMA LEMA MARÍA ETELVINA	0300352374
61. PILLCOREMA LEMA MARÍA VIRGINIA	0301334264
62. QUINTUÑA LEMA ELSA PATRICIA	0302500350
63. QUINTUÑA PULI MARÍA MARGARITA	0301636221
64. RIVERA RIVERA DORA GEORGINA	0300683521
65. SARMIENTO URGILEZ GLORIA MARÍA	0301095840
66. SANTACRUZ MARÍA TRINIDAD	0300645231
67. SUQUILEMA LEMA MARÍA ZORAIDA	0302102645
68. TACURI GUAMÁN ROSA ELENA	0300826963
69. TAPIA URGILEZ FANNY DE LA NUBE	0301264198
70. VICULA ORTIZ AZUCENA MARÍA	0301130522
71. YUPA ROMERO MARÍA ADELAIDA	0300869724
72. ZHININ ROMERO MARÍA TRANSITO	0300779758
73. ZHININ ZHININ MARÍA OLIVA	0301373346
74. ZHUMI GUAMÁN ANA LUCIA	0302130877
75. CALLE VASCONES LUIS ALBERTO	030006114

Conclusión

De acuerdo al análisis realizado en Biblián se puede decir que es un cantón privilegiado por sus recursos y atractivos turísticos, asimismo cuenta con una viabilidad óptima para la movilización a los mismos. También se pudo verificar que la organización de las tejedoras es uno de los aspectos más importantes para que el proyecto se pueda realizar, uno de los detalles que confirma esto, es que cuentan con un tienda artesanal donde venden sus productos que son elaborados manualmente por ellas.

CAPITULO 3. CAPACITACION

Introducción

El principal problema que se detectó en la cooperativa Padre Rafael González fue la atención al cliente, situación que motivó realizar una capacitación relacionada a la atención al cliente.

Para reforzar este problema que se encontró en cooperativa Padre Rafael González se realizó una capacitación sobre atención al cliente usando diferentes métodos como: dinámicas donde las tejedoras pudieron interactuar con personas que harán el papel de clientes, actividades de reconocimiento para verificar el tipo de clientes que existen en el medio comercial, todas estas actividades que se realizaron se hicieron en base a las habilidades de las tejedoras.

Objetivos de la capacitación

Objetivo general

- Brindar una capacitación eficiente sobre atención al cliente a las tejedoras de la Cooperativa Artesanal Padre Rafael González.

Objetivos específicos

- Realizar una evaluación escrita, para verificar el aprendizaje de los conceptos brindados.
- Aplicar dinámicas grupales para un mejor entendimiento de la capacitación.
- Entregar material didáctico de apoyo, para el entendimiento correcto de la capacitación.

Alcance:

Las beneficiarias fueron las tejedoras de paja toquilla que pertenecen a la cooperativa Padre Rafael González.

Metodología:

- **Trabajos grupales**
- **Dinámica**

Se pidió que se numeren del uno al tres, tomando en cuenta que el número uno hará el papel del vendedor, el número dos como ayudante del vendedor y el número tres como el cliente. Una vez conformados los grupos se dramatizó la compra y venta de un producto, para que posteriormente logren identificar el tipo de cliente y la forma correcta en que debe ser tratado.

STAKEHOLDERS

Matriz de Stakeholders

Tabla 11 Matriz de Stakeholders

MATRIZ DE INVOLUCRADOS			
ACTORES	INTERES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	MANDATOS O RECURSOS
UNIVERSIDAD DEL AZUAY	Colaborar de una manera profesional con el Cantón Biblián, y de esta manera lograr que los estudiantes se vinculen sus proyectos para beneficios propios.	Deficiente gestión Poca colaboración con la movilidad de los alumnos hacia el lugar de análisis.	Recursos profesionales.
GAD MUNICIPAL DE BIBLIÁN <i>ALCALDE: ECO. GUILLERMO ESPINOZA</i>	Planear, organizar y coordinar los proyectos que se lleven a cabo.	Que no se ejecute el proyecto y solo quede documentado.	Convenio firmado. Plan de desarrollo.
ESTUDIANTES <i>ERIKA CRIOLLO ADRIAN VALDEZ</i>	Aplicar todos los conocimientos adquiridos para desarrollar el proyecto con éxito.	Falta de tiempo, Falta de comunicación.	Conocimiento y recursos propios.
DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO COMUNITARIO <i>LCDO. DANILO BARRETO</i>	Analizar las propuestas planteadas.	Desacuerdo con los estudiantes.	Intermediario entre la asociación y estudiantes.
JEFE DE UNIDAD DE CULTURA Y TURISMO <i>ABOGADO NAPOLEON CABRERA</i>	Analizar las propuestas planteadas.	Desacuerdo con los estudiantes.	Intermediario entre la asociación y estudiantes.
ASOCIACIÓN DE TEJEDORAS <i>SRA. FANNY TAPIA</i>	Potenciar el emprendimiento de sombreros de paja toquilla.	Desvalorización de su trabajo.	Conservación de la técnica del tejido.
DIRECTOR DE TESIS <i>MGST. RICARDO ESCANDON</i>	Ayudar en el desarrollo del proyecto.	No se logren alcanzar los objetivos propuestos.	Conocimiento profesional sobre el tema.

COMUNIDAD	Obtener réditos económicos complementarios.	Fracaso del proyecto.	Recursos culturales.
TURISTAS	Enriquecerse culturalmente.	Desconocimiento de la importancia del sombrero de paja toquilla.	Aporte económico mediante su visita.
PROVEEDORES	Vender sus productos como materia prima o procesada.	No abastecer oportunamente los productos.	Recursos materiales.

Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

Matriz de características de actores

Tabla 12 Matriz de características de actores involucrados

STAKEHOLDERS								
DESCRIPCION	INTERNO	EXTERNO	INDIRECTO	DIRECTO	PÚBLICO	PRIVADO	INDIVIDUALES	COLECTIVOS
UNIVERSIDAD DEL AZUAY	X			X		X		X
GAD MUNICIPAL DE BIBLIÁN <i>ALCALDE: ECO. GUILLERMO ESPINOZA</i>		X		X	X			X
ESTUDIANTES <i>ERIKA CRIOLLO ADRIAN VALDEZ</i>	X			X		X	X	
DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO COMUNITARIO <i>LCDO. DANILO BARRETO</i>		X	X		X		X	
JEFE DE UNIDAD DE CULTURA Y TURISMO <i>ABOGADO NAPOLEON CABRERA</i>		X	X		X		X	
ASOCIACIÓN DE TEJEDORAS	X			X	X			X

<i>SRA FANNY TAPIA</i>								
DIRECTOR DE TESIS <i>Ing. RICARDO ESCANDON</i>	X			X		X	X	
COMUNIDAD	X			X		X		X
TURISTAS		X	X			X		X
PROVEEDORES		X		X		X	X	

Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

FODA

Análisis FODA y gráfico

Tabla 13 Análisis Foda

<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none">1. Exportación de los productos de paja toquilla a Europa “Italia”2. Convenios con proveedores para minimizar costos3. Convenios con competidores directos4. Cuenta con instalaciones, equipamiento y maquinaria adecuada para la elaboración del sombrero de paja toquilla5. Interés de las tejedoras por capacitarse	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none">1. Cuenta con el apoyo del GAD municipal2. Disponibilidad de espacio comunitario para realizar capacitaciones3. Ubicación favorable del local comercial cerca de la vía principal E354. Cuenta con el apoyo financiero de una institución Europea
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none">1. Escasos conocimientos sobre atención al cliente2. Falta de conocimiento en ventas3. El plan de capacitación no se ejecute de acuerdo a lo estipulado4. Cierre del emprendimiento	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ruptura de compromisos financieros2. Aumento del pago de arriendo3. Desalojo de la propiedad donde laboran4. Conflictos entre la cooperativa y el GAD Municipal

Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

Gráfico FODA

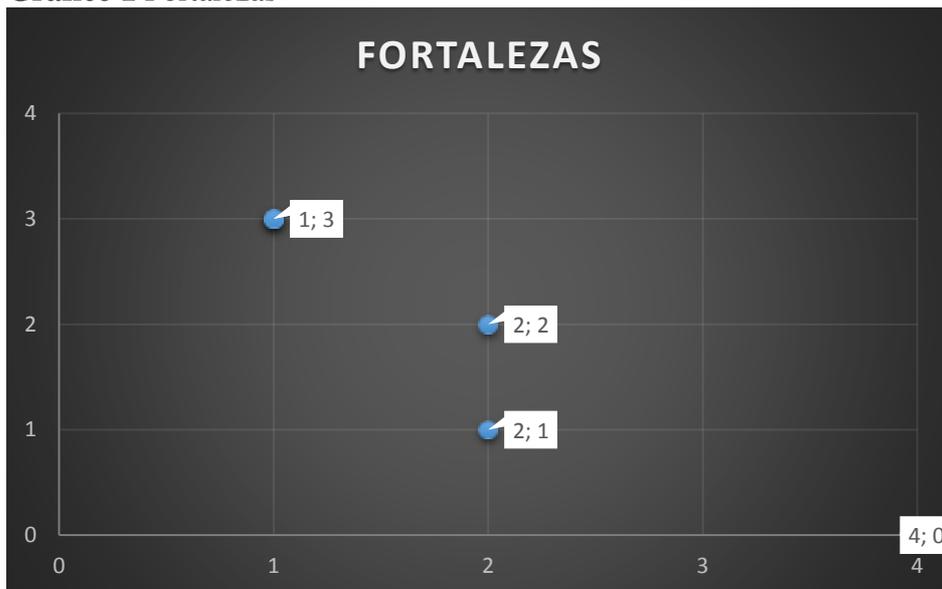
FORTALEZAS

1. Exportación de los productos de paja toquilla a Europa “Italia”
2. Convenios con proveedores para minimizar costos
- 3. Convenios con competidores directos**
4. Cuenta con instalaciones, equipamiento y maquinaria adecuada para la elaboración del sombrero de paja toquilla
 1. Interés de las tejedoras por capacitarse

	1	2	3	4	5	TOTAL
1	0	1	1	0	0	2
2	0	0	1	0	1	1
3	0	0	0	0	0	0
4	1	1	1	0	0	3
5	1	0	1	1	0	3
TOTAL	2	2	4	1	1	

Fortalezas	Eje X	Eje Y
F1	2	2
F2	2	1
F3	4	0
F4	1	3
F5	1	3

Gráfico 1 Fortalezas



Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

OPORTUNIDADES

1. Cuenta con el apoyo del GAD municipal
2. Disponibilidad de espacio comunitario para realizar capacitaciones
3. Ubicación favorable del local comercial cerca de la vía principal E35
4. Cuenta con el apoyo financiero de una institución Europea

	1	2	3	4	TOTAL
1	0	1	1	0	2
2	0	0	1	0	1
3	0	0	0	0	0
4	1	1	1	0	3
TOTAL	1	2	3	0	

Oportunidades	Eje X	Eje Y
O1	1	2
O2	2	1
O3	3	0
O4	0	3

Gráfico 2 Oportunidades



Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

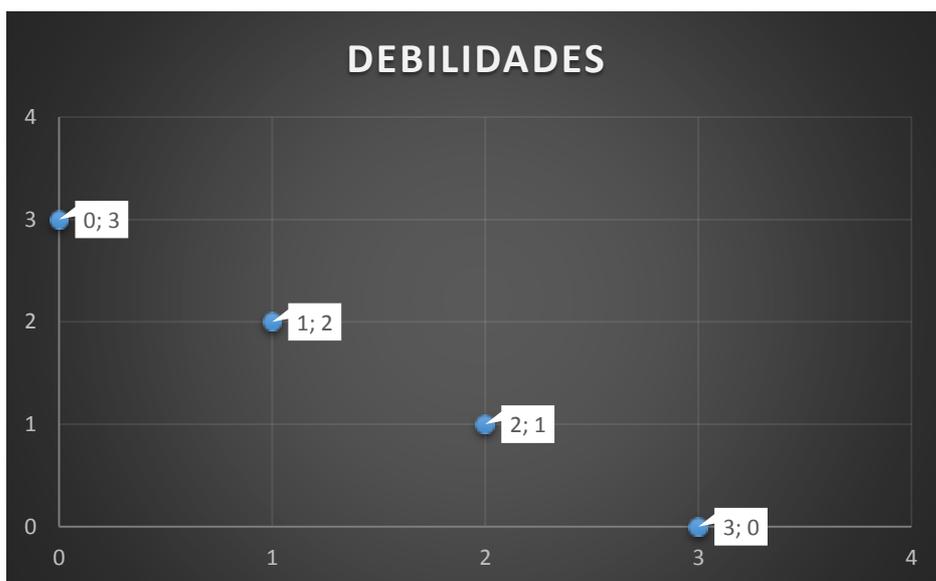
DEBILIDADES

1. Escasos conocimientos sobre atención al cliente
2. **Falta de conocimiento en ventas**
3. El plan de capacitación no se ejecute de acuerdo a lo estipulado
2. Cierre del emprendimiento

	1	2	3	4	TOTAL
1	0	1	0	0	1
2	0	0	0	0	0
3	1	1	0	0	2
4	1	1	1	0	3
TOTAL	2	3	1	0	

Debilidades	Eje X	Eje Y
D1	2	1
D2	3	0
D3	1	2
D4	0	3

Gráfico 3 Debilidades



Fuente: Adrián Valdez, ErikaCriollo

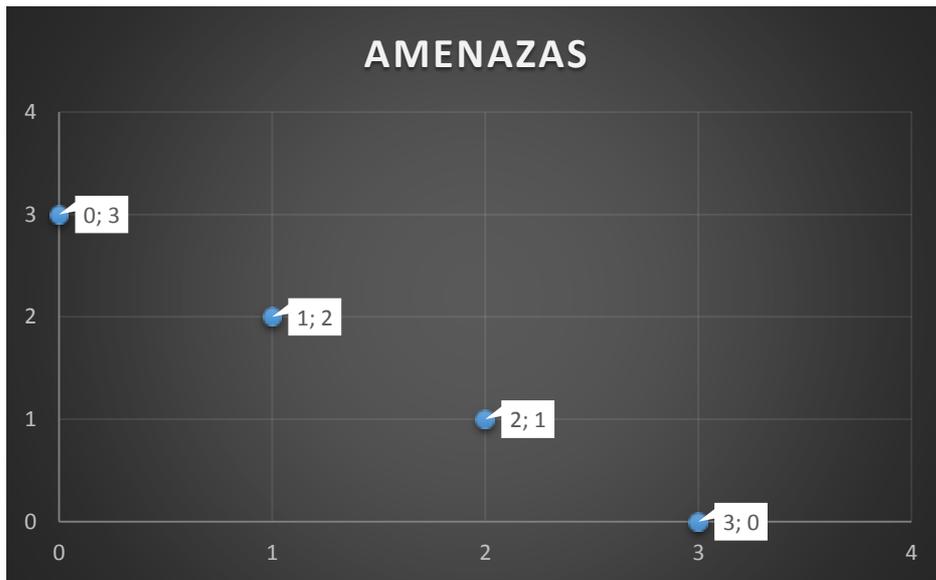
AMENAZAS

1. Ruptura de compromisos financieros
2. Aumento del pago de arriendo
3. Desalojo de la propiedad donde laboran
4. Conflictos entre la cooperativa y el GAD Municipal

	1	2	3	4	TOTAL
1	0	1	1	1	3
2	0	0	0	0	0
3	0	1	0	0	1
4	0	1	1	0	2
TOTAL	0	3	2	1	

Amenazas	Eje X	Eje Y
A1	0	3
A2	3	0
A3	2	1
A4	1	2

Gráfico 4 Amenazas



Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

6.2 Foda cruzado

Tabla 14 Foda cruzado

MATRIZ FODA CRUZADO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exportación de los productos de paja toquilla a Europa “Italia” 2. Convenios con proveedores para minimizar costos 3. Convenios con competidores directos 4. Cuenta con instalaciones, equipamiento y maquinaria adecuada para la elaboración del sombrero de paja toquilla 5. Interés de las tejedoras por capacitarse 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escasos conocimientos sobre atención al cliente 2. Falta de conocimiento en ventas 3. El plan de capacitación no se ejecute de acuerdo a lo estipulado 4. Cierre del emprendimiento
EXTERNO		

<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuenta con el apoyo del GAD municipal 2. Disponibilidad de espacio comunitario para realizar capacitaciones 3. Ubicación favorable del local comercial cerca de la vía principal E35 4. Cuenta con el apoyo financiero de una institución Europea 	<p><i>Vamos a proponer una capacitación basada en las falencias al momento de prestar el servicio, un aspecto muy favorable es el apoyo del GAD Municipal así como el apoyo financiero de una institución internacional y fundamentalmente contamos con el interés de las personas que conforman la cooperativa para capacitarse.</i></p>	<p><i>A través del programa de capacitación se pretende mejorar aspectos puntuales como son: el servicio al cliente, ventas, y un breve módulo de inglés básico puesto que estos son los elementos necesitan ser reforzados por parte personas que conforman la cooperativa.</i></p>
<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruptura de compromisos financieros 2. Aumento del pago de arriendo 3. Desalojo de la propiedad donde laboran 4. Conflictos entre la cooperativa y el GAD Municipal 	<p><i>Se busca mantener el convenio internacional puesto que ha permitido las exportaciones hacia Italia y es un factor muy importante para el emprendimiento de artesanías de sombrero de paja toquilla y también se pretende fortalecer y mantener el convenio con dicha institución con el fin de mantener beneficios.</i></p>	<p><i>Motivar a los miembros de la cooperativa “Padre Rafael González” a que se sientan identificados y apoderados con el emprendimiento y lo importante que son los productos que ofertan y junto con el programa de capacitación pueda brindar una excelente atención al turista.</i></p>

Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

6.3 Foda ponderado

Tabla 15 Foda Ponderado

FODA PONDERADO						
	1	2	3	4	TOTAL	%
F	3	2	1	3	9	23,07692308
O	3	3	2	3	11	28,20512821
D	3	3	2	3	11	28,20512821
A	3	1	1	3	8	20,51282051
				TOTAL	39	100

Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

6.4 Factor de riesgo optimización

Tabla 16 Factor de riesgo optimización

Factor de Optimización	F+O	51
Factor de Riesgo	D+A	49

Fuente: Adrián Valdez, Erika Criollo

6.5 Matriz de confrontación

Tabla 17 Matriz de confrontación

FORTALEZAS

- F1. Exportación de los productos de paja toquilla a Europa "Italia"
- F2. Convenios con proveedores para minimizar costos
- F3. Cuenta con instalaciones, equipamiento y maquinaria adecuada para la elaboración del sombrero de paja toquilla
- F4. Interés de las tejedoras por capacitarse

OPORTUNIDADES

- O1. Cuenta con el apoyo del GAD municipal
- O2. Disponibilidad de espacio comunitario para realizar capacitaciones
- O3. Ubicación favorable del local comercial cerca de la vía principal E35
- O4. Cuenta con el apoyo financiero de una institución Europea

DEBILIDADES

- D1. Escasos conocimientos sobre atención al cliente
- D2. Falta de conocimiento en ventas
- D3. El plan de capacitación no se ejecute de acuerdo a lo estipulado
- D4. Cierre del emprendimiento

AMENAZAS

- A1. Ruptura de compromisos financieros
- A2. Aumento del pago de arriendo
- A3. Desalojo de la propiedad donde laboran
- A4. Conflictos entre la cooperativa y el GAD Municipal

MATRIZ DE CONFRONTACION		OPORTUNIDADES				Σ	AMENAZAS				Σ	Total
		O1	O2	O3	O4		A1	A2	A3	A4		
FORTALEZAS	F1	1	0	0	10	11	10	0	1	5	16	27
	F2	1	0	0	1	2	5	0	0	5	10	12
	F3	10	0	0	1	11	1	1	1	1	4	15
	F4	10	10	0	5	25	10	5	5	5	25	50
	Σ	22	10	0	17	49	26	6	7	16	55	104
DEBILIDADES	D1	1	1	0	0	2	1	0	0	0	1	3
	D2	1	5	0	5	11	1	0	0	0	1	12
	D3	5	5	0	5	15	0	0	10	5	15	30
	D4	10	0	0	5	15	10	0	10	10	30	45
	Σ	17	11	0	15	43	12	0	20	15	47	90
Total		39	21	0	32		38	6	27	31		

Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

0	Nulo impacto
1	Poco impacto
5	Mediano impacto
10	Alto impacto

FO	49
DO	43
FA	55
DA	47

F+O	49	Factor de Optimización
D+A	47	Factor de riesgo

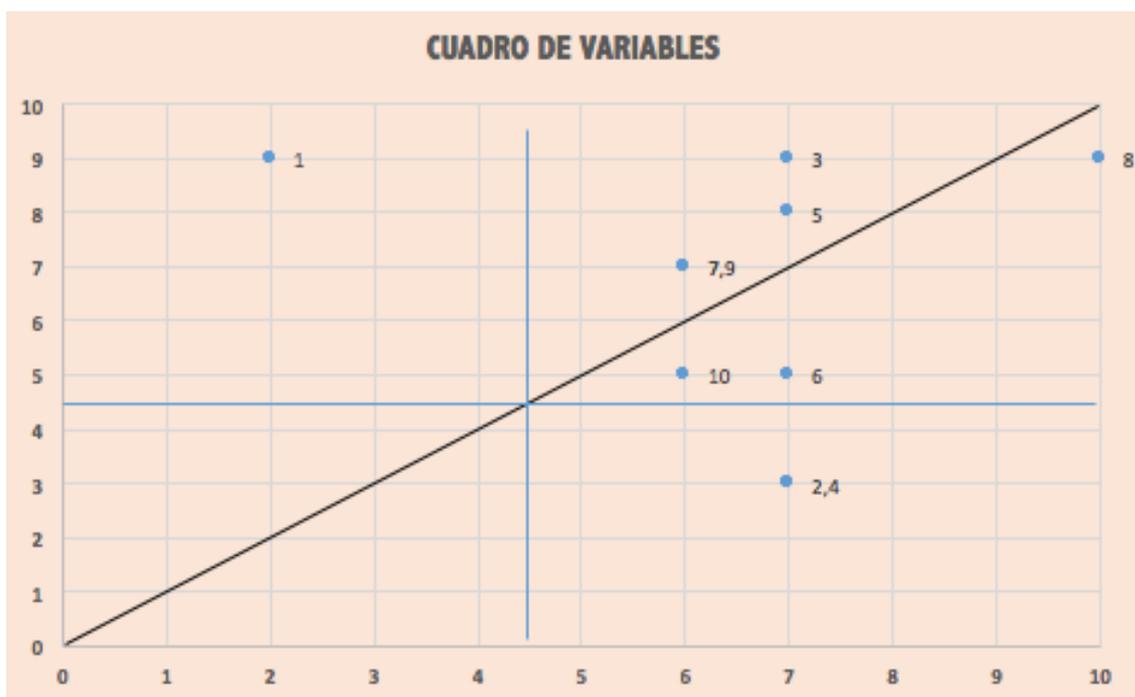
Explicación de la variable de problemas

Tabla 18 Variables de problemas

VARIABLE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL
1. Deficiente organización financiera	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	9
2. Escasa información de exportación	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	3
3. Deficiente estructura organizacional	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	9
4. Limitación en los espacios laborales para el desarrollo de actividades relacionadas a la elaboración del sombrero de paja toquilla	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	3
5. Poca comunicación	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8
6. Escaso conocimientos sobre la atención al cliente	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	5
7. Escasa difusión local de los productos de paja toquilla	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	7
8. Desvalorización de su trabajo	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
9. Desinterés de los jóvenes en aprender la técnica de elaboración del sombrero	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	7
10. Falta inversión en maquinaria o equipamiento para la elaboración del sombrero de paja toquilla	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	5
TOTAL	2	7	7	7	7	7	6	10	6	6	

Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Gráfico 5 Cuadro de variables de problemas



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Se han analizado las variables más relevantes de la problemática obtenidas en el Cantón Biblián las cuales son: la desvalorización de su trabajo, **la atención al cliente**, la escasa información sobre algunos temas en específico, por ello se ha establecido el siguiente objetivo: *Diseñar un programa de capacitación dirigido a las tejedoras de Cooperativa Artesanal “Padre Rafael González” del Cantón Biblián con el fin de fortalecer el emprendimiento turístico.* Para la elaboración de este proyecto se utilizará las siguientes técnicas: revisión bibliográfica y observación con el fin de cumplir los objetivos propuestos, de esta manera se pretende contribuir con la mejora económica y social del emprendimiento de las tejedoras de paja toquilla del Cantón Biblián.

MODULO DE CAPACITACION

UNIDAD I: INTRODUCCIÓN; CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE

¿Porque es importante la capacitación?

La capacitación es un aspecto fundamental en el área laboral, previo a la capacitación se realiza una evaluación de los diferentes problemas que pueden tener los empleados en base a su trabajo, es por eso que uno de los propósitos principales de la capacitación es corregir las falencias según los resultados obtenidos de la evaluación.

Capacitación:

Fundamentalmente, la capacitación es vista como un proceso educativo a corto plazo, el cual emplea unas técnicas especializadas y planificadas por medio del cual el personal de la empresa, obtendrá los conocimientos y las habilidades necesarias, para incrementar su eficacia en el logro de los objetivos que haya planificado la organización para la cual se desempeña. (CONCEPTODEFINICION, 2016)

Definición de capacitación:

La capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. (CONCEPTODEFINICION, 2016)

EL CLIENTE/ LA CLIENTA

Es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer, y que tiende a solicitar y utilizar los servicios brindados por una empresa o persona que ofrece dichos servicios. Los cuatro factores para una buena atención al cliente son:

- **PRESENTACIÓN PERSONAL**
- **SONRISA**
- **AMABILIDAD**
- **EDUCACIÓN**

La atención al/la cliente, la excelencia en el servicio constituye una de las bases fundamentales para el éxito y desarrollo de una empresa en el mercado.

¿Cómo evalúa el cliente/ la clienta tu servicio?

Atención y servicio no son lo mismo, el cliente o la clienta se fija en todos los detalles y reacciona ante ellos. Debes conocer los cinco elementos básicos a valorar para mantener un eficiente control sobre los procesos de atención al cliente. Los elementos básicos a tener en cuenta son:

- **ELEMENTOS TANGIBLES:** Como las instalaciones y el equipo de la empresa, la presentación del personal, los materiales de comunicación y la exhibición de los productos.
- **CUMPLIMIENTO:** Implica desarrollar el servicio prometido oportunamente, es decir, lo que el/la vendedor/a ofrece en palabras lo cumpla con la entrega del producto o servicio.
- **DISPOSICIÓN:** Es ayudar a los/as clientes/as a escoger el producto, proporcionándoles una asesoría para que se sienta satisfechos/as.
- **CUALIDADES DEL PERSONAL:** Los/as vendedores/as deben demostrar que son competentes en su trabajo y capaces de inspirar confianza.
- **EMPATÍA:** Los/as vendedores/as deben conocer al cliente/la clienta, entender sus necesidades y mantener con él/ella una comunicación positiva y permanente.

ATENCIÓN AL CLIENTE: También conocido como “servicio al cliente”, es la forma en que un negocio de cualquier tipo se relaciona con sus clientes. Son todas las actividades relacionadas entre sí, con el objetivo de que el cliente obtenga el producto para su respectivo uso, en el momento y/o en el lugar que lo requiera. (Dirección General de Empleo, 2016)

UNIDAD II: TIPOLOGIAS DE CLIENTES

Para brindar un buen servicio al cliente se tiene que tomar en cuenta que existen varios tipos de clientes ya sea debido a su nacionalidad, cultura, religión entre otros aspectos, estos factores pueden llegar a determinar la personalidad de cada uno de ellos, por ello a continuación identificaremos 6 tipos de clientes, con la finalidad de poder entender cada una de sus necesidades.

EL AUTOSUFICIENTE

¿Quién no tiene un amigo o conocido que siempre crea estar en posesión de la verdad absoluta? Los clientes autosuficientes son aquellos que creen conocer todas las respuestas, son auténticos fans de las discusiones, que alían con un tono sarcástico y agresivo, además de ser el comprador eternamente descontento.



En estos casos, la mejor actitud del vendedor es no tomárselo como algo personal y dejar que él hable, haciéndole preguntas. Él mismo dará la solución y cerrará la compra. (FOROMARKETING, 2016)

EL DISTRAÍDO



Los comerciales se encuentran a menudo con el tipo de cliente que parecen ausentes y que vagan por el establecimiento como si no supieran qué están haciendo allí.

Aunque aparentemente no escuchan, el vendedor tiene que demostrar interés y curiosidad por aquello que necesita. Lo mejor en estos casos es actuar con rapidez y elaborar un único argumento, ya que es poco probable que este tipo de compradores rebatan una idea si se les convence. (FOROMARKETING, 2016)

EL RESERVADO

La verdadera prueba de fuego para la paciencia de un vendedor llega con los clientes reservados y que necesitan mucho tiempo para tomar una decisión. El perfil responde a una persona impasible, muy desconfiada y tímida. Para conquistarle, no sólo hay que ser amable, sino proponer distintas alternativas y repetir los argumentos bajo formas distintas.



Lo más conveniente es seguir su ritmo por lo que nunca hay que impacientarse y, sobre todo, no hay que presionarlo para que decida. (FOROMARKETING, 2016)

EL HABLADOR



Mientras unos tipos de clientes compran, hay otros clientes que sólo miran. Por este motivo, es importante identificarlos rápidamente. El comprador que no pone objeciones de ventas suele ser alguien desinteresado que no quiere comprar. En otros casos, hay gente que está más interesada en hablar de sí mismos que en comprar y son poco dados a la acción.

Hay que atenderlos con simpatía, pero sin distracción e intentando centrar el tema comercial para descubrir si comprará o no. (FOROMARKETING, 2016)

EL INDECISO

Tomar decisiones nunca es fácil, pero hay personas a las que realmente les cuesta hacerlo. Los compradores indecisos son incapaces de decidir por sí mismos. Por este motivo, el comercial nunca debe dejarlo solo. Hay que apoyarlo, confirmar cada decisión por la que se vaya inclinando y no plantearle demasiadas alternativas para que no navegue a la deriva en un mar de dudas.



Es recomendable ser muy rápido tanto en gestos, como en palabras. (FOROMARKETING, 2016)

ACTIVIDADES DE TRABAJO N° 1

1. Unir con una línea el concepto correspondiente

AUTOSUFICIENTE	Interesados en hablar de sí mismos que en comprar.
DISTRAÍDO	Son incapaces de decidir por sí mismos, por éste motivo el vendedor nunca debe dejarlo solo.
RESERVADO	Creen conocer todas las respuestas, son auténticos fans de las discusiones.
HABLADOR	Parecen ausentes y vagan por el establecimiento como si o supiera que están haciendo ahí.
INDECISO	Son personas impasibles, muy desconfiadas y tímidas, requiere de mucha atención.

UNIDAD III: PROCEDIMIENTO PARA UNA BUENA ATENCION AL CLIENTE

PASOS PARA RECIBIR AL CLIENTE

1 Recibir al cliente.

Saludarlo cordialmente y darle la bienvenida



2 Solicitar información de cuales son su necesidad.

Atenderle al cliente dependiendo su necesidad, de igual manera ofrecerle variedad de productos, tomando en cuenta el tipo de cliente.



3 Verificar disponibilidad de productos.

El cliente llega a la tienda para comprar productos de diferentes tamaños, colores, diseños, para esto siempre se debe llevar un inventario diario, y de esta manera tener siempre el producto necesario que requiera el cliente.



4 Informar los precios.

Dependiendo el producto que el cliente escoja o requiera se le debe detallar el precio.



5 Solicitud de datos del cliente.

Solicitar al cliente sus datos personales para realizar la factura.



6 Despedida al cliente.

Se le agradece por la compra, se le desea un buen día, y se le anuncia que estaremos gustosos de servirle en su próxima visita.

Si por alguna razón el cliente no encuentra lo que está buscando se le ofrece una disculpa y de igual manera le agradecemos por su visita.

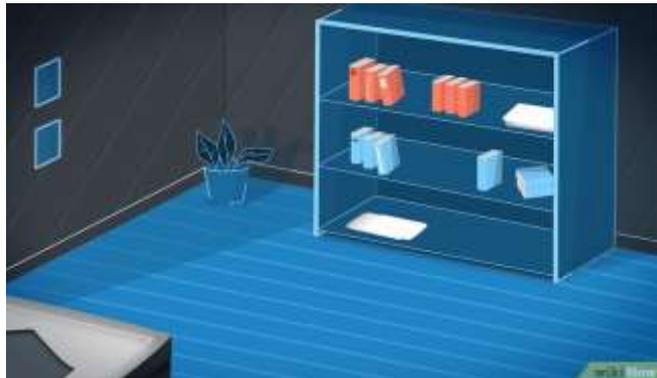


UNIDAD IV: ASPECTOS QUE AYUDAN A BRINDAR UNA MEJOR ATENCIÓN AL CLIENTE

La buena atención al cliente no solo está basada en la atención como tal que se le brinda en el momento que el ingresa al local de compras, sino también en cómo se tiene organizado el taller o local de ventas, para dar una mejor imagen debemos tomar en cuenta algunos aspectos como son: la limpieza del lugar, la organización, comodidad, el uniforme del personal entre otros aspectos.

❖ LIMPIEZA DEL LUGAR DE VENTAS:

Lo primero que se ve cuando se ingresa a un establecimiento es la limpieza del lugar, si un lugar está desordenado, con basura, comida, u otras cosas que no pertenezcan a los productos que se venden en el local, la primera impresión del cliente no va a ser nada buena y esto puede generar una difusión mal intencionada.



Por otro lado si el personal de la empresa que permanece en el local, mantiene el establecimiento con los productos organizados, los exhibidores limpios, un basurero dispuesto para el cliente el mismo que tiene que estar siempre limpio y con una funda de basura al día dependiendo su uso.

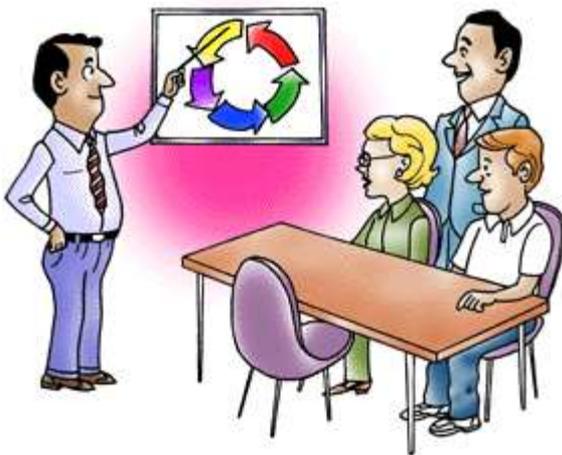
❖ COMODIDAD:



Tomando en cuenta que muchas de las personas que salen a hacer compras o simplemente salen a realizar sus actividades comunes, no van solas, sino con niños, esposos, hermanos, amigos, mamá, papá, etc. Los acompañantes son posibles clientes indirectos y no por que no sean el cliente que va a comprar se le debe tratar mal o no prestar atención, de una u otra manera el acompañante esta observado la maneara que se le atiende a su cliente, y posiblemente puede ser un buen difusor.

La comodidad no simplemente es para los clientes directos sino también para sus acompañantes de este modo el cliente podrá comprar sin presión y con más tiempo, caso contrario el cliente puede retirarse del establecimiento sin comprar el producto porque uno de sus acompañantes no estaba cómodo ya sea porque no tuvo donde sentarse o porque nadie le prestaba atención.

❖ LA ORGANIZACIÓN:



El local de ventas, debe estar bien organizado y limpio para de este modo transmitir con mejor visualización el producto hacia cliente

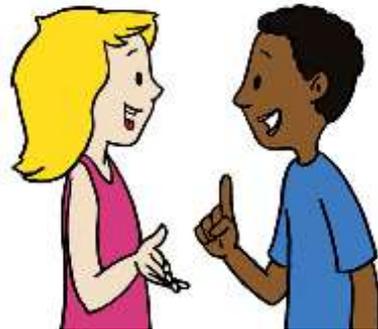
❖ UNIFORME:

El uniforme de los empleados del centro artesanal ayuda a mantener un perfil estético para la empresa, y también permite a los clientes identificar al vendedor para realizar preguntas de la compra que requieren hacer.



❖ TONO DE VOZ

El tono de voz es un aspecto muy importante para poder vender, la voz del vendedor debe ser clara, amable, y usando palabras cordiales, los clientes antes de comprar tiene muchas preguntas, pero nuestro tono de voz no debe cambiar por mas cansado que esté de las preguntas.



❖ TRABAJO EN EQUIPO

Uno de los aspectos más importantes para que una empresa cumpla con sus objetivos es el trabajo en equipo, impulsando la comunicación entre todas las tejedoras de la asociación, de este modo estarán más al tanto de las actividades que se van realizando y de este modo crearan un sentido de pertenecía de trabajo y cumplimiento de funciones dentro de la empresa para el bienestar de cada una de ellas, ya sea económico, laboral y social. Un equipo de trabajo bien organizado motiva la responsabilidad y el compromiso de cada empleado.



ACTIVIDADES DE TRABAJO N° 2

1. Verdadero (V) o Falso (F), encierre en un círculo lo correcto.

- a. Para dar una buena atención al cliente, lo único que importa el aspecto del local.

V **F**

- b. Si hay basura alrededor de nuestro local. ¿Es nuestra responsabilidad limpiarla?

V **F**

- c. ¿Se debe tomar en cuenta solamente a la persona que está por comprar el producto?

V **F**

- d. Los acompañantes del cliente pueden influir en la decisión de adquirir el producto.

V **F**

UNIDAD V: ASPECTOS QUE DEBE CUIDAR:

- **EXPRESIÓN FACIAL:** Para el/la vendedor/a es conveniente conservar la sonrisa, pues demuestra acuerdo y entendimiento con quienes la intercambian.



- **CONTACTO VISUAL:** La mirada puede abrir o cerrar los canales comunicativos. Es una señal de comunicación, mientras que una mirada directa, pero no insistente, ni fija, puede ser un gran apoyo en la situación de comunicación con el/la cliente/a.



- **GESTOS Y MOVIMIENTOS CON EL CUERPO:** De todas las partes del cuerpo las manos son las que más amplían la expresividad del rostro, ya que a veces contribuyen a esclarecer en mensaje verbal poco claro.

Lo positivo:

Las manos abiertas denotan aceptación.

Lo negativo:

Las manos cerradas indican rechazo nerviosismo.

Los brazos cruzados pueden indicar superioridad y/o indiferencia.



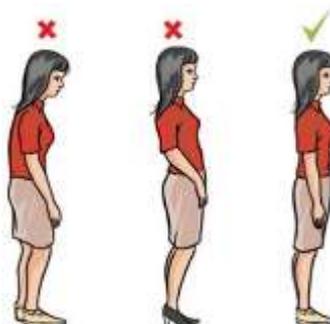
- **POSTURA CORPORAL:** Refleja actitudes sobre uno mismo y su relación con los/as demás.

Lo positivo:

Estar de pie cuando se recibe a una persona indica buena disposición.

Lo negativo:

Estar de perfil o de espaldas indica rechazo.



UNIDAD VI: QUEJAS Y SUGERENCIAS
¿COMO ACTUAR CON LOS RECLAMOS DE TUS CLIENTES/AS?
DEBEMOS TRATAR LOS RECLAMOS APLICANDO LOS
SIGUIENTES PASOS:

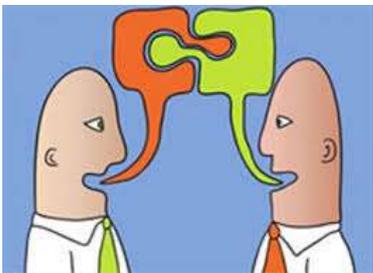
1. Escuchar atentamente

Dejar que el/la cliente/a exponga su punto de vista y los motivos que le inducen a quejarse.



2. Respetar la opinión del/la cliente/a

Anotar en un papel todos los datos aportados por el/la cliente/a (en caso de ser necesario), mostrando interés por sus opiniones.



3. Comprometerse

Si los reclamos tienen solución, comprometerse con el/la cliente/a indicándoles forma y fecha en que se solucionara el problema.



Lo más importante es
NO buscar excusa.

Conclusión

En base a los estudios realizados se llegó a la conclusión de elaborar un módulo que contenga dinámicas e ilustraciones así de esta manera se pretende que visualmente puedan tener un mejor aprendizaje.

CAPÍTULO 4. EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

Introducción

En este capítulo se presenta la ejecución del programa de capacitación, donde se encuentra el oficio dirigido a la presidenta de la cooperativa artesanal, el cronograma de actividades, presupuesto invertido en la capacitación y mediante imágenes se demuestra la organización del evento realizado, contando con la participación del alcalde de la cantón Biblián el economista Guillermo Espinoza, y la asociación de tejedoras artesanales del cantón Biblián.

Oficio dirigido a la presidenta de cooperativa Padre Rafael González para llevar a cabo el programa de capacitación.

Ilustración 28 Oficio

Cuenca, 20 de noviembre de 2018

Sra. Fanny Tapia
Presidenta
Cooperativa Artesanal Padre Rafael González

Ciudad:

Estimada Sra. Fanny Tapia presidenta de la Cooperativa Artesanal Padre Rafael González, por medio del presente tenemos a bien solicitarle el centro de Acopio, lugar de encuentro de las artesanas, para el día jueves 22 de noviembre de 2018 en el horario de 09:00 – 13:00 con el fin de realizar la Capacitación de atención al cliente.

Razón por la cual esperamos contar con su autorización para llevar a cabo la capacitación antes mencionada. Sin más por el momento, propicio la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

 Erika Criollo <i>Estudiante de la Universidad del Azuay</i>	 Adrián Valdez <i>Estudiante de la Universidad del Azuay</i>
--	--


Fanny Tapia
Presidenta de la Cooperativa Padre Rafael González

Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Cronograma de actividades

Tabla 19 Cronograma de actividades

Hora: Inicio-Fin	Actividad
08:45 am – 09:00 am	Concentración de las tejedoras
09:00 am – 09:15 am	Bienvenida
09:15am 09:40 am	Dinámica de apertura
09:40 am – 10:15 am	Unidad 1; Introducción sobre capacitación y atención al cliente
10:15 am – 10:45 am	Unidad 2; Tipología de clientes
10:45 am – 11:00 am	Refrigerio
11:00 am – 11:45 pm	Unidad 3: procedimiento para una buena atención al cliente
11:45 am – 12:15 pm	Dinámica sobre atención al cliente
12:15 pm – 12:45 pm	Unidad 4: Aspectos que ayudan a brindar una mejor atención al cliente
12:45 pm – 13:00 pm	Unidad 5: Aspectos que se deben cuidar
13:00 pm – 13:15 pm	Unidad 6: Quejas y sugerencias
13:20 pm – 14:00 pm	Almuerzo
14:00 pm – 14:10 pm	Tomar asistencia
14:10 pm – 14:20 pm	Despedida y entrega de uniforme para las tejedoras

Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

El programa de capacitación sobre atención al cliente dirigida a las tejedoras de paja toquilla en la parroquia de Biblián, fue realizado en el centro de acopio Padre Rafael González, el día 29 de noviembre del 2018. El evento se llevó a cabo a partir de las 9:00 am con la concentración de las tejedoras, después se dio paso al siguiente punto que es la bienvenida y el agradecimiento por la colaboración antes brindada para llevar a cabo el proyecto.

Ilustración 29 Organización del centro de acopio



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Ilustración 30 Concentración de las tejedoras



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Ilustración 31 Apertura de la capacitación



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

A las 9:15am se presentó la unidad 1: capacitación sobre atención al cliente.

Antes de iniciar con la capacitación se realizó una dinámica de apertura la cual se conformó por 7 grupos de 10 personas, la dinámica consistía en que cada grupo elegiría a un representante para que tome el rol de vendedor y un colaborador nuestro asumiría el rol de cliente este caso lo tomo el Ing. Carlos Riera. Además, se ambientó el lugar lo más exacto posible con el fin de simular a la tienda artesanal y a más de ello se entregó a cada grupo el material necesario para poder brindar una buena atención al cliente como: un mostrador, espejos, tarjetas de presentación, y los sombreros. Todo esto se realizó con el objetivo de integrar a todos los participantes y analizar cuáles son los defectos al momento de atender a un cliente.

Después de haber realizado la dinámica se trató la unidad la cual abarca temas como: la importancia de una capacitación, concepto de capacitación, concepto de cliente y la definición de la atención al cliente.

Ilustración 32 Dinámica de integración



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Ilustración 33 Revisión de material didáctico



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

A las 10:15 am se dictó la unidad 2: tipología de clientes el cual se ha analizado 5 tipos de clientes específicamente los cuales son: el autosuficiente, el distraído, el reservado el hablador y el indeciso. Para escoger estos tipos de cliente se basó en el método de observación y el criterio personal. En base a la dinámica anterior, el colaborador Ing.

Carlos Riera tomó el papel de cada tipología de cliente y cada grupo de trabajo identificó a qué tipología pertenece.

Ilustración 34 Explicación de tipos de clientes



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

A continuación se brindó un refrigerio con el fin de crear un espacio de descanso para las tejedoras.

A las 11:00 am se impartió la unidad 3: procedimiento para una buena atención al cliente, en punto los participantes relataron las experiencias que han tenido en el transcurso de la tienda artesanal donde venden los productos que elaboran, siguiendo el modulo se determinaron seis pasos importantes para una buena atención al cliente como; **recibir al cliente**, este punto es muy importante debido a que una buena atención inicial dará la confianza para que el cliente sienta confort y seguridad para comprar el producto, **solicitar información sobre el producto que desea**, si sabemos que producto desea el cliente podremos ayudarlo a tomar una decisión en su compra, sin olvidar de analizar el tipo de cliente que es, **verificar disponibilidad del producto**, si tomamos en cuenta la disponibilidad de los productos mediante un inventario diario que se lleve en la empresa podremos ofrecer los productos sin temor a equivocarnos y dar un dato erróneo, **información de la tarifa**, cuando al cliente le interesa un producto quiere saber su precio esto ya dependerá de la empresa, ellos son los que ponen el precio y determinan si son precios fijos o negociables, **solicitud de datos del cliente**, en toda empresa se debe llevar la parte contable, de este modo todos los movimientos

tendrán una seguridad legal, para esto se solicita datos y se realiza la factura de la compra, **despedida del cliente**, muy independientemente si el cliente compra o no el producto se debe brindar una despedida cortés y amable para determinar una buena atención al cliente.

Ilustración 35 Explicación de cómo recibir a un cliente



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

La unidad 4: Aspectos que ayudan a brindar una mejor atención al cliente empezó a las 12:15 am en esta unidad se trataron a profundidad temas relacionados como la importancia de tener el lugar de trabajo limpio, de igual manera como generar comodidad a los clientes al momento de decidir que comprar. Otros temas puntuales importantes fueron el uso de un uniforme debido a que es un distintivo entre una persona normal y un vendedor, a más de ello trato el tema sobre el tono de voz adecuado, ya que es un elemento clave al realizar la venta. Y finalmente se abarcaron los temas de organización y trabajo en equipo dichos temas juegan un rol fundamental dentro de cualquier negocio ya que son la base para el éxito o fracaso del emprendimiento.

Ilustración 36 Tejedoras participando



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

A las 12:45 pm se dio paso a la unidad 5: Aspectos que se deben cuidar al momento de realizar una venta, se trataron aspectos personales como: la expresión facial, el contacto visual, la gesticulación y los movimientos del cuerpo y finalmente la postura corporal estos elementos juntos generan al cliente tranquilidad y confianza para adquirir un producto.

Ilustración 37 Tejedoras resolviendo actividades



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

A las 13:00 pm se brindó el último tema a tratar, la unidad 6: Quejas y sugerencias, este tema se impartió puesto que en un negocio es vital conocer cuáles son las falencias y deficiencias al momento de realizar una venta y es más importante aún saber cuáles son las expectativas de los clientes para poder tomar medidas necesarias y corregir dichas falencias a tiempo.

Ilustración 38 Tejedoras resolviendo tareas



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

A las 13:20 pm se brindó el almuerzo a todos los participantes de la capacitación.

Ilustración 39 Tejedoras almorzando



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

A continuación a las 14:00 se tomó lista de asistencia para poder brindarle un certificado a cada participante a la capacitación atención al cliente.

Como último punto a las 14:10pm se realizó el cierre de la capacitación dando unas palabras de despedida y agradecimiento, de la misma manera se obsequió 4 chalecos que les servirá de uniforme para sus actividades laborales en la Tienda Artesanal Bibilak.

Ilustración 40 Entrega de chalecos



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Ilustración 41 Señora Fanny Tapia junto con los expositores



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Ilustración 42 Alcalde Economista Guillermo Espinoza junto con los expositores



Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Presupuesto

En la siguiente tabla se encuentra detallado los gastos invertidos en el programa de la capacitación.

Tabla 20 Presupuesto

Detalles	Cantidad	P. Unitario	P. Total
Chalecos	4	16,00	64,00
Lápices	73	0,11	8,03
Impresiones módulo	70	0,20	14,00
Refrigerio	135	0,15	20,25
Decoración (flores)	2	10,00	20,00
Decoración (mantel)	24	2,75	66,00
Almuerzos	70	1,70	119,00
Transporte	2	20,00	40,00
Material didáctico	160	1,00	160,00
TOTAL			511,28

Elaborado por: Adrián Valdez, Erika Criollo

Conclusión:

Después de haber ejecutado la capacitación se llegó a la conclusión que las tejedoras tuvieron gran interés en formar parte de la capacitación para poder brindar una buena atención al cliente, su manera entusiasta al ser partícipes de la capacitación demostró lo antes mencionado.

CONCLUSIÓN FINAL

La Cooperativa Padre Rafael González está compuesta por un grupo de mujeres artesanas dedicadas a la elaboración de sombreros de paja toquilla, en la actualidad su organización es buena, referente a su administración y producción, sin embargo en la etapa de comercialización existen falencias, las cuales han sido tratadas a través de la capacitación dada en el presente proyecto.

La capacitación se basó principalmente en Atención al Cliente, siguiendo una metodología de observación, realizando visitas de campo, en los cuales se determinaron las falencias en dicho tema, en su tienda artesanal Bibilak.

La capacitación se llevó de una manera ordenada y sistemática, aplicando un módulo de aprendizaje con ilustraciones y dinámicas, hechas específicamente para las socias de la cooperativa, obteniendo una buena acogida, contando con su participación y colaboración.

En conclusión los temas tratados en la capacitación fueron necesarios y a su vez, los conocimientos fueron transmitidos, puesto en el mismo módulo existían evaluaciones constantes, las cuales tuvieron respuestas positivas en su mayoría.

RECOMENDACIONES

Se recomienda mantener una capacitación constante, puesto que el mercado es cambiante y podrían mejorar su producción aplicando nuevos conocimientos y tecnología.

Realizar capacitaciones específicas sobre el tema de “Relaciones Humanas”, para mejorar el trabajo en equipo y de ésta manera optimizar el ambiente laboral.

Realizar un seguimiento trimestral para constatar las falencias que se podrían presentar con las artesanas y así poder planificar futuras capacitaciones, mediante convenios universitarios.

Bibliografía

- (Junio de 23 de 2017). Obtenido de gamelearn: <https://www.gamelearn.com/las-4-grandes-diferencias-entre-capacitacion-y-desarrollo/>
- Castro, D. M. (2017). *PAJA TOQUILLA, EL DISEÑO COMO HERRAMIENTA PARA EL SECTOR ARTESANAL*. Universidad del Azuay, Cuenca.
- CONCEPTODEFINICION. (18 de SEPTIEMBRE de 2016). *CONCEPTODEFINICION. EC*. Recuperado el 2016, de <http://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- Dessler, G. (2009).
- Dirección General de Empleo. (2016). *ATENCIÓN AL CLIENTE: FUNCIONES-RESPONSABILIDADES-CONDICIONES DE TRABAJO*. Paraguay: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.
- Drucker, P. (2010).
- Ecuador, A. N. (2008). *Contitución de la Republica del Ecuador de 2008*. Riobamba.
- ECUADOR, G. D. (2017). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo.
- EcuRed. (26 de Octubre de 2018). *EcuRed*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Provincia_de_Ca%C3%B1ar
- El sombrero de paja toquilla, P. C. (8 de 08 de 2014). *MINISTERIO DE TURISMO*. Recuperado el 25 de 06 de 2018, de MINISTERIO DE TURISMO: <https://www.turismo.gob.ec/el-sombrero-de-paja-toquilla-patrimonio-cultural-inmaterial-de-la-humanidad/>
- *emprendepyme*. (2016). Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/los-pasos-del-proceso-de-capacitacion.html>
- FOROMARKETING. (03 de MAYO de 2016). *FOROMARKETING* . Recuperado el 03 de MAYO de 2016, de FMK: <https://www.foromarketing.com/tipos-de-clientes-y-sus-caracteristicas/>
- *Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Biblián*. (2012). Obtenido de <https://www.biblian.gob.ec/biblian/index.php/como-llegar/historia>
- *Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Biblián*. (2014). Obtenido de <http://gadbiblián.gob.ec/>

- Guerrero, J. (2015). Programa de Capacitación en Inteligencia Emocional con Técnicas Cognitivo-conductuales para los Directivos de Educación . *Programa de Capacitación en Inteligencia Emocional con Técnicas Cognitivo-conductuales para los Directivos de Educación* . Mérida, Venezuela.
- Real Academia de la Lengua Española. (s.f.). *Real Academia de la Lengua Española*. Obtenido de Real Academia de la Lengua Española.
- RODRIGUEZ. (2017).
- Turismo, M. d. (05 de 12 de 2012). *Sombrero de Paja Toquilla*. Quito: Av. Gran Colombia N11-165 y Gral. Pedro Briceño Edificio “La Licuadora”. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/sombrero-de-paja-toquilla-es-patrimonio-cultural-inmaterial-de-la-humanidad/>

Anexos

Anexo 1 Factura de los módulos de capacitación

ORDEN DE TRABAJO		
FECHA	28 / 11 / 2018	
NOMBRE		
TEMA	Copias BN	
N° DE COPIAS	Centro de Copiado Criseb R.U.C.: 0104879622001	
DETALLE	Dir: Francisco Mostoso y Jacinto Flores Tel: 099 564 0125	
		VALOR, 13,90
		ABONO
ANILLADO		SALDO
EMPASTADO		
COLOR	FECHA DE ENTREGA	
CORREO: criseb2020@gmail.com		

Anexo 2 Factura de insumos

COMISARIATO ECONOMICO

COMISARIATO ECONOMICO COMIECON
R.U.C: 0190370348001
Dir. Matriz :
EDUARDO ARIAS S/M Y ROBERTO CRESPO
Telefono : 074093559

F A C T U R A

NRD. 001-051-000378847
NUMERO AUTORIZACION
2711201801019037034800120010510003788470
010510116
FECHA Y HORA DE AUTORIZACION
2018-11-27T16:37:08-05:00
AMBIENTE: PRODUCCION
EMISION : NORMAL
CLAVE DE ACCESO
2711201801019037034800120010510003788470
010510116

CUENCA ,27/11/2018 Horas 16:37:55
Cliente: CRIOLLO CRIOLLO ERIKA SILVANA

CI/Ruc : 0105256630 Tlf: 4054624
Direcc : BACOS

Cant.	Producto	P.U.	Valor
1.00	ARROBA ARROZ PRE	14.50	14.50
1.00	ACEI FABRIL FAV	1.03	1.03
1.00	AZUCAR 2K SAN CA	1.71	1.71
1.00	CAFE PYM BUENDIA	7.12	7.12
1.00	SAL CRISAL 1K	0.49	0.49

Subtotal 12X : 7.12
Subtotal 0X : 17.73
Descuento : 0.00
I.V.A. 12 X : 0.85
Valor Total : 25.70

FORMA DE PAGO :
COMISARIATO ECONOMICO
SIN LITI. ESTABLEC. CENA FINANCIERO

DESPACHADO
OBLIGADO CLEVAR CONTABILIDAD : SI

Anexo 3 Lista de asistencia

Evento:	Capacitación		
Tema:	Atención al cliente		
Objetivo:	Capacitar a las tejedoras de la Cooperativa Padre Rafael González		
Expositores:	Criollo Erika, Valdez Adrián		
Lugar:	Centro de Acopio de la Cooperativa Padre Rafael González		
Fecha:	29 de noviembre de 2018	Hora inicial	09:00 am

LISTA DE ASISTENCIA

Item	Nombre completo	Cedula	Firma
1	Acevedo Fior ✓		<i>[Firma]</i>
2	Acevedo Miguel ✓		<i>[Firma]</i>
3	Arévalo Rosario ✓		<i>[Firma]</i>
4	Calle Luis ✓		
5	Calle Zoila ✓		
6	Carabajo Rosa ✓		<i>[Firma]</i>
7	Cadenas Lourdes ✓		<i>[Firma]</i>
8	Chabla María ✓		<i>[Firma]</i>
9	Chimborazo Zoila ✓		<i>[Firma]</i>
10	Dutan María Angeles ✓		<i>[Firma]</i>
11	Espinoza Bertha ✓		<i>[Firma]</i>
12	Espinoza Lucia ✓		<i>[Firma]</i>
13	Gómez Blanca ✓		
14	Gómez Delia ✓		<i>[Firma]</i>
15	Gómez Livia ✓		<i>[Firma]</i>
16	Gualpa Dolores ✓		<i>[Firma]</i>
17	Gualpa Rosa ✓		<i>[Firma]</i>
18	Guamán Lema Dolores ✓		<i>[Firma]</i>
19	Guamán Manuela ✓		<i>[Firma]</i>
20	Guamán María Petrona ✓		<i>[Firma]</i>
21	Guamán Palaguachi Carmen ✓		
22	Guamán Pilcorema Dolores ✓		
23	Guamán Zhinin Carmen ✓		<i>[Firma]</i>
24	Jerez Angelita ✓		<i>[Firma]</i>
25	Lema Carmen Beatriz ✓		<i>[Firma]</i>
26	Lema Dutan Narcisa ✓		<i>[Firma]</i>
27	Lema Ermelinda ✓		<i>[Firma]</i>
28	Lema Lema Margarita ✓		<i>[Firma]</i>

29	Lema María Isabel		
30	Lema María Natividad	✓	María Natividad Lema
31	Lema Martha	✓	Martha Lema
32	Lema Pillcorema Elvira	✓	Elvira Pillcorema
33	Lema Sara María	✓	Sara Pillcorema Elvira
34	Lema Zhinin Angeles	✓	María Pinguillo de Lema
35	Loja María	X	
36	Lozano Carmen	X	
37	Martínez Eva	✓	Eva Martínez
38	Martínez Inés	✓	Inés Martínez
39	Minchala Diana	✓	
40	Minchala Flor	✓	María Stella Minchala
41	Minchala María	✓	María Minchala
42	Morocho Teresa	✓	María Teresa Morocho
43	Naranjo Carmen	✓	Carmen Naranjo
44	Pesantez Verónica	✓	Blanca y Susana
45	Pillcorema Lema María Virginia	✓	
46	Pillcorema Paguay Virginia	✓	Virginia Pillcorema
47	Pinguil Edelina	✓	Edelina Pinguil
48	Pinguil Manuela	✓	Manuela Pinguil
49	Pinguil Nohemi	✓	Nohemi Pinguil
50	Quintuña Elsa	✓	Elsa Quintuña
51	Quintuña Margarita	X	
52	Rivera Dora	✓	Dora Rivera
53	Sanango Dolores	✓	Dolores Sanango
54	Santacruz María	✓	María Santacruz
55	Sarmiento Gloria	✓	Gloria Sarmiento
56	Siguencia María	X	
57	Suquilema Zoraida	✓	Zoraida Suquilema
58	Tapia Fanny	✓	Fanny Tapia
59	Zhinin Oliva	✓	Oliva Zhinin
60	Zhumi Ana	✓	Ana Zhumi

Observaciones: Dalila Coronel Ortiz
 Guaman Lema María Eloisa
 Guaman Velasco María Petrona
 Aquilisa Uquicota Maco
 Gladys Rocío Vicario Ortiz

María Guaman
 María Rivera
 [Signature]

030039108-3

Anexo 4 Chalecos

