



**PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DEL ECUADOR**

---

**SEDE ESMERALDAS**

## **DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS**

Tema:

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS  
DE ALIMENTACIÓN Y LIMPIEZA LA SAZÓN DEL CAMPO “ASAZCAMP”,  
EN EL CANTÓN ESMERALDAS**

Tesis de grado previo a la obtención del título de  
Magister en Administración de Empresas  
Mención en Planeación

**Línea de investigación: Análisis para mejoramiento de procesos de  
capacitación**

Autor: Ing. VERÓNICA JUDITH SOTAMBA ROMERO

Asesora: Mgt. ROXANA BENITES CAÑIZARES

Esmeraldas – Ecuador

Agosto 2016

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MENCIÓN PLANEACIÓN.

## TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Tema:

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN Y LIMPIEZA LA SAZÓN DEL CAMPO “ASAZCAMP”, EN EL CANTÓN ESMERALDAS**

**Autor:** ING.VERÓNICA JUDITH SOTAMBA ROMERO

Mgt. Roxana Benites Cañizares

**DIRECTORA DE TESIS** f.....

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez

**LECTORA 1** f.....

Mgt. José Luis Vergara Torres

**LECTOR 2** f.....

Mgt. Mercedes Sarrade Peláez

**COORDINADORA DE POSTGRADO** f.....

Mgt. Maritza Demera Mejía

**SECRETARIA GENERAL PUCESE** f.....

Esmeraldas – Ecuador

2016

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, Verónica Judith Sotamba Romero, portador de la cédula de ciudadanía No. 030194460-9 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de MÁSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MENCIÓN PLANEACIÓN son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Ing. Verónica Judith Sotamba Romero  
CC: 030194460-9

## **CERTIFICACIÓN**

Yo, Roxana Benites Cañizares, en calidad de Directora de Tesis, cuyo título es **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN Y LIMPIEZA LA SAZÓN DEL CAMPO “ASAZCAMP”, EN EL CANTÓN ESMERALDAS**

Certifico que las directrices realizadas sobre la Tesis referida, han sido incorporadas al documento final, por lo que autorizo su presentación ante los lectores correspondientes.

**DIRECTORA DE TESIS**

Mgt. ROXANA BENITES CAÑIZARES

## DEDICATORIA

Si pudiera dedicar este tema a una sola persona, sería imposible ya que, en el camino de la vida, donde he llegado hasta hoy, he encontrado aquellos que hacen que las cosas pasen, aquellos que miran pasar las cosas y aquellas personas que se preguntan, ¿qué pasó?; todas las personas han influenciado directa e indirectamente en el camino que uno recorre, aunque crea en que todo está escrito. Estoy convencida que soy ese elemento que es parte de un complemento para que las cosas sucedan; por lo tanto, dedico esta tesis a la “abuela” quien cuidó de mi pequeño ser mientras yo cursaba los años de estudio, ese ser maravilloso que solo una mujer puede procrear con la bendición del Todopoderoso, su nombre es Amy Judith mi hija, que en un momento de mi vida me pregunté ¿qué pasó?, ahora ella ve que las cosas pasan.

No me olvido de mis grandes amigos que interfirieron y me apoyaron en esta decisión, de todo corazón también este reconocimiento a mis grandes compañeros Marc y Santy, con un particular, un solo nombre, pero de gran corazón que siempre estuvieron allí generando críticas constructivas durante esta carrera, y por último la dedico a mí misma por ser la protagonista de este objeto de estudio.

## **AGRADECIMIENTO**

Al IECE hoy denominado Instituto de Fomento del Talento Humano, quien con políticas públicas apoyan y crean oportunidades con créditos educativos, para los estudiantes que creemos primero en uno mismo, agradezco a la PUCESE - sede Esmeraldas a todo su cuerpo docente, a mi tutora Mgt. Roxana Benites a mis lectores Mgt. Mercedes Sarrade y Mgt. José Luis Vergara, quienes han guiado el desarrollo de este trabajo, a la Asociación de Servicios de Alimentación y Limpieza la Sazón del Campo "ASAZCAMP", a sus diez socias quienes formaron parte activa en la implementación de este programa de estudio, y se han convencido que la capacitación es una riqueza intangible que luego de haber aprendido no te lo quita nadie, que el retorno de la inversión no siempre se ve reflejada monetariamente, sino en productividad, que se han convencido que existe una gran diferencia entre alguien que adquieren conocimiento ante otra que no se auto prepara, finalmente a las instituciones que contribuyeron y proporcionaron información, como insumo para desarrollar esta tesis.

## Resumen Ejecutivo

El desarrollo de un Programa de capacitación en la Asociación de Servicios de Alimentación y Limpieza Sazón de Campo “Asazcamp”, en el Cantón Esmeraldas, es el resultado de esta tesis.

La investigación se basa en un análisis conceptual sobre la adquisición de conocimientos a través de la capacitación, las tendencias actuales en cuanto a herramienta tecnológica usada en el sector de contratación pública y los conceptos de manipulación de alimentos estandarizados para el consumo, así también los conocimientos de administración y trabajo cooperativo en las asociaciones con miras a ofrecer los mejores servicios de calidad a la niñez.

Se analiza el impacto que tiene la implementación de eventos de capacitación y lo que implica que las socias conozcan y que ese conocimiento se transmita con responsabilidad hacia el servicio que ofrecen en la actualidad, los procesos y costos que implica conocer sobre las herramientas informáticas en el manejo del portal de compras públicas, para este tipo de actores se propone activar a las socias los beneficios de adquirir conocimientos mediante las acciones de capacitación, y la generación de sensibilizar a las otras asociaciones que el aprendizaje continuo trae beneficio a largo plazo con responsabilidad y creación de asociaciones tecnificadas mediante el común apoyo conductual y procedimental para la correcta toma de decisiones.

El impacto numérico positivo se genera luego de realizar varios análisis estadísticos por la valoración de los expertos y la fácil apropiación de los conocimientos de un grupo de personas homogéneamente complementadas en un nicho de negocio popular y con empuje de políticas públicas a favor de la nutrición de la niñez en los Centros Integrales del Buen Vivir.

**PALABRAS CLAVE:** externalización, acción de capacitación, programa de capacitación, actores de economía popular y solidaria, evaluación.

## **Abstract**

The development of a training program at the Association of Foodservice and Cleaning “Sazón de Campo” (ASAZCAMP) in the region Esmeraldas, is the result of this thesis.

The research is based on a conceptual analysis of the acquisition of knowledge through training, current trends of technological tools used in the field of public procurement and concepts about handling standardized foods for consumption, as well as the management knowledge and cooperative work in partnerships with a view to providing the best quality services to children.

The impact of the implementation of training events are analyzed and it implies that the partners know the subject and that knowledge is transmitted with responsibility to the service they offer today, the processes and costs involved in knowing about the informatics tools in the management of public purchases portal, for these partners it is proposed to enable the benefits of acquiring knowledge through training activities, and generating awareness among other associations that responsibly continuous learning brings long-term benefit and the creation of technologically advanced associations through the common behavioral and procedural support for the correct decision making.

The positive numerical impact is generated after performing various statistical analyzes by valuation expert and easy appropriation of knowledge of a group of homogeneously complemented people in a niche of popular business and the support of public policies for nutrition of children in the Integrated Centers of Good Living.

**KEYWORDS:** outsourcing, training activity, training program, partners of social and solidary economy, evaluation.

## ÍNDICE

PORTADA.....	i
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD .....	iii
CERTIFICACIÓN .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
Resumen Ejecutivo.....	vii
Abstract .....	viii
ÍNDICE .....	ix
Introducción .....	xiv
Objetivos .....	xvi
Objetivo General.....	xvi
Objetivos específicos .....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Antecedentes del estudio.....	2
1.2. Fundamentación Teórica. ....	7
1.2.1. Las asociaciones y sus antecedentes .....	8
1.2.2. El servicio .....	10
1.2.3. La capacitación .....	11
1.2.4. Competencias .....	12
1.2.5. Andragogía.....	13
1.2.6. Componentes del modelo andragógico.....	14
1.2.7. La detección estratégica de necesidades formativa.....	16
1.2.7.1. Planificación de la Capacitación .....	16
1.2.7.2. Proceso de elaboración de un programa de capacitación .....	17
1.2.7.3. La programación y desarrollo de la Capacitación .....	18

1.2.7.4.    Enfoque de las actividades de formación:.....	18
1.2.8.    Tipos de necesidades.....	20
1.3.    Fundamentación Legal.....	21
CAPÍTULO II.....	25
2.    METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
2.1.    Descripción de los métodos utilizados .....	25
2.2.    Técnicas para la investigación .....	25
2.3.    La información primaria.....	26
2.4.    Población de estudio.....	26
2.4.1.    La entrevista semi estructurada disfrazada .....	27
2.4.2.    Observación de campo .....	28
2.4.3.    Información secundaria.....	28
2.4.4.    Análisis de registro interno.....	28
2.4.5.    Análisis bibliográfico.....	29
2.5.    Lugar de la investigación .....	29
2.6.    Proceso aplicado en el procedimiento de análisis de datos: .....	29
CAPÍTULO III.....	31
3.1.    ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	31
3.1.1.    Factores exógenos.....	31
3.1.2.    Análisis FODA .....	32
3.1.3.    Diagnóstico de los factores externos.....	33
3.1.4.    Diagnóstico de los factores internos .....	34
3.1.5.    Resultado de diagnóstico EFIE .....	35
3.1.6.    Análisis de consumidor de Centros Infantiles del Buen Vivir CIBV .....	36
3.2.    CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	39
CAPITULO IV .....	40
4.    PROPUESTA ALTERNATIVA.....	40
4.1.    Justificación de la propuesta alternativa.....	40

4.2.	Objetivos De La Propuesta Alternativa.....	41
4.2.1.	Objetivo General .....	41
4.2.2.	Objetivos Específicos.....	41
4.3.	Asociación de Servicio de Alimentación y Limpieza .....	41
4.3.1.	Principios vinculados a la economía popular y solidaria:.....	43
4.4.	Ubicación sectorial y física .....	43
4.5.	Determinación de las necesidades de capacitación .....	43
4.6.	Niveles para determinación de la DNC .....	44
4.7.	Factibilidad.....	46
4.7.1.	Técnica .....	46
4.7.2.	Administrativa .....	46
4.7.3.	Financiera.....	46
4.8.	Viabilidad académica .....	47
4.9.	Plan de Trabajo.....	49
4.10.	Validación de la Propuesta .....	50
4.11.	Instructivo de fundamento.....	50
4.11.1.	Planificación micro curricular .....	50
4.11.2.	Ejecución de la capacitación.....	55
4.11.3.	Políticas de Capacitación .....	57
4.11.4.	La evaluación de la capacitación recibida.....	57
4.11.5.	Objetivos de la evaluación de acciones formativas .....	59
4.11.6.	La reacción de la acción formativa .....	59
4.11.7.	Objetivos de Aprendizaje .....	60
4.11.8.	Aplicación o transferencia .....	60
4.12.	IMPACTOS.....	62
4.12.1.	La prueba T.....	63
4.12.2.	Estimación de expertos .....	65
4.12.3.	Análisis de los resultados encontrados.....	69
4.13.	Bibliografía.....	71
5.	ANEXOS .....	76

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Teorías que influyen en la capacitación del ser humano .....	8
Tabla 2: Definición de competencias a través del tiempo .....	12
Tabla 3: Necesidades institucionales que justifican la capacitación .....	17
Tabla 4: Diferentes Tipos de Análisis de Necesidades.....	20
Tabla 5 Universo de grupo estudiado .....	27
Tabla 6: Dimensiones que afectan directa e indirectamente a la asociación	31
Tabla 7: Matriz Fuerzas Externas EFE .....	33
Tabla 8: Matriz ponderada EFI.....	34
Tabla 9: Base de clientes de la asociación .....	38
Tabla 10 Nutrición Infantil .....	38
Tabla 11 Matriz de Objetivos de Capacitación .....	46
Tabla 12: Planificación del Programa de capacitación .....	49
Tabla 13 Temario del Curso de Manipulación e higiene de alimentos .....	50
Tabla 14 Temario de Compras Públicas .....	53
Tabla 15 Temario de Administración de Recursos Humanos y el Trabajo en Equipo .....	54
Tabla 16: Factores y características .....	56
Tabla 17: De la evaluación de los niveles de los eventos de capacitación...58	
Tabla 18: Evaluación pretests/postest .....	64
Tabla 19: Prueba T .....	64
Tabla 20: Método estimación de expertos .....	65
Tabla 21: Resultados de los puntos de mejora con los factores .....	66
Tabla 22 Costos directos e indirectos del curso.....	67
Tabla 23 Beneficio de la capacitación mejoras en tiempo.....	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: El Sistema Económico y Social y Solidario del Ecuador .....	10
Figura 2: Proceso de Datos .....	30
Figura 3: Determinación de los Factores de “ASAZCAMP” .....	32
Figura 4: Instrumentos de valoración para el FODA .....	33
Figura 5: Matriz interna- externa .....	35
Figura 6: Ubicación sectorial y física.....	43
Figura 7: Niveles para determinar la DNC (Detección de la Necesidad de Capacitación).....	44
Figura 8: Evaluación de los niveles de la DNC (Detección de la Necesidad de Capacitación).....	57
Figura 9: Distancia de la transferencia.....	61
Figura 10: Factores que afectan la transferencia .....	62
Figura 11: Indicador métrico .....	63

## **Introducción**

El presente trabajo investigativo plantea desarrollar la implantación de un Programa de Capacitación en la Asociación de Servicios de Alimentación y Limpieza La Sazón del Campo “Asazcamp”, en el Cantón Esmeraldas.

La ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN Y LIMPIEZA LA SAZÓN DEL CAMPO “ASAZCAMP” es una de las asociaciones que fue creada gracias a la iniciativa de la externalización del servicio de alimentación de los Centros Infantiles del Buen Vivir CIBV alineada a las políticas públicas, la cual agrupó a madres con experiencia en preparación de alimentos beneficiarias del bono de desarrollo humano BDH; en primera instancia articuladas al Instituto de Economía Popular y Solidaria IEPS del Cantón Esmeraldas con el propósito de entregar la alimentación a estos centros y mejorar la calidad confiable y por ende sus ingresos familiares, esta que fue creada a los 14 días del mes de septiembre de 2013, mediante su conformación oficial y voluntaria, deseando construir y administrar el funcionamiento de esta asociación de duración indefinida.

El objeto principal de la Asociación es consolidar mecanismos de producción, comercialización de servicios de alimentación, limpieza y otros, para entidades públicas y privadas que coadyuven al desarrollo social, económico y cultural. Actualmente, mantienen una cooperación de servicio de alimentación que, a través de su directiva, han incursionado en la expansión directa de sus servicios a los Centros Infantiles del Buen Vivir - CIBV en el cantón Esmeraldas.

Dada la condición de la demanda del mercado de los servicios de alimentación y demás servicios se ofrecen desayunos y almuerzos escolares y se percibe un potencial de crecimiento para esta asociación.

Esta investigación realiza un diagnóstico de la asociación en su gestión administrativa y manejo de alimentos, analiza las debilidades en cuanto a sus

competencias, sus conocimientos y habilidades que presenta su modelo actual de operatividad y el impacto de capacitación mediante la evaluación de este programa, construyendo las recomendaciones adecuadas para lograr que las acciones de capacitación sean realizadas de forma eficiente y con un enfoque social de crecimiento.

Se plantea una propuesta alternativa de diseño de un programa modular de capacitación y la ejecución del mismo acorde a la necesidad real, contemplando factores macros como apoyar con capacitación al logro de objetivos, aprovechar las oportunidades estratégicas que brinda el entorno que favorecen con acciones formativas, cierre de brechas de competencias de acuerdo a sus labores por lo que se requerirá contar con una información actualizada sobre los conocimientos del personal que conforma la Asociación, finalmente el cumplimiento de directrices emitidas por entes de control y que afectan y benefician directa e indirectamente a estas organizaciones.

Este programa de capacitación se ha implementado como primer piloto considerando que actualmente es necesario en el giro del negocio tales como la manipulación de alimentos, administración de recursos humanos y trabajo en equipo y conocer sobre el portal de compras públicas, herramienta necesaria cuando se trabaja con organismos del gobierno y que los actores de economía popular y solidaria como política pública tienen ciertas favorabilidad dependiendo de la circunscripción donde se lleva a cabo el proceso.

En base a propuesta planteada se desarrolló un instructivo como guía de apropiación y seguimiento a los conocimientos ya aprendidos, donde se establecieron temas generales y específicos que deben conocer, mismos que son de gran interés y resultado de este estudio implementado.

La preocupación principal de una organización al adquirir un servicio intangible (capacitación/entrenamiento) es determinar el rendimiento de la inversión, ya que no siempre se evidencia los frutos a corto plazo,

especialmente cuando el programa de capacitación incluye aprendizaje difícil de cuantificar; por ejemplo, el resultado final podría no reflejar los resultados de enseñar a los individuos a pensar más eficazmente, siendo así que los mejores métodos para evaluar se incluyen:

- Observar a los individuos durante la capacitación, hacerles preguntas y llevar a cabo entrevistas formales después de que finalice el programa.
- Supervisar el desempeño una vez que los participantes han vuelto al trabajo y observar si su desempeño y lograr que incorporen sus nuevos conocimientos.
- Medir la apropiación de los conocimientos e identificar que se ven reflejados en la continua realización, corresponde a obtener retroalimentación por parte de usuarios consumidores.

La investigación se centra en los siguientes objetivos:

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar la situación actual del nivel de conocimiento sobre las tareas que realizan las socias de la Asociación de Servicios de alimentación la Sazón de Campo “ASAZCAMP”

### **Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico Interno y Externo de la Asociación de Servicios de alimentación la Sazón de Campo “ASAZCAMP”
- Identificar las competencias requeridas en la asociación vinculadas las Necesidades de Capacitación (DNC)
- Referir los requerimientos del consumidor a través de la norma técnica de alimentación

## **CAPÍTULO I**

### **1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

En este apartado se exploran los componentes generales que enmarcan la temática de las asociaciones y el grado de conocimiento que tienen, se revisan los antecedentes históricos, cómo se ha desarrollado la capacitación hasta la actualidad y qué está sucediendo en el Ecuador; de igual manera, los aspectos generales y necesarios que se utilizan para detectar la capacitación de acuerdo al giro del negocio, la importancia que tienen al implementar acciones formativas en las asociaciones de los actores de economía popular y solidaria, como se las denomina.

Se analiza el valor agregado en capacitación mediante la implementación y la evaluación. El estudio hace énfasis en los fundamentos y conceptos de aprendizaje constructivista, andragógico, el enfoque social en la implementación de conocimiento y acciones de capacitación en los micros emprendimientos.

Se analiza las mejores prácticas que se aplican en los micros negocios y emprendimientos donde se determina la importancia para lograr competitividad y oportunidad que cambian vidas de sus actores y que forman la base de los procesos.

Adicionalmente, se genera una propuesta alternativa o modelo estratégico de un programa derivado de las necesidades levantadas en el estudio de campo.

En el análisis legal se detalla de forma general leyes, normas, y políticas que las amparan para que crezcan como alternativa de micro emprendimiento, apoyo y el cambio de la matriz productiva

## **1.1. Antecedentes del estudio**

En la antigüedad, la alfabetización era para ciertos sectores sociales y una manera de compartir el conocimiento era mediante la transmisión verbal de cada generación, mediante la supervisión del que más sabía, al aprendiz; de esta forma se entrenaban a familias completas, esto se puede observar en monumentos arquitectónicos, ruinas y pirámides que se levantaron donde se intervinieron varios oficios como: arquitectos, pintores, escultores y carpinteros, Grados (2004).

Con la Revolución Industrial, la capacitación dio un ajuste al incrementarse los objetivos y los métodos, es decir se contrataba gente para que se hiciera una sola actividad, teniendo a su cargo una parte del proceso de fabricación a realizar, y se las entrenaba en solamente en una parte de las actividades y no en todo, esto fue lo que provocó la revolución de los obreros, se sumó a esto el problema de la explotación laboral.

La industrialización los llevó a una gran demanda de mano de obra capacitada, para el manejo de la maquinaria nueva soportando más logro de objetivos y métodos.

Posteriormente en la Primera Guerra Mundial, ya no se los entrenaba en una sola actividad sino en las bélicas, en esta etapa la mujer tuvo un papel muy importante debido a que los hombres y jóvenes de edad productiva partieron a la guerra, y la capacitación se transformó de nuevo, la producción disminuyó ya que existía toque de queda.

Por la década de los 80's, Nacajima (1988) escribió su primer libro denominado TPM "Mantenimiento Total Productivo", desarrolló un programa de formación técnica, que se convirtió en una filosofía del trabajo y que se enfoca en mejorar las habilidades y los conocimientos las empresas. Las compañías Japonesas como Toyota, Panasonic, Honda, Mistubishi entre

otras lo implementaron para lograr el “cero defecto” desde un 25% al 400%, mientras que en América, las empresas como Ford, GM, Motorola, Dupont, Quaker Oats implementar el programa que se encuentra transformado en un proceso los ha llevado a la competitividad de clase mundial desde minimizar el desperdicio hasta un 75% y la productividad en mano de obra alcanzando un 50% desde su adiestramiento e implementación; este proceso de cultura organizacional toma desde uno a cuatro años para desarrollarse.

Actualmente, las acciones formativas son la respuesta a necesidades que tienen las organizaciones en contar con personal calificado y que sean productivos, que constituye un desarrollo personal y profesional y por ende rinda beneficios a la empresa, la capacitación es una rentabilidad a largo plazo.

“Los seres humanos están preparados para aprender de manera flexible y ser agentes activos en la adquisición del conocimiento y habilidades, la mayoría de lo que las personas aprenden fuera de la instrucción formal” Rodríguez (1985) (p.16).

Grumdoman (2002) considera la “Capacitación como estrategia de fortalecimiento” se basa en la experiencia de sus miembros, por lo tanto, el conocimiento se desarrolla y se crea en los sitios de labor que, a su vez, son compartidos y generan nuevas tendencias de continuar mejorando.

Mientras Kalman (2008), en su aportación acerca de los beneficios de programas de formación, enfatiza que el adquirir conocimiento crea civilización, democratiza e ilustra, lo que a su vez les permitirá “aspirar a una nueva vida, mientras que la vagancia y avaricia aguardan en la ignorancia” (p. 21).

Saracho (2005), ha señalado que la planificación de la capacitación se refiere al “trabajo futuro” (p.89) y lleva a la mejora en cuanto a la transición del conocimiento. Dentro de este contexto de la planificación cabe mencionar que

el ente pensante es el encargado que llevará a la empresa a poseer una identidad propia, establecer hasta dónde quiere llegar, cuál es su meta principal, sus objetivos, políticas, estrategias y valores con las que va a laborar para alcanzar el éxito, además de saber cómo actuar en momentos de crisis.

El beneficio de adquirir conocimientos cambia la idiosincrasia y la forma de pensar de las personas y a su vez se comprueba que las ventajas para la sociedad, donde se desarrolla el ser humano ya sea de forma personal o en comunidad tienen un efecto multiplicador.

Existen varios proyectos que buscan fortalecer las competencias de los emprendedores, uno de ellos el de Organización de Naciones Unidas (2013) llevó a cabo el proyecto que tenía como objetivo “Fortalecer la capacidad técnica institucional para la planificación, establecimiento y manejo sostenible de sistemas silvopastoriles, en la nación de Honduras”, como resultado y alcance de este programa donde capacitaron a 52 técnicos y crearon más de 60 plataformas modelos de ganadería sostenible, entre otras de las actividades más importantes es que tuvo un aporte significativo en lo social y económico, la capacitación se la enfocó también como alternativa para reducir la inseguridad alimentaria, la pobreza rural y el desempleo.

En un documental acerca de los micro emprendedores y sus necesidades de formación especificado por los investigadores Suarez & Otorrino (2011), de la Universidad Nacional de Mar del Plata, se señala que si se llega a fomentar la capacitación en adultos, se genera un impacto en cuanto a sus conocimientos y sobre todo el interés por el trabajo se incrementa desde un enfoque inter disciplinario; las ofertas de capacitación deben ir acorde a su género y necesidad según la función que desarrollan. Esto también se atribuye a que las personas adultas adoptarán las capacitaciones para mejorar y estar a la vanguardia de los procesos y ser más competitivos.

Mientras que para Leibowincz (2011), en un libro denominado “Guía metodológica orientada a las MIPYMES” propone el uso de las Tecnología de

la información y la comunicación TIC's, para fomentar el desarrollo, así contribuye a la incorporación tecnológica, que luego de un aprendizaje colectivo genera mayor pro actividad de sus empleados y productividad en el trabajo que se desenvuelven.

Para el articulista Frigo (2014) existen hoy en día seis tendencias de la capacitación, en primer lugar, a identificando que las empresas con éxito no se basan en personas brillantes, sino en equipos de trabajo bien adiestrados, por lo tanto, no es suficiente "mandar a hacer un curso" a dos o tres personas. En general hace falta reentrenar a equipos completos, sobre todo cuando se habla del equipo directivo de la empresa.

En segundo lugar, estas mismas empresas buscan aumentar la cultura general de sus gerentes. Buscan lograr que sus gerentes mejoren la forma de hacer su trabajo cotidiano, y para esto no se requiera que las personas aprendan. Por lo que asegura que, en tercer lugar, se fijan prioridades estrictas de capacitación no solo en lo referente a los temas abordados, sino también en a quien se entrena.

Se invierten más recursos en capacitar a la gente que afecta los procesos principales del negocio, siendo así que la capacitación tiene un lugar cada vez más importante en el presupuesto de la organización, considerándose que, en países avanzados, los presupuestos de capacitación aumentan un tres a cinco por ciento por año, estando este factor en cuarto lugar. Y, finalmente, está cayendo en desuso el modelo tradicional de entrenador. Hasta hace poco el entrenamiento era dirigido por un instructor que enseñaba a los participantes. Ahora, en cambio, los instructores eficaces se han transformado en facilitadores del aprendizaje, y ya no enseñan sino asisten a mejorar su desempeño en el trabajo.

El proyecto más reciente aprobado por la SENPLADES, sostuvo un análisis de viabilidad técnica, económica y social donde concluye que en la actualidad no existe un servicio de capacitación con las características que la

Subsecretaría de Desarrollo Infantil requiere para cumplir con el objetivo del proyecto a través de una modalidad de capacitación acorde a las características de los/as participantes, por lo que decidió conformar la “Gerencia estratégica de Mejoramiento del Talento Humano, de los servicios de desarrollo Infantil Integral”; para dicha ejecución del proyecto se requirió contratar los servicios de capacitación con una operadora pública con experiencia en modalidad *B-learning*, que contó con administradores de plataforma, tutores virtuales y capacidad operativa a nivel nacional.

El proyecto tuvo un alcance nacional hacia 7,000 educadoras/es de Centros Integrales del Buen Vivir (CIBV) y CNH, coordinadoras CIBV y Técnicos nacionales de Desarrollo Infantil del MIES ubicados en los 40 distritos a nivel nacional, SECAP (2004).

La capacitación como modalidad de formación complementaria se ha desarrollado acorde a las necesidades de ciudadanos y operadoras públicas y privadas, que se han encargado de garantizar la generación de conocimientos a ciertos grupos de estudio.

En el año 2012, la empresa pública TERMOESMERALDAS EP, como proyecto de compensación social, en coordinación con el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional – SECAP, desarrolló programas de capacitación que beneficiaron a más de 500 personas de la ciudad de Esmeraldas aledañas a la refinería, en su primera etapa Centro Operativo Esmeraldas (2012).

Este programa trajo consigo muchos beneficios para los participantes, varios de ellos fueron seleccionados/as para formar parte en los paros de planta, otros cubrieron sus brechas en cuanto a perfil profesional y varios de ellos han logrado cambiar de estilo de vida actual ya que al capacitarse consiguieron o afinaron algunas competencias en temas como informática, técnicas básicas de enfermería, soldadura, electricidad, no cabe duda el interés de las personas al continuar buscando capacitación, sin embargo no siempre lo hacen guiados por un objetivo o meta sino por instinto de superación.

## **1.2. Fundamentación Teórica.**

Con la presente investigación se llena aquel vacío sobre el valor y la importancia de la capacitación adecuada para el recurso humano que forma una asociación, la cual proporciona el conocimiento, desarrolla las destrezas, habilidades y a su vez se logran cambios actitudinales y conductuales del recurso humano, la acción de capacitación es una inversión a corto y mediano plazo considerando que sin el factor humano ningún proyecto de emprendimiento asociativo podría llevarse a cabo, y por ende generar empleo con el afán de dignificar el estilo de vida de quienes lo conforman.

El diseño y la implementación de un programa de capacitación en el sistema asociativo tiene varios objetivos tales como mejorar las competencias de los miembros de la organización, mejorar la capacitación actual sentando bases para el futuro del negocio, permitiendo capacitar de acuerdo a sus necesidades; la capacitación debe ser realizada siguiendo un procedimiento adecuado en su elaboración y realización, por lo tanto, esta investigación permite elaborar los lineamientos de capacitación.

La capacitación se sustenta en un marco teórico que ejerce su predominio por medio de la constitución de propósitos que de acuerdo con los valores y objetivos de la organización, son varias las teorías que influyen sobre los enfoques de la capacitación.

Sin embargo, el desarrollo tecnológico como las capacitaciones online, van dejando rezagada la vigencia de estas teorías, y cada teoría es la actualización de la anterior intentando así acomodarse a las circunstancias y exigencias de este siglo.

**Tabla 1: Teorías que influyen en la capacitación del ser humano**

<b>Teoría Neoclásica</b>	<b>Teoría Conductista</b>	<b>Teoría Sistemática</b>
<b>El propósito de esta teoría es lograr la eficiencia en el desarrollo de la capacitación</b>	Esta proporciona al recurso humano las herramientas necesarias, para su adecuada formación y aprendizaje con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de su capacitación.	Es hacer que el factor humano que posee la organización exteriorice y tome la decisión de capacitarse, no por obligación sino más bien por voluntad propia, formándose adecuadamente para lograr el cumplimiento de sus compromisos dentro de la organización.
<b>Teoría Clásica</b>	<b>Teoría Humanista</b>	<b>Teoría Estructuralista</b>
<b>El propósito de esta es el incremento de los resultados de la capacitación a través de una adecuada planificación y organización.</b>	El objetivo de esta es la generación de nuevas formas y cambios de aprendizaje y comportamiento, para emprender esfuerzos e integrar a grupos de trabajo al recurso humano.	El propósito de esta teoría es la resolución de los problemas que dificultan el desarrollo de la capacitación que impiden lograr los objetivos de la organización, permitiendo instaurar una estructura específica de capacitación.

Nota: Adaptado de Procesos de capacitación, Pag.11, Editorial Mc. Graw Hill, México 2006.

### **1.2.1. Las asociaciones y sus antecedentes**

A fin de identificar y familiarizarse, Velasteguí (2013) define los siguientes segmentos de oferentes identificados como actores de economía como:

El sector cooperativo: comprende el conjunto de organizaciones entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

El sector asociativo: está construido por personas naturales con actividades económicas productivas similares o complementarias, con el objeto de producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios, autoabastecerse de materia prima, insumo, herramientas, tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producto de forma solidaria y auto gestionada bajo los principios de la economía popular y solidaria. Artículo 18.- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016), registra a la Provincia de Esmeraldas con una participación del 2.4 %, por debajo de la Provincia de Cotopaxi, Orellana, Carchi y Morona Santiago.

Las unidades económicas populares: aquellos emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, comerciantes minoristas y talleres artesanales; que realizan actividades de producción, comercialización de bienes y prestación de servicios.

De las formas de organización de la economía popular y solidaria se caracterizan por:

La búsqueda de la satisfacción en común de las necesidades de sus integrantes, especialmente, las básicas de autoempleo y subsistencia.

- a) Su compromiso con la comunidad, el desarrollo territorial y la naturaleza.
- b) No discrimina ni privilegia a ninguno de sus miembros.
- c) La ausencia del fin de lucro en la relación con sus miembros.
- d) La autogestión democrática y participativa, el autocontrol y la responsabilidad.
- e) Prevalece, el trabajo sobre el capital, los intereses colectivos sobre los individuales, las relaciones de reciprocidad y cooperación, sobre el egoísmo y la competencia.

Las formas de organización de la economía popular y solidaria, en sus relaciones sociales y actividad económica, se rigen por los valores de justicia, honestidad, transparencia y responsabilidad social.

El diagrama del Sistema Económico y Social y Solidario del Ecuador, muestra a todos los agentes económicos que representan a cada sector y los que se ubican en sectores mixtos, según la forma de organización y las actividades que lleva a cabo.

**Figura 1: El Sistema Económico y Social y Solidario del Ecuador**



Fuente: adaptado de Boletín de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016).

### 1.2.2. El servicio

Son algunos los medios con los que cuenta una empresa de servicio, para mantener y mejorar la calidad del personal y sus rendimientos, seleccionarlo y capacitarlo, para obtener un grupo homogéneo, asegurar una apariencia uniforme; el recurso humano de una organización puede considerarse como un factor de competencia en el mercado de servicios. Sin duda Lovoleck (2004), indica que capacitación en el servicio es como una actividad que tiende a desarrollar un cambio positivo en los conocimientos de los empleados

y que sirvan para informar sobre las políticas de la empresa, además de preparar a las personas en su puesto, motivar, evaluar en el desempeño.

Mientras que Beckwith (1998) la empresa de servicios puede considerarse como un sistema de dos partes:

- Una parte visible para el cliente conformado por el personal de contacto, el ambiente y la parte del sistema administrativo y la otra es,
- La invisible para el cliente formando un todo.

### **1.2.3. La capacitación**

Según la Real Academia Española se deriva de capacitar que a su vez significa hacer a alguien apto, habilitado para algo.

La capacitación se constituyó como una fórmula para controlar los secretos de los diferentes oficios, más que un hecho educativo.

La “Teoría y práctica de la dirección socialista” de varios estudios e investigadores al referirse a la capacitación el término capacitación corresponde al siguiente apartado, mismo que aún tiene plena vigencia, donde refiere a elevar constantemente el nivel de calificación, desempeñar mejor las posibilidades de sus funciones actuales y se preparen para ocupar responsabilidades superiores futuras Carnota (1987).

Otro autor lo determina cree que, sobresale el cambio de actitud:

“La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, y actitudes del colaborador, las necesidades que las organizaciones tienden a incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas” (Chiavenato, 1993, p.17).

Entonces el aprendizaje es el fenómeno que surge dentro de una persona día a día como resultado de los esfuerzos de sus acciones para perfeccionar las competencias laborales.

#### 1.2.4. Competencias

Para conocer y adaptar en este modelo de estudio, sobresalen los siguientes autores, quienes desde los años 90's hasta el 2010, han integrado varias actuaciones.

**Tabla 2: Definición de competencias a través del tiempo**

<b>Año</b>	<b>Autor</b>	<b>Definición</b>
<b>1992</b>	Kane	<b>Grado de utilización de los conocimientos, las habilidades y el buen juicio asociados a la profesión, en todas la situaciones que se pueden confrontar en el ejercicio de la práctica profesional.</b>
<b>1998</b>	Stephenson y Yorke	<b>Integración de conocimientos, habilidades, cualidades personales y comprensión utilizadas adecuadamente y efectivamente tanto en contextos familiares como en circunstancias nuevas y cambiantes</b>
<b>2001</b>	Weinert	<b>Habilidad respecto a un dominio básico pero, sobre todo, implica regulación, monitorización y capacidad de iniciativa en el uso y desarrollo de dicha habilidad.</b>
<b>2002</b>	Roe	<b>Habilidad aprendida para llevar a cabo una tarea, deber o rol adecuadamente. Tiene dos elementos distintitos: está relacionada con el trabajo específico en un contexto particular e integra diferentes tipos de conocimientos, habilidades y actitudes. Se adquiere mediante el learning-by-doing. A diferencia de los conocimientos, habilidades y actitudes, no se pueden evaluar independientemente. También hay que distinguir las competencias de rasgos de personalidad, que son características más estables del individuo</b>
<b>2004</b>	Perrenoud	<b>Aptitud para enfrentar eficazmente una familia de situaciones análogas, movilizandoo a conciencia y de manera a la vez rápida, pertinente y creativa, múltiples recursos cognitivos: saberes, capacidades, micro-competencias, informaciones, valores, actitudes,</b>

		<b>esquemas de percepción, de evaluación y de razonamiento.</b>
<b>2007</b>	Collis	<b>Integración de conocimientos, habilidades y actitudes de forma que nos capacita para actuar de manera efectiva y eficiente.</b>
<b>2008</b>	Prieto	<b>Ser capaz, estar capacitado o ser diestro en algo. Las competencias tienden a transmitir el significado de lo que la persona es capaz de o es competente para ejecutar, el grado de preparación, suficiencia o responsabilidad para ciertas tareas.</b>
<b>2010</b>	Tobón	<b>Actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas con idoneidad y compromiso ético, movilizando los diferentes saberes: ser, hacer y conocer</b>

Nota: Adaptado de "Definición de competencias" por: Universidad Politécnica de Cartagena, 2012. <http://www.ugr.es/~recfpro/rev162COL5.pdf>

Para la Secretaría de Educación (2008) la competencia es la combinación integrada de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que permite el logro del desempeño eficiente, autónomo, flexible y responsable del individuo en situaciones específicas en un contexto dado.

Mientras que para Alles (2009) en "Preguntas para las competencias", define a las competencias como las características de la personalidad, es decir capacidad de hacer las cosas de una determinada manera, que en un puesto requiere, de esta forma se forman los indicadores que permiten la medición de las competencias.

### **1.2.5. Andragogía**

El acto andragógico es la expresión más desarrollada y completa del concepto de aprendizaje voluntario, ya que se puede interactuar con autonomía, para adquirir conocimientos, el objeto de estudio de la andrología es el adulto, es decir las personas a partir de los dieciocho (18) años de edad.

La metodología del aprendizaje del adulto, se fundamenta en una serie de actividades orientadas por el facilitador, con métodos de participación y criterio

horizontal conociendo sus experiencias en el manejo de la información que les permite aprender con efectividad nuevos conocimientos de manera auto dirigido.

El aprendizaje en el estudiante adulto consiste en procesar información variada, para lo cual organiza, clasifica, y generaliza de forma efectiva es decir aprende por comprensión, lo cual quiere decir que primero entiende y después memoriza Cabrera (2003).

#### **1.2.6. Componentes del modelo andragógico**

Para Cano (2011) existen tres componentes. El participante adulto: principal y primer recurso del aprendizaje, apoyándose en sus conocimientos y experiencias anteriores, donde el participante descubre sus talentos y capacidades.

El andragogo es la persona reconocida como competente ya sea en el campo de aprendizaje y como se puede realizar cumplen roles como: consultor, facilitador, transmisor de información, agente de cambio, tutor etc.

El grupo: son los participantes reunidos a su voluntad propia para aprender, de manera que cada uno de ellos se convierte en un agente de aprendizaje.

El medio ambiente: el inmediato, creado para realizar el aprendizaje. El organismo educativo que facilita los recursos, los servicios humanos y materiales. Y el último medio comprende todas las instituciones.

Por lo tanto, al conseguir éstas competencias se presentan deseos intelectuales. Esto da a conocer que las motivaciones son una clase de determinantes del comportamiento humano, desde esta teoría por el hecho de ser seres humanos hoy en día los paradigmas sobre las cosas que poseen no siempre son materiales sino también intelectuales, como los describe Maslow en su libro "Teoría de la motivación humana", reconoce que las personas son

motivadas por el deseo de lograr o mantenerse en las condiciones en las que haya satisfecho todas las necesidades básicas, y las cataloga en cinco grupos: fisiológicas, de seguridad, de amor, de estima (y autoestima) y de autorrealización” Maslow (1969).

La capacitación como modalidad de formación complementaria se ha desarrollado acorde a las necesidades de ciudadanos y operadoras tanto públicas y privadas que se han encargado de garantizar la generación de conocimientos a ciertos grupos de estudio.

Se destacan contribuciones contemporáneas y especializadas que abarcan áreas de las ciencias de la conducta, citado por Steiner (1985), en su libro y que recoge contextos como el de Gantt, ingeniero mecánico llamado padre de la gestión y que se lo conocía por sus “métodos gráficos para la descripción de planes y un mejor control administrativo, quien destacó la importancia del tiempo y el costo al planear y controlar el trabajo” (Pág. 149), Este antecedente comprende a un enfoque global sobre la planificación que desde sus inicios ha conseguido grandes beneficios en la sociedad.

La Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, (2004) mejor conocida por sus siglas en inglés USAID, contempla varios enfoques de microempresa, sin embargo, la más utilizada es la que se refiere a ingresos familiares y a la vez el propósito de todo negocio de generar ingreso, por lo tanto, define que:

“Microempresa es un negocio personal o familiar en el área de comercio, producción, o servicios que tiene menos de diez empleados, el cual es poseído y operado por una persona individual, una familia, o un grupo de personas individuales de ingresos relativamente bajos, cuyo propietario ejerce un criterio independiente sobre productos, mercados y precios y además constituye una importante fuente de ingresos para el hogar” (p. 4).

Según los autores Solíz & Escobar (2008) conforme el contexto metodológico que para lograr una transformación de actitudes y prácticas de quienes participen de la capacitación es necesario llevar un equilibrio y estrecha coordinación en tres procesos:

- Reflexión sobre la vida cotidiana particular partiendo desde su experiencia, esto en cuanto a la labor que realiza.
- Abstracción sobre otras experiencias concretas o técnicas es decir cuál de las habilidades que tiene una persona las desarrolla en función a su ocupación.
- Aprobación de conceptos, métodos y herramientas de administración empresarial. Así es vital que los participantes formen una sinergia aplicada a la realidad.

### **1.2.7. La detección estratégica de necesidades formativa**

De acuerdo a Gaines & Robinson (2008), los profesionales que conducen una detección de necesidades, deben identificar los requerimientos de capacitación y, en general, los problemas de desempeño, en términos de una jerarquía de necesidades.

#### **1.2.7.1. Planificación de la Capacitación**

Chiavenato (1998) señala que la planeación es una función administrativa, que determina anticipadamente cuales son los objetivos que deben hacerse para alcanzarlos.

Según Tobey (2005) la detección estratégica de necesidades de formación Determinación de las Necesidades de Capacitación con sus siglas DNC, es un proceso sistemático para la determinación de los objetivos organizacionales que pueden ser alcanzados con acciones formativas.

La DNC se planifica y se lleva a cabo de acuerdo a una secuencia durante un periodo de tiempo, y durante este periodo se recolectan datos, con el uso de técnicas y métodos para luego ser analizados, las conclusiones se obtienen

al final de un análisis y generalmente se genera un plan organizacional para un periodo determinado.

Necesidades organizacionales: la DNC se enfoca en las necesidades de la organización y no siempre en las necesidades individuales o de grupo. El referente para determinar si una acción de capacitación es oportuna son las necesidades objetivas de una empresa. Tobey (2005), sugiere que las necesidades institucionales que pueden ser satisfechas con capacitación son:

**Tabla 3: Necesidades institucionales que justifican la capacitación**

Necesidades institucionales	Descripción
1. Justificar objetivos y estrategias	La capacitación como parte integrante de los planes de acción orientados a lograr objetivos y estrategias
2. Aprovechar oportunidades	La capacitación es un actividad necesaria para que la institución se beneficie de situaciones estratégicas que se presentan durante el camino
3. Cerrar desigualdades de desempeño	La capacitación es la respuesta para cerrar discrepancias de desempeño que tiene su origen en una falta de conocimiento o habilidades del personal implicado
4. Cumplir con normas y regulaciones	La capacitación es necesaria para lograr la aplicación de políticas o normas impuestas por agencias gubernamentales, casa matriz o iniciativas estratégicas que contemplan la capacitación

Nota: adaptado de “Necesidades de capacitación”

### **1.2.7.2. Proceso de elaboración de un programa de capacitación**

El programa de capacitación es muy importante en una asociación y/o empresa, al igual que su duración la cual puede ser en horas, días, meses o años de igual forma la modalidad si es presencial o virtual.

- Del tamaño de la organización.
- De las facilidades y recursos para el desarrollo del programa.
- De lo que se quiere enseñar específicamente.

### **1.2.7.3. La programación y desarrollo de la Capacitación**

Rodríguez (2006) indica que a vez hecho la detección de necesidades de capacitación, sigue la elección y prescripción de los medios de capacitación para cubrir las necesidades percibidas. Una vez que se ha efectuado la determinación de las necesidades se procede a su programación.

La programación de la capacitación esta sistematizada y fundamentada sobre los siguientes aspectos, que deben ser analizados durante la programación de la capacitación, los cuales según Rodríguez (2006) son:

- 1) ¿Cuál es la necesidad?
- 2) ¿Dónde fue señalada por primera vez?
- 3) ¿Ocurre en otra área o en otro sector?
- 4) ¿Cuál es su causa?
- 5) ¿Es parte de una necesidad mayor?
- 6) ¿Cómo resolverla, por separado o combinada con o tras?
- 7) ¿Se necesita alguna indicación inicial antes de resolverla?
- 8) ¿La necesidad es inmediata?
- 9) ¿Cuál es su prioridad con respecto a las demás?
- 10) ¿La necesidad es permanente o temporal?
- 11) ¿Cuál es el tiempo disponible para la capacitación?
- 12) ¿Cómo se va a ejecutar la capacitación?
- 13) ¿Cuál es el costo probable de la capacitación?
- 14) ¿Cómo se va a evaluar la capacitación?
- 15) ¿Cómo se va a dar seguimiento a la capacitación?

### **1.2.7.4. Enfoque de las actividades de formación:**

Barbazette (2006) define así la detección de necesidad de capacitación es el “proceso de recolectar información acerca de un requerimiento organizacional articulada o deducida y que se supone puede ser resuelto con capacitación”. La necesidad puede ser un deseo para mejorar el desempeño actual o corregir una deficiencia (p.5)

Para Rodríguez (2006) el siguiente paso es las selecciones y las técnicas y los auxiliares didácticos que van a utilizarse en la Detección de las Necesidades de la Capacitación con el fin de optimizar la formación del recurso humano.

La DNC se diferencia de una detección estratégica convencional de necesidades en su enfoque estratégico. Esto quiere decir que la DNC visualiza a la capacitación como una intervención que tiene el deliberado propósito de: (a) contribuir con el logro de objetivos estratégicos de la organización y (b) impactar de manera positiva los objetivos y prioridades de la organización.

Para lograr estos objetivos la DNC asume algunos supuestos, a saber:

- La capacitación es una inversión y como tal, debe ser adoptada considerando de antemano los beneficios que generará.
- La capacitación es un medio, no un fin, los procesos de formación no se justifican en sí mismos ya que el objetivo no es capacitar a la gente porque “sí”, la capacitación es un camino no es el único ni necesariamente el más importante, para lograr algo más.
- El fin de la capacitación es mejorar el desempeño del personal y de la organización, esta premisa es particularmente importante en organizaciones cuya misión no es la enseñanza ni la formación (por ejemplo, una institución educativa). El fin de la capacitación no es desarrollar los conocimientos y habilidades del personal en realidad, esto es un escalón intermedio para lograr la mejora del desempeño.
- La capacitación es una herramienta más entre otras: la perspectiva actual Biech (2005); Piskurich (2002); Mager (1999) y Berbrezette (2006) ven a la capacitación como una herramienta, entre otras, para mejorar el desempeño de personas, procesos y organizaciones. Se enfatiza de manera especial, que la capacitación es la mejor intervención cuando el análisis de brechas (o análisis del desempeño), determina que la causa raíz

de la brecha es una falta de conocimientos o habilidades por parte del personal. Si la causa es otra, por ejemplo falta de recursos, la capacitación no es la mejor intervención. Incluso si la causa es la falta de motivación del personal, las personas no quieren hacer el trabajo, la capacitación no es la respuesta, ya que los problemas motivacionales no se resuelven con capacitación, sino con otro tipo de intervenciones.

### 1.2.8. Tipos de necesidades

Berbrazette (2006) afirma que existen varios tipos de detección de necesidades que dependen de los requerimientos del momento.

Con relación al tema de la capacitación, el mencionado autor distingue los siguientes tipos de detección de necesidades.

**Tabla 4: Diferentes Tipos de Análisis de Necesidades**

Tipo de análisis de		A qué responde el análisis
1.	Por el desempeño o cierre de brechas	¿Originalmente por ausencia de conocimientos, destrezas y habilidades? ¿La solución de la restricción anterior? ¿Capacitar es la solución?
2.	La viabilidad	¿Por qué es necesaria la capacitación? ¿El costo del beneficio garantiza la pertinencia de conocimiento?
3.	Las necesidades versus los deseos	¿Quién necesita? ¿La necesidad es organizacional?
4.	Los propósitos conseguir	¿Qué temas se deben aprender?
5.	La tareas y las responsabilidades	¿Cómo se distribuyen los trabajos?

Fuente: Barbazette (2006)

Para Stahl (2002), se debe suministrar las siguientes informaciones, para que el programa de capacitación para este existe siete preguntas que se

deben hacerse antes de diseñar un plan de capacitación, tales como: ¿Porqué/para qué? es decir el objetivo de implementar que se espera lograr, de las necesidades y cómo se desarrollan en las actividades. ¿Quiénes? Se refiere al grupo meta, y se pregunta cuáles son sus expectativas, la edad, a que género corresponden, sus experiencias en cuanto al tema que adoptarán, existirá una persona experta que guie el foro. ¿Cuándo? Se refiere a fechas, tiempo y horario, será factible hacerlos, cuantos días serán apropiados, para anticipar serán necesarios enviar invitación. ¿Dónde? El sitio apropiado que brinde condiciones para el desarrollo. En cuanto a contenidos será necesario saber ¿Qué? Quién define los contenidos lógicos para que sean asimilados por los participantes. La otra pregunta que debe responder a la estructura será importante preguntarnos ¿Cómo? Se refiere a las técnicas, que actividades o dinámicas para acompañar el buen aprendizaje para el trabajo en equipo y por último ¿Con qué? Son los medios de apoyo.

Hoy en día, tienen mucha acogida los entornos virtuales acompañados de tecnología para un aprendizaje de doble vía. A simple vista este proceso cronológico será una herramienta de gran apoyo conservando su esencia y sobre todo generando un valor agregado acorde a las tendencias de enseñanza de la actualidad.

### **1.3. Fundamentación Legal**

La Constitución de la Republica (2008) en el capítulo tercero de los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, sección primera de los adultos mayores artículo 38 en el literal dos "... el Estado ejecutará políticas a fomentar la participación y el trabajo, de las personas adultas mayores en entidades públicas y privadas, para que contribuyan con sus experiencia, y desarrollará programas de capacitación laboral en función de su vocación y aspiraciones" Capítulo Cuatro en su artículo 57 literal uno de los Derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades menciona lo siguiente

“...desarrollar y fortalecer libremente, su identidad, sentido de pertenencia, tradiciones ancestrales y formas de organización social”.

Dentro del capítulo sexto, sección primera de las formas de producción y su gestión en el artículo 319 se reconoce “...diversas formas de organización de la producción, en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales, públicas o privadas, familiares, domesticas autónomas y mixtas”. en lo que refiere a educación el artículo 343 sección primera define que “...el sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje de conocimientos técnicas, saberes, arte y cultura”

El Plan Nacional del Buen Vivir PNBV 2013-2017, en el Objetivo 2. Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión, y la equidad social y territorial, en la diversidad (p,111) para el efecto plantea como una política para alcanzar este objetivo el “Garantizar el desarrollo integral de la primera infancia a niñas y niños menores de cinco años” (p, 127); esto implica el mejoramiento de la calidad de la atención temprana, involucrando a todos los programas de desarrollo infantil que son suministrados por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, los gobiernos autónomos descentralizados, el sector privado y las organizaciones de la sociedad civil.

Asimismo en el objetivo 10 del Plan Nacional del Buen Vivir del Ecuador: “Impulsar la transformación de la matriz productiva” (SENPLADES, 2013). Con la propuesta investigación se busca fortalecer a los pequeños productores de cacao en zonas rurales marginadas y sus asociaciones por su fin principal solidario con los socios.

El artículo 283 de la Constitución cambia el enfoque del sistema económico social de mercado a un sistema económico social y solidario.

El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y

tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios CES (2008).

La Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario (LOEPS), vigente desde mayo del 2011, regulariza las asociaciones. El artículo 18 define las organizaciones asociativas y estipula que las actividades tienen que ser ejecutado de forma solidaria. El artículo 19 de la misma ley indica la estructura interna que la organización requiere; incluye como máxima autoridad un órgano de gobierno, un órgano directivo, un órgano de control interno y un administrador con la representación legal.

Como tercer elemento de este trabajo, como marco de referencia se tienen reglas contables que toda organización está obligada a cumplir.

La Ley de la Economía Popular y Solidaria dentro del interés público declara en su Art. 5 "...es prioridad del estado la promoción y fortalecimiento de la formas de organización de economía popular y solidaria, como mecanismo eficaz para construir el Sistema de Economía Social y Solidaria, aumentar y mejorar las fuentes de trabajo, contribuir al desarrollo económico, a la práctica de la democracia, a la preservación de la identidad, a la equitativa distribución de la riqueza y la inclusión económica y social".

Dentro del capítulo segundo en objeto y ámbito de aplicación Art.7 "...la presente ley tiene por objeto reconocer, fomentar, promover, proteger, regular, acompañar y supervisar la constitución, estructura y funcionamiento de las formas de organización de la economía popular y solidaria; además normar las funciones de las entidades públicas responsables de la aplicación de esta ley". MIES (2016).

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS), tienen como actores específicos y potenciales las entidades ejecutoras para el financiamiento de los proyectos a las organizaciones sociales de base, federaciones, cajas de ahorro y crédito, empresas comunitarias, así como los grupos y redes de asociaciones de productores y consumidores pertenecientes a la Economía Popular y Solidaria.

La Norma Técnica Integral del MIES (2013) artículo 50 capacitación "...está orientada a garantizar acciones permanentes de fortalecimiento de las competencias del personal administrativo y técnico (educadoras, familiares, coordinadoras, técnicos de seguimiento distritales, especialistas zonales entre otras), considerando este como un factor relevante en la mejora de la calidad de la atención a las familias, niños y niñas que participan activamente de la modalidad"

## **CAPÍTULO II**

### **2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Este trabajo de tesis tiene como propósito final el de analizar la necesidad de capacitación y cómo han emprendido el servicio que brindan actualmente, en este caso del adiestramiento la asociación de servicio y alimentación Sazón del campo. El fin es identificar los temas que aprendieron y cuales aplican en la actualidad con el fin incrementar y determinar qué acciones formativas (capacitación) pueden desarrollar de poder determinar áreas y potencializar la mejora en el proceso.

#### **2.1. Descripción de los métodos utilizados**

El estudio de este planteamiento inicia en un análisis basado en los hechos sin que el investigador pueda influir o manipular los factores o variables. Se ubica en el presente, pero no se limita en el simple levantamiento y recolección de datos, sino que se procura la interpretación racional y el análisis objetivo, ya que son los insumos que describen la situación o realidad actual de objeto investigado o puesto a prueba, también llamado como el método de la observación, es el más adecuado.

Por lo anteriormente expuesto indica que este estudio se ha desarrollado a través del método de investigación descriptivo donde no trata de inferir o modificar la realidad actual sino refiere minuciosamente e interpreta lo que es, Leiva (1998).

#### **2.2. Técnicas para la investigación**

La búsqueda de la información y el levantamiento de datos requeridos se emplearon las más importantes

### **2.3. La información primaria**

Para el insumo de esta sección se obtuvo la información de las siguientes fuentes:

**Fuente de Información Primaria.** – para esta información se utilizará la técnica de la observación directa, y la entrevista estructurada disfrazada para tomar datos directos de las involucradas en el estudio, para esto se considera a las siguientes personas.

- Srta. Sohanny Katherine Caicedo Vernaza Presidenta de la Asociación de Servicios de alimentación la Sazón de Campo “ASAZCAMP”
- 10 mujeres asociadas, con nivel de escolaridad bachillerato aprobado, con edades que oscilan de entre 25 y 42 años de edad.
- Ing. Mauricio Rubén Constantini Pacheco Técnico Encargado Provincial de Esmeraldas de IEPS

**Fuente de Información Secundaria.**- compuesta por la colección que hacen referencia al tema y que facilitará a mejorar las fuentes primarias para este contexto se considera lo siguiente:

- Norma Técnica de MIES
- Libros respecto a implementar programas de capacitación continua
- Artículos
- Tesis, monografías

### **2.4. Población de estudio**

El presente estudio se llevará a cabo en la Asociación de Servicios de alimentación y servicios la Sazón de Campo “ASAZCAMP” ubicada en Azuay y Francisco Mejía Villa de la Parroquia Simón Plata Torres del Cantón Esmeraldas. Esta unidad de negocio se encuentra integrada por 10 personas incluyendo la directiva conformada por 3 personas, de género femenino, con nivel de escolaridad, superior inconcluso, bachillerato aprobado, básica y ninguna, con edades que oscilan de entre 25 y 42 años de edad, con experiencia en preparación de alimentos.

**Tabla 5 Universo de grupo estudiado**

<b>Miembros de la asociación</b>	<b>Formación</b>	<b>Cargo</b>
Sohanny Caicedo Vernaza	Superior inconclusa	Presidenta
Ninfa Peralta Ferrin	Superior inconclusa	Secretaria
Sulay Caicedo Piñeiro	Cursando superior	Tesorera
Rogelia Caicedo Caicedo	Básica	Cocinera
Rosa Cotera Caicedo	Básica	Cocinera
Zoila Caicedo Jama	Bachillerato	Ayudante de cocina
Zoila Caicedo Nazareno	Ninguna	Ayudante de limpieza
Fanny Caicedo de León	Básica	Ayudante de limpieza
Doris Piñeiro Mina	Básica	Servicio de alimentos
Alexandra Coteró Caicedo	Básica	Servicio de alimentos

La gestión de realiza el IEPS para fomentar a las actoras de la economía popular y solidaria, ha permitido acciones de inclusión en Ecuador se registran 42.779 familias, de ellas 19.545 son lideradas por jefas de hogar lo que significa el 52% del total de dirigentes, lo que significa una equidad de género rompiendo los paradigmas que antes lo hacían como un rol secundario.

#### **2.4.1. La entrevista semi estructurada disfrazada**

A fin de adquirir una percepción real de los procesos que actualmente se desarrollan en el trabajo y el servicio que brindan hacia los Centros Infantil del Buen Vivir (CIBV), consistió en un diálogo el entrevistador (investigador) y el investigado (Presidenta de la asociación), persona con experiencia, en el giro específico del negocio y las capacitaciones cuyas opiniones y criterios interesaron para la investigación, se aplicó la entrevista semi estructurada disfrazada, ya que la población o universo es pequeño y manejable. Se ha identificado diferentes ciclos y brechas para conducir el medio de entrevista y una vez incorporado otras inquietudes que se han cuestionado a los consultados, durante la conversación.(ver anexo 1)

La entrevista para tomar datos directos de las involucradas en el estudio, para esto se considera a las siguientes personas.

- Srta. Sohanny Katherine Caicedo Vernaza, Presidenta de la Asociación de Servicios de alimentación la Sazón de Campo “ASAZCAMP”
- 10 mujeres asociadas, con nivel de escolaridad bachillerato aprobado, con edades que oscilan de entre 25 y 42 años de edad.
- Ing. Mauricio Rubén Constantini Pacheco, Técnico Encargado Provincial de Esmeralda de IEPS

#### **2.4.2. Observación de campo**

Mediante un listado de siete cuestiones, como una guía para la observación de campo previamente estructurada y planificada y estandarizada ya que todos responden a las mismas preguntas basada en el guion de las entrevistas a profundidad. Se levantó también la situación actual del proceso de formación y procedimientos y/o políticas descritos, esto facilitó la tabulación de los datos obtenidos, y se validó con la observación en campo, el cual identificó los Objetivos estratégicos, brechas, dificultades, planes actuales, expectativa.

La técnica de observación de campo, utilizada como recurso principal de la investigación descriptiva, se recurre a esta debido a que los hechos y fenómenos, derivada de investigación social y educativa. (Ver anexo 2)

#### **2.4.3. Información secundaria**

Para el progreso del estudio, se obtuvo información de fuentes bibliográficas relacionadas con el tema de estudio, investigaciones y estudios relacionados en diferentes idiomas. Adicional a los datos registrados en el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS) de la asociación de servicios de alimentación y limpieza la sazón del Campo “ASAZCAMP”.

#### **2.4.4. Análisis de registro interno**

Como fuente de datos secundarios se recompiló in situ diferentes de cómo se encontraba estructurada la asociación:

- Acta de constitución de la asociación de servicios de alimentación y limpieza la sazón del Campo “ASAZCAMP”

- Registro de apertura de cuenta en Cooperativa de ahorro y Crédito FUDECE
- Certificado de constitución de la Secretaria de Provincial IEPS
- Registro en la Superintendencia de Compañías

#### **2.4.5. Análisis bibliográfico**

Se ha consultado varias fuentes tales como:

- Artículos científicos y estadísticas oficiales
- Consultas a páginas y libros electrónicas
- Normas Técnica del Ministerio de Inclusión Social (MIES)
- Internet

#### **2.5. Lugar de la investigación**

El sitio donde se desarrolló y se instala la operación productiva de la asociación de servicios de alimentación y limpieza la sazón del Campo "ASAZCAMP"

En el Barrio Bellavista Sur de la Parroquia 5 de Agosto, del cantón Esmeraldas, de la Provincia de Esmeraldas.

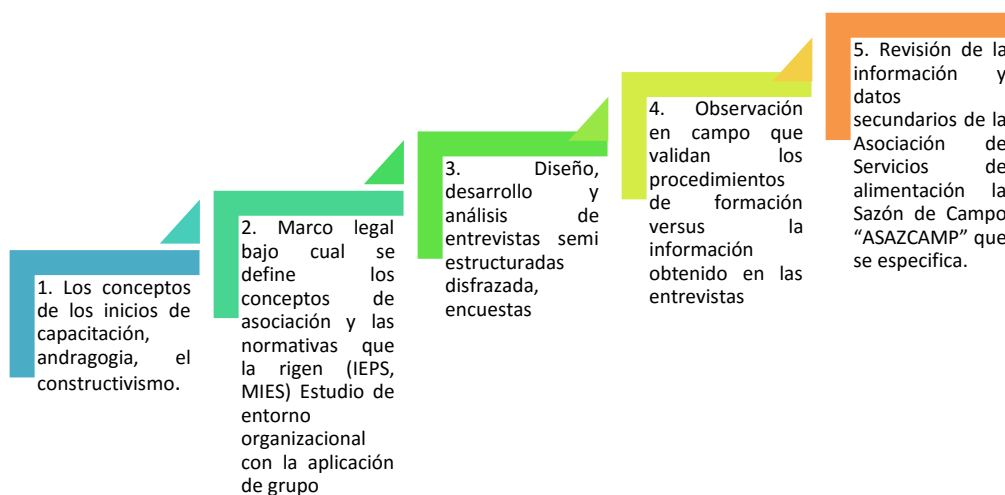
Este sitio es el centro principal donde se elaboran y se empacan los alimentos que producido y se transportan para su posterior entrega en los CIBV.

Este sitio se encuentra a dos cuadras del Colegio Francés.

#### **2.6. Proceso aplicado en el procedimiento de análisis de datos:**

Se aplicó el siguiente proceso para desarrollar la recopilación y análisis de datos primarios y secundarios tales así como como precedentes e insumos anteriores y oficiales e investigación de bibliográfica.

**Figura 2: Proceso de Datos**



Herramienta utilizada de Tic´s utilizada, básicas de software, Word, Excel.

## CAPÍTULO III

### 3.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Conforme a los objetivos del presente plan se obtuvo los siguientes resultados:

Cada tópico se despliega en los siguientes subcapítulos, finalizando con las conclusiones y recomendaciones de este estudio de esta primera parte.

#### 3.1.1. Factores exógenos

Tabla 6: Dimensiones que afectan directa e indirectamente a la asociación

Factores/dimensiones	Alcances
<b>Económico</b>	Permiten generar procesos de intercambio, dentro de la organización tales como: producción, transformación, consumo, el propósito es que estos estén articulados y generen intercambio recíproco, complementarios y más justos.
<b>Político</b>	Relacionado con cambios de políticas públicas, vulnerables al sector social a veces de exclusión, las socias articuladas al IEPS son paradigmas que buscan la transformación de la sociedad, lo que se promueve es que estas políticas generen motivaciones para el Sumak – Kawsay (buen vivir) apoyados en cambios actitudinales.
<b>Ambiental</b>	La sociedad que conforma las asociaciones y que parte de su servicio son elaborados con productos naturales, toman en cuenta que no estamos sobre de ella sino somos parte ella y que la soberanía alimentaria crecerá y se mantendrá si coadyuvamos a convivir y con el derecho de tratarla mejor

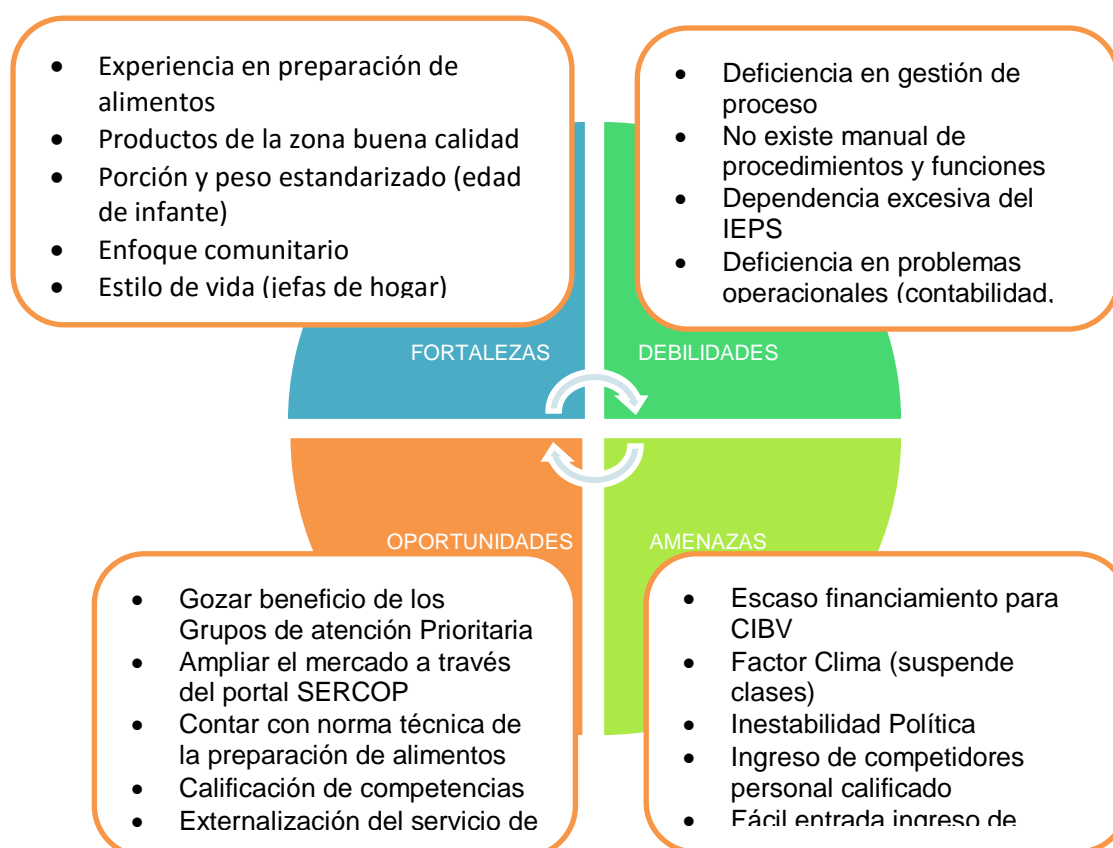
<b>Cultural</b>	Es la integración de sociedad con sus comportamientos culturales propios, que permiten vivir y trabajar de manera digna, es la apropiación misma del patrimonio cultural y que a través de estas articulaciones permiten vivir de mejor manera y cambiar el estilo de vida actual
-----------------	---

### 3.1.2. Análisis FODA

Consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles de organización, permite conocer una perspectiva general de la situación estratégica.

Thompson & Strikland (1998) evalúan que el análisis FODA, determinan que el efecto de una estrategia, que tiene, para lograr un ajuste o equilibrio, en mantener las fortalezas y promover las oportunidades, en contrarrestar las amenazas y minimizar las debilidades.

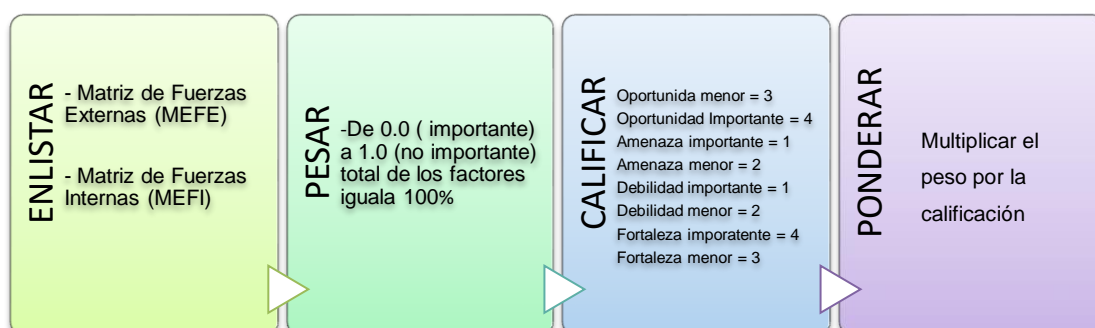
Figura 3: **Determinación de los Factores de “ASAZCAMP”**



Fuente: Asociación de Servicios de Alimentación y Limpieza Sazón del Capo “ASAZCAMP”

Para la valoración de los factores antes mencionados, se sigue el siguiente procedimiento:

Figura 4: Instrumentos de valoración para el FODA



### 3.1.3. Diagnóstico de los factores externos

Con la participación de diez personas, presidenta y las socias de la asociación y con apoyo del Técnicos de IEPS en Esmeraldas personal que labora directa e indirectamente en la preparación de los alimentos se ha identificado mediante una observación directa; la respuesta de esta acción es la base para el diagnóstico mediante la matriz de Fuerzas Externas - EFE, que se presenta en la Figura, las oportunidades y amenazas teniendo lo siguiente.

Tabla 7: Matriz Fuerzas Externas EFE

	Factores Externos Claves de "ASAZCAMP"	Peso (0,1 a 1)	Clasificación	Peso Ponderado
<b>OPORTUNIDADES</b>				
1	Gozar beneficio de los Grupos de Atención Prioritaria (GAP)	8%	3	0,24
2	Ampliar el mercado a través del portal SERCOP	8%	3	0,24
3	Contar con norma técnica de la preparación de alimentos	8%	4	0,32
4	Calificación de competencias	8%	3	0,24
5	Externalización del servicio de alimentación en los CIBV	12%	4	0,48
6	Prioridades por parte de MIES para los infantes	10%	4	0,40
<b>AMENAZAS</b>				
1	Escaso financiamiento para CIBV	11%	1	0,11
2	Factor Clima (suspende clases)	8%	2	0,16
3	Inestabilidad Política	8%	1	0,08
4	Ingreso de competidores personal calificado	8%	1	0,08
5	Fácil entrada ingreso de competidores al portal de SERCOP	11%	1	0,11
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>		<b>2,46</b>

El total ponderado es de 2,46, por debajo de la medía, el esfuerzo por seguir de esta organización, que permita aprovechar las oportunidades externas y aprovechar las oportunidades externas, y evitar las amenazas.

Al observar la puntuación de la ponderación del factor oportunidad siendo de 1.92 en relación a las amenazas externas que es de 0.54, lo cual indica que asociación está sujeta a un medio ambiente externo favorable, las oportunidades y amenazas presentes en el sector, sin duda el apoyo de los organismos públicos apoyen a mejorar en los procesos internos, La estrategia de la empresa aprovechan en forma eficaz las oportunidades existentes y reducir al mínimo los factores potenciales de las amenazas externas. La estrategia de la empresa no aprovecha las oportunidades ni evita las amenazas latentes por falta de capacitación técnica.

### 3.1.4. Diagnóstico de los factores internos

Con información resultante del mismo grupo estudiado se desliga a a diagnosticar mediante la herramienta EFI, que se presenta en la tabla, los factores internos más representativos.

**Tabla 8: Matriz ponderada EFI**

	Factores Internos Claves de "ASAZCAMP"	Peso (0,1 a 1)	Clasificación	Peso Ponderado
<b>FORTALEZAS</b>				
1	Experiencia en preparación de alimentos	9%	4	0,36
2	Productos de la zona buena calidad	6%	4	0,24
3	Porción y peso estandarizado (edad de infante)	7%	4	0,28
4	Enfoque comunitario	6%	3	0,18
5	Estilos de vida (Jefas de hogar)	7%	4	0,28
6	Legalmente constituida	7%	3	0,21
7	Compromiso y seguridad en la entrega del servicio	6%	3	0,18
<b>DEBILIDADES</b>				
1	Deficiencia en gestión de proceso	6%	2	0,12
2	No existe manual de procedimientos y funciones	7%	1	0,07
3	Dependencia excesiva del IEPS	7%	2	0,14
4	Deficiencia en problemas operacionales (contabilidad, compras públicas)	7%	1	0,07
5	Sin objetivos claros	7%	1	0,07
6	Falta de capacitación acorde a la necesidad	9%	1	0,09
7	Formación incompleta de las socias	9%	1	0,09
<b>TOTAL</b>		1		2,38

Es fácil observar que tienen experiencia en el negocios, sin embargo las políticas para competir y convencer el cliente (MIES) hace la calificación de 2,38 que exige conocer o adiestrarse temas de capacitación por lo que se ve

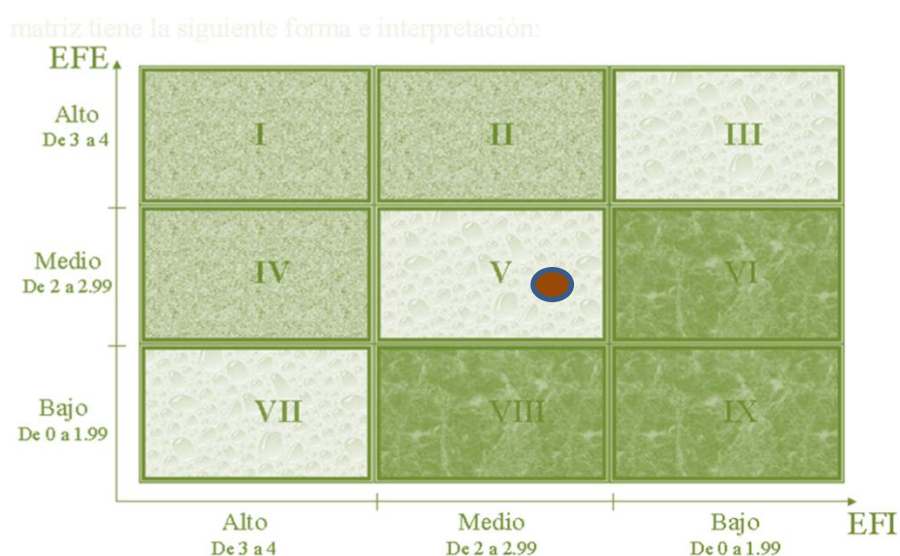
reflejado con un valor mínimo y que afecta a la organización, creando desmotivación de los participantes ya que no tienen mucha experiencia en la administración y el funcionamiento la ausencia de roles descritos en sus funciones trae consigo conflictos y desacuerdo; no contemplan una planificación donde se detalle los objetivos, estrategias ni funciones que deberían tener para el buen funcionamiento y crecimiento hacia el éxito.

### 3.1.5. Resultado de diagnóstico EFIE

En la conjugación de los factores interno - externo se establecen los valores anteriormente analizados para visualizar el punto donde se encuentra la asociación en la actualidad.

El punto de intersección entre el valor del análisis interno y el análisis externo se visualiza el sector donde en la actualidad se encuentra la institución, donde el propósito retener y mantenerse.

**Figura 5: Matriz interna- externa**



Conservar y mantenerse en el mercado, la organización con el apoyo de entes de control y reguladores del servicio que entreguen en la actualidad, generen y desarrollen nuevos productos esto conlleva a diversificación es decir ya no solo entregar las tres o cuatro porciones sino más bien un valor agregado como postre de post venta al final del día permitirá la penetración hacia nuevos nichos de mercados es decir aplicar la estrategia del océano azul.

### **3.1.6. Análisis de consumidor de Centros Infantiles del Buen Vivir CIBV**

Los Centros Infantiles del Buen Vivir constituyen una de las modalidades de servicios ofertados por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, con el propósito de implementar y promover la política pública de desarrollo infantil integral, dentro de estos centros se atiende a niños y niñas entre 12 a 36 meses de edad, en casos especiales se recibe entre los tres y once meses de edad.

Un CIBV tiene la capacidad de mantener hasta 40 niños, operan durante todo el año con un receso de 15 días en épocas de vacaciones en la sierra como en la costa.

El servicio se caracteriza por ser un espacio amplio y abierto a la comunidad, promoviendo la integración y la participación, donde se valora la diversidad y se fomenta la corresponsabilidad entre gobierno, empresas público privada y la sociedad en general MIES (2013)

En la Provincia de Esmeraldas más 518 asociaciones se encuentran registradas dentro del catastro del Servicio de Rentas Internas SRI.

Es decir, la asociación estudiada está dentro de esta estadística que aportan al cambio de la matriz productiva y sus aportes al Estado.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), entidad del Estado Ecuatoriano tiene como objetivo establecer y ejecutar políticas, regulaciones, estrategias, programas y servicios para la atención durante el ciclo de vida, de los sectores más vulnerables. Ahí se fundamentan los programas de cuidado, protección especial, aseguramiento universal, movilidad social e inclusión económica de grupos de atención prioritaria.

Dentro de este amplio objetivo, la Subsecretaría de Desarrollo Infantil Integral tiene la misión de proponer, ejecutar y evaluar las Políticas de Desarrollo infantil integral a través de modalidad de Centros infantiles del Buen Vivir-CIBV, de esta forma nace el proceso de la *externalización del servicio de alimentación* que establece que la preparación de los alimentos se lo realice

fuera del CIBV bajo el cumplimiento de la normativa institucional de la asistencia alimentaria según necesidades nutricionales de las niñas y niños.

Como se lo mencionó al inicio de este estudio, en el año 2013, *“cuando se dictó la externalización del servicio de alimentación de los CIBV’s efectivamente se dio prioridad a las actoras de economía popular y solidaria que brinden dicho servicio, sin embargo esto no es seguro siempre mantenerse con el mismo número de usuarios, ya que al ser proveedoras no siempre cumplen con todos los términos de referencias como: capacitación, basta experiencia, son algunas de las debilidades”* comenta la representante de estos centros a las cuales sirven en la actualidad.

En lo anteriormente expuesto el análisis general identifica la evidencia de cubrir necesidades en conocimientos para mejorar los procedimientos y de esta forma mejorar y mantenerse.

Los comensales reciben una porción óptima, nutritiva y empacada bajo un control de requerimiento de acuerdo a la Norma Técnica integral establecida para los CIBV y son de estricto cumplimiento que garantiza la satisfacción de los usuarios y se encuentra repartida en cuatro comidas diarias:

- Desayuno en la mañana
- Refrigerio a la media mañana
- Almuerzo al medio día
- Refrigerio a la media tarde

La composición de cada alimento garantiza la nutrición de los niños de acuerdo a la edad.

Para la asociación mantenerse cubriendo el mercado sur de los Centro Infantiles del Buen Vivir, con 250 usuarios, es un gran reto de pertinencia hacia la labor que realizan.

**Tabla 9: Base de clientes de la asociación**

No.	Nombre de Centro	Número de comensales	Categoría
1	“Mis pacitos”	35	CIVB
2	“Boquitas de Miel”	35	CIVB
3	“Rayitos de Sol”	35	CIVB
4	“Felicidad Infantil”	35	CIVB
5	“Sonrisita”	35	CIVB
6	“Buen Pasto”	35	CIVB
7	“Esmeraldas 3”	65	Emblemático
8	“Plaza Mazón”	65	Emblemático

Fuente: Base de datos de la “Asazcamp” Ocho Centros Infantiles del Buen Vivir (CIBV), dos de ellos considerados emblemáticos.

**Tabla 10 Nutrición Infantil**

Horario	Comida %	Macronutrientes	
		Nombres	gr.
08h00 - 08h30	Desayuno 20%	Proteína	10
		Grasa	16
		Carbohidrato	38
10h00 - 10h30	Refrigerio 10%	Proteína	5
		Grasa	8
		Carbohidrato	19
12h00 - 13h00	Almuerzo 30%	Proteína	14
		Grasa	24
		Carbohidrato	57
15h00 - 15h30	Refrigerio 10%	Proteína	10
		Grasa	16
		Carbohidrato	38

Fuente Norma Técnica del MIES (2013)

Las condiciones higiénico – sanitarias adecuadas no es solamente un problema de salud, sino también de goce estético: cuando un ambiente está limpio y ordenado esto provoca satisfacción interna y placer a la vista, además, de formación de hábitos, pues los niños y las niñas tenderán a imitar y actuar para mantener ese ambiente en tales condiciones, acostumbrándose a ser limpios y ordenados a su vez.

### **3.2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La organización no cuenta con una cultura organizacional definida, las ampara el IEPS, son proveedoras del estado en la actualidad cubren alrededor de siete centros con más de 250 comensales diarios, para mantenerse y competir necesitan identificar sus funciones, planificar las acciones necesarias para cumplir con los sistemas y políticas de actoras de la economía popular y solidaria.

Las necesidades de capacitación detectadas están en los temas de Higiene y manipulación de alimentos, compras públicas, administración de recursos humanos y trabajo en equipo de acuerdo a la información obtenida el servicio que ASAZCAMP es acorde a las necesidades actuales de sus clientes, sin embargo, es susceptible de mejora.

Se recomienda llevar a cabo un programa de formación enfocada en servicio de alimentación para actoras de economía popular y solidaria, sin dejar de lado los objetivos y metas comunes, activar el programa de capacitación, mediante un plan establecido tomando en cuenta los temas, fechas, horarios siempre buscando la mejora continua de aprendizaje entre las socias y como un acuerdo entre las partes, tomando en cuenta una metodología amigable ya que son estudios para personas adultas.

## **CAPITULO IV**

### **4. PROPUESTA ALTERNATIVA**

IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN Y LIMPIEZA LA SAZÓN DEL CAMPO “ASAZCAMP”, EN EL CANTÓN ESMERALDAS.

#### **4.1. Justificación de la propuesta alternativa**

Su importancia desde el punto de vista social es ventajosa e importante, ya que debido a la práctica antes, durante y después de la capacitación se auto educan, proporcionando un mejor desempeño en el auto empleo. Aunque la asociación se compone de mujeres de bajos recursos económicos están logrando minimizar el desempleo a través de la actividad de negocio, que se asociaron libremente y cumpliendo con el enfoque social de la Economía Popular y Solidaria, con la finalidad de producir, abastecer, comercializar sus productos y servicios, con beneficios que ofrece el estado hoy en día.

La capacitación se justifica teóricamente, identificando a la acción de capacitación como una alternativa de cubrir un vacío apropiado durante el desarrollo de una actividad, por lo que la capacitación, genera en el ser humano moldear, aprender o desaprender los conocimientos, habilidades y destrezas y por ende se propone a cambiar la actitud conductual, reconocida a largo plazo.

Mediante el desarrollo y la implementación del programa de capacitación se justifica metodológicamente ya que la base de este estudio es que se identifican los seminarios/cursos básicos y que permiten capacitar de acuerdo a la necesidad, misma que siguiendo un procedimiento simple la importancia de esta metodología permite la estructura de este programa de capacitación.

Como se identifica las necesidades, cuales son los objetivos y las metas que se logran si se cumplen, como se va asumir el programa, en la organización buscando siempre preparar a los miembros de la asociación que proporcionarán conocimientos sustentables en el tiempo, tratando de prevenir y solucionar problemas, al momento de aplicar los conocimientos recién asimilados.

## **4.2. Objetivos De La Propuesta Alternativa.**

La propuesta tiene como objetivo:

### **4.2.1. Objetivo General**

Implementar un programa de capacitación acorde a la necesidad actual de en la asociación de servicios de alimentación y limpieza la sazón del campo "ASAZCAMP".

### **4.2.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Determinar mediante una un matriz estratégica inicial para la detección de necesidad de capacitación.
- ✓ Planificar mediante el Plan de Trabajo del Programa de Capacitación.
- ✓ Presentar un esquema de instructivo manual básico de capacitación para asociación
- ✓ Analizar los métodos para identificar la capacidad de apropiación de los conocimientos generados en impactos y resultados

## **4.3. Asociación de Servicio de Alimentación y Limpieza**

Se excluyen de la economía popular y solidaria, las formas asociativas gremiales, profesionales, laborales, culturales, deportivas, religiosas cuyo objeto social principal no sea la realización de actividades económicas de producción de bienes y servicios o no cumplan con los valores y características que sustentan la economía popular y solidaria.

Como respuesta a esta realidad y para cubrir el servicio de alimentación, se crea una necesidad de asociatividad y prioriza a las madres con experiencia en preparación de alimentos y que su vez sean beneficiarias del Bono de Desarrollo Humano que estén dispuestas a asociarse y conformar unidades de negocio bajo las normas y reglamentos del Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS).

Así se crea el negocio La Asociación de Servicios de alimentación la Sazón de Campo "ASAZCAMP", a los catorce días del mes de septiembre de 2013, donde se reúnen un grupo de diez personas que voluntariamente desean construir y administrar el funcionamiento de duración indefinida.

El propósito principal es consolidar mecanismos de producción, comercialización de servicios de alimentación, limpieza y otros, para entidades públicas y privadas que cooperen al desarrollo social, económico y cultural. Con un capital Social y Patrimonial de 1000,00 dólares. (ver anexo 3)

**Misión.** - Somos una organización dedicada a brindar servicios de alimentación y limpieza con personal idóneo dentro del cantón de Esmeraldas.

**Visión.** - Somos líderes en el servicio de alimentación y limpieza con estándares de calidad y normativas públicas vigentes, con personal altamente capacitado dentro del mercado nacional.

Para definir el contexto de la cultura organizacional institucional donde se desarrolló la presente investigación, se procedido a realizar un diagnóstico de los factores internos y externos mediante la realización de grupo focal compuesto por los miembros de la organización.

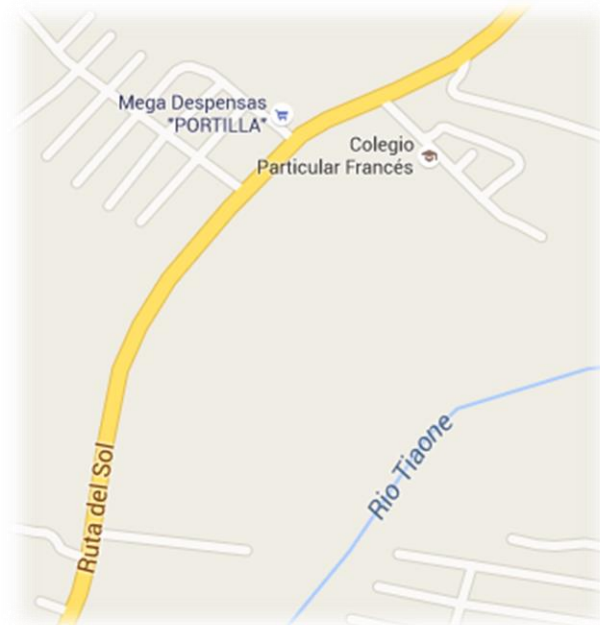
En este subcapítulo se analiza la situación actual aplicando las matrices ponderadas de evaluación de factores internos y externos, para determinar la realidad en la que se encuentran.

#### 4.3.1. Principios vinculados a la economía popular y solidaria:

- La primacía de la persona y del objeto social sobre el capital.
- Adhesión voluntaria y abierta.
- Control democrático por parte de sus miembros.
- Conjunción de los intereses de los miembros usuarios y del interés general.
- Defensa y aplicación de los principios de solidaridad y responsabilidad.
- Autonomía de la gestión e independencia respecto de los poderes públicos.
- Destino de la mayoría de los excedentes a la consecución de objetivos a favor del desarrollo sostenible, del interés de los servicios a los miembros en general.

#### 4.4. Ubicación sectorial y física

Figura 6: Ubicación sectorial y física



#### 4.5. Determinación de las necesidades de capacitación

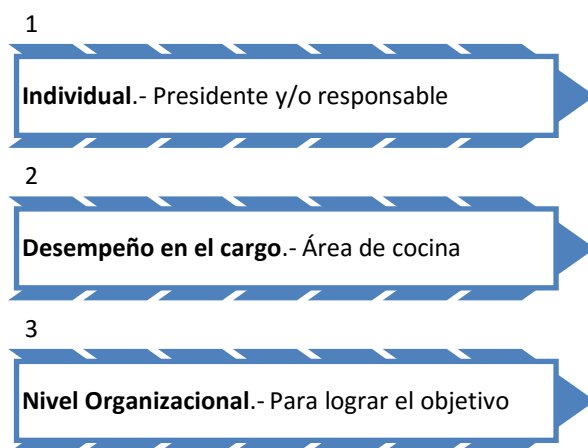
Para que la capacitación sea efectiva, en una organización esta deberá en un objetivo o función muy importante, para formar en forma sistemática, por

lo tanto, deberá ser un proceso planeado, constante y permanente, de tal modo que las personas puedan adquirir los conocimientos, el sentido de pertenencia, el trabajo en equipo y fortalecer los valores.

Constituye la función inicial y estratégica es un proceso sistemático de recolección de datos para determinar y priorizar las necesidades y objetivos organizacionales que pueden lograrse con la contribución de programas de formación

Se identificó la pertinencia de la necesidad dividida en tres niveles.

**Figura 7: Niveles para determinar la DNC (Detección de la Necesidad de Capacitación)**



#### **4.6. Niveles para determinación de la DNC**

Pertinencia de la formación. - cuando la persona quiere tomar la capacitación como una oportunidad.

Nivel de la necesidad. - cuando parte de un requerimiento grupal

Nivel devaluación del programa. - momento de conocer los resultados después de la acción de capacitación.

Tipo de necesidad institucional. - la asociación visualiza un objetivo donde contempla la capacitación para lograrlo.

Los indicadores son factores de los objetivos, mismos que van concatenados a los objetivos de cada acción de capacitación. Las metas son los resultados esperados propuestos de la aplicación y/o activación del

evento de capacitación, llevando así a la periodicidad es decir diferenciar entre lo importante y lo necesario sin desenfocarse de los objetivos y las metas comunes como organización.

Se establecen los objetivos de aprendizaje, de cada tema detectado, el plan inmediato será desarrollar las capacitaciones de acuerdo a su priorización, quienes ayudarán a cubrir las falencias, las metas se generan en el tiempo que se logra activar la acción de capacitación para las socias.

Cuando se enlazan la capacitación con el logro de objetivo, esto tiene propósito positivo para la organización. Como se observa la siguiente figura, siguiendo una metodología muy apropiada se identifica si la capacitación es dirigida individual (solo para un miembro de la asociación), dependiendo del cargo (área de cocina), o por logro de objetivos comunes que llega a ser organizacional.

Tabla 11 Matriz de Objetivos de Capacitación

<b>MATRIZ DE OBJETIVOS DE CAPACITACIÓN</b>				
<b>ASOCIACIÓN:</b> Asociación de Servicios de alimentación la Sazón de Campo "ASAZCAMP"				
<b>ÁREA:</b> Técnica - Administrativa				
<b>OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METAS</b>	<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>PRIODIDAD</b>
<i>Descripción de resultado a lograr en una periodo de tiempo determinado</i>	<i>Las métricas o evidencias de logro de objetivos</i>	<i>El nivel de desempeño a lograr y el plazo</i>	<i>Las acciones necesarias para lograr el objetivo (incluye las acciones de capacitación)</i>	<i>Importancia del objetivo comparado con los demás</i>
Mejorar las condiciones de higiene en la preparación de los alimentos	Porcentaje de cumplimiento con el Ministarrio de Salud Pública	Meta: Noviembre 2015	Higiene y manipulación de alimentos	25
Cumplir con los Termios de Referencia	Numero de Centros Infantiles atendidos	Meta: anulmente	Compras Públicas	30
Describir las funciones de la estructura de la asociación	Dividir el trabajo equitativamente	Meta: Una función general a cada puesto	Administración de RRHH y Trabajo en Equipo	45

## **4.7. Factibilidad**

### **4.7.1. Técnica**

En la actualidad la sede de la asociación cuenta con la infraestructura donde preparan los alimentos, para luego transportar los alimentos a los sitios donde se presenta el servicio ante los clientes.

Los sitios de capacitación se llevarán a cabo en las instalaciones donde se auto gestionen las mismas que son apropiadas para el correcto desarrollo de las participantes, como El Servicios Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP, y la Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas PUCESE.

### **4.7.2. Administrativa**

Actualmente las acciones formativas proceden solo cuando las realiza el IEPS y es de forma general. Adicionalmente no siempre participan todas sino solo una de sus miembros, no existe motivación y se registran, solo por cumplir y como actoras de economía popular y solidaria.

El programa de capacitación cumplir con normativas exigidas por entes reguladores de control como lo es el Ministerio de Salud Pública, al participar del curso Manipulación higiénica de alimentos, en cuanto a la ausencia de capacidades técnicas para conocer sobre el portal de compras públicas. El proceso de capacitación requiere tiempo de adaptación hacia una cultura organizacional definida hacia el cumplimiento de los objetivos por cada acción de capacitación que se logre, los temas de capacitación con las que formará el programa tiene un plus enfocado al trabajo en equipo asociativo vinculado a la administración de Recursos Humanos, a fin de minimizar la desmotivación y fortalecer al grupo de trabajo.

### **4.7.3. Financiera**

El costo del Programa de Capacitación asumido por la investigadora, misma que autofinanciado a través de Incubadora de Empresas de la PUCESE y el SECAP a través de Grupos de atención Prioritaria articuladas al IEPS, La

Asociación no incurre en gastos con el presente desarrollo del Programa, sin embargo en los impactos se evidencia un ejemplo de inversión y retorno del mismo.

#### **4.8. Viabilidad académica**

Se desarrollan precedentes para convertir a las asociaciones de economía popular y solidaria a nichos de mercado para ofertar y desarrollar capacitación en función de crear micro emprendimientos y como compensación social por parte de empresas e instituciones públicas, como generadoras de empleo sustentables y formar parte del posible cambio de la Matriz Productiva.

El plan de trabajo contiene 15 segmentos con propósitos establecidos para el desarrollo de la acción formativa en la organización, es la acción misma de la capacitación.

Por prioridad se inició con el curso de Higiene y manipulación de alimentos, aprovechando la oportunidad estratégica que brinda el mercado, en Esmeraldas el Servicio Ecuatoriano de Capacitación SECAP, promovió la capacitación dirigido a dueños de bares escolares, y fue de gran apoyo que dos miembros de la asociación participaron, la fundamentación de esta acción fue cumplir con normas y regulaciones derivadas de políticas públicas, y corresponde al nivel de desempeño por el giro del negocio.

El segundo tema de capacitación es comparas públicas, derivado del DNC, debía ser individual, ya que por funciones a este cargo una de ellas se encarga de realizar las ofertas y los términos de referencia de acuerdo a las necesidades de los clientes, de igual forma se desarrolló con una operadora estatal el SECAP.

El taller de Administración de Recursos Humanos con un plus de trabajo en equipo, fue organizacional este apoyó a fortalecer más a las socias a identificar sus funciones, fue auto gestionada y articulada a través de la

unidad de emprendimiento de la Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas. (ver anexo 4)

Los niveles de cada acción de capacitación dependen de la reacción de poner en práctica y medir la reacción de la acción a través de una evaluación, cuyos datos generan un dato estadístico, el mismo que es sujeto a interpretación y análisis.

Las horas de aprobación de cada tema, fueron de acuerdo a la oferta de cada operadora.

## 4.9. Plan de Trabajo

Tabla 12: Planificación del Programa de capacitación

PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA DE "ASAZCAMP"														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
PRIORIDAD	TIPO DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	ACCIÓN FORMATIVA	NIVEL	DESCRIPCIÓN	APLICACIÓN	NIVEL DE EVALUACIÓN	REQUERIMIENTO	NO. PERSONAS	ÁREA	INVERSIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN		NO. DE HORAS	MODALIDAD
<i>Define la columna 8</i>	<i>Curso, taller, seminario, etc.</i>	<i>Nnombre del curso</i>	<i>Individual, Grupal, desempeño, organizacional</i>	<i>Fundamentación de la Capacitación</i>	<i>Puesto</i>	<i>Reacción, Aprendizaje, aprendizaje</i>	<i>Cumplir con normas, apoyar objetivos estratégicos</i>	<i>Internos</i>	<i>Técnica-Administrativa</i>	<i>Propia/autogestionada</i>	<i>Inicio</i>	<i>Fin</i>	<i>Las requeridas/ propuesta</i>	<i>Presencial, semipresencial</i>
1	Curso	Higiene y manipulación de alimentos	Desempeño	A fin de cumplir con regulaciones del MSP	En el proceso de preparación y empacado de los alimentos	Aprendizaje	Mejorar las condiciones de higiene en la preparación de los alimentos	2	Técnica	Autogestionada	oct-15	nov-15	30	Presencial
2	Curso	Compras Públicas	Individual	Aprovechar las oportunidades	Participar en el portal de compras como proveedor	Aplicación	Apoyar objetivos estratégicos	1	Administrativa	Autogestionada	oct-15	nov-15	80	Presencial
3	Taller/Grupo Focal	Administración de RRHH y Trabajo en Equipo	Organizacional	Fortalecer las competencias de las socias	Mide las atisfacción del usuario interno-externo	Reacción	Contribuye al logro de los objetivos	10	Administrativa	Autogestionada	nov-15	nov-15	8	Presencial

Fuente: la autora

## 4.10. Validación de la Propuesta

Las capacitaciones fueron auto gestionadas por dos organismos regulados para brindar educación y capacitación por lo tanto se entregó la debida certificación de participación, asistencia y aprobación según la temática realizada, como corresponde en el plan de trabajo. (Anexo certificado de la capacitación recibida)

Este punto se evidencia también la sección de impactos.

## 4.11. Instructivo de fundamento

### 4.11.1. Planificación micro curricular

Tabla 13 Temario del Curso de Manipulación e higiene de alimentos

<b>Curso</b>	<b>Manipulación e higiene de alimentos</b>
<b>Objetivo de aprendizaje</b>	El participante estará en la capacidad de aplicar las normas de higiene en la manipulación de los alimentos, garantizando la seguridad y la salubridad de los productos en la preparación de los alimentos, basándose en las buenas prácticas de manufactura, normas técnicas y valores nutricionales para infantes de los centros de escolares donde se requiera el servicio.
<b>Temario General</b>	<b>Temario Especifico</b>
<b>Factores de crecimiento de los microorganismos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Factores de riesgos</li><li>• Tipos de riesgos físicos, químicos biológicos (tipos, características, diferencias)</li><li>• Factores de crecimiento de los microorganismos, temperatura, humedad, presencia de nutrientes, acides</li></ul>
<b>Enfermedades de transmisión alimentaria</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La contaminación de los alimentos, fuentes de contaminación de los alimentos, tipos de contaminación, contaminación física, contaminación química, contaminación biológica</li><li>• Tipos de eta, intoxicación, infección, toxificación</li><li>• Síntomas en las enfermedades</li><li>• Consecuencias en el Ecuador</li></ul>
<b>Analizar los factores de riesgo que inciden en la calidad e inocuidad de alimentos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definición de los tipos y características de los factores de riesgo, de acuerdo la información técnica establecida.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción de la diferencia entre los tipos de riesgo, considerando cada uno de los factores</li> <li>• Identificación de los factores de riesgo de alimentos y el crecimiento de microorganismos</li> </ul>
<b>Determinar las principales enfermedades de transmisión alimentaria, considerando las causas y efectos que producen las mismas, de acuerdo a las informaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de las enfermedades de transmisión alimentaria y causa que provocan</li> <li>• Identificación de las consecuencias de las enfermedades de transmisión alimentaria, estimando los efectos sociales y económicos.</li> <li>• Determinación de los síntomas comunes de una enfermedad de transmisión alimentaria, en función de la información técnica establecida.</li> <li>• Diferenciación de las intoxicaciones e infecciones, basándose en la información técnica establecida.</li> </ul>
<b>La inocuidad de alimentos definición e importancia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad e inocuidad en la cadena de elaboración de alimentos, buenas prácticas de manipulación de alimentos (preparación, expendio de alimentos), definición e importancia</li> <li>• higiene de los manipuladores</li> <li>• Concepto, importancia, estado de salud, normas de higiene y medidas de protección, lavado de manos</li> <li>• Proceso con operarios enfermos</li> </ul>
<b>Limpieza y desinfección de utensilios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estandarizado de saneamiento</li> <li>• Definición procedimiento sanitarios pre-operacionales</li> <li>• procedimientos sanitarios operacionales</li> <li>• verificación y acciones correctivas</li> </ul>
<b>Control de plagas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de plagas, insectos rastreros, moscas, roedores, termitas</li> <li>• Información de plagas, control de plagas de acuerdo al tipo</li> </ul>
<b>Conceptos y normativas relacionados a la calidad e inocuidad en la cadena alimenticia de acuerdo a normas vigentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamientos y disposiciones de manipulación de alimentos</li> <li>• Reconocimiento de potenciales factores causantes de contaminación con el incumplimiento de las medidas de higiene</li> <li>• Aplicación de las normas de higiene y uso de uniformes</li> <li>• Aplicación de las medidas de higiene personal antes, durante y después de la manipulación de alimentos</li> </ul>
<b>Limpieza y desinfección del área, utensilios de elaboración de alimentos, aplicando el procedimiento específico para cada caso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del procedimiento operativo de limpieza y desinfección, de acuerdo a las instalaciones y utensilios</li> <li>• Verificación de las operaciones de limpieza y desinfección, que se ejecutan con los productos idóneos, en las condiciones fijadas y especificaciones técnicas</li> <li>• Aplicaciones correctivas en caso de fallas en el procedimiento de limpieza y desinfección</li> </ul>
<b>Manejo higiénico en el proceso de la recepción de los alimentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición, tipos identifica coloración, textura y olores en el momento de la recepción</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del producto</li> <li>• Fecha caducidad</li> </ul>
<b>Técnicas de almacenamiento y manipulación de productos.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas apropiadas de almacenamiento de alimentos - productos procesador - productos no procesados</li> <li>• Temperaturas recomendadas para almacenamiento de alimentos y rotulado</li> <li>• Tipos recubrimiento de alimentos</li> <li>• requerimientos de almacenamiento</li> <li>• Clasificación de lugares (definición, tipos, características, deterioro – definición clasificación del almacenamiento de acuerdo al tipo de producto</li> <li>• Refrigeración 0 a 4 grados - congelación -18</li> </ul>
<b>Métodos de desinfección del agua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de contaminación del agua, en la fuente, al transporte, al consumirla</li> <li>• Filtración del agua, definición, proceso cloración el agua, cantidades, cloro del MSP, cloro comercial, recomendaciones</li> <li>• Procedimiento hervir el agua</li> </ul>
<b>Almacenamiento de los alimentos, cumpliendo con las guías de almacenamiento bajo buenas prácticas de manipulación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los alimentos en las temperaturas recomendadas, de acuerdo con las características de cada alimento o producto</li> <li>• Protección adecuada de los productos y alimentos, considerando las medidas para evitar la contaminación.</li> </ul>
<b>Técnicas apropiadas de almacenamiento (productos crudos y cocidos).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica los requerimientos de almacenamiento de los alimentos en función de su naturaleza y clase</li> <li>• Ordenar alimentos de acuerdo con el lugar, dimensiones, equipamiento y sistema establecido, Aplicación de las normas de higiene y seguridad alimentaria respetando los tiempos de consumo</li> <li>• Detección de formas durante el período de almacenamiento, efectuando las operaciones de retirada.</li> <li>• Verificación de las fechas de caducidad de los alimentos antes de utilizarlos</li> <li>• Verificación de las condiciones de temperatura, y forma de empaquetamiento de los alimentos</li> </ul>
<b>Alimentos nutrición, definición, tipos, características</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las proteínas, definición, importancia</li> <li>• Las vitaminas, definición, importancia</li> <li>• Hidratos de carbono, definición, importancia</li> <li>• Menú saludable, recomendaciones nutricionales del MSP, grupos de alimentos (Lácteos, carnes, huevos, leguminosas, cereales, tubérculos, verduras, frutas, grasas y azúcares)</li> <li>• Planificación de menús nutritivos y saludables - refrigerios saludables</li> </ul>
<b>Identifica los tipos de alimentos de acuerdo a sus características</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de alimento de acuerdo a su producción.</li> <li>• Identificación que es un alimento alterado de acuerdo a sus características</li> <li>• Identificación de alimentos contaminados de acuerdo a sus características</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de alimentos falsificados de acuerdo a parámetros establecidos.</li> <li>• Identificación de alimentos adulterados de acuerdo a parámetros establecidos</li> </ul>
<b>Identificar las características de alimentación saludable en relación a la gastronomía y la salud.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación la importancia del consumo de proteínas de alto valor biológico en cantidades equivalentes al desarrollo biológico y físico</li> <li>• Identificación de la importancia del consumo de vitaminas y minerales equivalentes al desarrollo biológico y físico</li> <li>• Planificación de un menú saludable o receta que cumpla con el valor nutricional establecido</li> </ul>
<b>Alimentación escolar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características alimentación escolar completa, equilibrada, inocua, suficiente</li> <li>• Requerimientos nutricionales en edad escolar, vitaminas, proteínas, carbohidratos y grasas</li> <li>• Cantidad de alimentos, porciones</li> <li>• Horarios establecidos</li> </ul>
<b>Identificar los tipos de alimentos y los nutrientes dentro de la alimentación diaria escolar.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de los requerimientos nutricionales diarios de los escolares</li> <li>• Tipos de alimentos en mayor cantidad</li> <li>• Establecimiento de horarios de alimentación en los niños /as escolares</li> </ul>
<b>Clasificación del establecimiento condiciones higiénico sanitarias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones nutricionales</li> <li>• Información nutricional</li> <li>• Sanciones de incumplimiento</li> </ul>
<b>Permisos de funcionamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de funcionamiento</li> <li>• Documentación necesaria</li> <li>• Adecuaciones de acuerdo a la normativa</li> </ul>

**Tabla 14 Temario de Compras Públicas**

<b>Curso</b>	<b>Compras Publicas</b>
Objetivo de aprendizaje	El participante estará en la capacidad de planificar y realizar los procedimientos de bienes y servicios como oferentes para estado a través del portal de compras públicas del SERCOP, bajo las condiciones normativas vigentes
Temario General	<b>Temario Especifico</b>
<b>Planificación minuciosa del Plan Anual de Contratación (PAC) a través del Portal Compras Públicas para la adquisición de bienes.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa Legal</li> <li>• Plan anual de Contratación Pública (Formatos PAC y Publicación), Ejercicios, Catálogo Electrónico</li> <li>• Contratación en situaciones de emergencia</li> <li>• Administrador de contratos, Normas de control interno</li> </ul>

<b>Procedimiento de Contratación Pública acorde a las características de los bienes, servicios, obras y/o consultorías.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ínfima Cuantía, Subasta inversa</li> <li>• Menor, Cuantía, bienes Servicios, Obras</li> <li>• Consultoría, evaluación</li> <li>• Cotización y Licitación</li> <li>• Régimen Especial</li> </ul>
<b>Desarrollo de las etapas del proceso de contratación de Compras Públicas de acuerdo al procedimiento y normativa establecida.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ferias inclusivas</li> <li>• Administrador de contratos</li> </ul> <p>Más información: <a href="http://www.secop.gob.ec">www.secop.gob.ec</a></p>

**Tabla 15 Temario de Administración de Recursos Humanos y el Trabajo en Equipo**

<b>Taller</b>	<b>Administración de Recurso Humanos y el Trabajo en Equipo</b>
<b>Objetivo de aprendizaje</b>	El participante estará en la capacidad de conocer aspectos administrativos referente a las personas que laboran en una organización, ya que son un recurso pensante, que proporcionan sus habilidades para desarrollarse en el mercado asociativo laboral
<b>Temario General</b>	<b>Temario específico</b>
<b>Generalidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos</li> <li>• Objetivos</li> </ul>
<b>Mercado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mercado laboral</li> <li>• Empleabilidad</li> <li>• Disminución de empleabilidad</li> <li>• Que tan empleable soy</li> </ul>
<b>Organizaciones y personas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lo que las empresas esperan de las personas</li> <li>• Lo que las personas esperan de la empresa</li> </ul>
<b>Planeación y desarrollo de las competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias</li> <li>• Componentes de las competencias (sabe actuar, querer actuar, poder actuar)</li> <li>• Clasificación de las competencias (competencias umbral, diferenciadoras)</li> </ul>
<b>Liderazgo por competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pirámide de Maslow</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>
<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que es la comunicación</li> <li>• Modelo de comunicación</li> <li>• Características de la comunicación (omnipotente, inevitable, irreversible perceptible)</li> <li>• Comunicación organizacional, formal, familia</li> <li>• Barreras de la comunicación</li> </ul>
<b>Políticas organizacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de calidad</li> <li>• Política medioambiental</li> <li>• Política de información y del conocimiento</li> <li>• Política de adquisición de bienes y servicios</li> <li>• Política de inversión</li> <li>• Política social</li> <li>• Política de Servicio</li> <li>• Política de control interno</li> <li>• Política de riesgos</li> <li>• Política de comunicación</li> <li>• Política de ética empresarial</li> </ul>
<b>Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsos motivacionales</li> <li>• Teoría XY</li> <li>• Retribución al rendimiento</li> </ul>
<b>Construcción de equipos y su ambiente laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Roles dentro del equipo</li> <li>• Filosofía ganar – ganar</li> </ul>
<b>Cultura organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creencias, valores organizacionales</li> <li>• Dinámicas para fortalecimiento de grupos</li> <li>• Teléfono dañado</li> <li>• Lectura motivadora</li> <li>• Video</li> </ul>

#### **4.11.2. Ejecución de la capacitación**

Es la etapa de puesta en marcha, se prepara y se coordina, se dicta en distintas modalidades, dependiendo de la programación establecida

seminarios, cursos, etc. Considerar los diversos medios de capacitación y decisiones de todos los aspectos del proceso, como motivar al recurso humano hacia el aprendizaje, distribuir la enseñanza, asegurar el impacto, que se aplique lo aprendido, etc. Esto dependerá del contenido, de la enseñanza y el diagnóstico que se aplique al capacitado. Hay que reiterar la importancia de los principios de la capacitación como: la motivación, el reforzamiento, la repetición, la participación activa y la retroalimentación, se debe observar la claridad de la capacitación aplicando en el trabajo lo aprendido es decir la transferencia de conocimiento, para que la capacitación sea útil, lo opuesto es el fracaso, de allí que se debe capacitar en tareas similares al trabajo mismo, con la calidad de los instructores y las características del recurso humano a instruir, por ello, se debe hacer lo siguiente:

Para la identificación del recurso humano que a va a ser capacitado se toma en cuenta lo siguiente:

**Tabla 16: Factores y características**

<b>FATORES</b>	<b>CARACTERÍSTICA</b>
Nº. de personas	10
Disponibilidad de tiempo	Luego de la labor diaria
Características de comportamiento del recurso humano	20 a 40 años, con nivel bachillerato y no universitario, femenino
Lugar donde se dictará la capacitación, considerando las condiciones si dentro de la organización o fuera de ella.	Buscar condiciones para el desarrollo de la capacitación
Periodicidad de la capacitación considerando el horario más oportuno y la ocasión más apropiada.	se considera la oportunidad del mercado (Quien dictará la capacitación)
Ejecución, evaluación y seguimiento de los resultados de capacitación	Dependiendo del curso ejecutado en relación a los objetivos de capacitación

En el año 2014, los mecanismos públicos como el de apoyar a las asociaciones que se encuentran articuladas al Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS), los clientes que actualmente atienden son ocho, obtenidos el servicio luego de ganar un primer proceso en la modalidad de compras públicas, se apoyan como parte de micro emprendimientos que hacia el

cambio de la *matriz productiva* y por ende mejorará el estilo de vida de sus familias.

#### 4.11.3. Políticas de Capacitación

**Enfoque de una necesidad específica de capacitación.** - Se identifican las Necesidades de Capacitación mediante un proceso metódico de recolección de datos para determinar y priorizar las necesidades individuales y colectivas organizacionales que pueden lograrse con la contribución de programas de formación.

**Definición clara del objetivo de la capacitación.** - Se define claramente el objetivo de capacitación.

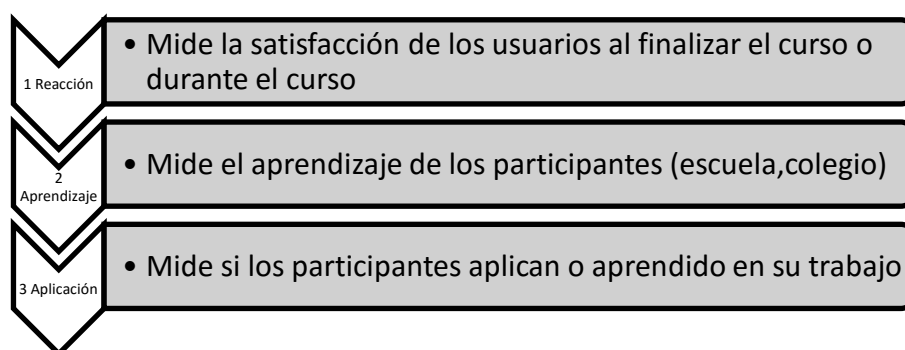
**División del trabajo a ser desarrollado.** - se divide el trabajo a ser desarrollados dentro de la organización con respecto a la capacitación.

**Elección de la técnicas y auxiliares didácticos de capacitación.** - considerando las diferentes temáticas.

**Definición de los recursos necesarios para el desarrollo e implementación del programa de capacitación.** - se define el recurso necesario que harán falta para el desarrollo de la capacitación tales como: Los recursos materiales, los recursos humanos, el instructor, los auxiliares didácticos de apoyo, y las herramientas necesarias para el desarrollo de la capacitación.

#### 4.11.4. La evaluación de la capacitación recibida

Figura 8: Evaluación de los niveles de la DNC (Detección de la Necesidad de Capacitación)



Se dice que el 95% de los cursos que se ejecutan responde a los niveles 1 y 2, es por ello que al final de este estudio se demostrará que se puede capacitar en función a los objetivos organizacionales.

**Tabla 17: De la evaluación de los niveles de los eventos de capacitación**

Nivel	Característica
<b>Evaluación en la Reacción</b>	Se desarrolla al final del evento/curso/taller/seminario de capacitación ya sea este on line/presencial/e- learning/ b-learning, donde se presenta un cuestionario estructurado cuyos objetos es identificar el entorno general de la acción formativa y de alcance para medir en menor grado la apropiación de los conocimientos (ver anexo 5).
<b>Evaluación del aprendizaje</b>	<p>Evalúa el nivel del conocimiento y habilidad lograda por el participante al final del evento de formación, indica cual es la medida de aprendizaje de los objetivos de aprendizaje de la acción formativa, el instructor el cual diseña una evaluación y se aplica al final del evento.</p> <p>Mager (1999), psicólogo estadounidense, quien desglosó con detalle la forma en cómo se deben formular los objetivos de aprendizaje y la manera que se miden para efectos de una evaluación de aprendizaje.</p>
<b>Evaluación de aplicación</b>	<p>Este se aplica luego de un tiempo de haber concluido el curso, La ASTD (American Society for Training &amp; Development; <a href="http://www.astd.org">www.astd.org</a>) recomienda que esta evaluación se haga uno a tres meses después de haberse efectuado el evento formativo. Menciona incluso en el espacio mismo de la labor y se evidencia en la práctica misma.</p> <p>Por lo tanto, una de las características es haber desarrollado un evento de capacitación que responda a una necesidad individual o grupal dentro de una organización ejemplo, “proceso de lavado de los alimentos”, este responde al giro específico del negocio y/o actividad cotidiana y que a través de la capacitación se mejoró el proceso.</p> <p>La transferencia de conocimientos en esta etapa se hace realizada ya que en un grupo de trabajadores deciden poner en práctica las dinámicas de coaching para manejar grupos, será dinámico después de recibido varios tips y/o lecciones aprendidas.</p>

Fuente: la autora

#### **4.11.5. Objetivos de la evaluación de acciones formativas**

Para Mager (1999) refiere que la mayoría de capacitaciones están orientadas al contenido; esto significa que se trata de eventos donde se destacan los conocimientos y se indaga que la gente incremente sus conocimientos. El autor replica de forma convincente, que el objetivo de la capacitación en las organizaciones, no es que la gente sepa más, sino que desempeñe mejor, de tal modo que el éxito de un evento formativo de capacitación no es presentar un detalle de contenidos, sino donde los participantes aprendan a *saber hacer*.

**Aprender haciendo.** - la metodología del aprender haciendo fue proporcionado como un programa de enseñanza netamente práctico, que se basaba en la experiencia de los estudiantes y que luego estaría sujeto hacer una prueba.

**Evaluación.** - herramienta utilizada para la orientación del aprendizaje, pues tiene un rol importante en el desarrollo de las habilidades y capacidades de los evaluados, el propósito de la evaluación es confirmar que los trabajadores pueden desempeñarse en una labor.

**Certificación.** - es la culminación de los procesos de formación, es el reconocimiento formal y temporal de la capacitación, demostrada por el trabajador.

En una reciente publicación, (Phillips & Phillips, Beyond learning objectives: Develop measurable objectives that link to the bottom line, 2008) señalan la importancia de establecer objetivos de evaluación en cada uno de los niveles de evaluación, incluyendo el nivel de aplicación. Estos objetivos se establecen previos a la ejecución del programa de capacitación, porque son estos objetivos los que van a facilitar la evaluación de los programas de capacitación.

#### **4.11.6. La reacción de la acción formativa**

Esto quiere decir que el participante calificará, con alguna puntuación (4 a 5 puntos) (ver anexo)

- ¿El curso estuvo organizado?

- ¿El instructor fue positivo?
- ¿El contenido/temario del curso era relevante para para mi labor?
- ¿El curso presentó técnicas de aplicación en la práctica diaria?
- ¿El curso supuso un excelente uso de tiempo?

Para MacCain (2005) otro autor, menciona que los cursos en la evaluación de reacción deben evaluar aspectos como contenido, metodología, desempeño del facilitador, y ambiente en el cual se ejecutó, los objetivos de cada uno de los tópicos.

#### **4.11.7. Objetivos de Aprendizaje**

Este nivel fue históricamente más desarrollado donde (Mager R. , 1997<sup>a</sup>, 1997b) uno de los autores que contribuyó con en este estudio, donde explica que el objetivo de aprendizaje es la descripción de las acciones que los participantes podrán realizar efectivamente como aprendieron, ligados a los comportamientos laborales o las tareas. Usualmente para identificar este punto por lo general anteceden la siguiente frase *“al finalizar el curso los participantes estarán en la capacidad de...”*(ver anexo 6)

#### **4.11.8. Aplicación o transferencia**

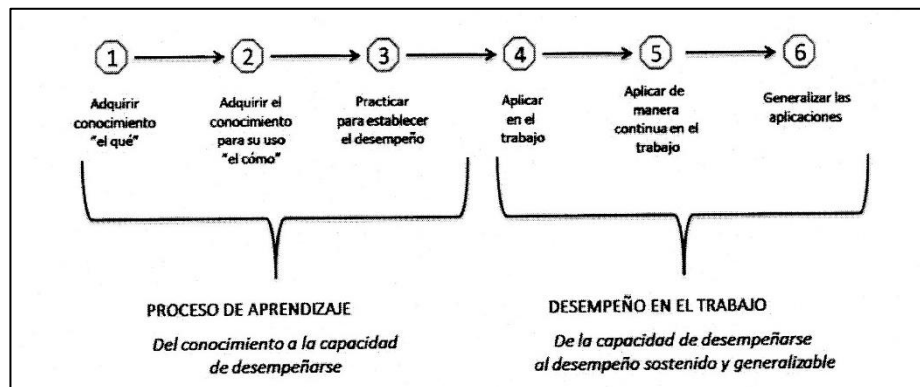
En una publicación de Hollton & Baldwin (2003) derivan distintas formas de transferencias desde distintas teorías y estudios, mismos que han llegado a las siguientes conclusiones.

- Cuando se genere un aprendizaje en un programa de formación no siempre existirá aplicación.
- Existen cuatro barreras con las que convergen en la no aplicación como es: el participante, el tema de capacitación, el entorno y la cultura organizacional.
- Solo un 10% y un 20% de los contenidos se aplican en el trabajo.

Significa que depende tanto del involucramiento de las personas en una organización, es decir si a los subordinados se les exige la capacitación, pero los directivos deberían liderar la transformación de conducta y aprendizaje mediante la iniciación de iniciativas.

Según Eddy (2003) destaca la transferencia de conocimiento como los participantes aplican sus conocimientos y habilidades aprendidas para mejorar y aumentar la productividad (P.165)

**Figura 9: Distancia de la transferencia**



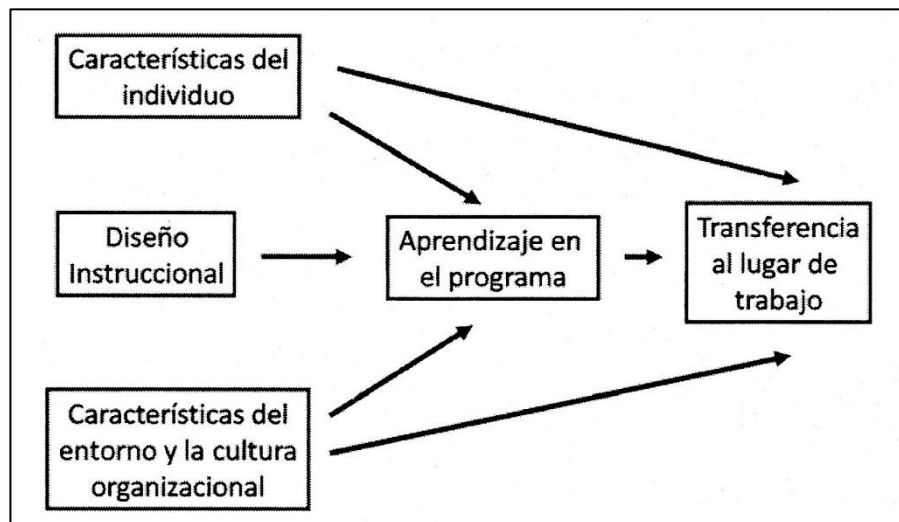
Este modelo la transferencia empieza en la situación de aprendizaje con la adquisición de los principios básicos (nodo 1), luego de como esos principios básicos se usan (nodo 2), a continuación de este ejercicio se lleva a la práctica para establecer la capacidad de desempeñarse (nodo 3), y con este concluye la situación de lo aprendido.

La aplicación en el trabajo viene luego, tal como indica la figura, lo primero es usar el aprendizaje en la situación de participante (nodo 4), si esta aplicación tiene consecuencias positivas para el participante, se usa el aprendizaje de manera continua, y se convierte en el desempeño continuado (nodo 5) y se convierte finalmente en hábito, la persona generaliza el diversas situaciones (generalización de estímulo) o diversos comportamientos (generalización de la respuesta) que se derivan de las conductas originalmente aprendidas en la situación de aprendizaje, donde se concreta el nodo 6, Chance (1998).

Por lo tanto, la transferencia no es sino una generalización de conductas aprendidas en una situación o acción de capacitación, a un concepto aplicado.

En la misma instancia que se desarrolla la transferencia de conocimiento, existen factores que afectan la transferencia.

Figura 10: Factores que afectan la transferencia



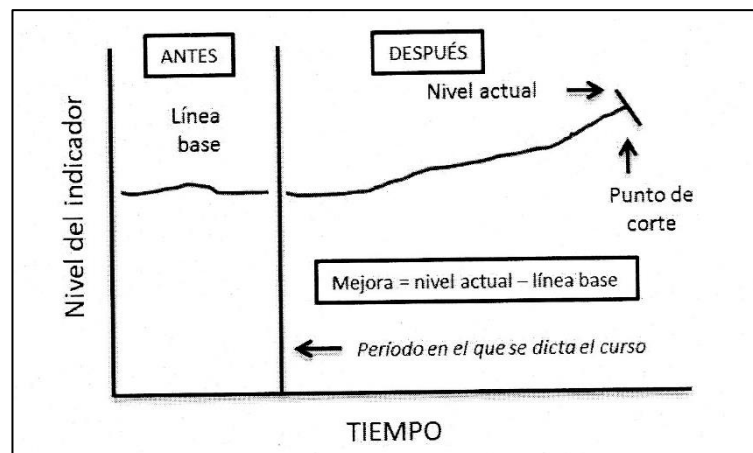
Los primeros autores Baldwin & Ford, (1998) identificaron en resumen el siguiente esquema, donde la transferencia está afectada por:

- **Las características del participante:** en este estudio la mayoría de las socias tiene nivel de educación debajo del bachillerato.
- **El diseño instrucción del programa:** según la necesidad de capacitación se encuentra dividido entre organizacionales individuales debido a que todas realizan diferentes tareas, y no todos deben especializarse en compras públicas, pero si todos en administración y trabajo en equipo.
- **El grado de aprendizaje logrado en el programa:** se evalúa en el pretest/diagnóstico y en el postest.
- **Las características del entorno y la cultura de la organización:** es un aspecto muy subjetivo no es rápido ni toma poco tiempo alinear los comportamientos individuales a los organizacionales comunes.

#### 4.12. IMPACTOS

La evaluación de impacto es una comparación entre una línea base del indicador, antes de la acción de la capacitación, y después de la realización del curso.

Figura 11: Indicador métrico



Para entender ¿Qué tiempo debe pasar entre la finalización del curso y el corte del indicador?, realmente no existe respuesta exacta, ya que depende de la frecuencia con la que se mide el indicador.

Por ejemplo, si el indicador se mide semanalmente, y sean dos meses sean suficientes para hacer el corte ya que se harán ocho mediciones y se puede observar alguna tendencia. También depende del plazo de ejecución del plan de acción, es decir si para el curso donde el indicador se mide semanalmente se elabora un plan de acción que se ejecuta en tres meses, se debe pasar ese tiempo para hacer el corte del indicador, otro punto seguro de hacer el corte es cuando el plan de acción se completa la ejecución.

Si no se dispone de una línea base confiable, no se puede efectuar la evaluación del impacto y hay que enfocarse en la evaluación de la aplicación. Una vez que se haya identificado la línea base se demuestran algunos tipos de evaluación para medir el impacto del aprendizaje, en el siguiente estudio:

#### 4.12.1. La prueba T

En lo que refiere al análisis de impactos, uno de los instrumentos más didácticos es generando la evaluación el pretest y el postest, como una estrategia para medir la magnitud de cambio en los conocimientos de los participantes.

Para llevar a cabo este evento se realizó una prueba al inicio de la capacitación y la otra al finalizar la acción formativa, es decir aplicar el mismo cuestionario, como se refleja en el siguiente ejemplo:

**Tabla 18: Evaluación pretests/postest**

Participantes	Pretest	Postest
1	5	9
2	4	8
3	2	10
4	6	9
5	4	7
6	6	10
7	5	9
8	4	8
9	6	8
10	5	7
<b>Promedio</b>	<b>4,7</b>	<b>8,5</b>

Los participantes estudiados antes de la capacitación obtuvieron un promedio de 4.7/10 en la prueba de diagnóstico.

El mismo cuestionario se aplica al mismo número de participantes luego del aprendizaje y significativamente se logra alcanzar un promedio de 8,5/10.

El resultado de esta prueba estadística se ejecuta en Excel en la opción “análisis de datos”, de la ficha de datos de dos muestras emparejadas a esta prueba se la denomina *prueba t* Salkind (2004).

**Tabla 19: Prueba T**

<b>Factores</b>	<b>Variable 1</b>	<b>Variable 2</b>
<b>Media</b>	4,7	8,5
<b>Varianza</b>	1,566666667	1,166666667
<b>Observaciones</b>	10	10
<b>Coeficiente de correlación de Pearson</b>	-0,041092806	
<b>Diferencia hipotética de las medias</b>	3,7	
<b>Grados de libertad</b>	9	
<b>Estadístico t</b>	-14,0625	
<b>P(T&lt;=t) una cola</b>	9,86692E-08	
<b>Valor crítico de t (una cola)</b>	1,833112933	
<b>P(T&lt;=t) dos colas</b>	1,97338E-07	
<b>Valor crítico de t (dos colas)</b>	2,262157163	

La diferencia que existe entre la prueba significativa y la diferencia sistemática llamada capacitación no es producto de azar sino debido a un factor de influencia denominado aprendizaje.

#### 4.12.2. Estimación de expertos

Este método subjetivo comparado al anterior, en este caso se incorpora ciertos mecanismos para minimizar la subjetividad y maximizar la credibilidad de la estimación, la ventaja es que se puede utilizar en cualquier situación y permite hacer un análisis cualitativo de un indicador a diferencia de la *prueba t* que describe un análisis cuantitativo.

**Tabla 20: Método estimación de expertos**

<b>Factores de influencia *</b>	<b>% de influencia</b>	<b>Confianza en la estimación</b>	<b>% de influencia ajustado</b>
<b>Mejora de los procesos de los alimentos</b>	10%	60%	6%
<b>Cambio de políticas públicas</b>	25%	80%	20%
<b>Acción formativa de capacitación</b>	55%	70%	<b>38,5%</b>
<b>Demanda inusitada del servicio</b>	10%	50%	5%
<b>Total</b>	100% (Suman el 100%)	No deben sumar 100%	Estimación de expertos

En conjunto con los expertos se formulan los factores de influencia mismos que están alineados en la mejora del indicador, luego de debatir y analizar se asignan los porcentajes de influencias en la segunda columna estos porcentajes deben sumar 100%, después se establece el nivel de confianza para cada factor, en la última columna aparecen los porcentajes de influencia ajustados, se observa como su porcentaje de la acción de capacitación que fue de 55% se ve menor es decir 38%, lo que se hace en la última columna es “castigar” la estimación inicial, haciéndola más conservadora. Y es la que más peso tuvo en la mejora del indicador

Indicador: Satisfacción del usuario interno externo

Línea base: 40% (noviembre 2014)

Fecha que se dictó el curso: diciembre 2014, total 30 horas

Nivel actual: 80% (junio 2015)

Mejora: 80% - 40% = 40 puntos de mejora del indicador

Multiplicar  $40 \times 0.38$  (el porcentaje de influencia del curso en la mejora del indicador) = 15.20

Significa que, de los 40 puntos de mejora del indicado, al menos 15.20 se debe a la acción de capacitación.

Aunque el valor parece muy modesto, pero en realidad no lo es, si se compara la influencia en la de los diversos factores del indicador se obtiene:

**Tabla 21: Resultados de los puntos de mejora con los factores**

<b>Factores de influencia *</b>	<b>% de influencia ajustado</b>	<b>Puntos de aporte a la mejora del indicador</b>
<b>Mejora de los procesos de los alimentos</b>	6%	24
<b>Cambio de políticas públicas</b>	20%	8
<b>Curso manipulación de alimentos</b>	<b>38,5%</b>	<b>15.20</b>
<b>Demanda inusitada del servicio</b>	5%	20
<b>Total</b>	Estimación de expertos	s/n

Los resultados de las sumas del % ajustado y de los puntos del aporte no es el 100% ni tampoco los 40 puntos de mejora, ya que los estudios realizado en este método es más conservador y el margen de error esta entre +- 5%, lo cual es aceptable.

**Tabla 22 Costos directos e indirectos del curso**

Tarifa hora del instructor.	\$20,00	Numeros de dias de trabajo del Instructor.	2
		Horas por taller.	8
		<b>Total a Pagar</b>	<b>\$320,00</b>
Material de Curso por participante	\$ 2,00	Numeros de Participantes	10
		Numero de Instructores	1
		Para el archivo	1
		<b>Total de ejemplares</b>	<b>12</b>
		<b>Costo total de los ejemplares</b>	<b>\$ 24,00</b>
Alquiler diario de equipos	\$ 10,00	Cantidad de días	2
		Total a pagar	\$ 20,00
Salaria de participantes	\$ 362,00	Horas mensuales de trabajo	160
		Salario hora de participante.	<b>\$ 2,26</b>
		Salario por capacitacion individual.	<b>\$ 18,10</b>
Factor de prestacion.	0,3	Salario total de capacitacion.	<b>\$ 181,00</b>
		Factor de prestacion.	<b>\$ 54,30</b>
		Total de salario en el curso	<b>\$ 235,30</b>
Refrigerio y almuerzo por persona	\$ 5,00	Numeros de Participantes	10
		Numero de Instructores	2
		Numero de asistentes	12
		<b>Costo total de almuerzos</b>	<b>\$ 120,00</b>
Salario de asistente	\$ 680,00	Horas mensuales de trabajo	160
		Salario Horas	<b>\$ 4,25</b>
		Total de horas dedicadas	8
Factor de prestacion.	0,3	Salario total de horas dedicadas	<b>\$ 34,00</b>
		Prestacion	<b>\$ 10,20</b>
		Total del salario	<b>\$ 44,20</b>
<b>COSTO TOTAL DEL CURSO</b>			<b>\$ 763,50</b>

Se determinan las bondades de la capacitación, luego de su ejecución tomando como línea base el factor tiempo, denominado un punto de corte luego de la capacitación, al ser negativo la mejora en esta estadística se toma el valor absoluto positivo.

**Tabla 23 Beneficio de la capacitación mejoras en tiempo**

Beneficios del programa			
Linea Base	4	Horas promedio de reuniones mensuales	
Punto de Corte	2	Luego de la capacitación	
Mejora	2	Valor Absoluto	2
Total de participantes	10		
Costo hora por participante	\$ 5,31	Salario mensual de socias	\$ 850,00
		Total de horas mensuales de trabajo	160
Beneficio por participante	\$ 10,63		
Beneficio mensual del grupo	\$ 106,25		
Atualización del beneficio	\$ 1.275,00		
Estimación de los expertos	85% *90 %	Confianza	76,50%
Beneficio anual/ ahorro anual.	\$ 975,38		

**RELACIÓN COSTO BENEFICIO**

$$RC = BP/CP$$

\$ 1,28

BP \$ 975,38

CP \$ 763,50

**El retorno de la inversión**

Se entiende que existe un 200% de productividad en el manejo de los recursos humano y el manejo de los tiempos luego de tomar la capacitación.

Matemáticamente por cada dólar invertido se recupera 1,28 dólares

ROI %

$$ROI\% = (BN/CP) * 100$$

27,75%

BN=BP-CP \$ 211,88

#### 4.12.3. Análisis de los resultados encontrados

- Los resultados de esta implementación de este programa de capacitación a un grupo de carteristas homogéneas en edad, condición económicas y socialmente activas y siendo parte del grupo de actoras de la economía popular y solidaria, produjo un reto de autoaprendizaje en búsqueda de un fin común competir con proveedores de grandes empresas que si bien es cierto el nicho de mercado al cual se enfrentan no está poblado sino limitado ya que parte de una política pública quien tiene un riesgo de afectar por factores estatales sin embargo siete de las diez socias creen que la apropiación de conocimientos es una forma de sobresalir y compartir el ingreso familiar y que a la larga cambiarán su estilo de vida.
- El programa modular contemplado en el aprendizaje está compuesto de unas dos acciones formativas técnicas y de un plus motivaciones para el recurso humano y el empoderamiento como trabajo en equipo, y que estos aprendizajes son caracterizados como individuales u organizaciones es de decir no todas las competencias son para todas sino que se apropian de acuerdo a las funciones que realizan.
- De total de socias sujetas a las pruebas de aprendizaje en el *pretest* no obtuvieron más del promedio de nota esperada es decir llegaron a tener un 4 a 5 sobre diez de conocimientos, luego de una capacitación se comprobó con el *postest* que el cambio a obtener un 8 a 10 en puntaje fue debido a la acción de capacitación.
- A pesar de sus limitaciones económicas existen instituciones públicas privadas quienes garantizan el buen funcionamiento de estas organizaciones como el MIES, IEPS, MSP, SRI, SERCOP, y que coadyuvan directamente a fin de fortalecerlas y que forman parte del cambio de la matriz productiva, la generación de nuevos emprendimientos.

- Empoderarse y crea una cultura de aprendizaje propio, ya uno de los limitantes es pensar que el auto conocimiento solo se da por exigencias y normas técnicas o derivas por entes de control, revisar y actualizar constantemente el instructivo descrito en este instrumento específicamente en lo que corresponde a SERCOP.
- Apoyarse y buscar cooperación la autogestión entre las instituciones publico privadas tanto educativas como gubernamentales en varias de sus políticas existes factores que complementarán con el apoyo de emprendimientos, social y educativo donde estos tengan su inferencia.
- La identificación de métodos para la medición del retorno e impactos de aprendizaje existen varios métodos, utilizar los más confiables y apropiados estos generaran confiabilidad futura, aunque el resultado es intangible y por lo general de observa en productividad en los procesos de la organización y el compromiso que cada una tiene para ser más productivas en la asociación.
- Promover la experiencia ante otras organizaciones, tomando en cuenta que pueden ser referencia a nivel poblacional, donde se evidencia la cultura de aprendizaje, como un nuevo modelo de aprovechamiento de las oportunidades públicas de una buena generación y demostrar que a pesar de la edad nunca es tarde para aprender ya que la habilidad y la destreza siempre será primordial para apropiarse de nuevos conocimientos constructivistas.

#### **4.13. Bibliografía**

Alles, M. (2009). Preguntas para las competencias. Buenos Aires: Granica.

Badwin, T., & J, F. (1998). Transfer of Training. A review and directions for future research, 41.

Barbazette, J. (2006). Training needs assessment: Methods, tools and techniques. En J. Barbazette, Training needs assessment: Methods, tools and techniques. San Francisco: CA: Pfeiffer.

Beckwith, H. (1998). Venda lo invisible. España: Prentice Hall.

Biech, E. (2005). Training for dummies. Hoboken: NJ: Wiley Publishing.

Cabrera. (2003).

Cano, E. (2011). El proceso de enseñanza-aprendizaje por competencias - programa de las mejoras e innovación de la Docencia. Zaragoza: ICE Zaragoza.

Carnota, L. O. (1987). Teoría y práctica de la dirección socialista. Habana: Universidad de la Habana.

Centro Operativo Esmeraldas, s. (2012). Informe de ejecución en convenio con EP TERMOESMERALDAS. Esmeraldas.

CES. (2008). Constitución 2008. Quito: Registro oficial del Ecuador.

Chance, P. (1998). First course in applied behavior analysis. Long Grove: Waveland Press.

Chiavenato, I. (1993). Iniciación a la Administración del Personal. Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (1998). Administración de Recurso Humano, Tercera Edición. Mc Graw Hill.

Eddy, E. (2003). Transfer in an e-learning. San Francisco: Jossey-Bass.

- Frigo, E. (Marzo de 2014). Obtenido de Las seis tendencias actuales en capacitación: <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7016.htm>
- Gaines, D., & Robinson, J. (. (2008). En Performance consulting: A practical guide for HR and learning professionals. San Francisco: CA: Berrett-Koehler Publishers.
- Grados. (2004).
- Grumdoman, G. (2002). Conceptos, Metodos, Tecnicas para profesionalizar el trabajo en las organizaciones de desarrollo. Quito: Abya Yala.
- Hollton, I., & Baldwin, T. (2003). Making transfer happen: An actionperspective on learning transfer systems. San Francisco: Jossey-Bass.
- Kalman, J. (2008). Beneficio de aprendizaje. Revista Iberoamericana de educación, 107-134.
- Kirkpatrick, D., & Kirkpatrick, J. (2006). En (2006, third edition). Evaluating training programs: The four levels. San Francisco,: Berrett-Koehler Publishers.
- Leibowincz, J. (Marzo de 2011). Metodología para diseñar estrategias de capacitación. Obtenido de Metodología para diseñar estrategias de capacitación: [http://guia.oitcinterfor.org/sites/default/files/conocimientos/oitcinterfor\\_guia-capacitacion-tic-mipyme\\_esp.pdf](http://guia.oitcinterfor.org/sites/default/files/conocimientos/oitcinterfor_guia-capacitacion-tic-mipyme_esp.pdf)
- Leiva, F. (1998). Nociones de Metodología de investigación científica tercera edición. Quito: Graficas Moderna.
- Lovoleck, C. (2004). Administración de servicios , estrategias de marketing, operaciones y RRHH. Mexico: Pearson Educación.
- MacCain, D. (2005). Evaluación básica. Alejandria: ASTD Press.
- Mager, R. (. (1999). En What every manager should know about training. Atlanta, Georgia: CEP Press.

Mager, R. (1997<sup>a</sup>, 1997b). Preparing instructional objectives: Critical tool in the development of effective instruction; Measuring Instructional objectives has been achieved. Atlanta: The Center for Effective Performance.

Mager, R. (1999). En (1999, second edition). What every manager should know about training. Atlanta: CEP Press.

MASLOW, A. (5 de Septiembre de 1969). El papel del emprendimiento . Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-46452014000100010&script=sci\\_arttext&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-46452014000100010&script=sci_arttext&lng=en)

MIES, E. T. (28 de Mayo de 2016). Ley de la Economía Popular y Solidaria. Obtenido de [http://www.economiasolidaria.org/files/Ley\\_de\\_la\\_economia\\_popular\\_y\\_solidaria\\_ecuador.pdf](http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf)

NAKAJIMA, S. (19 de enero de 1988). Obtenido de <http://www.industrialtijuana.com/pdf/TPM-01DEMO.pdf>

ONU. (19 de enero de 2013). Desarrollo de capacidades para la planificación, establecimiento y manejo de sistemas silvopastoriles en Honduras. Obtenido de <http://www.fao.org/honduras/programas-y-proyectos/historias-de-exito/tcphon3401-project/es/>

Phillips, J., & Phillips, P. (2005). Return on investment basics. Alexandria: ASTD Press.

Phillips, J., & Phillips, P. (2008). En Beyond learning objectives: Develop measurable objectives that link to the bottom line. Alexandria : ASTD Press.

Piskurich, G. (. (2002). En HPI essentials: A just-the-facts, bottom-line primer on human performance improvement. Alexandria: VA: ASTD Press.

Publica, S. d. (2008). CONALEP. Mexico.

Rodríguez, A. (1985). Psicología social. México: Editorial Trillas.

- Rodriguez, E. (2006). Proceso de capacitación. En E. Rodriguez, Proceso de Capacitación (pág. 16). Mexico: Mc. Graw Hill.
- Salkind, N. (2004). Statistics for people who think they hate statistics. Thousand Oaks, CA Sage Publications.
- Saracho, J. M. (2005). Modelo general gestión por competencias. santiago de Chile: printed in chile.
- SECAP, S. E. (2004). Gerencia de la Estrategia de Mejoramiento del Talento Humano de los Servicios de Desarrollo Infantil Integral. Quito.
- SENPLADES. (2013). Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 - 2017. Quito.
- Solidaria, S. d. (07 de Julio de 2016). Boletín de Conyuntura No 1. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/El%20sector%20econ%C3%B3mico%20popular%20y%20solidario%20en%20Ecuador%20final.pdf/ac0cded6-d7bc-4fb7-8c6a-46e9010aa4c8>
- Soliz, E., & Escobar, R. (2008). Guía metodológica de capacitación. En E. Soliz, & R. Escobar, Guía metodológica de capacitación (págs. 03-20). Lima: Soluciones Prácticas.
- STAHL, J. (2002). Taller de capacitación. en conceptos, técnica, métodos para profesionalizar el trabajo (págs. 30-41). Quito: abya yala.
- Steiner, G. (1985). Planificación estratégica. México: cecsa.
- Suarez, C., & Ottorino, O. (9 de marzo de 2011). Los microemprendedores y sus necesidades de formación: educación a distancia y género. recuperado el 14 de septiembre de 2014, de capacitación adultos: <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/86>
- Sun, T. (2011). El arte de la guerra. Argentina: Gargola.

Thompson, A., & Strikland, A. (7 de Agosto de 1998). Obtenido de <http://www.lectura-online.net/libro/administracion-estrategica-thompson-pdf-6.html>

Tobey, D. (2005). Alexandria: VA: ASTD Pres.

USAID, F. D. (5 de septiembre de 2004). Microempresas y Microfinanzas en el Ecuador. Obtenido de [http://www.ruralfinance.org/fileadmin/templates/rflc/documents/Microempresas\\_y\\_microfinanzas\\_en\\_Ecuador.pdf](http://www.ruralfinance.org/fileadmin/templates/rflc/documents/Microempresas_y_microfinanzas_en_Ecuador.pdf)

Velastegui, C. (18 de Marzo de 2013). LIDERES. la Economía Polular y Solidaria suman clientes y cartera, pág. 12.

## 5. ANEXOS

### ANEXO 1

<p><b>Guía de entrevista</b></p> <p><b>1. Objetivos estratégicos:</b> Identificar los grandes objetivos del área y entender de qué manera se relacionan con la misión organizacional</p> <p>Preguntas sugeridas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Por favor describa cuáles son los objetivos de su organización para este año</li><li>• ¿De qué manera estos objetivos se relacionan con los objetivos estratégicos de la organización?</li><li>• ¿Cuál es el plazo máximo para lograr cada objetivo?</li></ul> <p><b>2. Prioridades:</b> determinar qué temas proyectos o acciones son urgentes y cuáles importantes, Cuales son necesarios para trabajar en el corto plazo.</p> <p>Preguntas sugeridas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De los objetivos descritos ¿cuáles son los más importantes o prioritarios de su área para este año? ¿Por qué?</li><li>• ¿Hay proyectos o programas de gran importancia que se deben ejecutar este año? ¿Cuáles son? ¿Por qué son importantes?</li></ul> <p><b>3. Principales dificultades y brechas a cubrir en el área:</b> pensar en el papel del área en el contexto de la organización y su grado de contribución actual a la obtención de los resultados estratégicos de la organización.</p> <p>Preguntas sugeridas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Hay algún tema que por varias razones no se ha podido concretar aún?</li><li>• ¿Qué temas están pendientes de ejecutar en su área?</li></ul> <p><b>4. Principales dificultades y brechas a cubrir en el cubrir en el equipo:</b> se analizan cuáles son las necesidades de equipo e incluso de personas individuales del área y que están relacionadas a sus áreas y que están relacionadas a sus tareas dentro del área.</p> <p>Preguntas sugeridas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Desde su punto de vista ¿Qué habilidades o conocimientos necesita su equipo reforzar? ¿Por qué?</li><li>• ¿Hay algún tema donde su equipo de trabajo necesite ser capacitado? ¿Por qué considera que es una necesidad y como se relaciona esto con las necesidades del área?</li></ul> <p><b>5. Planes de desarrollo dentro del área:</b> indagar si existen planes de desarrollo del equipo del área, que conocimientos y competencias se pretenden desarrollar y como todo esto está vinculado a la estrategia de la organización.</p> <p>Preguntas sugeridas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Existe en su área algún plan de desarrollo del equipo? u ¿otros planes similares? (promoción capacitación)</li></ul> <p><b>6. Expectativa respecto al proceso de la Detección de Necesidades de capacitaciones:</b> indagar al presidente o responsable las expectativas respeto al proceso de capacitación en la organización, cuales son los puntos fuertes y débiles que tiene este proceso, que sugerencias tiene.</p> <p>Preguntas sugeridas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Qué expectativas tiene usted del proceso de capacitación en la organización?</li><li>• ¿De qué manera espera usted que la capacitación beneficie a su área?</li><li>• ¿Qué recomendaciones haría usted para aumentar el proceso de capacitación en la organización?</li></ul> <p><b>7. Otros comentarios</b></p> <p>Preguntas sugeridas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Tiene usted alguna pregunta adicional o comentario que desee realizar respecto a tema que hemos abordado?</li></ul>
--



Pontificia Universidad Católica  
Sede Esmeraldas

**Objetivo.-** Identificar las necesidades en capacitaciones que se requieren de acuerdo al giro del negocio.

Edad: 38 Nivel de escolaridad: Primaria  
 Estado civil: Union Libre Parentesco con el jefe de hogar: Esposa  
 Función/cargo en la Unidad de Negocio: Cosina..

*Monica Patricia Hajarango Giron. 4 hijos.*

**Preguntas**

- ¿En los 12 últimos meses Usted ha recibido capacitación? Si....  
 No...? Mencione en qué áreas o temas.....
- Si dice No, cuales seria las razones por las cuales no han tomado alguna capacitación:.....
- Tiempo, 2.Presupuesto, 2.Falta de motivación, 3.Exigencias del mercado,  
 No lo creen necesario, otro ¿Cuál?...*muy necesaria capacitaci*
- Según la norma técnica del MIES, para ser proveedoras del estado estipula que la asociación debe estar en continuo aprendizaje en temas para desenvolverse en el trabajo ¿Conoce al respecto?. Si....  
 No...? ¿Porque?...*no sabe que contiene*
- ¿De las siguientes áreas en cuál de ellas considera que se necesitaría mayor capacitación?

**a. Técnica**

**b. Administrativa**

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Manipulación higiénica de alimentos | Compras Públicas                                   |
| Seguridad e higiene industrial  | Liderazgo y trabajo en equipo                      |
| Logística   | Administración <input checked="" type="checkbox"/> |
| Otra Cual..... <i>comportacion</i>                                      |  |

- Si el estado socializa un política, a nivel nacional que se requiere de personal capacitado para brindar servicio Ud. Se sentiría motivada para continuar aprendiendo **Si No** o existe otra motivación?  
*eston en continuo aprendizaje*

"Gracias por su colaboración"

*6 meses.*



## ANEXO 2

### Ficha preguntas que acompañaron en la observación de campo

<b>Variables asociativas que demandan capacitación</b>	<b>Preguntas</b>
<b>Capacitación para apoyar al logro de los objetivos</b>	Mejorar las condiciones de higiene en la preparación de los alimentos Cumplir con los Términos de Referencia Describir las funciones de la estructura de la asociación.
<b>Capacitación como actividad necesaria para la organización aproveche situaciones de beneficio</b>	Busca mantenerse en mercado como proveedora del Estado en la Ciudad para la ciudad de Esmeraldas. Ser miembros activos articuladas al IEPS
<b>Capacitación como actividad necesaria para desarrollar competencias, donde incluye competencias de liderazgo, competencias interpersonales y competencias de gestión.</b>	Derivar políticas de capacitación ancladas al Instituto de Economía Popular y Solidaria IEPS y los términos de Ministerio de Inclusión Social y Económica - MIES. como es el curso de Compras Públicas las que se derivan de este estudio Administración de RRHH y Trabajo en equipo a fin de identificar las actividades esenciales de cada socia
<b>Capacitación como requerimiento o necesidad derivada de agencias gubernamentales que exigen el cumplimiento de ciertas normativas.</b>	Curso de manipulación Higiénica de alimentos dispuesta por el Ministerio de Salud Pública en noviembre del 2014, para todos quienes expenden comida hacia los infantes

### ANEXO 3

#### ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA ASOCIACION DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN Y LIMPIEZA LA SAZON DEL CAMPO "ASAZCAMP"

A los 14 días del mes de **septiembre** del **2013**, en la casa de la señora **Alexndra Cotera Caicedo**, ubicada en el barrio **Bellavista Sur** de la **Parroquia 5 de Agosto**, del **Cantón Esmeraldas**, de la **Provincia Esmeraldas**, República del Ecuador, nos reunimos un grupo de 10 personas que voluntariamente deseamos constituir y administrar el funcionamiento de la Asociación denominada **ASOCIACION DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN Y LIMPIEZA LA SAZON DEL CAMPO "ASAZCAMP"** de duración indefinida.

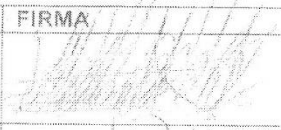


El objetivo principal de la **ASOCIACION DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN Y LIMPIEZA LA SAZON DEL CAMPO "ASAZCAMP"**, es consolidar mecanismos de producción, comercialización de servicios de alimentación, limpieza y otros; para entidades públicas y privadas que coadyuven al desarrollo social, económico y cultural.

Una vez que se han establecido la estructura y fines de la **ASOCIACION DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN Y LIMPIEZA LA SAZON DEL CAMPO "ASAZCAMP"**, lo constituimos con un Capital Social y Patrimonio total de **US \$ 1000,00** dólares.




Con las condiciones y responsabilidades definidas, que aceptamos al integrarnos a esta organización, procedemos a firmar la Presente Acta de Constitución Legal de la asociación.

Para constancia y aceptación de la Acta firmamos a los 14 días del mes de septiembre del año 2013.

#### DIRECTIVA PROVISIONAL:

CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
PRESIDENTE:	SOHANNY KATHERINE CAICEDO VERNAZA	
SECRETARIO:	INA NINFA PERALTA FERRÍN	
TESORERA	CAICEDO PIÑEIRO SULAY KATHERINA	

#### FUNDADORES:

NOMBRE Y APELLIDOS	NACIONALIDAD	CEDULA	FIRMA
CAICEDO CAICEDO ROGELIA	ECUATORIANA	080210078-4	
CAICEDO JAMA ZOILA MARÍA	ECUATORIANA	080304390-0	
CAICEDO NAZARENO ZOILA	ECUATORIANA	080136712-9	
COTERA CAICEDO ROSA ANGÉLICA	ECUATORIANA	080285450-5	

CIO No. SEPS-SGE-DNRO-2013- 11880

o. D.M., 11 SEP 2013

Señora  
Lic. María Vásquez Leiva  
DIRECTORA DE FORTALECIMIENTO DE ACTORES. IEPS  
MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL  
Presente

En mi consideración:

En atención a su Oficio No. MIES-IEPS-DFAL-2013-0083, de 22 de agosto de 2013, mediante el cual se solicita la reserva de denominación de diferentes organizaciones asociativas, me permito informarle que una vez revisados los registros correspondientes, han sido aprobadas las reservas con las siguientes denominaciones:

- Asociación de Servicios de Alimentación, Limpieza, Capacitación y Producción Artesanal MIXTA EXODO DE MIGRANTES. "ASOEXEMIN";
- Asociación de Servicios de Alimentación, Turismo, y Producción Mixta Artesanal MONTALVO, "ASOSERMONT";
- Asociación de Artesanos Confeccionistas y Afines SURTEX, "ASOURTEX";
- Asociación de Servicios de Alimentación y Limpieza LA SAZÓN DEL CAMPO, SAZCAMP;
- Asociación de Servicios en Alimentación y Limpieza NUEVO ESMERALDAS, ASOSERNUES".

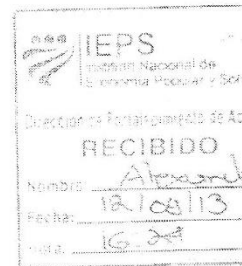
Estas reservas tienen una vigencia de 90 días, de conformidad con el Art. 4 del Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Dentro del plazo señalado, las organizaciones deberán presentar los requisitos para el otorgamiento de la personalidad jurídica.

Atentamente,

Pedro Santamaría Herrera  
DIRECTOR NACIONAL DE REGISTRO DE LAS ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

c/o Superintendencia de Compañías  
Dirección de Registro  
Trámite# SEPS-2013-027979.

1-47 y República de El Salvador  
- www.seps.gob.ec  
contactenos@seps.gob.ec  
+594 68 40





Esmeraldas noviembre 27, 2013  
GE-057-116

**A QUIEN PUEDA INTERESAR:**

Por el presente certifico que la **ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN LIMPIEZA LA SAZÓN DEL CAMPO "ASAZCAMP"**, mantiene una cuenta de integración de capital en esta institución Oficina Operativa Rioverde. Con un monto de USD 1000.00 Unos dólares de los Estados Unidos con 00/100.

Con la participación de las siguientes socias:

Nombres y Apellidos	% Participación
CAICEDO CAICEDO ROGELIA	10
CAICEDO JAMA ZOILA MARIA	10
CAICEDO NAZARENO ZOILA	10
COTERA CAICEDO ROSA ANGÉLICA	10
CAICEDO DE LEON FANNY YIRABE	10
CAICEDI PIÑEIRO SULAY KATHERINA	10
CAICEDO VERNAZA SOHANNY KATHERINE	10
PIÑEIRO MINA DORIS AMANCIS	10
COTERA CAICEDO ALEXANDRA	10
PERALTA FERRIN INA NINFA	10

Lo anterior lo certifico en honor a la verdad y autorizo a la portadora hacer el uso que a bien tenga del presente documento.

Atentamente,

PAOLA GUERRA-PLUAS,  
Gerente Local



Quito N106 entre Sucre y Malecón, Esmeraldas, Ecuador. Tele/fax 593 2 453041  
Correo Electrónico: [grameenesmeraldas@fudece.org](mailto:grameenesmeraldas@fudece.org) Sitio Web: [www.fudece.org](http://www.fudece.org)

## ANEXO 4



### LA UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO DE LA PUCESE

## CERTIFICA

Que, el emprendimiento Asociación de Servicios de Alimentación y Limpieza ASAZCAMP se capacitó a través esta unidad en temas de: administración, trabajo en equipo, administración de recursos humanos, bajo la coordinación de la maestrante Veronica Judith Sotamba Romero como parte del desarrollo de su tesis.

Esmeraldas, Junio 17 del 2016

Atentamente,

ECON. ROXANA BENITES CANIZARES, MBA  
Directora Unidad de Emprendimiento  
EMPRENDIMIENTO



**PUCESE**  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador  
Sede Esmeraldas  
Espejo y Subida a Santa Cruz  
Casilla 08-01-0065  
Telf: 2 726 613/ 2721 459  
Fax:2726509 ext.114  
[www.pucese.edu.ec](http://www.pucese.edu.ec)

## ANEXO 5

### MODELO - EVALUACION DE LA CAPACITACIÓN RECIBIDA

El presente formato requiere llenarse íntegramente para obtener una apreciación objetiva de la capacitación recibida, que permita determinar fortalezas y debilidades del proceso cumplido y aplicar acciones de mejora, si ameritan, encaminadas a lograr un nivel de excelencia. Se recomienda al cursante contestar las preguntas con objetividad, franqueza e imparcialidad.

#### DATOS GENERALES:

Nombre del curso.....  
 Fecha.....  
 Hora.....  
 Nombre del Instructor.....

Por favor lea las siguientes afirmaciones y exprese su grado de acuerdo con las mismas usando esta escala. Encierre en un círculo

- 5=Total acuerdo
- 4=De acuerdo
- 3=Mediano acuerdo
- 2=En desacuerdo
- 1=Total desacuerdo

Dimensión	Indicadores	Respuestas
1. Objetivos y contenidos del programa	a. Los objetivos del curso son claros	1 2 3 4 5
	b. Se cumplieron los objetivos del curso	1 2 3 4 5
	c. Los contenidos presentados son actualizados	1 2 3 4 5
	d. Los contenidos de curso son coherentes con los objetivos de curso	1 2 3 4 5
2. Materiales	e. Se entregaron materiales de curso	1 2 3 4 5
	f. Los materiales tienen buena presentación y organización	1 2 3 4 5
	g. Los materiales permiten profundizar las temáticas de curso	1 2 3 4 5
	h. Los materiales contienen no solamente laminas sino documentos, artículos, casos, esquemas, etc.	1 2 3 4 5
3. Recursos audiovisuales	i. Se usaron ayudas audiovisuales de manera efectiva	1 2 3 4 5
	j. Se recurrió a equipos tecnológicos para mejorar la efectividad del curso	1 2 3 4 5
4. Instructor	k. Las explicaciones del instructor son claras y comprensibles	1 2 3 4 5
	l. El instructor generó un ambiente de participación	1 2 3 4 5
	m. El instructor utilizó eficientemente el tiempo	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5
	n. El instructor atendió adecuadamente las preguntas de los participantes	1 2 3 4 5
	o. El instructor evidenció dominio del tema	1 2 3 4 5
	p. Me gustaría volver a trabajar con ese instructor	1 2 3 4 5
5. Actividades instruccionales	q. En el curso se organizaron varias actividades o ejercicios que generaron aprendizaje	1 2 3 4 5 1 2 3 4 5

	r. Se organizaron actividades que permitieron la discusión en grupo o el intercambio de ideas entre los participantes	
6. Duración	s. La duración del curso fue apropiada	1 2 3 4 5
	t. Se dedicó un tiempo adecuado al tratamiento de las diversas temáticas	1 2 3 4 5
	u. Se dio el tiempo o suficiente para practicar o realizar ejercicios de aplicación	1 2 3 4 5
7. Ambiente de aprendizaje	v. Las condiciones ambientales (ruido, iluminación, temperatura, espacio) favorecieron la realización del curso	1 2 3 4 5
	w. Los recesos sirvieron para que los participantes descanse y socialicen	1 2 3 4 5
8. Intención de aprendizaje	x. Pienso aplicar lo aprendido en mi trabajo	1 2 3 4 5
	y. Los conceptos, metodologías y herramientas analizadas en el curso, son aplicables a mi trabajo	1 2 3 4 5
	z. El curso me ha generado algunas que pienso poner en práctica en mi trabajo	1 2 3 4 5
9. Autoeficacia	aa. Me siento listo o preparado para aplicar lo aprendido en mi trabajo	1 2 3 4 5
	bb. Este curso ha aumentado mi seguridad con el tema	1 2 3 4 5
	cc. Tengo la seguridad que me ira bien cuando aplique lo aprendido en mi trabajo	1 2 3 4 5
10. Favorabilidad del entorno	dd. Dispongo del tiempo necesario para aplicar lo aprendido en mi trabajo	1 2 3 4 5
	ee. Dispongo de los recursos necesarios para aplicar lo aprendido en mi trabajo	1 2 3 4 5
	ff. Pienso que mi jefe/compañeros me pueden apoyar a aplicar lo aprendido en mi trabajo	1 2 3 4 5
	gg. Considero que mi entorno de trabajo favorece la aplicación de aprendizajes	1 2 3 4 5
11. Logística	hh. El procedimiento de inscripción al curso fue efectivo	1 2 3 4 5
	ii. Fui notificado con oportunidad sobre la fecha y hora del curso	1 2 3 4 5
	jj. Conocía de antemano la naturaleza del curso que recibí	1 2 3 4 5
	kk. Los baños estaban en excelentes condiciones higiénicas	1 2 3 4 5
	ll. La comida de los recesos y del almuerzo fue muy buena	1 2 3 4 5
	mm. Las instalaciones físicas estaban en condiciones adecuadas para el curso	1 2 3 4 5
12. Percepción global	nn. El curso de aceptación satisfizo sus expectativas y necesidades	1 2 3 4 5
	oo. Recomienda este curso a otras personas	1 2 3 4 5

Por favor, detalle a continuación sugerencias que mejoren cualquier aspecto del curso

---

ANEXO 6



NOMBRE: Edith Floripe Bolaño  
FECHA:

EVALUACIÓN

1. QUE ES PARA UD. UN ADMINISTRADOR?

es la persona con la capacidad de dirigir  
en ~~personal~~ ejecutar un pequeño  
negocio

2. PARA UD. QUE CARACTERÍSTICAS DEBE POSEER UN ADMINISTRADOR?

ser un buen administrador  
responsable con los demás

3. QUE ENTIENDE UD. POR MISIÓN?

Es ver mas hacia el futuro  
a hacer un proposito y llegar a la meta.

4. NOMBRE 3 VALORES QUE UD. CONSIDERE QUE DEBERÍA POSEER UNA EMPRESA?

respeto  
Honestia  
compañerismo.

5. A QUE SE LLAMA COMPETENCIA?

Competencia se le llama tener  
un grupo de personas detras de usted  
Ej. en curso del trabajo en algo falla allí esta otr

Esmeraldas, 20 de Octubre de 2014

Ing. Cecilia Velazco

Dra. Tahimi Achilie


**Coordinadoras de Postgrado PUCESE**

Presente.-

Por medio de la presente informo que autorizamos a la Ing. Verónica Sotamba Romero realizar la investigación que titula IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN Y LIMPIEZA LA SAZÓN DE CAMPO "ASAZCAMP", para lo cual tendrá el apoyo de las asociación ya que será en beneficio para la labor que realizamos

Particular que informo para fines consiguientes

Atentamente,

  
Zoila Caicedo

**REPRESENTANTE DE "ASAZCAPM"**