UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Tema: "Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)"

Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano

Autora: Ingeniera, Miriam Jacqueline Sango Llano

Director: Ingeniero, Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD

Ambato – Ecuador

2018

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero, Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Doctor, e integrado por los señores Ingeniero, César Andrés Guerrero Velasteguí Magíster, Ingeniera, Silvia Melinda Oyaque Mora Magíster, Ingeniero, Carlos Javier Beltrán Avalos, Magíster; delegados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias de la Universidad Técnica de Ambato, para receptar el Informe Investigación con el tema: "Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)", elaborado y presentado por la señora Ingeniera, Miriam Jacqueline Sango Llano, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr.
Presidente y Miembro del Tribunal



Ing. César Andrés Guerrero Velasteguí Mg.
Miembro del Tribunal



Ing. Silvia Melinda Oyaque Mora Mg.
Miembro del Tribunal



Ing. Carlos Javier Beltrán Avalos Mg
Miembro del Tribunal

AUTORIA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

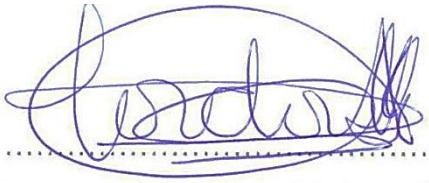
La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el presente trabajo de titulación, presentado con el tema "Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)", le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Miriam Jacqueline Sango Llano Autora, bajo la Dirección del Ingeniero, Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Ingeniera, Miriam Jacqueline Sango Llano

C.C. 0502849342

Autora



Ingeniero, Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD

C.C. 1802301562

Director

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad técnica de Ambato, para el Trabajo de Titulación, sirva como documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Ingeniera, Miriam Jacqueline Sango Llano

C.C. 0502849342

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA i
AUTORIA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN iii
DERECHOS DE AUTOR iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS v
ÍNDICE DE GRÁFICOS viii
ÍNDICE DE TABLAS ix
ÍNDICE DE CUADROS x
AGRADECIMIENTO xi
DEDICATORIA xii
RESUMEN EJECUTIVO xiii
EXECUTIVE SUMMARY xv
INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I 4
1. EL PROBLEMA 4
1.1. Tema 4
1.2. Problema 4
1.2.1. Contextualización 4
1.2.2 Análisis Crítico 7
1.2.3 Prognosis 10
1.2.4 Formulación del problema 11
1.2.5 Preguntas directrices 11
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación 11
1.3. Justificación 12
1.4. Objetivos 13

1.4.1 Objetivo General 13
1.4.2 Objetivos Específicos 14
CAPÍTULO II 15
2. MARCO TEÓRICO 15
2.1. Antecedentes Investigativos 15
2.2. Fundamentación Filosófica 25
2.3. Fundamentación Legal 26
2.4. Categorías Fundamentales 27
2.5 Hipótesis 37
2.6 Señalamiento de Variables 38
CAPÍTULO III 39
3. METODOLOGÍA 39
3.1 Enfoque 39
3.2 Modalidad básica de la investigación 39
3.2.1 Investigación de Campo 39
3.2.2 Investigación Bibliográfica 40
3.2.3 Investigación Documental 40
3.3 Nivel o tipo de investigación 40
3.4 Población y muestra 40
3.4.1 Población 40
3.4.2 Muestra 41
3.5 Operacionalización de Variables 42
3.5 Plan de recolección de información 45
3.6 Plan de Procesamiento de información 45
CAPÍTULO IV 47
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 47

4.1 Análisis de los resultados 47
4.2 Interpretación de datos 48
4.3 Verificación de hipótesis 67
4.3.1 Planteamiento de las hipótesis 67
4.3.2 Selección del modelo estadístico 67
4.3.3 Calculo de la prueba de Friedman. 68
CAPÍTULO V 70
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 70
5.1 Conclusiones 70
5.2 Recomendaciones 71
CAPÍTULO VI 72
6 PROPUESTA 72
6.1 Título 72
6.2 Datos Informativos 72
6.3 Antecedentes de la propuesta 72
6.4 Justificación 73
6.5.1 Objetivo General 74
6.5.2 Objetivos Específicos 74
6.6 Análisis de la factibilidad 74
6.7 Fundamentación científica técnica 77
6.8 Metodología 82
6.9 Administración 100
6.10 Previsión de la evaluación 100
BIBLIOGRAFÍA 101
ANEXOS 105

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1. Árbol de problemas 9
Gráfico No. 2. Categorías Fundamentales V.I 28
Gráfico No. 3. Constelación de ideas V.I. 29
Gráfico No. 4. Categorías Fundamentales V.D. 30
Gráfico No. 5. Constelación de ideas V.D 30
Gráfico No. 6. Indicadores de efectividad 48
Gráfico No. 7. Programas de capacitación 49
Gráfico No. 8. Desempeño laboral 50
Gráfico No. 9. Planes de capacitación 51
Gráfico No. 10. Temas de capacitación 52
Gráfico No. 11. Desarrollo personal 54
Gráfico No. 12. Desarrollo personal F.O 55
Gráfico No. 13. Comunicación 56
Gráfico No. 14. Actitud 57
Gráfico No. 15. Compromiso Organizacional 59
Gráfico No. 16. Productividad 60
Gráfico No. 17. Impacto de la capacitación 61
Gráfico No. 18. Metas 62
Gráfico No. 19. Tendencias Tecnológicas 63
Gráfico No. 20. Presupuesto 64
Gráfico No. 21. Detección de necesidades 65
Gráfico No. 22. Inversión 66
Gráfico No. 23. Plan Integral de capacitación 78
Gráfico No. 24. Relación de conceptos de capacitación 81
Gráfico No. 25. Proceso de capacitación 82
Gráfico No. 26. Datos informativos 83
Gráfico No. 27. Datos informativos 84
Gráfico No. 28. Componentes del Plan de capacitación 86
Gráfico No. 29. Proceso del subplan de capacitación 87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1. Indicadores de efectividad 48
Tabla No. 2. Programas de capacitación 49
Tabla No. 3. Desempeño laboral 50
Tabla No. 4. Planes de capacitación 51
Tabla No. 5. Temas de capacitación 52
Tabla No. 6 Desarrollo personal 54
Tabla No. 7. Desarrollo personal F.O 55
Tabla No. 8. Comunicación 56
Tabla No. 9. Actitud 57
Tabla No. 10. Compromiso Organizacional 59
Tabla No. 11. Productividad 60
Tabla No. 12. Impacto de la capacitación 61
Tabla No. 13. Metas 62
Tabla No. 14. Tendencias Tecnológicas 63
Tabla No. 15. Presupuesto 64
Tabla No. 16. Detección de necesidades 65
Tabla No. 17. Inversión 66

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1. Variable independiente 42
Cuadro No. 2. Variable dependiente 44
Cuadro No. 3. Plan de recolección de información 45
Cuadro No. 4. Datos informativos 72
Cuadro No. 5. Presupuesto 99
Cuadro No. 6. Cronograma 99
Cuadro No. 7. Administración de la propuesta 100
Cuadro No. 8. Previsión de la evaluación 100

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a Dios por la salud y la vida para poder emprender nuevos retos y proyectos a lo largo de nuestra vida.

Mi profundo agradecimiento a mis padres Rodriguito Sango y Rosita Llano, por ser el principal impulso para tomar esta decisión tan importante para el desarrollo de mi vida profesional.

A mis hijos Dany y Joseth, a mi esposo Milton por su comprensión y apoyo constante en este proyecto.

A mis hermanos Edison, Edwin y Silvana por su preocupación constante sobre la consecución de esta meta.

DEDICATORIA

Este trabajo quiero dedicarle a una persona muy especial en mi vida mi padre Rodriguito Sango, quien fue el principal propulsor para iniciar esta Maestría y por circunstancias de la vida dejo de acompañarnos en este mundo, sin embargo a pesar de no poder gozar su presencia física pude sentir su acompañamiento espiritual y con el deseo de plasmar ese anhelo que teníamos juntos se pudo concluir este trabajo de investigación.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TEMA: "Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)"

AUTORA: Ingeniera Miriam Jacqueline Sango Llano
DIRECTOR: Ingeniero, Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD
FECHA: Junio, 2018

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad para las empresas e instituciones es importante un adecuado enfoque de la capacitación del personal debido a que a través de este se puede incrementar el conocimiento y cambiar las actitudes en su puesto de trabajo, en este sentido las organizaciones busca obtener beneficios al decidir invertir en capacitación, desde este punto de vista el presente proyecto permite conocer la relación que existe entre la productividad y capacitación de las empresas, el problema abordado fue la escaza capacitación afecta la productividad laboral en las empresas de la provincia de Cotopaxi. Planteando como objetivo general Determinar la relación entre capacitación empresarial y la productividad laboral en las empresas que utilizan los servicios de la institución, la metodología empleada fue el enfoque cuantitativo pues se empleó modelos estadísticos para la comprobación de hipótesis, las modalidades de investigación utilizadas fueron la de campo, bibliográfica y documental, se utilizó el nivel de investigación relacional, la población fue de 1080 empleados capacitados por las empresas atendidas en capacitación.

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta con su instrumento el cuestionario.
Para demostrar la valides de la hipótesis se utiliza el modelo estadístico aplicado fue la prueba de Friedman, mediante la cual se acepta la hipótesis alternativa, que indica que existe una relación significativa entre la capacitación del SECAP en las empresas de la provincia de Cotopaxi y la productividad laboral

Por lo cual se plantea como propuesta elaborar un plan integral de capacitación para las empresas de la provincia de Cotopaxi que utilizan los servicios del SECAP, lo cual permitiría mejorar el nivel de productividad de las empresas en la provincia de Cotopaxi.

DESCRIPTORES: CAPACITACIÓN, DESARROLLO, GESTIÓN, TALENTO HUMANO, PRODUCTIVIDAD, EFICICIENCIA, EFICACIA, PLANES, EVALUACION, INTEGRAL.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

THEME: "Business training and labor productivity in companies that use the products of the Ecuadorian Vocational Training Service (SECAP)"

AUTHOR: Engeenier Miriam Jacqueline Sango Llano
DIRECTED BY: Engeenier, Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD
DATE: June, 2018.

EXECUTIVE SUMMARY

Currently, in companies and institutions, an adequate approach to staff training is important because through this knowledge can be increased and attitudes at work changed, in this sense organizations seek benefits when deciding invest in training, from this point of view the present project allows to know the relationship that exists between the productivity and training of companies, the problem addressed was the scarce training affects labor productivity in companies in the province of Cotopaxi. Raising as a general objective To determine the relationship between business training and labor productivity in companies that use the services of the institution, the methodology used was the quantitative approach because statistical models were used for testing hypotheses, the research methods used were the field, bibliographic and documentary, the level of relational research was used, the population was of 1080 employees trained by companies attended in training.

The technique that was used in the present investigation is the survey with its instrument the questionnaire.

To demonstrate the validity of the hypothesis, the applied statistical model was the Friedman test, by which the alternative hypothesis is accepted, which indicates

that there is a significant relationship between SECAP training in companies in the province of Cotopaxi and the labor productivity

Therefore, it is proposed to develop a comprehensive training plan for companies in the province of Cotopaxi that use SECAP services, which would improve the level of productivity of companies in the province of Cotopaxi.

DESCRIPTORS: TRAINING, DEVELOPMENT, MANAGEMENT, HUMAN TALENT, PRODUCTIVITY, EFFICIENCY, EFFECTIVENESS, PLANS, EVALUATION, INTEGRAL.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas se enfrentan a un entorno cada vez más competitivo por lo cual buscan ser más productivas en los procesos de realizan para esto es necesario tecnología, calidad, eficiencia y para todo esto lo más importante es tener personal capacitado ya que si el recurso humano no es capaz de aplicar sus conocimientos y habilidades en los aspectos anteriores, difícilmente se puede llegar a ser una empresa competitiva; por lo cual es trascendental el definir la relación existente entre la capacitación y la productividad laboral en las empresas de la provincia de Cotopaxi para posteriormente aplicar un plan que permita tener una propuesta para las instituciones que hagan uso del servicio de capacitación brindado en el SECAP con un enfoque claro de la necesidad especifica y practica en cada institución.

El presente trabajo de investigación está estructurado en seis capítulos según se detallada a continuación:

Capítulo I:

Constituido por el problema de investigación el cual ha sido detectado en la institución y merece ser resuelto, para lo cual fue necesario plantear el problema de una forma más amplia y contextualizado en forma Macro, Meso y Micro; se estructuro el árbol de problemas para poder redactar el Análisis Crítico que se refiere a las causas que dieron origen al problema y la prognosis que son las efectos que tendremos si no se soluciona el problema, seguidamente se formuló el problema en forma de pregunta, se delimito el objeto de investigación espacial y temporalmente, se redactó una justificación considerando factores que se relacionan con el tema.

Capítulo II

Para el desarrollo del Marco Teórico se iniciar con los antecedentes investigativos que se refiere a información de investigaciones pasadas en relación al tema de investigación, para lo cual se considera mencionar la introducción y conclusiones de la investigación realizada, para posterior se fundamentó filosófica y legalmente mediante teorías y leyes relacionadas al tema, se categorizó las variables objeto de investigación, se planteó la hipótesis y el señalamiento de las variables.

Capítulo III:

El Marco Metodológico es aquel que encamina la investigación, en este capítulo se definió la modalidad, el nivel o tipo de la investigación, enfoque a utilizar que fue el cuantitativo en vista que se comprobó las hipótesis; se plantea las técnicas e instrumentos a utilizar para la recolección y procesamiento de la información.

Capítulo IV:

El análisis e interpretación de resultados corresponde al desarrollo de todos los instrumentos y técnicas empleadas, para realizarlo se empleó el software SSPS versión 23.0, que permitió la tabulación estadística y grafica de cada pregunta efectuada.
Seguidamente se realizó un resumen de las interpretaciones de cada resultado obtenido, posteriormente se comprobó la hipótesis mediante el modelo estadístico Prueba de Friedman.

Capítulo V:

Las conclusiones y recomendaciones fueron redactadas acorde a los objetivos de la investigación siendo el sustento, el análisis e interpretación de resultados de las técnicas de investigación y los modelos estadísticos empleados.

Capítulo VI:

Para el desarrollo de la propuesta, se consideró los datos informativos, los antecedentes de la propuesta que se hace referencia a los resultados arrojados investigaciones similares
, se justificó la importancia de realizar la propuesta, se estableció objetivos mediante el análisis de factibilidad para luego sustentar teóricamente con el fin de solucionar el problema planteado, se detalló la metodología a emplear para el desarrollo de la propuesta, esto se refiere definir un modelo operativo, administrativo, previsión y evaluación de la propuesta. Posteriormente se añadió la bibliografía y los anexos que apoyó a la investigación.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Tema

Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP).

1.2. Problema

La escaza capacitación afecta la productividad laboral en las empresas de la provincia de Cotopaxi.

1.2.1. Contextualización

La capacitación y el adiestramiento son formas de educación. Por medio de ellas, se adquieren conocimientos, habilidades y destrezas que son necesarios para lograr la eficacia y la excelencia en la realización de tareas, funciones y responsabilidades. En específico, la capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico, aplicado de manera organizada y sistemática que modifica actitudes (William, 1993). Por su parte, el adiestramiento proporciona conocimientos en los aspectos técnicos del trabajo (Ayala, 2004).

La nueva cultura laboral busca impulsar la capacitación de trabajadores y empresarios de forma continua (Amitabh & Manjari, 2004). Lo anterior en la búsqueda de mejorar el nivel de vida de los individuos y de optimizar la calidad

de una organización, provocando de este modo, beneficios para ambos (Vázquez, 1997). Yang y Yang (2010) mencionaron que la mayoría de las empresas privadas en China presta escasa atención a los programas de capacitación y adiestramiento, lo que representa un problema común para todas las empresas.

El desarrollo debe comprender íntegramente al hombre (Rubio, 2004), es decir, debe tener en cuenta toda la formación de su personalidad: carácter, hábitos, educación de la voluntad, cultivo de la inteligencia, sensibilidad hacia los problemas humanos y capacidad para dirigir. En otras palabras, es el proceso para acentuar o adquirir valores, estilos, trabajo en equipo y otras facetas de la personalidad (Arias & Heredia, 2010). Al usar la terminología de la lógica tradicional, si se considera el género como la educación, entonces, la especie sería la capacitación y una subespecie sería el adiestramiento. El resultado pretendido y previsto es el desarrollo psicológico, social, tecnológico y económico de los individuos así como de los grupos, de las organizaciones y de los países (Rodríguez & Ramírez, 1991).

En nuestro país actualmente las empresas adoptan las nuevas tendencias considerando al talento humano como uno de los activos más importantes en donde se da mayor atención hacia el cliente interno capacitándolo y formando de acuerdo a los lineamientos instituciones de modo que cada uno se convierta en un verdadero impulso a la productividad de la organización.

El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) es una institución pública adscrita al Ministerio del Trabajo. Creado el 3 de octubre de 1966, por Decreto 1207, ha generado procesos de capacitación y formación profesional a nivel nacional, contribuyendo con el cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir y respondiendo a los desafíos que el plan laboral exige.

Visión:

Ser la Institución oficial, líder de la formación profesional para el trabajo, que desarrolla su gestión acorde a los cambios económico-sociales y tecnológicos, en relación directa con el plan de desarrollo y políticas de empleo nacionales.

Misión:

Desarrollar competencias, conocimientos, habilidades y destrezas en las y los trabajadores ecuatorianos a través de procesos de capacitación y formación profesional que respondan a la demanda de los sectores productivo y social, propendiendo al uso del enfoque de competencias laborales en los procesos formativos.

Actualmente en la institución es importante realizar un estudio que permita determinar si el servicio brindado contribuye a la productividad de las empresas en el sector, debido a que es importante que el recurso humano se vuelva competitivo con amplia capacidad de aprender y poder aplicar nuevas ideas y procesos.

1.2.2 Análisis Crítico

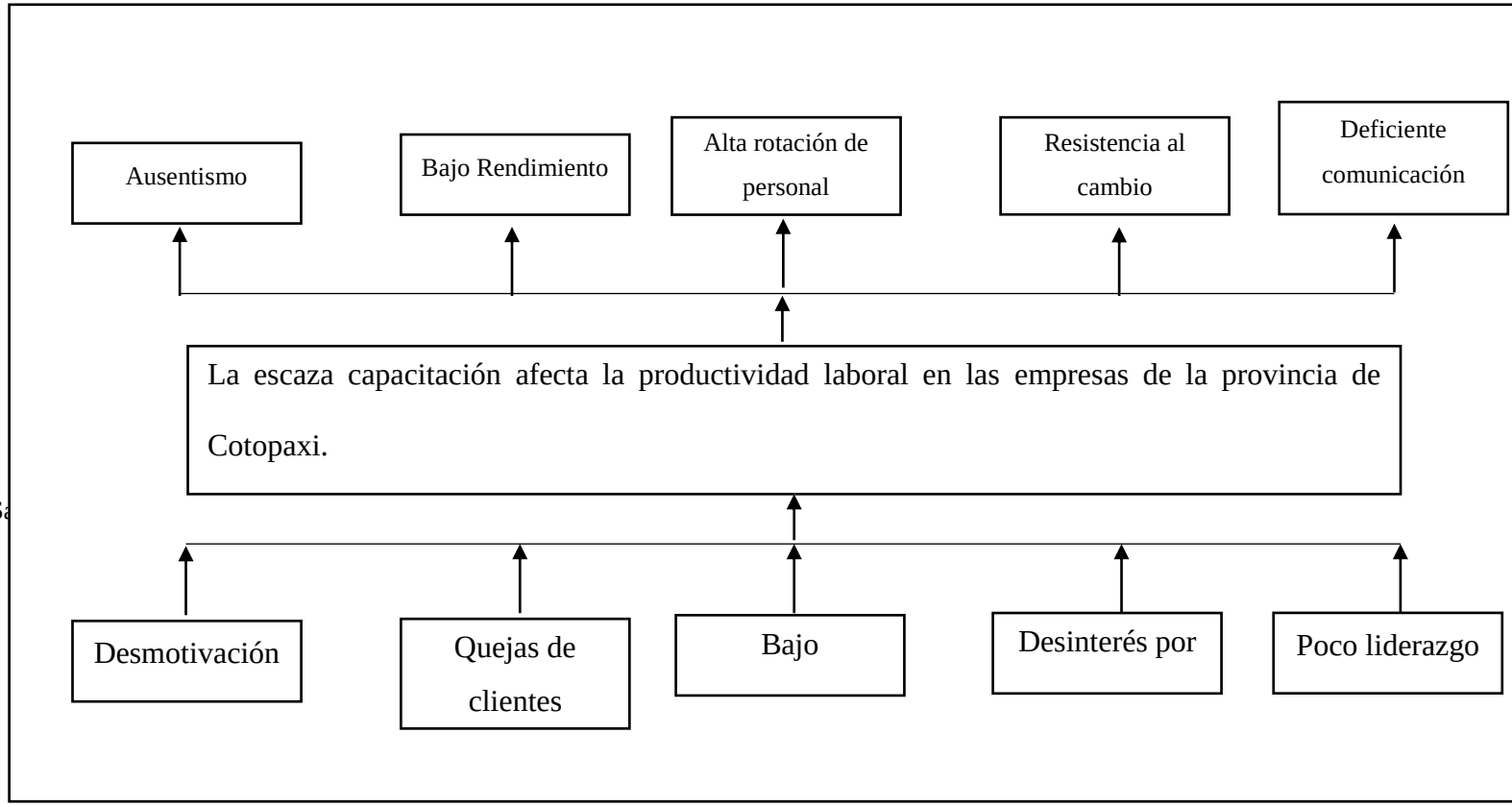
La investigación nace con el objetivo de establecer patrones de comportamiento en la empresa luego de recibir la capacitación, puesto que de esto depende la evaluación que se realiza a favor o en contra de la empresa capacitadora, por lo que es importante considerar como afecta a los procesos y a la vez a la productividad de los mismos. Una inadecuada capacitación implicaría un gasto de recursos tanto humanos como económicos; cuando una empresa no capacita apropiadamente a sus empleados, éstos tienen dificultades para adaptarse y entender el trabajo, pueden ser capaces de completar sus tareas diarias sin embargo su rendimiento tiende a ser bajo, además que esto provoca frustración y

estrés en sus puestos de trabajo o a su vez a proyectarse en la realización personal y posesional.

Uno de los problemas principales que reduce el índice de productividad en las empresas es la falta de capacitación del personal ya que si los trabajadores no están actualizados en las áreas que ejercen, además de interferir en su motivación laboral, las técnicas que lleven a cabo para ejecutar sus tareas serán obsoletas.

ÁRBOL DE PROBLEMAS

Gráfico No. 1. Árbol de problemas



Elaborado por: Jacqueline Sa

1.2.3 Prognosis

El Servicio de Capacitación profesional SECAP al no brindar servicios que satisfagan las necesidades de sus clientes, se reflejarán problemas como: Ausentismo, bajo rendimiento laboral, alta rotación del personal, resistencia al cambio, bajo nivel de comunicación, desmotivación, quejas de clientes, bajo compromiso institucional, desinterés por aprender y poco liderazgo. En las empresas estos efectos negativos se ven reflejados constantemente en una baja productividad debido a que las personas perciben directamente la capacitación y si el facilitador conoce, domina y motiva a aprender o asimilar nuevos conocimientos, al no contar con esta herramienta el empleado experimenta insatisfacción laboral, si un empleado se resiste al cambio puede contagiar al equipo de trabajo lo cual sería muy difícil contrarrestar.

Cuando una empresa no capacita adecuadamente a sus empleados, éstos tienen dificultades para adaptarse y entender el trabajo que pretende desarrollar en las instituciones u organizaciones, puesto que es importante que la capacitación no pierda de vista las metas globales de la empresa.

La empresa que no tenga comunicación efectiva trae varias implicaciones consigo debido a que constituye una herramienta fundamental tanto para alcanzar la productividad como para la organización intergrupal del equipo de trabajo, por ende la capacitación que no aporte a este elemento tendría repercusiones en varios niveles.

1.2.4 Formulación del problema

¿De qué forma se relaciona la capacitación y la productividad laboral en las empresas que usan los servicios de capacitación del SECAP en la provincia de Cotopaxi?

1.2.5 Preguntas directrices

¿En qué grado impacta la capacitación en la productividad de la empresa contratante?

¿Cuáles son las prácticas de detección de necesidades de capacitación de las empresas que utilizan los servicios del SECAP en la provincia de Cotopaxi?

¿Los programas de capacitación ofertados cumplen con las necesidades de estandarización de la empresa contratante?

¿Cuáles son los beneficios de dar capacitación a los empleados?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

Límite de Contenido:

Campo: Recursos Humanos

Área: Desarrollo Organizacional

Aspecto: Capacitación

Límite Espacial: SECAP Latacunga y empresas que utilizan los servicios de capacitación en la provincia de Cotopaxi.

Límite Temporal:

El presente proyecto contemplará información del período 2017.

El presente proyecto tiene una duración de 6 meses.

1.3. Justificación

Realizar una investigación de la capacitación del personal es de vital importancia debido a que permite a las empresas conocer la utilidad que proporciona el tener un personal capacitado observando beneficios en la productividad, aspecto económico, ambiente laboral; se debe considerar que a través de una capacitación adecuada se puede tener productos o servicios de mayor calidad además está proporciona seguridad a las personas para desempeñarse en el área que le corresponda.

En este mundo que cada día se vuelve más competitivo y más demandante las empresas buscan ser más productivas, para esto se necesita de tecnología, calidad, eficiencia y para todo esto lo más importante es tener personal capacitado ya que si el personal no es capaz de aplicar sus conocimientos y habilidades en los aspectos anteriores, difícilmente se puede llegar a ser una empresa competitiva.

La productividad puede definirse como "la habilidad para producir más y mejores satisfactores con iguales o menores recursos, o dicho de otra manera, la de obtener más producción de cada unidad de capital y trabajo que se aporta al plan económico" (Servitje, 2006, pág. 1)

Cuando las personas conocen el área de trabajo completamente se presentan problemas relacionados al desempeño de sus actividades ellos se convierten en propulsores de la solución de modo que la empresa ahorra tiempo y recursos.

En este contexto es importante mencionar el posicionamiento de la capacitación no como un gasto sino una inversión, puesto que mediante la misma podemos conseguir mejorar el ambiente laboral y su compromiso organizacional.

Para el Centro Operativo Latacunga del SECAP, construye una herramienta que permite realizar un análisis acerca de la efectividad de las capacitaciones impartidas por la institución, así como el nivel de contribución hacia la productividad de las empresas del sector.

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación entre capacitación empresarial y la productividad laboral en las empresas que utilizan los servicios del SECAP en la provincia de Cotopaxi.

1.4.2 Objetivos Específicos

Fundamentar teóricamente la relación entre capacitación empresarial y la productividad laboral en las empresas que utilizan los servicios del SECAP.

Diagnosticar cómo la capacitación se relaciona con la productividad laboral de las empresas que utilizan los servicios del SECAP.

Proponer un plan integral de capacitación para las empresas que utilizan los servicios de capacitación del SECAP en la provincia de Cotopaxi.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

ARIAS, Leonel; (2007). GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: El triunfo de los intangibles – Colombia Universidad Tecnológica de Pereira.

Introducción

El factor productivo por excelencia de la era actual es el conocimiento. Es éste el factor que sirve de apalancamiento al creciente y veloz cambio tecnológico. En una era signada por la explosión demográfica y la contaminación, la tecnología es y seguirá siendo sin lugar a dudas el eje fundamental para encontrar solución a los problemas que han de aquejar al mundo entero. Para las organizaciones de cualquier naturaleza, y muy especialmente para las empresas generadoras de bienes y servicios, la gestión del conocimiento, conjugada con la creatividad y capacidad innovativa resulta a la claras un factor crítico a la hora de subsistir y competir en los mercados globales. En el contexto administrativo, la sociedad de la información y la sociedad del conocimiento son dimensiones vitales en el proceso permanente de desarrollo, en donde el talento humano deja de ser un sujeto pasivo para transformarse en sujeto activo y de gran relevancia en los índices de productividad, facilitando las mejoras de los procesos de producción y estimulando la introducción de nuevas competencias laborales para asumir los

retos más importantes y singulares de la era actual, superando así en ese nuevo camino los miedos al fracaso, al rechazo, a las críticas y a los esquemas tradicionales de jerarquía, a partir de la ruptura de los viejos esquemas mentales que tanto daño generan en el plano interno y externo de las diferentes organizaciones. En los últimos años en el campo empresarial se ha desarrollado una peculiar excitación por lo que parece el descubrimiento de una nueva solución: la gestión del conocimiento o knowledge management. Liderados por esa heterogénea tribu de autodenominados "gurus" de la gestión empresarial como escritores de best sellers de negocios, teóricos de las organizaciones y profesores de escuelas de administración, las empresas redescubren muchas actividades que vistas desde otras ópticas, incluso desde la propia, no parecen ser tan novedosas. La gestión del conocimiento se ha definido como una estrategia que convierte los valores intelectuales de las organizaciones en mayor productividad, valor añadido e incremento de la competitividad. La gestión del conocimiento en una organización consiste desde este punto de vista en la producción, distribución, almacenamiento, evaluación, disponibilidad, transferencia y puesta en práctica del conocimiento. Este conocimiento es el resultado, tanto de la información proveniente del exterior, como de la creada por los propios componentes de la organización. En el mundo empresarial se le considera como una aproximación estratégica que incrementa la capacidad para la acción, alertando sobre lo que funciona, lo que pasa, en qué y en quién se debe creer, qué cosas van mal y cómo arreglarlas, con la asunción de que la gestión del conocimiento aumentara la productividad y las ventas. La gestión del conocimiento debe servir claramente para superar las costumbres, sobre todo cuando ellas impiden la normal y efectiva

respuesta de la organización a los nuevos requerimientos del entorno. La gestión del conocimiento resulta crucial para superar los paradigmas ineficaces, como así también aquellos mitos que dificultan el hallazgo de respuestas a los nuevos y acuciantes problemas. Los problemas que se padecen, no serán superados con las ideas que contribuyeron a generarlas, sino con innovadoras y creativas ideas. Generar esas nuevas ideas es la razón de ser de la gestión del conocimiento. Las empresas se están planteando un reposicionamiento en cuanto al "saber". El conocimiento acumulado ha empezado a ser cuestionado, siendo necesario contar con gente que pueda ver las cosas desde otra perspectiva. Las empresas que no logren actualizar y profesionalizar a su gente van a quedar rezagadas y postergadas. Si bien la capacitación es uno de los pilares en el desarrollo de los recursos humanos, sólo la formulación de una política integral de personal hará posible un crecimiento intelectual y operativo de los agentes de una organización. Sólo se podrá hacer frente a las turbulencias de los cambios antes mencionados con la gente mejor capacitada, flexible y alerta al cambio y con una nueva y clara visión del negocio.

Antes de comenzar con algunas conclusiones, resulta útil hacer referencia al siguiente planteamiento hecho por Engels: “La concepción materialista de la historia parte de la tesis de que la producción, y tras ella el cambio de sus productos, es la base de todo orden social. Que en todas las sociedades que desfilan por la historia, la distribución de los productos y junto a ella la división social de los hombres en clases o estamentos, es determinada. Según eso, las últimas causas de todos los cambios sociales y de todas las revoluciones políticas no deben buscarse en las cabezas de los hombres ni en la idea que ellos se forjen

de la verdad eterna ni de la eterna justicia, sino en las transformaciones operadas en el modo de producción y de cambio; han de buscarse no en la filosofía, sino en la economía de la época de que se trata". Muchas organizaciones subestiman la importancia de los activos intangibles así como el Conocimiento, creatividad, ideas y relaciones. Todos estos elementos son los que aportan más valor en la actualidad, más que los activos tangibles. Todavía es muy difícil para las organizaciones (directivos principalmente), entender esto, por lo que en la mayoría de los casos no los protegen cuidadosamente como lo hacen con sus activos tangibles. Para reflexionar sobre la importancia que esto tiene es necesario hacer los siguientes interrogantes: ¿Qué haría usted si de repente los más inteligentes y capacitados se marchan? ¿Cuantificó usted todo lo que invirtió para capacitarlo(s)? ¿Cómo se van a comportar ahora los indicadores de calidad sin ellos? ¿Se habrán ido a trabajar con la competencia? ¿Qué se hará ahora al quedarse sin clientes, sin proveedores, sin inversionistas y sin el staff? Nuevas épocas hacen necesarias nuevas formas de pensar y ver la realidad. Las ideas que ayer fueron útiles hoy seguramente ya no lo sean. Quienes pretendan seguir siendo competitivos manejando conceptos perimidos dejarán de tener la capacidad de confrontar con posibilidades de triunfo en los nuevos campos de competición. Ante el cambio, las organizaciones para seguir siendo factibles y rentables sólo les cabe una posibilidad: modificar positivamente sus conocimientos y posturas de frente a las nuevas realidades. Es necesario reconstruir constantemente las ideas y conceptos para hacer viable la organización en el mediano y largo plazo. Los gustos y necesidades de los consumidores se alteran, el funcionamiento de la economía también, los cambios sociales, tecnológicos, científicos y políticos

repercuten día a día, haciendo del mercado un factor en continua evolución. De allí la imperiosa necesidad de gestionar los conocimientos como una forma de dar respuesta al cambio continúo. Es así como la gestión del conocimiento y la gestión del cambio se entrelaza en la búsqueda de la adaptación competitiva de la empresa a su entorno. La gestión del conocimiento debe ir mucho más allá de la reacción a los cambios que se generan, para pasar a ser artífice de la promoción del cambio, generando nuevas reglas de juego. Un ejemplo de ello sería la alianza estratégica entre la Gestión del Conocimiento y la Inteligencia Competitiva, en donde lo interno se logre cohesionar con lo externo para potencializar los procesos de toma de decisiones y las acciones derivadas de estos desde la visión integral empresa entorno. Para finalizar se puede decir que el futuro de la gestión del conocimiento en las organizaciones es brillante. Se tiene ya acceso a tecnología útil y adecuada como es el caso de Internet, y un armazón intelectual basado en la evidencia. También se dispone de profesionales de la gestión del conocimiento y las herramientas informáticas que ayudan a manejar el conocimiento explícito. Sólo falta un poco de entusiasmo imaginativo y un presupuesto suficiente. Habrá que esperar que los gestores, si no se encuentran en capacidad de otorgar algo de lo primero, al menos aporten parte de lo segundo.

AGUILAR, Jorge; (2014). Bases para el Diseño de un Plan de Gestión del Conocimiento en el Centro de Estudios Avanzados de Cuba.

Introducción

La gestión del conocimiento ha sido identificada como un nuevo enfoque gerencial que reconoce y utilizan el valor más importante de las organizaciones:

las personas y el conocimiento que las mismas poseen y aportan a la organización. Los aportes de la gestión del conocimiento van más allá de la contribución al desempeño exitoso en el plano económico, puesto que el nuevo enfoque gerencial permite a la dirección de las organizaciones, conocer realmente el conjunto de valores que aportan los colectivos de personas que conforman la organización como también prepararse para el futuro no sólo sobre la base de los valores materiales y financieros disponibles, sino también sobre la base de valores morales, sociales e intelectuales que rigen. En particular, la gestión del conocimiento permite aprovechar el conocimiento adquirido por las organizaciones y no siempre utilizado adecuadamente. Ello le dará la posibilidad no sólo de usarlos sino también de protegerlos e incrementarlos. Entonces, podrá aportar riqueza a su organización y a la sociedad de modo más efectivo y seguro. En nuestros días la gestión del conocimiento o el Knowledge Management (KM), su descripción en inglés, como también se le conoce, brinda la posibilidad de identificar, preservar, organizar, y diseminar el conocimiento de una organización haciéndolo explicito, logrando agrupar recursos humanos y tecnológicos para la investigación en uno o varios temas, mediante disimiles herramientas y logrando que todos los miembros de la organización se sientan parte de la misma; ejecuten acciones para mejorar su desempeño, además de preocuparse por aprender, ser parte de equipos multidisciplinarios , entre otras acciones. Prestigiosos autores como Carrión(1998) plantea que la gestión de conocimiento posibilita la medición del capital intelectual, pretendiendo conocer con exactitud los valores intangibles de una organización a través de la cuantificación del capital intelectual en sí

mismo, para una vez conocido éste, actuar consecuentemente con los objetivos de rentabilidad de la empresa u organización.

La presente investigación permitió apreciar que el personal encuestado de las áreas de Informática, Investigación y Dirección a pesar de no tener un dominio amplio del tema a tratar conocía la gestión del conocimiento y alegan que en la institución existe, aunque no organizada y los beneficios que aportaría un plan para la misma .Se pudo apreciar el importante papel que desempeña la gestión de la información en el Centro de Estudios Avanzados de Cuba. Se identificó las debilidades y fortalezas del área de gestión de información como apoyo a la gestión de conocimiento. Como resultado se establecieron dos etapas interactuantes: análisis de la situación actual de la organización y desarrollo de una estrategia del conocimiento, que permitieron identificar un conjunto de elementos que se deben tomar en cuenta para el diseño de un plan de gestión del conocimiento. Se recomienda emplearlos resultados presentados marco referencial para futuras investigaciones, donde se aborde esta temática con una mayor profundidad y se aplique el resto de las etapas expuestas por los autores: Heinz y Winkler.

PARRA, Carlos; (2015). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. Universidad Tecnológica y Pedagógica de Colombia. ISSN: 2027-8306

Introducción

Actualmente en las organizaciones el tema de la calidad, características que satisfacen las necesidades de los clientes, ya no es una ventaja competitiva sino una actividad más del quehacer empresarial; al igual que la formación, adquisición de conocimientos, actitudes, habilidades y conductas para el desempeño de una actividad, es algo que se debe hacer de manera dinámica teniendo en cuenta no solamente cambios tecnológicos, de conocimientos, habilidades, sino también actitudinales.

Tomando a la Organización Internacional del Trabajo, OIT, quien define la capacitación como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada, se evidencia que vivimos en un mundo cambiante, en donde constantemente hay que formarse y capacitarse para ser competentes (Wurgaft, 1998).

Por lo tanto, las empresas deben concentrarse en aquellas competencias claves donde pueden distinguirse de las demás; tales competencias son un modelo que permite alinear el capital intelectual de una organización con su estrategia de negocios al facilitar simultáneamente el desarrollo profesional de las personas.

En el presente documento se hace una revisión sobre la capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. Para ello se realizó una búsqueda con los temas relacionados directamente con la capacitación: tipos, métodos, beneficios y como un proceso; además se consideró lo relativo a la gestión de calidad. Como fuentes de información se consultaron libros y revistas científicas; además, las bases de datos ISI y Scopus.

El texto inicia con un marco teórico donde se ilustran conceptos relacionados con la calidad, su administración y algunas consideraciones que dan la relevancia de esta disciplina; igualmente se describen la formación y capacitación, como base de la mejora en todos los procesos y desarrollo de la organización.

Se presentan diversas investigaciones, resultado de la revisión efectuada, en relación con la mejora de la gestión de la calidad. En ellas se destaca el logro, en muchas organizaciones, de la satisfacción del cliente interno y externo, así como la búsqueda de necesidades de capacitación en calidad con base en los requerimientos de los clientes externos.

Además de los métodos de formación que apoya el aprendizaje de conocimiento y fortalecimientos de habilidades de los trabajadores.

Posteriormente, se dan los resultados obtenidos con relación al proceso de formación en las empresas, que integran en la gestión de recursos humanos para servir a la estrategia de la organización.

Además de las orientaciones de la capacitación tanto específica como polivalente; los beneficios de la capacitación, para crear nuevas habilidades, aumentando la productividad, la mejora de la calidad y los resultados de la organización; seguido de la capacitación como base para el desarrollo económico, que logra el aumento de la productividad nacional, crea mercados más competitivos y atractivos para la inversión extranjera.

Finalmente se concluye que la formación y capacitación son una base fundamental para la planificación, desarrollo y evaluación de los sistemas de calidad, en busca de la satisfacción de los clientes y el logro de los resultados de la organización.

La capacitación es un aspecto estratégico que deben tomar de manera sistemática y continua las organizaciones de hoy, con el fin de que las personas creen los conocimientos y aptitudes necesarias para el desarrollo y sostenimiento de las empresas, en el sentido de mayor productividad y competitividad, por aumento de aceptación de los clientes externos; y a la vez que se logre satisfacer las necesidades de los clientes internos. Lo anterior conlleva a que la organización tenga que diseñar políticas en donde se encaminen actividades y recursos para la formación del personal.

Los procesos de formación ayudan a mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores en las organizaciones de hoy en día en búsqueda de mayor eficiencia, calidad, además del servicio al cliente, dadas las diferentes exigencias y niveles de fiabilidad y calidad.

En cuanto a los sistemas de calidad, la capacitación permite un buen desempeño y eficiencia en las organizaciones productivas, debido a que se alcanza el desarrollo de la planeación y control de todas las fases de mejora continua, que se hace por medio del enfoque de las habilidades que se requieren en un cargo determinado.

2.2. Fundamentación Filosófica

Para la realización del presente proyecto investigativo se utilizará el paradigma Crítico – Propositivo, fundamentado en los siguientes aspectos:

Fundamentación Ontológico

Conociendo la situación del problema que afecta a las organizaciones, será posible determinar si existe o no relación entre la capacitación y la productividad laboral en las empresas que han utilizado los servicios de capacitación del SECAP en la provincia de Cotopaxi, de modo que se obtenga una herramienta para demostrar la efectividad de la capacitación dada en el Centro Operativo Latacunga SECAP.

Fundamentación Epistemológico

Esta investigación conceptualizará las variables en estudio, lo cual permite desarrollar conocimientos en materia de capacitación y productividad laboral.

Fundamentación Metodológico

En la presente investigación se aplicará el método inductivo, lo cual le permitirá al investigador observar, experimentar, comparar, abstraer y generalizar toda la información que obtenga de las variables en estudio.

2.3. Fundamentación Legal

La presente investigación se respaldada en:

La Constitución de la República, publicada en el Registro Oficial No. 449 del 20 de octubre de 2008

Artículo 227. La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

El Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos del SECAP; Resolución 7; Registro Oficial Suplemento 311 de 10-jul.-2012

Art. 6.- Misión.- Desarrollar competencias, conocimientos, habilidades y destrezas en los trabajadores y servidores ecuatorianos a través de procesos de capacitación y formación profesional que respondan a la demanda de los sectores productivo y social, así como del sector público, propendiendo al uso del enfoque de competencias laborales en los procesos formativos e incluyendo en estas acciones a los grupos de atención prioritaria y actores de la economía popular y solidaria.

Art. 7.- Objetivos estratégicos.-

a) Formar profesionalmente a los trabajadores y servidores ecuatorianos, en el ámbito público y privado, en el sector productivo y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y actores de la economía popular y solidaria.

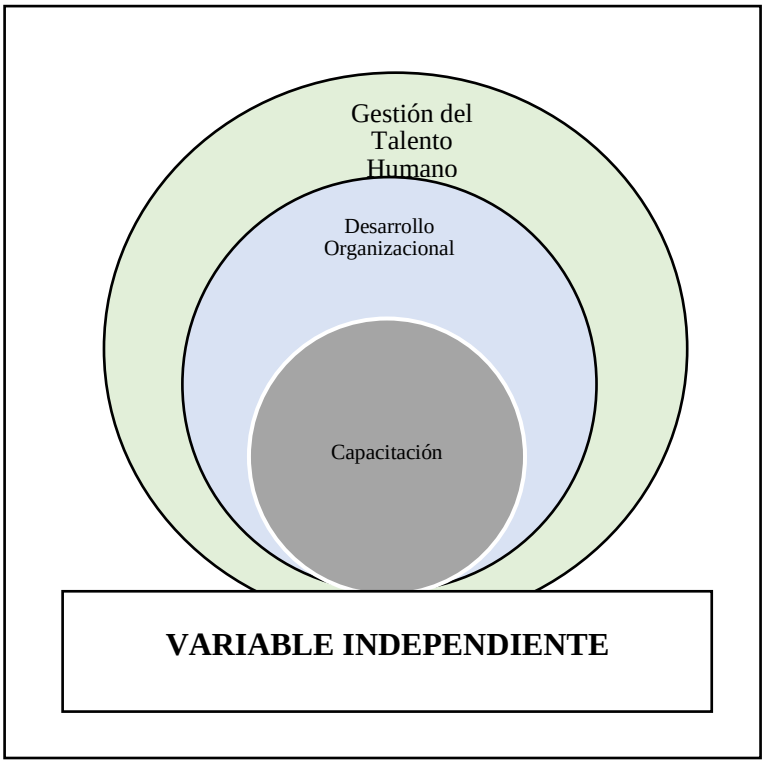
b) Capacitar y perfeccionar a los servidores y trabajadores de los sectores público, social y productivo en las áreas de su competencia, enfocando también esfuerzos hacia los grupos de atención prioritaria y actores de la economía popular y solidaria.

c) Formar instructores que estén en capacidad de actuar en los centros de capacitación del SECAP a nivel nacional.
d) Colaborar con el sector productivo en la planificación y ejecución de cursos y programas de capacitación y formación profesional para la certificación de los trabajadores.
e) Actualizar y generar competencias, conocimientos, habilidades y destrezas de los servidores y trabajadores de acuerdo con las necesidades que se presenten en el ámbito público y privado, en los sectores social y productivo.
f) Cooperar activamente y proporcionar asistencia técnica a los departamentos especializados de los ministerios y entidades públicas en todo lo relativo a trabajos estadísticos, investigaciones, política de empleo y de recursos humanos, así como en todo lo relacionado con actividades de perfeccionamiento y capacitación en la administración pública.
g) Coordinar con el sector privado en trabajos estadísticos y de investigación relacionados con la capacitación y formación profesional.

2.4. Categorías Fundamentales

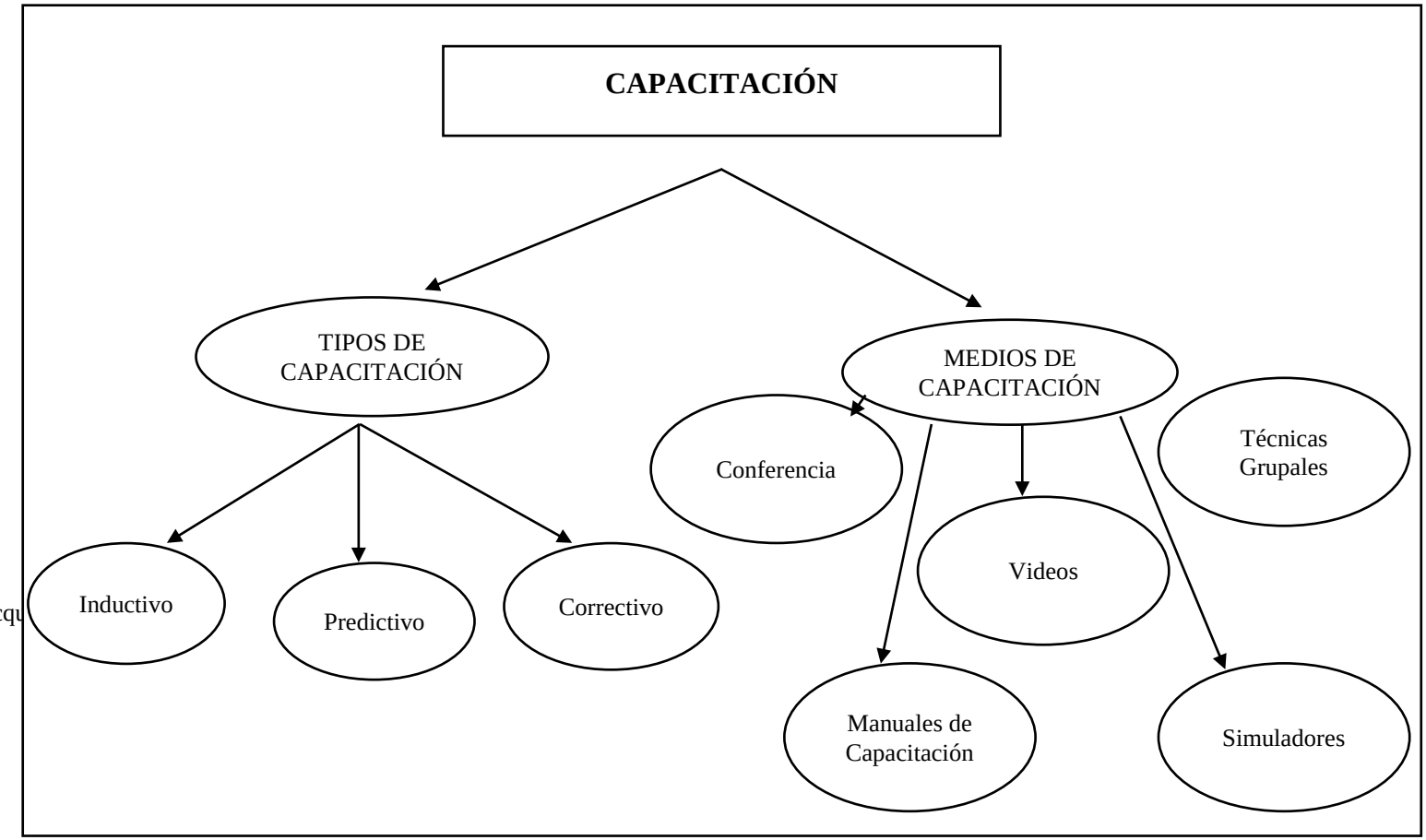
Variable Independiente: Capacitación

Gráfico No. 2. Categorías Fundamentales V.I



Elaborado por: Jacqueline Sango

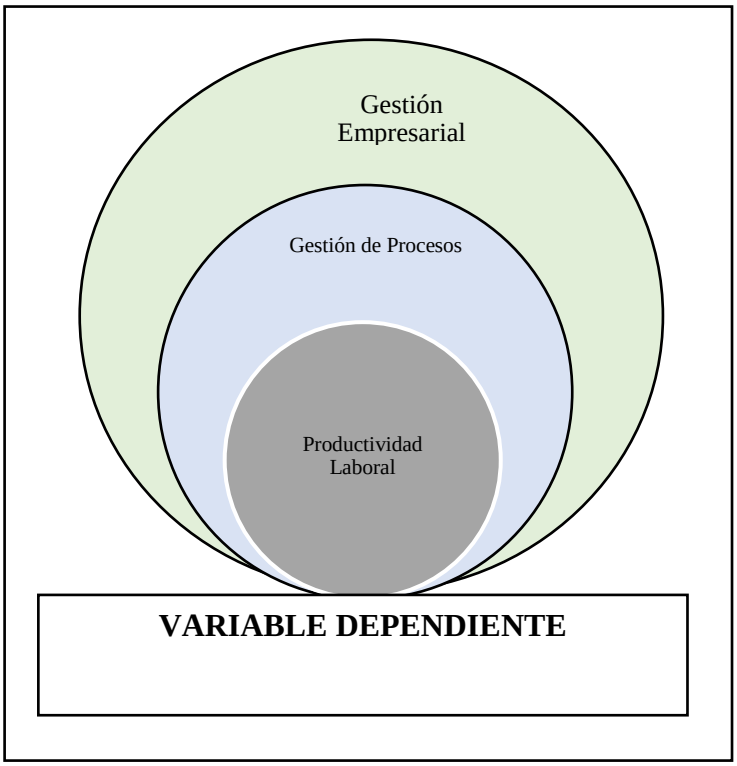
Gráfico No. 3. Constelación de ideas V.I



Elaborado por: Jacqu

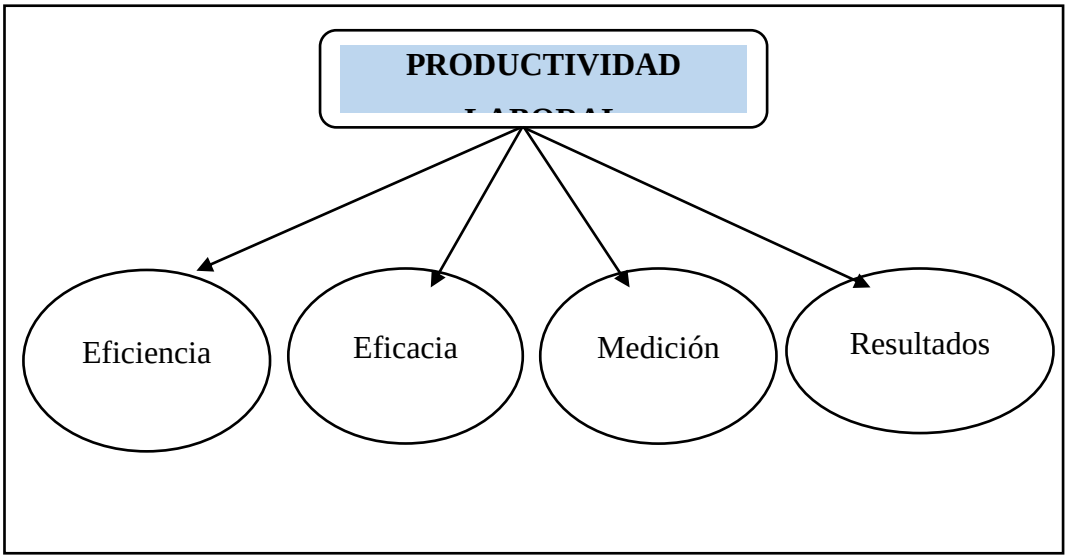
Variable Dependiente: Productividad laboral

Gráfico No. 4. Categorías Fundamentales V.D



Elaborado por: Jacqueline Sango

Gráfico No. 5. Constelación de ideas V.D



Elaborado por: Jacqueline Sango

Definición de categorías

Capacitación

Chiavenato (2007) Indica que:

> La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias (p.145)

Desarrollo Organizacional

> "Es un esfuerzo planificado de toda la organización, organizado y manejado desde el nivel más alto de la organización, a través de intervenciones deliberadas en los "procesos" organizacionales, utilizando conocimientos de la ciencia del comportamiento". (Beckhard, 1999, p.231).

Según Gordon Lippit (2000)

> El D.O. es la aplicación de los procesos de planeación desarrollo y solución de problemas al funcionamiento total de la organización, en tal forma que fortalece los recursos físicos, humanos y financieros; mejora el proceso de interfase, ayuda a la maduración de la organización y la hace responsiva al medio ambiente del cual forma parte. (p.169)

Gestión del Talento Humano

Chiavenato (2009) indica Gestión del Talento Humano "…el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño" (p.122)

Chiavenanto (2008): indica que

> El talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones es contingente y situacional pues depende del aspecto de cada cultura de las organizaciones, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otras infinidades de variables importantes. (p.78*)*

Eslava, Edgar (2004): Indica sobre la gestión del Talento Humano

> Es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer a todo momento del nivel de conocimientos capacitados y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitiva en el entorno actual y futuro. (p.247)

Capacitación Inductiva

Hidalgo (2009) "Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador en general como a su ambiente, normalmente se desarrolla como parte del proceso de selección de personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para postulantes y se

selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación" (p.547)

Capacitación Predictivo

Hidalgo (2009) Indica que:

> Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos. Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo una estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial. (p.549)

Capacitación Correctiva

Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar "problemas de desempeño", en tal sentido, su fuente original de información es la evaluación de desempeño realizada normalmente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación. Hidalgo (2009, p.550)

Medios de Capacitación

Abramo (1997) Se refiere a las técnicas, instrumentos y metodologías que coadyuvan al cumplimiento de las actividades y objetivos de la capacitación. (p.114)

Conferencia

Permite llegar a una gran cantidad de personas y trasmitir un amplio contenido de información o enseñanza. Se puede emplear como explicación preliminar antes de demostraciones prácticas. Abramo (1997, p.116)

Videos

Puede sustituir a las conferencias o demostraciones formales, permite la máxima utilización de instructores más capaces. Los cortes, empalmes o en la cámara lenta son útiles para incidir en demostraciones de realidad. Ayudan a la comprensión de ideas abstractas y en la modificación de actitudes. Abramo (1997, p.119)

Manuales de Capacitación

Manuales de capacitación u otros impresos, diagramas que permiten la exposición repetida, es útil aplicación de secuencias largas o procedimientos complicados que no pueden retenerse en una sola presentación. Pueden combinarse con conferencias y prácticas de tareas reales. Abramo (1997, p.125)

Técnicas Grupales

Consiste en ejercicios vivénciales, dinámicas grupales como los juegos de roles, psicodramas, lluvias de ideas, y otros que pueden ser valiosos elementos

para llevar a cabo la capacitación de acuerdo a los objetivos planteados. Abramo (1997, p.128)

Simuladores

Dan al aprendiz la posibilidad de participación y práctica repetida mediante la adquisición de habilidades necesarias en el trabajo real, se usan también sustitutos del equipo real. Pueden aislar y combinar las diferentes partes críticas o peligrosas del trabajo. Abramo (1997, p.112)

Productividad Laboral

Según Alfaro Beltrán & Alfaro Escobar (1999)

> Es el resultado de la relación existente entre el valor de la producción obtenida, medida en unidades físicas o de tiempo asignado a esa producción y la influencia que haya tenido los costes de los factores empleados en su consecución, medida también esa influencia en las mismas unidades contempladas en el valor de la producción". (p.348)

Para (Combeller, 1999) "Es una medida de la eficiencia económica que resulta de la relación entre los recursos utilizados y la cantidad de productos o servicios elaborados" (p. 514)

Gestión de Procesos

Según (Bravo, 2011) Indica que:

> La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la

> organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores (p.214)

Gestión empresarial

"Es el proceso de planear, dirigir, organizar y controlar las actividades que se desarrollan en la empresa como un todo y en cada una de sus diferentes áreas funcionales para alcanzar los objetivos establecidos" (Cayota, 1997, p. 324)

"Es aquella actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados como ser directores institucionales, consultores, productores gerentes entre otros y de acciones buscara mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio" (Deming, 2012, p. 431)

Eficiencia

Chiavenato (1999), eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación E=P/R, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados" (p.247)

Para Koontz y Weihrich (2002), la eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos". (p.231)

Eficacia

Para Reinaldo O. Da Silva (2012), la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que

permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (p.214)

Simón Andrade (2005), define la eficacia de la siguiente manera: "actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva" (p.327)

Medición

Dávila (2001) afirma que “la medición es un proceso de clasificación de unidades de análisis según alguna característica elegida”. (p.6)

Ackoff (1962) aporta que la medición es “el procedimiento por el cual obtenemos símbolos que pueden ser usados para representar el concepto a definir” (p.24)

Resultados

Ackoff (1962) Se refiere al efecto, consecuencia o conclusión de una acción, un proceso, un cálculo, etc.; cosa o manera en que termina algo. (p.75)

2.5 Hipótesis

La implementación de la capacitación del SECAP en las empresas de la provincia de Cotopaxi mejora la productividad laboral.

2.6 Señalamiento de Variables

Variable Independiente

Capacitación

Variable Dependiente

Productividad laboral

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque Cuantitativo, debido a que parte de un paradigma crítico – propositivo, el mismo que ayudará a identificar las causas que originan el problema, para el procesamiento de la información recolectada se utilizarán técnicas cuantitativas en el muestreo, tabulaciones e interpretación de resultados.

3.2 Modalidad básica de la investigación

Para la ejecución del presente trabajo de investigación se utilizará las siguientes modalidades de investigación:

3.2.1 Investigación de Campo

Al utilizar esta modalidad de investigación se pretende recolectar información tomando contacto directo con las empresas, para lo cual se utilizará la técnica de encuesta al personal de talento humano de las empresas que utilizan los servicios de capacitación del SECAP en la provincia de Cotopaxi con la finalidad de generar nuevos conocimientos y proponer posibles mejoras.

3.2.2 Investigación Bibliográfica

El presente proyecto tiene fundamento en investigaciones científicas como: libros, tesis de grado, artículos científicos referentes a las variables de estudio.

3.2.3 Investigación Documental

Se recolectará la información en repositorios, bibliotecas virtuales, revistas científicas, documentales y en datos estadísticos propios de las empresas y de SECAP.

3.3 Nivel o tipo de investigación

El tipo de investigación a utilizar es la investigación relacional, ya que se estudiará la relación entre la variable independiente, capacitación y la variable dependiente, productividad laboral, midiendo la incidencia que tiene la una variable con la otra y las consecuencias que generan, para lo cual se aplicará el método Prueba de Friedman, para demostrar la validez de la hipótesis planteada.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

Para la presente investigación se tomará como población las empresas que utilizaron capacitaciones del SECAP en el año 2016 en la provincia de Cotopaxi, las cuales ascienden a 9 empresas con un aproximado de 120 trabajadores cada una.

3.4.2 Muestra

$$n = \frac{PQN}{(N-1)\frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Donde:

- n = tamaño de la muestra
- PQ = constante de la varianza población (0,25)
- N = tamaño de la población
- E = error máximo admisible (al 1% = 0,01; 2%=0,02; 3%=0,03; 4%=0,04; 8%=0,08; 9%=0,09; 10%=0,1). A mayor error probable, menos tamaño de la muestra
- K = coeficiente de correlación del error (2)

Reemplazando valores de la fórmula se tiene:

$$n = \frac{0.25(1080)}{(1080-1)\frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{270}{0.924375}$$

$$n = 292$$

3.5 Operacionalización de Variables

Variable Independiente: Capacitación

Cuadro No. 1. Variable independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias	Competencias Desarrollo Personal Ambiente Laboral	Evaluación de Desempeño Planes de capacitación Interna Externa Compromiso Organizacional	¿Tiene la organización en la cual usted labora un modelo de indicadores que permita medir la efectividad e impacto de la capacitación recibida? ¿Los programas de capacitación cumplen con las necesidades de la organización? ¿Con la capacitación mejoro el desempeño laboral de los empleados? ¿Existen planes de capacitación en su empresa? ¿Los temas abordados en la capacitación son acorde a	Encuesta Cuestionario dirigido al Personal de las empresas

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
			las exigencias del medio?	
		Comunicación	¿La capacitación contribuye al desarrollo personal dentro la organización?	
		Actitud	¿La capacitación contribuye al desarrollo personal fuera la organización?	
			¿La capacitación recibida contribuyó a mejorar la comunicación en la empresa?	
			¿La actitud de los empleados es positiva respecto a la capacitación impartida?	
			¿Con la capacitación recibida se ha logrado mejorar el compromiso organizacional?	

Elaborado por: Jacqueline Sango

Variable Dependiente: Productividad Laboral

Cuadro No. 2. Variable dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Indicador cuantitativo del uso de los recursos en la creación procesos o productos terminados. Específicamente, esto mide la relación entre productos y uno o más insumos.	Producción	Eficiencia	¿Usted considera que la productividad en su empresa está relacionada con la capacitación? ¿Una actitud positiva de los trabajadores mejora el impacto de la capacitación en la productividad?	Encuesta Cuestionario dirigido al Personal de la empresas
		Metas alcanzadas	¿Con la capacitación se logró la consecución de las metas establecidas?	
	Materiales	Tecnológico	¿El personal está capacitado de acuerdo a las nuevas tendencias tecnológicas?	
	Recursos Financieros	Humano	¿Cuentan con un presupuesto para capacitación?	
			¿La empresa tiene un programa de detección de necesidades de capacitación?	
		Presupuesto de Capacitación	¿La capacitación se considera como una inversión?	

Elaborado por: Jacqueline Sango

3.5 Plan de recolección de información

Para el desarrollo del presente proyecto investigativo se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos de investigación para la recopilación de la información.

La recolección de la información se realizó al personal de las empresas que utilizan los servicios de capacitación del SECAP en la provincia de Cotopaxi; la técnica que se utilizó en la investigación es la encuesta con su instrumento de cuestionario.

Cuadro No. 3. Plan de recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de investigación que son: Determinar la relación existente entre capacitación y productividad laboral en las empresas que utilizan los servicios del SECAP en la provincia de Cotopaxi.
¿De qué personas u objeto?	Del personal de las empresas que utilizan los servicios del SECAP en la provincia de Cotopaxi.
¿Sobre qué aspectos?	Capacitación: Competencias, Desarrollo laboral, Ambiente Laboral y Productividad: Producción, materiales, recursos financieros
¿Quién? ¿Quiénes?	La investigadora Jacqueline Sango
¿Cuándo?	Las veces que sean necesarias
¿Dónde?	En las empresas que utilizan los servicios del SECAP en la provincia de Cotopaxi.
¿Cuántas veces?	Las veces que sean necesarias
¿Qué técnicas de recopilación?	Encuesta
¿Con qué?	Cuestionario
¿En qué situación?	En condiciones y circunstancias normales

Elaborado por: Jacqueline Sango

3.6 Plan de Procesamiento de información

Para el procesamiento y análisis de la información se procedió de la siguiente manera:

En primer lugar se diseñó el instrumento de recolección de información, el cuestionario mismo que está dirigido en las empresas que utilizan los servicios de capacitación del SECAP en la provincia de Cotopaxi.

La Información recopilada será analizada, organizada, tabulada y representada en cuadros estadísticos y de forma gráfica para su interpretación.

Finalmente se procedió al análisis e interpretación de los resultados obtenidos para tomar decisiones.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

Se realizó una encuesta al personal que laboran en las empresas que utilizan los servicios de capacitación del SECAP en la provincia de Cotopaxi.

Los datos que arrojan las encuestas se tabularon, graficaron, analizaron e interpretaron, utilizando el software SPSS Statistics versión 23.0. Los resultados correspondientes a cada pregunta se presentan mediante una tabla de datos, en la cual se detallan el número de datos válidos, frecuencia, porcentaje, porcentaje válido y acumulado a cada interrogante. Seguido se representa las respuestas gráficamente para facilitar su interpretación. El análisis e interpretación a cada pregunta se muestran textualmente después del gráfico.

4.2 Interpretación de datos

PREGUNTA 1.

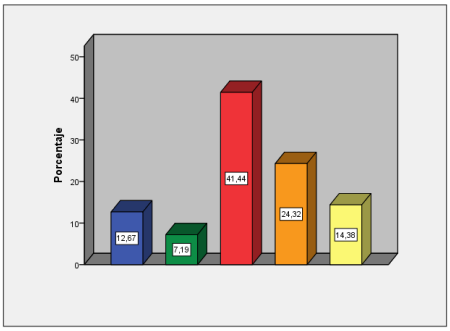
¿Tiene la organización en la cual usted labora un modelo de indicadores que permita medir la efectividad e impacto de la capacitación recibida?

Tabla No. 1. Indicadores de efectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	37	12,7	12,7	12,7
	Casi nunca	21	7,2	7,2	19,9
	A veces	121	41,4	41,4	61,3
	Casi siempre	71	24,3	24,3	85,6
	Siempre	42	14,4	14,4	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Elaborado por: Jacqueline Sango

Gráfico No. 6. Indicadores de efectividad



Elaborado por: Jacqueline Sango

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de que si tiene la organización en la cual usted labora un modelo de indicadores que permita medir la efectividad e impacto de la capacitación recibida, se obtuvo que el 12,7% manifestó que nunca tiene, el 7,2% casi nunca, el 41,4% a veces, el 24,3% casi siempre, el 14,4% siempre.

Los clientes del SECAP manifiestan que, a veces aplica la organización un modelo de indicadores para medir la efectividad que tuvo la capacitación recibida, lo cual no les permite controlar los resultados deseados.

PREGUNTA 2.

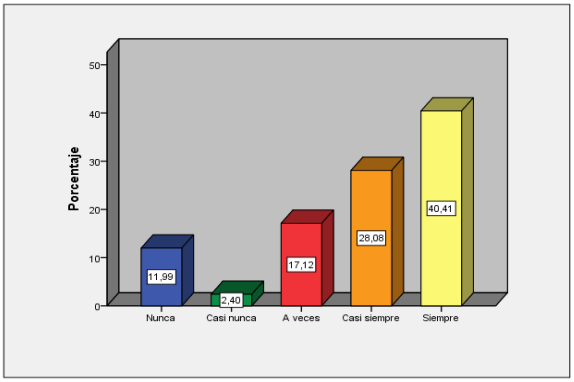
¿Los programas de capacitación cumplen con las necesidades de la organización?

Tabla No. 2. Programas de capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	35	12,0	12,0	12,0
	Casi nunca	7	2,4	2,4	14,4
	A veces	50	17,1	17,1	31,5
	Casi siempre	82	28,1	28,1	59,6
	Siempre	118	40,4	40,4	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Elaborado por: Jacqueline Sango

Gráfico No. 7. Programas de capacitación



Elaborado por: Jacqueline Sango

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados respecto a que sí los programas de capacitación cumplen con las necesidades de la organización, se obtuvo que el 12,0% manifestó que nunca cumple, el 2,4% casi nunca, el 17,1% a veces, el 28,1% casi siempre, el 40,4% siempre cumple con los programas de capacitación.

Los clientes del SECAP manifiestan que, los programas de capacitación siempre cumplen con las necesidades de la organización, lo cual les permite mejorar sus puntos débiles.

PREGUNTA 3.

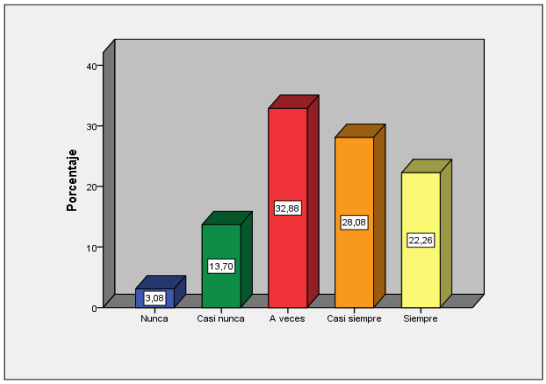
¿Con la capacitación mejoró el desempeño laboral de los empleados?

Tabla No. 3. Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	9	3,1	3,1	3,1
	Casi nunca	40	13,7	13,7	16,8
	A veces	96	32,9	32,9	49,7
	Casi siempre	82	28,1	28,1	77,7
	Siempre	65	22,3	22,3	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Elaborado por: Jacqueline Sango

Gráfico No. 8. Desempeño laboral



Elaborado por: Jacqueline Sango

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados sobre sí la capacitación mejoró el desempeño laboral de los empleados, se obtuvo que el 3,1% manifestó que nunca mejoró, el 13,7% casi nunca, el 32,9% a veces, el 28,1% casi siempre, el 22,3% siempre mejoró el desempeño laboral de los empleados.

Los clientes del SECAP manifiestan que, casi siempre mejora el desempeño de los empleados después de la capacitación recibida, lo que refleja que se cumplen con los objetivos de la capacitación.

PREGUNTA 4.

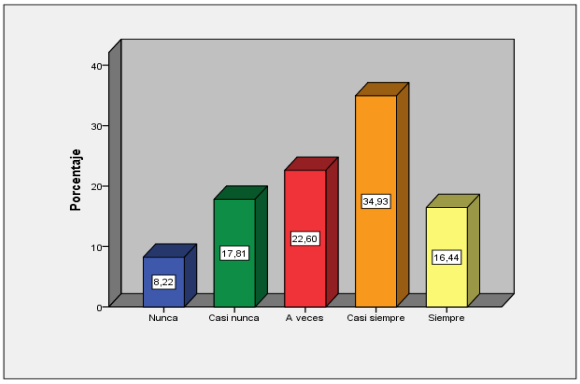
¿Existen planes de capacitación en su empresa?

Tabla No. 4. Planes de capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	24	8,2	8,2	8,2
	Casi nunca	52	17,8	17,8	26,0
	A veces	66	22,6	22,6	48,6
	Casi siempre	102	34,9	34,9	83,6
	Siempre	48	16,4	16,4	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Elaborado por: Jacqueline Sango

Gráfico No. 9. Planes de capacitación



Elaborado por: Jacqueline Sango

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca de la existencia de planes de capacitación en su empresa, se obtuvo que el 8,2% manifestó que nunca existen, el 17,8% casi nunca, el 22,6% a veces, el 34,9% casi siempre, el 16,4% siempre existen planes de capacitación en la empresa.

Los clientes del SECAP manifiestan que, casi siempre existen planes de capacitación en la empresa, por lo que se recomienda hacer un diagnóstico de necesidades y diseñar planes de capacitación.

PREGUNTA 5.

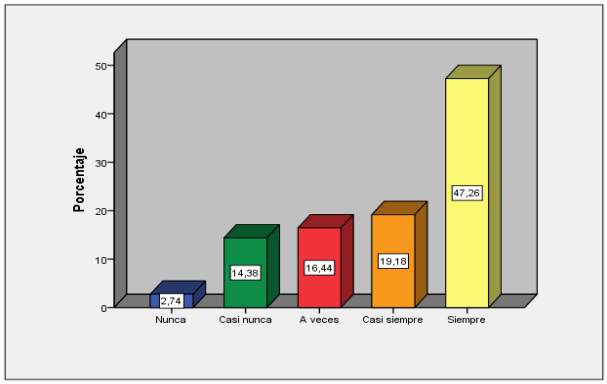
¿Los temas abordados en la capacitación son acorde a las exigencias del medio?

Tabla No. 5. Temas de capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	8	2,7	2,7	2,7
	Casi nunca	42	14,4	14,4	17,1
	A veces	48	16,4	16,4	33,6
	Casi siempre	56	19,2	19,2	52,7
	Siempre	138	47,3	47,3	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Elaborado por: Jacqueline Sango

Gráfico No. 10. Temas de capacitación



Elaborado por: Jacqueline Sango

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados sobre sí los temas abordados en la capacitación son acorde a las exigencias del medio, se obtuvo que el 2,7% manifestó que nunca son acordes, el 14,4% casi nunca, el 16,4% a veces, el 19,2% casi siempre, el 47,3% siempre son acordes a las exigencias del medio.

Los clientes del SECAP manifiestan que, los temas abordados en la capacitación siempre están acorde a las exigencias del medio, lo cual se interpreta

que es útil la capacitación recibida ya que se puede aplicar a la realidad que vive cada empresa.

PREGUNTA 6.

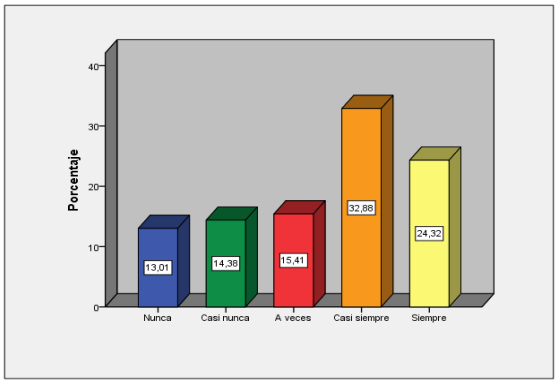
¿La capacitación contribuye al desarrollo personal dentro la organización?

Tabla No. 6 Desarrollo personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	38	13,0	13,0	13,0
	Casi nunca	42	14,4	14,4	27,4
	A veces	45	15,4	15,4	42,8
	Casi siempre	96	32,9	32,9	75,7
	Siempre	71	24,3	24,3	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Elaborado por: Jacqueline Sango

Gráfico No. 11. Desarrollo personal



Elaborado por: Jacqueline Sango

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados respecto a sí la capacitación contribuye al desarrollo personal dentro la organización, se obtuvo que el 13,0% manifestó que nunca contribuye, el 14,4% casi nunca, el 15,4% a veces, el 32,9% casi siempre, el 24,3% siempre contribuye al desarrollo personal dentro de la organización.

Los clientes del SECAP manifiestan que, casi siempre la capacitación contribuye al desarrollo personal dentro de la organización, lo cual evidencia que no todos los empleados aplican de la misma forma los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo.

PREGUNTA 7.

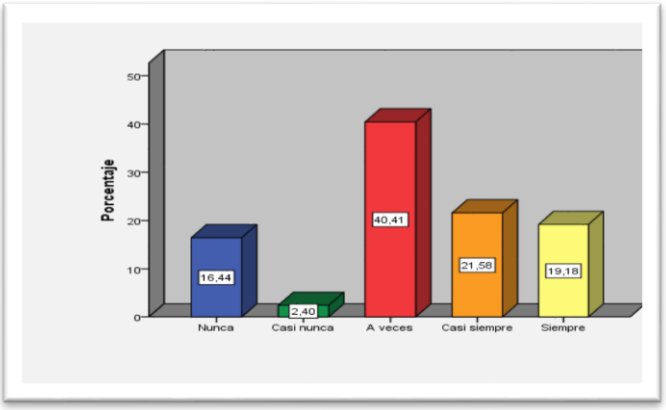
¿La capacitación contribuye al desarrollo personal fuera la organización?

Tabla No. 7. Desarrollo personal F.O

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	48	16,4	16,4	16,4
	Casi nunca	7	2,4	2,4	18,8
	A veces	118	40,4	40,4	59,2
	Casi siempre	63	21,6	21,6	80,8
	Siempre	56	19,2	19,2	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Elaborado por: Jacqueline Sango

Gráfico No. 12. Desarrollo personal F.O



Elaborado por: Jacqueline Sango

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados respecto a sí la capacitación contribuye al desarrollo personal fuera la organización, se obtuvo que el 16,4% manifestó que nunca contribuye, el 2,4% casi nunca, el 40,4% a veces, el 21,6% casi siempre, el 19,2% siempre contribuye al desarrollo personal fuera de la organización.

Los clientes del SECAP manifiestan que, a veces la capacitación contribuye al desarrollo personal fuera de la organización, lo cual se puede interpretar que los conocimientos adquiridos son teóricos y aplicables a las tareas del puesto.

PREGUNTA 8.

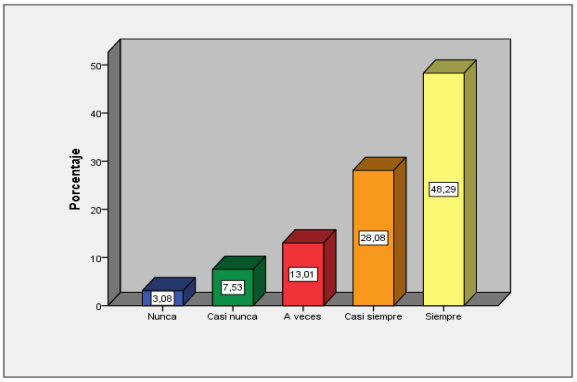
¿La capacitación recibida contribuyó a mejorar la comunicación en la empresa?

Tabla No. 8. Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	9	3,1	3,1	3,1
	Casi nunca	22	7,5	7,5	10,6
	A veces	38	13,0	13,0	23,6
	Casi siempre	82	28,1	28,1	51,7
	Siempre	141	48,3	48,3	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Elaborado por: Jacqueline Sango

Gráfico No. 13. Comunicación



Elaborado por: Jacqueline Sango

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados sobre sí la capacitación recibida contribuyó a mejorar la comunicación en la empresa, se obtuvo que el 3,1% manifestó que nunca mejoró, el 7,5% casi nunca, el 13,0% a veces, el 28,1% casi siempre, el 48,3% siempre mejoró la comunicación en la empresa.

Los clientes del SECAP manifiestan que, siempre la capacitación contribuye a mejorar la comunicación en la empresa, lo que demuestra compromiso de los colaboradores en asimilar y aplicar los conocimientos recibidos.

PREGUNTA 9.

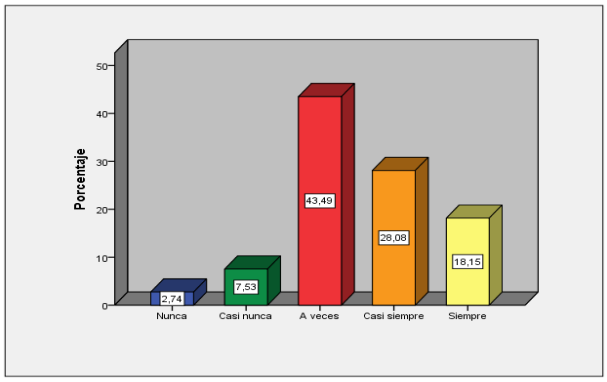
¿La actitud de los empleados es positiva respecto a la capacitación impartida?

Tabla No. 9. Actitud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	8	2,7	2,7	2,7
	Casi nunca	22	7,5	7,5	10,3
	A veces	127	43,5	43,5	53,8
	Casi siempre	82	28,1	28,1	81,8
	Siempre	53	18,2	18,2	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Elaborado por: Jacqueline Sango

Gráfico No. 14. Actitud



Elaborado por: Jacqueline Sango

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados respecto a la actitud de los empleados referente a la capacitación impartida, se obtuvo que el 2,7% manifestó que nunca, el 7,5% casi nunca, el 43,5% a veces, el 28,1% casi siempre, el 18,2% siempre es positiva respecto a la capacitación impartida.

Los clientes del SECAP manifiestan que, la actitud de los empleados es positiva respecto a la capacitación impartida, lo que demuestra compromiso de los colaboradores en asimilar y aplicar los conocimientos recibidos.

PREGUNTA 10.

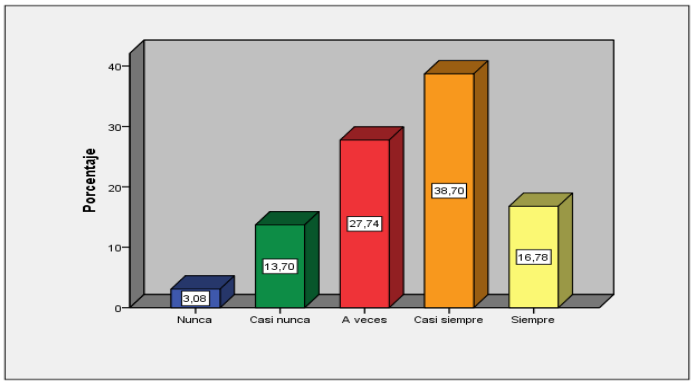
¿Con la capacitación recibida se ha logrado mejorar el compromiso organizacional?

Tabla No. 10. Compromiso Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	9	3,1	3,1	3,1
	Casi nunca	40	13,7	13,7	16,8
	A veces	81	27,7	27,7	44,5
	Casi siempre	113	38,7	38,7	83,2
	Siempre	49	16,8	16,8	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Elaborado por: Jacqueline Sango

Gráfico No. 15. Compromiso Organizacional



Elaborado por: Jacqueline Sango

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados respecto sí, con la capacitación recibida se ha logrado mejorar el compromiso organizacional, se obtuvo que el 3,1% manifestó que nunca se ha logrado mejorar, el 13,7% casi nunca, el 27,7% a veces, el 38,7% casi siempre, el 16,8% siempre se mejoró el compromiso organizacional.

Los clientes del SECAP manifiestan que, casi siempre la capacitación recibida mejora el compromiso organizacional, lo que demuestra compromiso de los colaboradores y trabajo en equipo.

PREGUNTA 11.

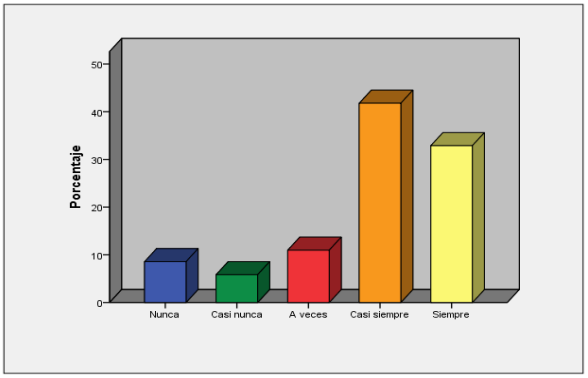
¿Usted considera que la productividad en su empresa está relacionada con la capacitación?

Tabla No. 11. Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	25	8,6	8,6	8,6
	Casi nunca	17	5,8	5,8	14,4
	A veces	32	11,0	11,0	25,3
	Casi siempre	122	41,8	41,8	67,1
	Siempre	96	32,9	32,9	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Elaborado por: Jacqueline Sango

Gráfico No. 16. Productividad



Elaborado por: Jacqueline Sango

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados sobre sí la productividad en su empresa está relacionada con la capacitación, se obtuvo que el 8,6% manifestó que nunca está relacionada, el 5,8% casi nunca, el 11,0% a veces, el 41,8% casi siempre, el 32,9% siempre está relacionada con la capacitación.

Los clientes del SECAP manifiestan que, casi siempre la productividad de la empresa está relacionada con la capacitación, lo que demuestra la importancia y necesidad de mantener los trabajadores actualizados en conocimientos.

PREGUNTA 12.

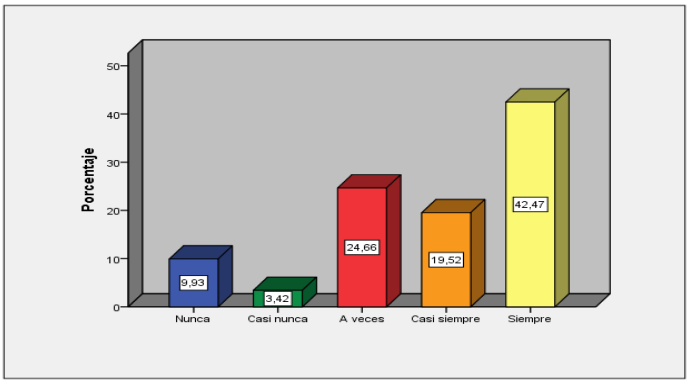
¿Una actitud positiva de los trabajadores mejora el impacto de la capacitación en la productividad?

Tabla No. 12. Impacto de la capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	29	9,9	9,9	9,9
	Casi nunca	10	3,4	3,4	13,4
	A veces	72	24,7	24,7	38,0
	Casi siempre	57	19,5	19,5	57,5
	Siempre	124	42,5	42,5	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Elaborado por: Jacqueline Sango

Gráfico No. 17. Impacto de la capacitación



Elaborado por: Jacqueline Sango

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados sobre, sí una actitud positiva de los trabajadores mejora el impacto de la capacitación en la productividad, se obtuvo que el 9,9% manifestó que nunca, el 3,4% casi nunca, el 24,7% a veces, el 19,5% casi siempre, el 42,5% siempre.

Los clientes del SECAP manifiestan que, siempre una actitud positiva de los trabajadores mejora el impacto de la capacitación en la productividad, ya que demuestra una actitud proactiva de sus colaboradores y su compromiso en alcanzar las metas.

PREGUNTA 13.

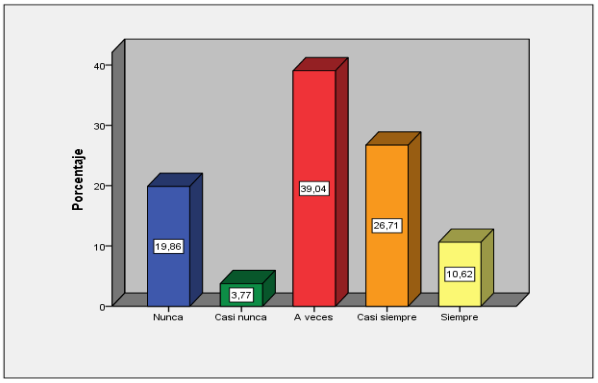
¿Con la capacitación se logró la consecución de las metas establecidas?

Tabla No. 13. Metas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	58	19,9	19,9	19,9
	Casi nunca	11	3,8	3,8	23,6
	A veces	114	39,0	39,0	62,7
	Casi siempre	78	26,7	26,7	89,4
	Siempre	31	10,6	10,6	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Elaborado por: Jacqueline Sango

Gráfico No. 18. Metas



Elaborado por: Jacqueline Sango

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados acerca sí, con la capacitación se logró la consecución de las metas establecidas, se obtuvo que el 19,9% manifestó que nunca se logró las metas, el 3,8% casi nunca, el 39,0 a veces, el 26,7% casi siempre, el 10,6% siempre se logró la consecución de las metas establecidas.

Los clientes del SECAP manifiestan que, a veces con la capacitación se logra las metas establecidas, lo cual evidencia una buena recepción del contenido del temario expuesto en la capacitación

PREGUNTA 14.

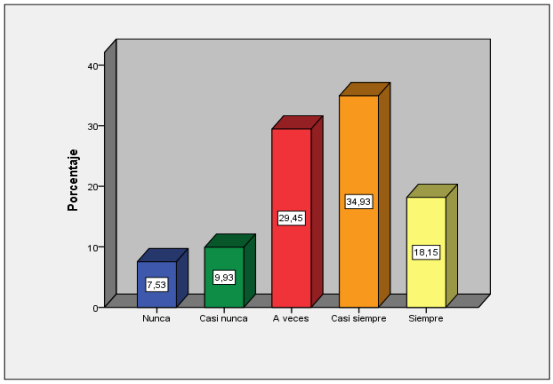
¿El personal está capacitado de acuerdo a las nuevas tendencias tecnológicas?

Tabla No. 14. Tendencias Tecnológicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	22	7,5	7,5	7,5
	Casi nunca	29	9,9	9,9	17,5
	A veces	86	29,5	29,5	46,9
	Casi siempre	102	34,9	34,9	81,8
	Siempre	53	18,2	18,2	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Elaborado por: Jacqueline Sango

Gráfico No. 19. Tendencias Tecnológicas



Elaborado por: Jacqueline Sango

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados sobre sí, está capacitado de acuerdo a las nuevas tendencias tecnológicas, se obtuvo que el 7,5% manifestó que nunca está capacitado, el 9,9% casi nunca, el 29,5 a veces, el 34,9% casi siempre, el 18,2% siempre está capacitado de acuerdo a las nuevas tendencias tecnológicas.

Los clientes del SECAP manifiestan que, casi siempre el personal está capacitado de acuerdo a las nuevas tendencias tecnológicas, lo que evidencia que la empresa contratante está a la vanguardia en temas de capacitación y tecnología.

PREGUNTA 15.

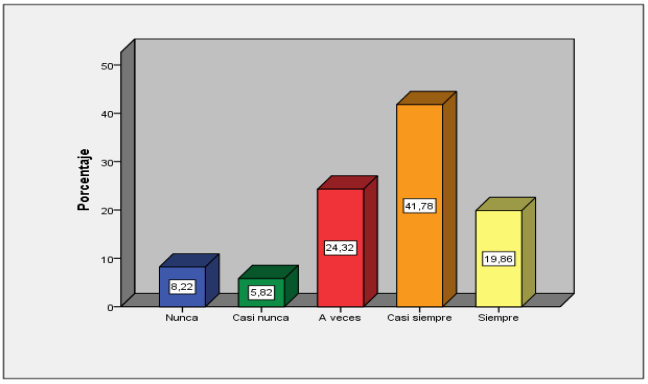
¿Cuentan con un presupuesto para capacitación?

Tabla No. 15. Presupuesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	24	8,2	8,2	8,2
	Casi nunca	17	5,8	5,8	14,0
	A veces	71	24,3	24,3	38,4
	Casi siempre	122	41,8	41,8	80,1
	Siempre	58	19,9	19,9	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Elaborado por: Jacqueline Sango

Gráfico No. 20. Presupuesto



Elaborado por: Jacqueline Sango

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados sobre sí cuentan con un presupuesto para capacitación, se obtuvo que el 8,2% manifestó que nunca cuneta con un presupuesto, el 5,8% casi nunca, el 24,3 a veces, el 41,8% casi siempre, el 19,9% siempre cuenta con un presupuesto para capacitación.

Los clientes del SECAP manifiestan que, casi siempre, la empresa cuenta con un presupuesto para la capacitación, lo cual indica la importancia que se da al talento humano dentro de la organización y la necesidad de mantenerlo capacitado.

PREGUNTA 16.

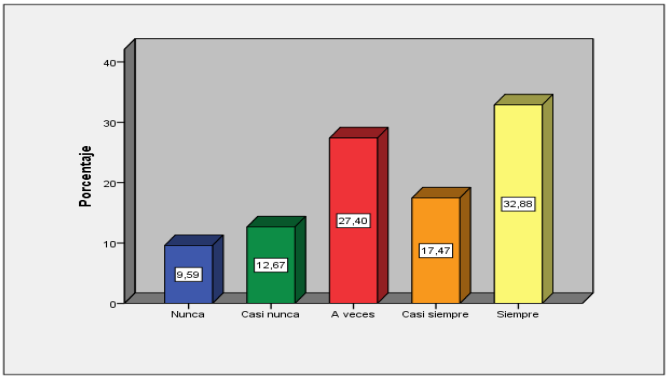
¿La empresa tiene un programa de detección de necesidades de capacitación?

Tabla No. 16. Detección de necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	28	9,6	9,6	9,6
	Casi nunca	37	12,7	12,7	22,3
	A veces	80	27,4	27,4	49,7
	Casi siempre	51	17,5	17,5	67,1
	Siempre	96	32,9	32,9	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Elaborado por: Jacqueline Sango

Gráfico No. 21. Detección de necesidades



Elaborado por: Jacqueline Sango

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados respecto sí la empresa tiene un programa de detección de necesidades de capacitación, se obtuvo que el 9,6% manifestó que nunca tiene, el 12,7% casi nunca, el 27,4 a veces, el 17,5% casi siempre, el 32,9% siempre tiene un programa de detección de necesidades de capacitación.

Los clientes del SECAP manifiestan que, siempre, la empresa tiene un programa de detección de necesidades de capacitación, es decir las capacitaciones están acordes a las necesidades propias de la organización, lo cual contribuye a mejorar el rendimiento laboral.

PREGUNTA 17.

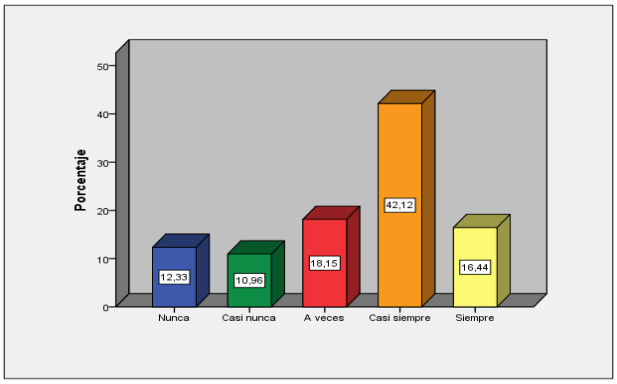
¿La capacitación se considera como una inversión?

Tabla No. 17. Inversión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	36	12,3	12,3	12,3
	Casi nunca	32	11,0	11,0	23,3
	A veces	53	18,2	18,2	41,4
	Casi siempre	123	42,1	42,1	83,6
	Siempre	48	16,4	16,4	100,0
	Total	292	100,0	100,0	

Elaborado por: Jacqueline Sango

Gráfico No. 22. Inversión



Elaborado por: Jacqueline Sango

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados sobre sí, la capacitación se considera como una inversión, se obtuvo que el 12,3% manifestó que nunca se considera, el 11,0% casi nunca, el 18,2 a veces, el 42,1% casi siempre, el 16,4% siempre se considera como una inversión.

Los clientes del SECAP manifiestan que, casi siempre, la capacitación se considera como una inversión, reflejando el interés de los empresarios en cultivar el talento humano de su organización.

4.3 Verificación de hipótesis

4.3.1 Planteamiento de las hipótesis

Ho: La implementación de la capacitación del SECAP en las empresas de la provincia de Cotopaxi no mejora la productividad laboral.

Hi: La implementación de la capacitación del SECAP en las empresas de la provincia de Cotopaxi mejora la productividad laboral.

4.3.2 Selección del modelo estadístico

Se utilizó la prueba no paramétrica de comparación de tres o más muestras relacionadas, que permita determinar que la diferencia no se deba al azar (que la diferencia sea estadísticamente significativa).

Se utiliza cuando se desea comparar los efectos de k tratamientos y se sabe que hay una variable que, si bien no es de interés directo, puede interferir la capacidad de detectar diferencias reales entre los k tratamientos.

Estadística de Prueba:

$$S = \sum_{i=1}^{k} \left[R_i - \frac{b\,(k+1)}{2} \right]^2$$

Donde:

k : número de tratamientos.

b : número de bloques.

Ri : suma de los rangos asociados con cada uno de los k tratamientos.

4.3.3 Calculo de la prueba de Friedman.

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	292	100,0
	Excluidos[a]	0	,0
	Total	292	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
1	Las distribuciones de ¿Tiene la organización en la cual usted labora un modelo de indicadores que permita medir la efectividad e impacto de la capacitación recibida?, ¿Los programas de capacitación cumplen con las necesidades de la organización?, ¿Con la capacitación mejoro el desempeño laboral de los empleados?, . ¿Existen planes de capacitación en su empresa?, ¿Los temas abordados en la capacitación son acorde a las exigencias del medio?, ¿La capacitación contribuye al desarrollo personal dentro la organización?, ¿La capacitación contribuye al desarrollo personal fuera la organización?, ¿La capacitación recibida contribuyó a mejorar la comunicación en la empresa?, ¿La actitud de los empleados es positiva respecto a la capacitación impartida?, ¿Con la capacitación recibida se ha logrado mejorar el compromiso organizacional?, ¿Usted considera que la productividad en su empresa está relacionada con la capacitación? , ¿Una actitud positiva de los trabajadores mejora el impacto de la capacitación en la productividad?, ¿Con la capacitación se logró la consecución de las metas establecidas?, ¿El personal está capacitado de acuerdo a las nuevas tendencias tecnológicas?, ¿Cuentan con un presupuesto para capacitación?, ¿La empresa tiene un programa de detección de necesidades de capacitación? and ¿La capacitación se considera como una inversión? son las mismas.	Análisis de dos vías de Friedman de varianza por rangos de muestras relacionadas	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

Conclusión:

Como el nivel de significancia es 0.05 a un nivel de confianza del 95% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que dice que:

La implementación de la capacitación del SECAP en las empresas de la provincia de Cotopaxi mejora la productividad laboral.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Los resultados obtenidos con la presente investigación demostraron que existe relación entre la capacitación y productividad laboral en las empresas que utilizan los servicios del SECAP en la provincia de Cotopaxi.

En este sentido se resalta en primer lugar que la capacitación de personal no debe verse simplemente como una obligación que hay que cumplir porque lo manda la ley sino como una inversión que trae beneficios a la persona y a la empresa.

La capacitación en una empresa es vital para promover mejoramientos en la cultura de la misma ya que orienta a los trabajadores hacia el desempeño óptimo en la medida de las empresas, la capacitación es el camino para aprender a trabajar bien en y para la empresa, para desarrollar capacidades, habilidades y competencias, es decir, un desempeño laboral idóneo.

De la misma forma, se resalta como parte de los resultados obtenidos con la investigación, la relación entre la capacitación y la productividad que es importante ya que mientras más capacitado este un empleado mejor sabrá manejar los recursos con los que cuenta.

5.2 Recomendaciones

Para incrementar la productividad laboral como resultado de la capacitación se recomienda como primer paso detectar, evaluar y separar las necesidades de capacitación de los colaboradores para poder elaborar un plan de capacitación, Este análisis mostrará a quienes presentan necesidades de capacitación por falta de conocimientos, habilidades o actitudes para determinada actividad, pero, también se detectará a quienes, estando en condiciones de hacerlo no lo hacen.

La capacitación recibida debe ser direccionada al desarrollo personal de los asistentes ya que al mejorar las competencias laborales se obtiene resultados en el incremento de la productividad, mayor compromiso, satisfacción y por supuesto, competitividad.

Es recomendable evaluar las capacidades de cada empleado respecto al tema de la capacitación, de esta forma, se podrán realizar grupos más homogéneos para facilitar el aprendizaje, establecer objetivos que se desee alcanzar con la capacitación es otra recomendación importante a seguir, lo cual le permitirá evaluar el éxito de la capacitación cuando termine.

Generar programas de capacitación constante, que aborden temas acordes a las exigencias del medio permitirá contar con un capital humano eficiente, productivo, motivado y satisfecho lo cual se reflejará en la calidad laboral, productividad, integración y compromiso.

CAPÍTULO VI

6 PROPUESTA

6.1 Título

Plan integral de capacitación para las empresas de la provincia de Cotopaxi que utilizan los servicios del SECAP.

6.2 Datos Informativos

Cuadro No. 4. Datos informativos

Institución Ejecutora	Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP.
Beneficiarios	Empresas de la provincia de Cotopaxi
Provincia	Cotopaxi
Cantón	Latacunga
Parroquia	La Matriz
Dirección	Calle Quito y Marquez de Maenza
Tiempo estimado para la ejecución	Un año
Responsable	Miriam Jacqueline Sango Llano

Elaborado por: Jacqueline Sango

6.3 Antecedentes de la propuesta

Teniendo presente que la capacitación laboral es la respuesta a la necesidad que tienen las organizaciones de contar con un personal calificado y productivo, mediante conocimientos teóricos y prácticos que potencien la productividad y desempeño del personal.

En la actualidad, la capacitación en las organizaciones es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional. Por ello, las empresas deben encontrar mecanismos que den a su personal los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para lograr un

desempeño óptimo durante toda la estadía del trabajador dentro de la organización.

Es por esta razón, que el SECAP en concordancia con las necesidades de sus clientes diseñará un plan integral de capacitación que vaya en dirección de la demanda de sus clientes.

Un plan integral de capacitación permite desarrollar en el personal los conocimientos, las habilidades y/o competencias necesarias para que la organización pueda implementar sus estrategias para el logro de los objetivos institucionales, derivados de la planeación estratégica. (Alles, Martha, 2010).

6.4 Justificación

En la actualidad se le ha dado un papel preponderante a la administración del personal, anteriormente, las empresas que tenían mayor acceso al capital y las innovaciones tecnológicas contaban con mayores ventajas competitivas, sin embargo, en la actualidad esto ha cambiado considerablemente. "Hoy, las compañías que ofrecen productos con la más alta calidad son las que van un paso adelante de la competencia, pero lo único que mantendrá la ventaja de la compañía para el día de mañana es el calibre de la gente que esté en la organización"(Mondey y Noe, 1997, p. 4).

De alguna forma, se podría decir que: "el principal desafío de los administradores de recursos humanos es lograr el mejoramiento de las

organizaciones de la cual forman parte, haciéndolas más eficientes y más eficaces"(Werther y Davis, 1998, p. 8) a través de administrar mejor los recursos humanos, de aquí que, una buena administración de recursos humanos genera beneficios en el sentido de, que si el talento humano es escaso y valioso, se tiene que crear un ambiente de trabajo atractivo para retener al personal contratado y obtener de él, el máximo rendimiento.

6.5 Objetivos

6.5.1 Objetivo General

Diseñar un plan integral de capacitación para las empresas de la provincia de Cotopaxi que utilizan los servicios del SECAP.

6.5.2 Objetivos Específicos

Identificar las necesidades de capacitación que inciden en el bajo nivel de competitividad.

Detectar objetivos, contenidos, temáticas y recursos necesarios, requeridos para cada curso programado.

Determinar las prioridades de capacitación del personal con el propósito de facilitar la programación de los cursos por año.

6.6 Análisis de la factibilidad

Política

En cuanto al aspecto político se refiere, la propuesta es totalmente factible ya que se enmarca en la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación, emitida en el Acuerdo Ministerial 224 que indica, en su Capítulo II DEL SUBSISTEMA DE FORMACION Y CAPACITACION lo siguiente:

Art. 3.- Del Subsistema de Formación y Capacitación.- El Subsistema de Formación y Capacitación para el sector público constituye el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para regular los estudios de carrera del servicio público para alcanzar capacitación, destrezas y habilidades, orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del servicio público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y competencias para la generación de una identidad que potencie el ejercicio de los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz y generar una cultura de excelencia que beneficie a la ciudadanía.

Art. 4.- De los componentes. - El Subsistema de Formación y Capacitación integra los siguientes componentes:

1. Formación: se refiere a los estudios de carrera y especialización de nivel superior que otorga una titulación a las y los servidores públicos, la cual se

desarrollará a través de la Red de Formación para el Servicio Público, de conformidad a la normativa vigente de educación superior; y,

2. Capacitación: es un proceso de adquisición y actualización de conocimientos, en el que se desarrollan técnicas, habilidades y valores para el desempeño de las funciones del servicio público, la cual se desarrollará a través de la Red de Capacitación para el Servicio Público.

Tecnológica

La producción tecnológica, que se hace presente en el proceso formativo que imparte el SECAP, busca dotar a los participantes de competencias (personales, sociales y laborales) necesarias para afrontar los permanentes cambios a nivel personal, social y laboral. Fortalecer los procesos de investigación tecnológica y de innovación al interior de las acciones de formación y capacitación implica mayor acercamiento al sector productivo del país, con el fin de incrementar la competitividad del sector y generar condiciones favorables de desarrollo del proyecto de vida personal y laboral de los participantes.

6.7 Fundamentación científica técnica

Capacitación

Según Heinz (2010) Indica que es:

> Es la acción o conjunto de acciones a proporcionar y/o a desarrollar las aptitudes de una persona, con el propósito de prepararlo para que desempeñe adecuadamente su ocupación o puesto de trabajo o grupo de competencias laborales. Su cobertura abarca los aspectos de atención, memoria de análisis, síntesis y evaluación de los individuos; respondiendo al área del aprendizaje cognoscitiva. (p.138)

Adiestramiento

Según Heinz (2010) Es:

> Acción tendiente a proporcionar, desarrollar y/o a perfeccionar las habilidades motoras o destrezas de un individuo, con el fin de incrementar su eficiencia en su puesto de trabajo o grupo de competencias laborales. Su cobertura comprende los aspectos de las actividades y coordinaciones de lo sentidos y motoras, respondiendo sobre todo al área de aprendizaje psicomotriz. (p. 147)

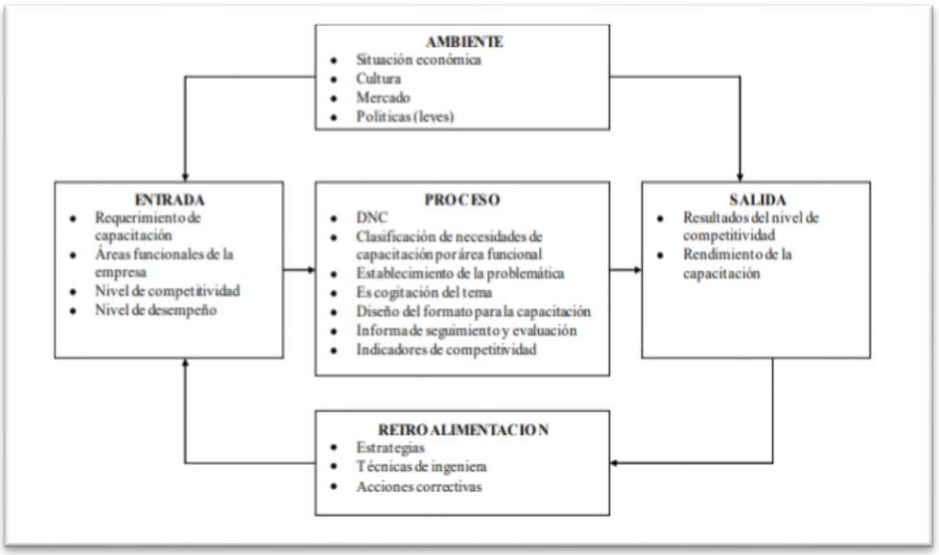
Plan integral de capacitación

Werther (1999) señala que:

> Como parte del proceso dentro del plan integral de capacitación, se realizan las propuestas del diseño, las cuales se ha estructurado tomando en cuenta los insumos de entrada.

A continuación se presenta un diagrama que nos muestra el proceso básico de la capacitación, en la cual se destaca el diagnóstico de necesidades de capacitación.

Gráfico No. 23. Plan Integral de capacitación



Elaborado por: Werther (1999)

Desarrollo

Para Reyes (2012) es el:

> Conjunto de acciones tendientes a integrar a los trabajadores a su entorno socio-laboral, con el propósito de comprender las características de la empresa, los procesos internos y externos de comunicación, las características de los productos, el estilo de liderazgo, y la importancia de los procesos de calidad total. También es el progreso integral del individuo debido al aprendizaje que obtiene al adaptarse al medio ambiente social y natural que lo rodea. En esta acción involucra aspectos relativos a sus actitudes y valores, respondiendo al área de aprendizaje afectiva. (p.321).

Formación profesional o entrenamiento

"Es el proceso en el cual se obtienen los conocimientos y desarrollo de aptitudes que permiten la preparación integral del trabajador para una vida activa productiva y satisfactoria, así como para un eficiente desempeño en cualquier nivel de calificación y responsabilidad, y una participación consciente en la vida social, económica y cultural". (Reyes, 2012, p.324)

Conocimiento

Según Dessler (1979) es "Es el conjunto de datos a principios que conforman el saber humano." (p.114)

Hábito

Según Dessler (1979) "Es el comportamiento del ser humano caracterizado por cierta estabilidad y adquirido mediante el ejercicio y repetición de una experiencia o costumbre. " (p.118)

Habilidad

Según Dessler (1979) "Conocimiento o destrezas necesarios para ejecutar las tareas propias de una ocupación." (p.118)

Actitud

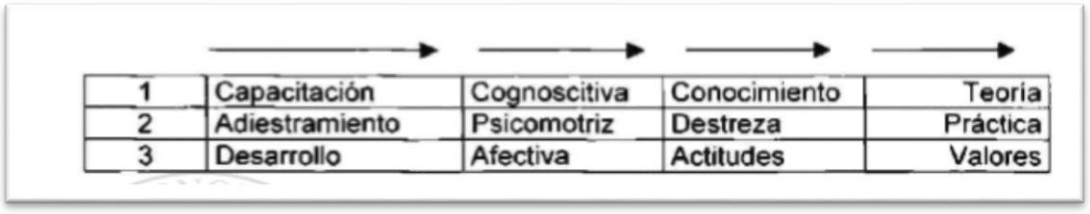
Según Dessler (1979) “Es la tendencia del comportamiento afectivo, regida por el conocimiento que un individuo tiene con respecto a hechos, personas o situaciones.” (p.118)

Aptitud

Según Dessler (1979) “Es la potencialidad del individuo para aprender; condición o características que le permiten adquirir, mediante algún entrenamiento específico, un conocimiento o una habilidad.” (p.118)

Relación de conceptos de la capacitación

Gráfico No. 24. Relación de conceptos de capacitación



1	Capacitación	Cognoscitiva	Conocimiento	Teoría
2	Adiestramiento	Psicomotriz	Destreza	Práctica
3	Desarrollo	Afectiva	Actitudes	Valores

Elaborado por: Dessler (1979)

Detección de necesidades de capacitación

Una necesidad de capacitación surge “cuando una función o tarea requerida por la organización no se realiza (o no se podría realizar), con la calidad necesaria, porque quienes deben efectuarla no disponen de ciertos saberes (conocimientos, habilidades o actitudes) requeridos para su ejecución en dicho nivel”. (Blake, 2000, p.22)

Proceso de capacitación

Permite conocer las características en cuanto a conocimientos, aptitudes, actitudes y hábitos, que el personal requiere satisfacer para desempeñarse

efectivamente en sus áreas de trabajo, también es el punto de partida o materia prima para la formulación del plan y de los programas de capacitación.

Gráfico No. 25. Proceso de capacitación



Elaborado por (Blake, 2000)

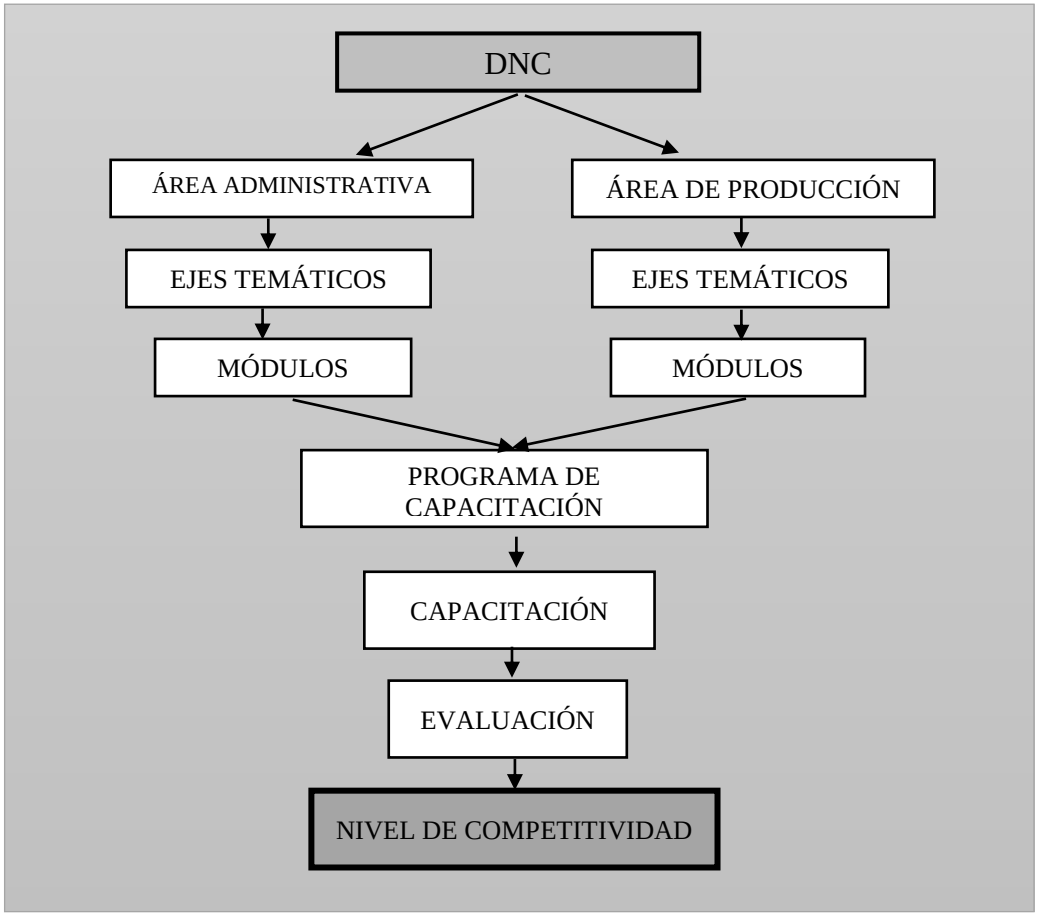
6.8 Metodología

Proceso 1:

Realizar un diagnóstico de necesidades DNC para las pequeñas, medianas y grandes empresas por igual, luego al tener las necesidades por macro áreas (administración y producción), se establecerá en que micro áreas (finanzas, contabilidad, producción, bodega, almacenamiento, recursos humanos, ventas) se

encuentra el problema a resolver, ya teniendo establecido el área funcional especifica se procederá a escoger el eje temático y el módulo en qué consistirá la capacitación.

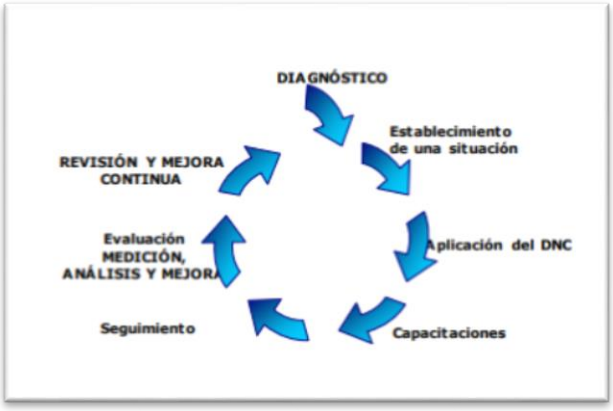
Gráfico No. 26. Datos informativos



Elaborado por: Jacqueline Sango

Proceso 2:

Gráfico No. 27. Datos informativos



Elaborado por: (Blake, 2000)

Consistirá en el desarrollo de un proceso que permita a la empresa establecer una situación ideal para poder realizar el proceso de detección de necesidades de capacitación que pueda ser aplicable a cualquier empresa de los distintos sectores y que éstas sean pequeña, mediana o grande; esto permitirá reflejar un perfil de capacitaciones acorde a las necesidades de cada empresa no importando el sector a que pertenezcan para poder realizar efectivamente el proceso de capacitación.

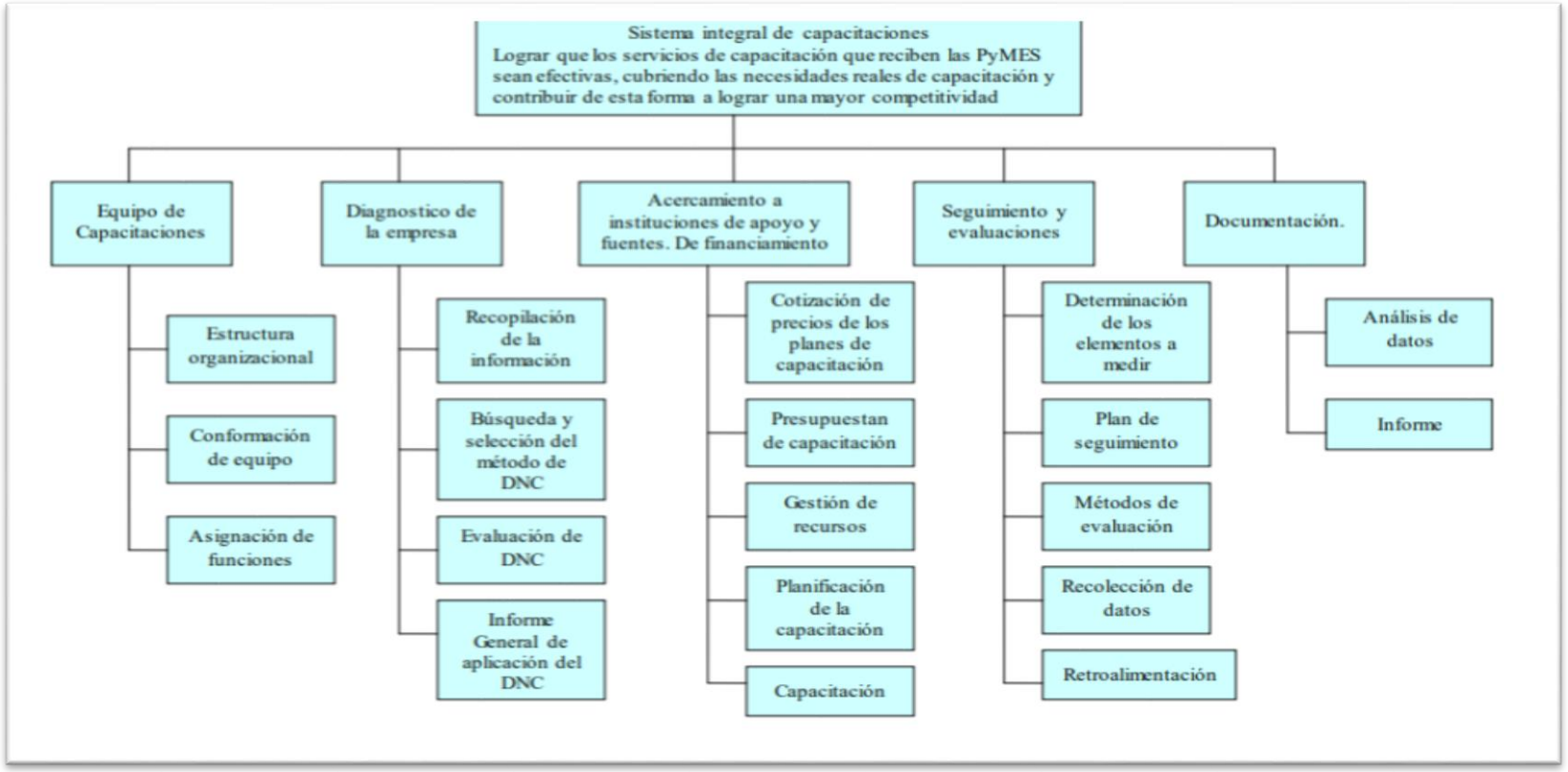
El plan para garantizar que las capacitaciones lleven a mejorar la productividad de las empresas cuenta con un proceso de seguimiento el cual permite evaluar a la empresa para ponerla siempre al tanto de sus nuevas necesidades, retroalimentando así a su organización. Finalmente, este plan permitirá comparar a través de un diagnóstico inicial y uno post-capacitación indicadores de competitividad y desempeño de la empresa, comparados con el entorno en el que se desenvuelve.

Proceso 3:

Este proceso se fundamenta en la organización del plan para su operatividad; el medio ambiente del plan está compuesto por las instituciones de apoyo que prestan el servicio de capacitación, la competencia y las políticas económicas implementadas por el gobierno.

Componentes del plan

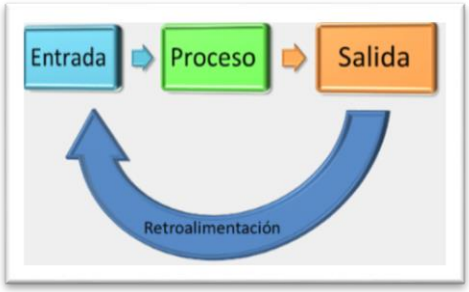
Gráfico No. 28. Componentes del Plan de capacitación



Elaborado por: (Blake, 2000)

DESCRIPCIÓN DE LOS PASOS DEL PROCESO DEL SUBPLAN

Gráfico No. 29. Proceso del subplan de capacitación



Elaborado por: Jacqueline Sango

ENTRADA:

Los elementos de entrada para el plan:

- Requerimiento de capacitación
- Áreas funcionales de la empresa
- Niveles de competitividad
- Niveles de desempeño

PROCESO:

1. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

En este paso se busca conocer la situación actual de la empresa en cuanto a su estructura organizativa, los planes de expansión, sus nuevas necesidades o expectativas de crecimiento, y si pertenecen a las pequeñas, medianas o grandes empresas.

A partir de la identificación de brechas entre el perfil requerido que consta en el Manual de Puestos y el perfil real identificado a través del proceso de evaluación

(Matriz de Evaluación de Competencias) se hace una comparación entre la lista de competencias definidas en el perfil del puesto y las identificadas en la persona evaluada.

Cuadro Identificación de brechas del perfil

ÁREA DEL PERFIL	**(A) Requerimiento del Perfil**	**(B) Hallazgos identificados**	**(C) Brecha (C= B – A)**
Competencias			
Educación			
Experiencia			

El presente modelo propone una valoración en escala de 1 a 5 puntos:

1) Insatisfactorio
2) Mejorable
3) Satisfactorio
4) Notable y
5) Óptimo

El registro de los indicadores que hayan tenido un puntaje de 1 ó 2 puntos, serán considerados como aspectos que pueden mejorar con procesos de capacitación.

1. EMPRESA CON REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE ORGANIZACIÓN:

En esta etapa se revisa la estructura organizativa y su respectivo manual de organización con el fin de conocer bien las áreas de funcionamiento de la empresa

con que cuentan como el giro económico y/o servicio a que se dedican para poder ser rentables.

2. Detección de Necesidades de Capacitación (DNC):

En este paso se filtra por el tamaño de empresa, para poder aplicar el proceso de detección de necesidades adecuado para ellas. Para este paso también se establece que tipo de modelo es el más acorde tanto para la pequeña que es El Modelo de Evaluación por Desempeño y mediana empresa que es El Modelo en base a Problemas.

Para estos modelos de evaluación el proceso a seguir consta de los siguientes pasos:

1. Identificación del perfil real.
2. Cotejo de perfiles requeridos contra perfiles reales identificados, identificación de brechas y determinación de necesidades de capacitación.
3. Consolidación de temas de capacitación propuestos durante el DNC en el marco de la Planificación Formativa.

INSTRUMENTOS PARA LA REALIZACIÓN DEL DNC

Matriz de evaluación de competencias (DNC-01)

EMPRESA XYZ

(DNC-01)

MATRIZ DE COMPETENCIAS GENERALES POR CARGOS

TEMAS \ CARGOS	NIVEL DIRECTIVO	PRESIDENCIA EJECUTIVA	GERENCIA	PLANIFICACION	CONTABILIDAD	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	TALENTO HUMANO	SECRETARIA	SISTEMAS	VENTAS	BODEGA	CHOFER	JURIDICO	USSO
COMPETENCIAS REQUERIDAS														
Administración Del Tiempo														
Aprendizaje Continuo														
Compromiso Institucional														
Comunicación														
Comunicación Efectiva.														
Creatividad e Innovación														
Creatividad en la solución de problemas														
Dirección y desarrollo personal														
Ética Profesional.														
Sistema de Gestión de Calidad														
Herramientas Ofimáticas e Internet														
Liderazgo “Coaching”														
Orientación a logros y resultados														
Relaciones Interpersonales														
Seguridad y Salud Ocupacional														
Técnicas de archivo														
Técnicas de Oficina redacción y ortografía														
Trabajo en equipo														
OTRAS COMPETENCIAS REQUERIDAS (FUNCIONALES)														
Capacidad Argumentativa														
Formulación de proyectos.														
Gestión documental														
Gestión Financiera Publica														
Interpretación y Análisis (Interpretación Judicial)														
Manejo del Aplicativo de nómina														
Planeación Estratégica														
Presupuesto Publico														
Toma de Decisiones														
Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional														

Instrumento para el cotejo de perfiles requeridos contra perfiles reales identificados en el recurso humano, la identificación de brechas y la determinación de necesidades de capacitación (DNC-02).

Objetivo del instrumento: Organizar la información recopilada con el instrumento DNC-01.

INSTRUMENTO	COTEJO DEL PERFIL REQUERIDO Y EL PERFIL IDENTIFICADO - IDENTIFICACIÓN DE BRECHAS
Código	**DNC-02**

ÁREA	**(A)** **Requerimiento del perfil**	**(B)** **Hallazgos identificados**	**(C)** **Brecha (C= B – A)**
1. Competencias			
	1.1.		
	1.2.		
	1.3.		
2. Educación			
	2.1.		
	2.2.		
	2.3.		
3. Experiencia			
	3.1.		
	3.2.		
	3.3.		

Instrumento para consolidación de temas de capacitación propuestos durante el DNC (DNC-03).

Objetivo del instrumento: Consolidar los temas de capacitación propuestos en el instrumento DNC-01.

INSTRUMENTO	CONSOLIDACIÓN DE TEMAS DE CAPACITACIÓN PROPUESTOS DURANTE EL DNC
Código	**DNC-03**

Nombre de la Unidad:			
1. Temas de capacitación interna			
1.1. **Generales**	1.2. **Específicos**	**Persona**	**Puesto**

2. Temas de capacitación externa			
2.1. **Generales**	2.2. **Específicos**	**Puesto**	**Unidad**

Consolidación de temas de capacitación propuestos durante el DNC en el marco de la Planificación Formativa.

Objetivo del instrumento: Programar las actividades de capacitación identificadas en el DNC y facilitar los procesos logísticos y administrativos para su oportuno desarrollo.

INSTRUMENTO	PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN
Código	**CAP-01**

Período del (día / mes / año) al (día / mes / año)

Tema de capacitación	**Participantes (Nombre del Puesto o Unidad)**	**Número de participantes**	**Fecha programada**	**Lugar**	**Facilitador**
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

3. CAPACITACIONES:

En este paso se establecerán, los perfiles con sus respectivos módulos, el tiempo que estas necesitan y el recurso financiero para ello. También se establecerá la metodología para poder buscar financiamiento a través de instituciones gubernamentales vigentes.

Objetivo del instrumento: Tener información detallada de cada actividad de capacitación para facilitar los procesos de monitoreo y evaluación de la Capacitación.

INSTRUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA CAPACITACIÓN
Código	CAP-02

Nombre de la capacitación					
Objetivo general					
Modalidad	_____Conferencia	_____Curso	_____Taller / Seminario	_____Diplomado	Otro:
Fecha de inicio	Fecha de finalización	Jornada (media/completa)	Frecuencia (diaria, semanal)	Duración total (días / semanas / meses)	Tiempo efectivo de duración (horas)
Facilitador (Persona, empresa o firma)			Interno	Externo	

Participantes		
Unidad	Puesto	Nombre de los participantes
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
TOTAL		

5. SEGUIMIENTO

Después de realizar la capacitación se realizará el seguimiento en cuanto al desempeño del plan operativo y el administrativo de la empresa para conocer el cambio de las mismas después de la capacitación con el fin de evaluar si ayuda o no al desarrollo de estas empresas. También se recomendará hacer un test de competitividad y un informe de diagnóstico post-capacitación.

Objetivo del instrumento: Llevar un registro escrito y ordenado que indique el cumplimiento del programa de capacitaciones para los períodos determinados en los instrumentos CAP-01.

INSTRUMENTO	MONITOREO DE EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN
Código	CAP-03

Período del (día / mes / año) al (día / mes / año)

Tema de capacitación	**Objetivo general de la capacitación**	**Participantes (Nombre del Puesto o Unidad)**	**Fecha programada**	**Se ejecutó (Sí – No)**	**Fecha de ejecución**
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					

7. EVALUACIÓN

Aquí en este paso se compararán los datos obtenidos del diagnóstico inicial y de la post capacitación con el fin de obtener los indicadores de competitividad y desempeño de la empresa, que se esperan que sean favorables. Y es aquí donde la empresa valorará la importancia de una capacitación dentro de la empresa y se aconsejará hacer en un futuro una retroalimentación de DNC dentro de la empresa.

Objetivo del instrumento: Evaluar la calidad metodológica, y los aspectos de organización de las actividades de capacitación.

INSTRUMENTO	**EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN**
Código	CAP-04

Nombre de la capacitación:			
Objetivo General:			
Fecha de inicio:			
Fecha de finalización:			
Modalidad	_____Conferencia	_____Curso	_____Taller /Seminario
	_____Diplomado	Otro:	
Facilitador(a)			

Instrucciones: Marque una “X” en la casilla que mejor expresa su opinión, de acuerdo con los siguientes parámetros:

Puntuación	Significa	Puntuación	Significa
1	Excelente	1	Mucho
2	Muy bueno	2	Suficiente
3	Bueno	3	Poco
4	Necesita mejorar	4	Muy poco
5	Deficiente	5	Nada

Aspecto a evaluar	1	2	3	4	5
1. Cumplimiento de objetivos					
2. Eficacia de la metodología					
3. Dominio del tema por parte de los facilitadores					
4. Pertinencia de los materiales					
5. Pertinencia de horario					
6. Puntualidad en el desarrollo del programa					
7. Pertinencia de la duración					
8. Pertinencia del lugar					
9. Utilidad de la capacitación para su trabajo					
10. Llenó sus expectativas					

Comentarios:

SALIDA:

Aquí se obtienen los resultados de nivel de competitividad y el rendimiento de la capacitación después de utilizado el plan integral de capacitaciones.

Objetivo del instrumento: Evaluar la calidad metodológica, y los aspectos de organización de las actividades de capacitación.

INSTRUMENTO	**EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN**
Código	CAP-05

Nombre:	**Fecha:**
Horario:	**Puesto:**
Jefe Inmediato:	**Área:**

DATOS DE LA CAPACITACIÓN TOMADA

Curso/ taller	
Proveedor	
Lugar	
Fecha	
Horario	

EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN

DESCRIPCIÓN	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
1. Se cumplió con el objetivo				
2. Los conocimientos teóricos adquiridos				
3. La aplicación de los conocimientos en campo				
4. Mejoró la ejecución de su trabajo				
5. Mejoró su productividad				

Efectividad Medible:

25%	50%	75%	100%

Observaciones (¿Por qué?)

Acción Correctiva (En caso de tener efectividad menor del 75%):

PRESUPUESTO

Cuadro No. 5. Presupuesto

OBJETIVO	COSTO
Análisis y detección de las Necesidades de Capacitación en conjunto con la parte directiva empresarial y jefes departamentales	**$ 50.00**
Análisis de mallas curriculares existentes y/o creación de las mismas interviene Jefes departamentales, talento humano y un representante del SECAP.	**$50.00**
Depuración de requerimientos planteados	**$50.00**
Definición de temas a abordar en la capacitación interviene técnico en el área (facilitador SECAP) y Jefe departamental del área a capacitar.	**$50.00**
Definición lugar, fechas y horarios de ejecución	**$14.00**
Ingreso programación sistema institucional SISECAP	**$21.00**
Aprobación programación (Coordinador del Centro, Dirección Zonal y Director de Promoción y Programación)	**$21.00**
Inscripción de participantes	**$14.00**
Facturación y autorización	**$14.00**
Ejecución del programa	**$ 263.50**
Evaluación de resultados	**$28.00**
TOTAL	**$575.50**

Elaborado por: Jacqueline Sango

CRONOGRAMA

Cuadro No. 6. Cronograma

ACTIVIDAD	DURACIÓN
Análisis y detección de las Necesidades de Capacitación en conjunto con la parte directiva empresarial y jefes departamentales	2 reuniones de 4 horas aproximadamente
Análisis de mallas curriculares existentes y/o creación de las mismas interviene Jefes departamentales, talento humano y un representante del SECAP.	1 día
Depuración de requerimientos planteados	1 día
Definición de temas a abordar en la capacitación interviene técnico en el área (facilitador SECAP) y Jefe departamental del área a capacitar.	4 horas
Definición lugar, fechas y horarios de ejecución	1 hora
Ingreso programación sistema institucional SISECAP	1 hora
Aprobación programación (Coordinador del Centro, Dirección Zonal y Director de Promoción y Programación)	1 día
Inscripción de participantes	2 horas
Facturación y autorización	1 hora
Ejecución depende la duración del programa	15 días
Evaluación de resultados	1 días

Elaborado por: Jacqueline Sango

6.9 Administración

La presente propuesta será administrada por el Centro Operativo Latacunga de quien lleva a cabo los programas o cursos de capacitación

Cuadro No. 7. Administración de la propuesta

ACCIÓN	RESPONSABLE
Socialización del Plan integral de capacitación	Promotor del Centro Operativo
Período de Implementación	Analista del Centro Operativo
Seguimiento y Evaluación	Coordinador del Centro y/o Director Zonal

Elaborado por: Jacqueline Sango

6.10 Previsión de la evaluación

Cuadro No. 8. Previsión de la evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Director Zonal 3
¿Por qué evaluar?	Para conocer en qué medida la capacitación dictada incrementó la productividad laboral
¿Para qué evaluar?	Para determinar el cumplimiento, de la propuesta
¿Qué evaluar?	El Plan integral de capacitación
¿Quién evalúa?	Coordinador del Centro Operativo
¿Cuándo evaluar?	Cada trimestre
¿Cómo evaluar?	Instrumentos de evaluación
¿Con qué evaluar?	Encuestas

BIBLIOGRAFÍA

ABRAMO, Laís (1997). Tratado latinoamericano de sociología del trabajo. México. ISBN 968-16-6026-9.

ALLES, M., Desarrollo del talento humano basado en competencias, Montevideo, Ediciones Granica, 2005, ISBN 9506411239, pp. 58-114.

ALFARO, Beltrán & ALFARO, M (1999)., Diagnósticos de Productividad por Multimomentos, Montevideo, Ediciones. Marcombo, S.A.

ACKOFF, Rusell (1962). Paradigma de Ackoff Una Administración Sistémica. Editorial Limusa. ISBN 978-968-18-6199-5.

ARGUETA, Douglas (2007). Diseño de un Sistema Integral de Capacitaciones en las Pequeñas y Medianas Empresas para mejorar su competitividad. Tesis de Grado Universidad Técnica de El Salvador.

ARIAS, Leonel (2007). Gestión del Conocimiento. El triunfo de los intangibles. Colombia Universidad Tecnológica de Pereira.

AGUILAR, Jorge (2014). Bases para el Diseño de un Plan de Gestión del Conocimiento en el Centro de Estudios Avanzados de Cuba.

ANDRADE, Simón (2005). Manual de Gestión Empresarial. Lima – Perú.

ARIAS, F., & Heredia, V. (2010). Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño. México. Trillas.

BALSECA, Nataly (2012). La auditoría a la Gestión de los Procesos de Recursos Humanos y su Incidencia en la rentabilidad de la Florícola Marlen Roses Ecuador S.A. Tesis de Grado, Ambato Ecuador.

BRAVO, Juan (2011). Gestión de procesos alineados a la estrategia. Editorial Evolución S.A .Cuarta Edición.

BECKHARD, Richard (2009) Desarrollo Organizacional. Ediciones Deusto, S.A.Barcelona, Primera Edición.

BUENO, M. (2001). La productividad del capital humano en la empresa informativa. Tesis doctoral para obtener el título de Doctora en Ciencias de la Información. Universidad Complutense de Madrid.

CEQUEA, M.; RODRÍGUEZ-MONROY, C.; NÚÑEZ, M. (2010). Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones.

4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management. XIV Congreso de Ingeniería de Organización.

CAYOTA, Santiago (1997). Organización, Administración y Gestión de Empresas Agrícolas. Editorial McGraw Hill. México, Primera Edición.

CHIAVENATO, Adalberto (2000). Administración de Recursos Humanos Editorial McGraw Hill; México, Quinta Edición.

CHIAVENATO, Adalberto (2003). Administración en los Nuevos Tiempos. Editorial McGraw Hill; México.

CHIAVENATO, Adalberto (2007). Administración de Recursos Humanos Editorial McGraw Hill; México, Sexta Edición.

COMBELLER, Carlos (1999). Liderazgo Contemporáneo. Editorial Inst. Tecnológico de estudios superiores de Occidente; ISBN: 9789685087674.

DA SILVA, Reinaldo (2012). Teorías de la Administración. Editorial Paraninfo. ISBN13:9789706862242.

DAVILA, Carlos. (2001). Teorías organizacionales y administración. Editorial McGraw Hill. Bogotá.

DELGADO, HERNAN. (1999). Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Noriega Editores. Venezuela.

DEMING, EDWARD. (1996). Productividad y Reducción de Costos. Editorial Thomson. Madrid.

ESLAVA, Edgar. (2004). Gestión Talento Humano Organizaciones Primera Edición. México.

GARZA, Horacio. (2009). Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. Internacional Journal of Good Conscience. ISSN 1870-557X.

GORDON, Lippitt; (2000): El cambio en las Organizaciones Empresariales. Editorial Desclée De Brouwer. ISBN 978-84-330-0801-5

HERRERA, Luis (2004) Tutoría de la investigación científica. DIMERINO Editores. Quito.

HIDALGO, William (2004) Administración de Personal y Recursos Humanos. Editorial McGraw-Hill. Cuarta Edición.

IVANCEVICH JOHN (2005). Gestión Calidad y Competitividad, Primera Edición, Diorki Servicios Integrales de Edición, Madrid.

KOONTZ, HAROLD. (1998). Organización de empresas. Editorial. Gestión. España.

MASAQUIZA, Margarita (2015). Innovación Tecnológica y su Incidencia en la Productividad de la Empresa Domingo Jeans de la ciudad de Pelileo. Tesis de Grado Universidad Técnica de Ambato, Ambato Ecuador.

MERTENS, L., México. Estrategias de mejora de productividad y de recursos humanos en las industrias de alimentos y metalmecánicas, Lima, CINTERFOR - Centro de investigación para el trabajo y la formación OIT, 1997, ISBN 9789223106157.

MEREDITH, JHON. (1998). Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. Editorial. Mc Graw Hill. México.

MORENO, MARÍA. (1998). Administración de la producción. Editorial Continental. México.

PAIN, A. (1996.) Cómo realizar un proyecto de capacitación. Un enfoque de la ingeniería de la capacitación. Barcelona, Gránica,

PARRA, Carlos; (2015). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. Universidad Tecnológica y Pedagógica de Colombia. ISSN: 2027-8306.

PEREA, J. (2006). Gestión de recursos humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global. Revista IIPSI. Facultad de Psicología.

PROKOPENKO, J. (1999). La Gestión de la Productividad. C.V. México: Editorial Limusa S.A.

QUEZADA MARTÍNEZ, H. Diagnóstico de necesidades de capacitación en http://www.sht.com.ar/archivo/temas/diagnostico_capacitacion.htm.(04/01/07).

REZA, Jesús Carlos (1999). Como desarrollar y evaluar programas de capacitación en las organizaciones. Editorial Panorama. México.

RODRÍGUEZ, M., & Ramírez, P. (1991). Administración de la Capacitación, serie Capacitación efectiva. México: McGraw Hill.

SÁNCHEZ, Castañeda, A. (2007). La Capacitación y el adiestramiento en México, regulación, realidad y retos. Revista Latinoamericana de Derecho Social, (5), 191-228. Recuperado de http://www.rad.unam.mx

SÁNCHEZ, Ignacio (2003). Subsistema de gestión empresarial. Prentice Hall. México.

TENORIO, José. (2006). La dirección estratégica de la empresa. ED Mc Graw Hill. Colombia.

THOMAS, Víctor. (1992). Gestión de la producción. Editorial THOMPSOM. México.

VARGAS, F., Competencias en la formación y competencias en la gestión del talento humano: Convergencias y desafíos, Montevideo, CINTERFOR - Centro de investigación para el trabajo y la formación OIT, 2002, pp. 2–19.

ZAMBRANO, E. (2006). Normas de gestión de la calidad. ED Mc Graw Hill. Colombia.

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Encuesta: Dirigida al personal que labora en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)

Tema: Capacitación empresarial y productividad laboral en las empresas que utilizan los productos del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP)

Objetivo: Determinar la relación existente entre capacitación y productividad laboral en las empresas que utilizan los servicios del SECAP en la provincia de Cotopaxi.

Instrucciones:
Lea detenidamente cada pregunta y responda con la mayor sinceridad, recuerde que su información es valiosa para alcanzar nuestros objetivos.

Cuestionario

Preguntas	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
	Siempre	**Casi Siempre**	**A veces**	**Casi Nunca**	**Nunca**
1. ¿Tiene la organización en la cual usted labora un modelo de indicadores que permita medir la efectividad e impacto de la capacitación recibida?					
2. ¿Los programas de capacitación cumplen con las necesidades de la organización?					
3. ¿Con la capacitación mejoro el desempeño laboral de los empleados?					
4. ¿Existen planes de capacitación en su empresa?					
5. ¿Los temas abordados en la capacitación son acorde a las exigencias del medio?					
6. ¿La capacitación contribuye al					

Preguntas	5	4	3	2	1
	Siempre	**Casi Siempre**	**A veces**	**Casi Nunca**	**Nunca**
desarrollo personal dentro la organización?					
7. ¿La capacitación contribuye al desarrollo personal fuera la organización?					
8. ¿La capacitación recibida contribuyó a mejorar la comunicación en la empresa?					
9. ¿La actitud de los empleados es positiva respecto a la capacitación impartida?					
10. ¿Con la capacitación recibida se ha logrado mejorar el compromiso organizacional?					
11. ¿Usted considera que la productividad en su empresa está relacionada con la capacitación?					
12. ¿Una actitud positiva de los trabajadores mejora el impacto de la capacitación en la productividad?					
13. ¿Con la capacitación se logró la consecución de las metas establecidas?					
14. ¿El personal está capacitado de acuerdo a las nuevas tendencias tecnológicas?					
15. ¿Cuentan con un presupuesto para capacitación?					
16. ¿La empresa tiene un programa de detección de necesidades de capacitación?					
17. ¿La capacitación se considera como una inversión?					

SECAP Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional	ACTA DE REUNIONES	**Código:** RG06-GPD2-01
		Versión: 3
		Fecha: 17/11/2016
		Página 1 de 1

MOTIVO DE LA REUNION: Cooperación Interinstitucional			
LUGAR:	CASA DE LA CULTURA DE COTOPAXI; Ciudad de Latacunga calle Antonia Vela y Padre Salcedo		
FECHA: 18/12/2017	**HORA INICIO:** 10H00		**HORA FIN:** 11H00

TEMAS TRATADOS:

Cooperación de la Casa de la Cultura Nucleo de Cotopaxi con el SECAP, área de intervención en la provincia de Cotopaxi

Fortalecer los temas de capacitación en beneficio de la población de la provincia de Cotopaxi

ALCANCE Y OBSERVACIONES:

Se planificará las actividades a desarrollar de manera conjunta en la provincia de Cotopaxi en temas de capacitación en el área de gastronomía y turismo en temas tales como:

HOSPITALIDAD

ESTRATEGIAS PARA ELABORACIÓN DE MATERIAL DIDÁCTICO CON ENFOQUE DE COMPETENCIAS

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

PREPARACIÓN DE PLATOS FUERTES DE COCINA NACIONAL

COCINA ANDINA

PREPARACIÓN DE ENTRADAS

COMPROMISOS / ACUERDOS

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
Suscribir un convenio marco para aunar esfuerzos en la capacitación en beneficios de los sectores sociales de la provincia, con una duración de dos años	18/12/2017	Sr. Germanico Alvear

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD/PARTICIPANTES

NOMBRES Y APELLIDOS	INSTITUCION	DIRECCIÓN TÉCNICA	FIRMA	CORREO ELECTRÓNICO
Mgs. Blanca Guamangate	SECAP	Direccion Zonal 3		b.guamangate@secap.gob.ec
Ing. Germanico Alvear	CASA DE LA CULTURA NUCLEO DE COTOPAXI	Director Casa de la Cultura		nucleo.cotopaxi@casadela cultura.gob.ec cce3cotopaxi@gmail.com

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Ing. Jacqueline Sango ANALISTA CENTRO OPERATIVO LATACUNGA	**Mgs. Blanca Guamangate DIRECTORA ZONA 3**	**Mgs. Blanca Guamangate DIRECTORA ZONA 3**
FECHA: 18/12/2017	**FECHA:**18/12/2017	**FECHA:** 18/12/2017

SECAP
Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional

REPORTE EMPRESARIAL AÑO 2016

	EMPRESAS CAPACITADAS AÑO 2016 PROVINCIA DE COTOPAXI	NUMERO DE PARTICIPANTES CAPACITADOS	MES DE EJECUCION
1	NARANJO ROSES	63	MARZO
2	GRUPO FAMILIA	50	ABRIL
3	UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS	25	JUNIO
4	GAD MUNICIPAL PANGUA	30	JUNIO
5	GAD MUNICIPAL SALCEDO	25	JULIO
6	GAD MUNICIPAL PUJILI	20	AGOSTO
7	GAD MUNICIPAL LA MANA	20	SEPTIEMBRE
8	HORNIPAN	25	SEPTIEMBRE
9	ECUANROSES	20	NOVIEMBRE

Lic. Diego Jacho
ANALISTA DE PROCESOS FORMATIVOS