

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS**

Plan de Investigación de fin de carrera titulado:

**“ESTUDIO DE LA EDUCACIÓN NO FORMAL Y SU INFLUENCIA EN  
EL CONSUMO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN EN EL SECTOR  
NORTE DE QUITO, PARROQUIA IÑAQUITO, AÑO 2015.”**

Realizado por:

**MARÍA BELÉN HERNÁNDEZ FREIRE**

Director del proyecto:

**Msc. GABRIEL ROSERO**

Como requisito para la obtención del título de:

**MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS, MBA**

**Quito, Julio, 2016**



## **DECLARACIÓN JURAMENTADA**

Yo, MARÍA BELÉN HERNÁNDEZ FREIRE, con cédula de identidad No. 171764340-5, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

MARÍA BELÉN HERNÁNDEZ FREIRE

C.C. No. 171764340-5

# **DECLARATORIA**

El presente trabajo de investigación titulado:

**“ESTUDIO DE LA EDUCACIÓN NO FORMAL Y SU INFLUENCIA EN EL CONSUMO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN EN EL SECTOR NORTE DE QUITO, PARROQUIA IÑAQUITO, AÑO 2015.”**

Realizado por:

**MARÍA BELÉN HERNÁNDEZ FREIRE**

Como Requisito para la Obtención del Título de:

**MBA**

Ha sido dirigido por el profesor

**Msc. GABRIEL ROSERO**

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

**Msc. GABRIEL ROSERO**

**DIRECTOR**

## **DEDICATORIA**

A mi amado hijo Tomás, que con su amor y ocurrencias llena mi vida de felicidad e inspiración y por el cual deseo despertar cada mañana y entregar lo mejor de mí, por su paciencia en mis largas noches de estudios y su comprensión que me ha permitido culminar una más de mis metas.

A mis queridos padres Jorge y Susy y mi hermano Jorge Luis, que me acompañan y son soporte en cada paso que doy, que me enseñaron a soñar, a luchar y a tener fe en mí mismo y en lo que puedo lograr.

A mi querido amigo, compañero y novio Diego, que me ayuda a seguir caminando por la vida con ilusión, alegría y seguridad, que con su preocupación y entrega me demuestra que existe este tipo de amor, incondicional y verdadero que se esfuerza cada día a mi lado.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, que escucha cada una de mis plegarias, ilumina mi mente y mi corazón.

A la Universidad Internacional SEK, a la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, a sus docentes y a mi director, por su tiempo y apoyo en el desarrollo y culminación de esta investigación.

A mis queridos jefes y compañeros de trabajo, de quienes también recibí apoyo.

# ÍNDICE DEL CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS .....	i
LISTA DE TABLAS .....	ii
LISTA DE ANEXOS .....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v

## **CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN ..... 1**

1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	6
1.1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.1.4. OBJETIVO GENERAL .....	7
1.1.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
1.1.6. JUSTIFICACIÓN.....	7
1.1.7. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	8
1.1.8. NOVEDAD Y/O INNOVACIÓN.....	8
1.2. EL MÉTODO .....	9
1.2.1. NIVEL DE ESTUDIO.....	9
1.2.2. MÉTODO.....	9
1.2.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	10
1.2.3. SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS.....	13
1.2.4. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS .....	13
1.3. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	13
1.3.3. RECURSOS HUMANOS .....	13
1.3.4. RECURSOS TÉCNICOS Y MATERIALES.....	14
1.3.5. RECURSOS FINANCIEROS .....	14
1.3.6. CRONOGRAMA DE TRABAJO.....	15

## **CAPÍTULO 2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y DIAGNÓSTICO..... 16**

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	16
2.1.1. MARCO CONCEPTUAL.....	16
2.1.2. MARCO TEÓRICO .....	17
2.1.3. MARCO REFERENCIAL .....	21
2.1.4. MARCO LEGAL .....	24

2.2.	DIAGNÓSTICO .....	28
2.2.1.	AMBIENTE EXTERNO.....	28
2.3.	INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	47
2.3.1.	ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	47
2.3.2.	RECOLECCIÓN DE DATOS .....	47
2.3.3.	PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....	48
<b>CAPÍTULO 3. VALIDACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO .....</b>		<b>81</b>
3.1.	RESUMEN DE OBSERVACIÓN .....	81
3.2.	INDUCCIÓN.....	85
3.3.	HIPÓTESIS .....	86
3.4.	PROBAR LA HIPÓTESIS POR EXPERIMENTACIÓN.....	86
3.5.	DEMOSTRACIÓN O REFUTACIÓN (ANTÍTESIS) DE LA HIPÓTESIS Y ANÁLISIS COSTO / BENEFICIO.....	88
<b>CONCLUSIONES .....</b>		<b>102</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>		<b>103</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>		<b>105</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>108</b>



## LISTA DE FIGURAS

Figura1. Las 5 fuerzas de Porter.....	43
Figura2. Perfil de la población encuestada - Género .....	48
Figura3. Perfil de la población encuestada - Edad .....	49
Figura4. Perfil de la población encuestada – Provincia de nacimiento.....	51
Figura5. Perfil de la Población encuestada – Sector de Residencia.....	52
Figura6. Perfil de la población encuestada – Tipo de financiamiento educación básica.....	53
Figura7. Perfil de la población encuestada – Nivel de instrucción .....	54
Figura8. Perfil de la población encuestada – Tipo de financiamiento educación media o superior.....	55
Figura9. Perfil de la población encuestada – Sector donde trabaja.....	56
Figura10. Perfil de la población encuestada – Tiempo de permanencia en la empresa actual	57
Figura11: Perfil de la población encuestada - Cargo/Ocupación.....	58
Figura12. Perfil de la población encuestada - Nivel de Ingresos .....	59
Figura13. Experiencia en cursos de capacitación - Número de capacitaciones recibidas en los últimos 12 meses .....	60
Figura14. Experiencia en cursos de capacitación - Tipo de financiamiento de cursos de capacitación.....	62
Figura15. Experiencia en cursos de capacitación – Lugar donde recibió la capacitación .....	63
Figura16. Experiencia en cursos de capacitación – Temática abordada .....	65
Figura17. Experiencia en cursos de capacitación – Tipo de certificado recibido culminada la capacitación .....	66
Figura18. Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Modalidad de Estudio .....	67
Figura19. Preferencias en cuanto a cursos de capacitación - Horario.....	68
Figura20. Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Número de horas.....	69
Figura21. Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Lugar para tomar cursos .....	70
Figura22. Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Nacionalidad de los facilitadores .....	72
Figura23. Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Nivel de instrucción de los facilitadores .....	73
Figura24. Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Motivación para participar en un curso de capacitación .....	74
Figura25. Preferencias personales – Hábitos de Lectura .....	75
Figura26. Preferencias personales – Tipos de libro .....	76
Figura27. Preferencias personales- Horas diarias dedicadas a la lectura.....	78
Figura28. Preferencias personales - Hobbies .....	79
Figura29. Preferencias personales – Espectáculos públicos .....	80
Figura30. Geo-refrenciación del Barrio Ñaquito .....	82
Figura 31. Punto de Equilibrio – Instalaciones Externas .....	100
Figura 32. Punto de Equilibrio – Instalaciones Externas .....	101

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cálculo de la muestra .....	10
Tabla 2. Operacionalización de la Variable Independiente.....	11
Tabla 3. Operacionalización de la Variable Dependiente .....	12
Tabla 4. Tabla de recursos y materiales .....	14
Tabla 5. Recursos Financieros .....	14
Tabla 6. Cronograma de Trabajo.....	15
Tabla 7. Político - Legal .....	29
Tabla 8. Económico.....	30
Tabla 9. Socio - Cultural .....	32
Tabla 10. PC04.....	33
Tabla 11. PC05.....	34
Tabla 12. PC06.....	34
Tabla 13. PC07.....	35
Tabla 14. Tecnológico.....	36
Tabla 15. Matriz PEST.....	38
Tabla 16. Nivel de instrucción .....	39
Tabla 17. Análisis FODA.....	41
Tabla 18. Estrategias - FODA .....	42
Tabla 19. Análisis de pagos a docentes por horas clase.....	44
Tabla 20. Análisis de pagos a docentes técnicos por horas clase.....	45
Tabla 21. Análisis de precios de los cursos de capacitación .....	46
Tabla 22. Perfil de la población encuestada - Género.....	48
Tabla 23. Perfil de la población encuestada - Edad .....	49
Tabla 24. Perfil de la población encuestada – Provincia de nacimiento .....	50
Tabla 25. Perfil de la población encuestada – Sector de Residencia .....	51
Tabla 26. Perfil de la población encuestada – Tipo de financiamiento educación básica .....	52
Tabla 27. Perfil de la población encuestada – Nivel de instrucción .....	53
Tabla 28. Perfil de la población encuestada – Tipo de financiamiento educación media o superior.....	54
Tabla 29. Perfil de la población encuestada – Sector donde trabaja .....	55
Tabla 30. Perfil de la Población encuestada - Tiempo de permanencia en la empresa actual .	56
Tabla 31. Perfil de la población encuestada – Cargo / Ocupación.....	57
Tabla 32. Perfil de la población encuestada – Nivel de Ingresos.....	58
Tabla 33. Experiencia en cursos de capacitación - Número de capacitaciones recibidas en los últimos 12 meses .....	59
Tabla 34. Experiencia en cursos de capacitación – Número de horas de capacitación recibidas .....	60
Tabla 35. Experiencia en cursos de capacitación – Número de horas de capacitación recibidas .....	61
Tabla 36. Experiencia en cursos de capacitación - Tipo de financiamiento de cursos de capacitación.....	62
Tabla 37. Experiencia en cursos de capacitación – Lugar donde recibió la capacitación.....	63
Tabla 38. Experiencia en cursos de capacitación – Temática abordada .....	64
Tabla 39. Experiencia en cursos de capacitación – Tipo de certificado recibido culminada la capacitación .....	66
Tabla 40. Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Modalidad de Estudio .....	67
Tabla 41. Preferencias en cuanto a cursos de capacitación - Horario .....	68
Tabla 42. Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Número de horas .....	69

Tabla 43. Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Lugar para tomar cursos.....	70
Tabla 44. Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Nacionalidad de los facilitadores .....	71
Tabla 45. Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Nivel de instrucción de los facilitadores .....	72
Tabla 46. Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Motivación para participar en un curso de capacitación .....	73
Tabla 47. Preferencias personales – Hábitos de Lectura.....	74
Tabla 48. Preferencias personales – Tipos de libro.....	76
Tabla 49. Preferencias personales - Horas diarias dedicadas a la lectura .....	77
Tabla 50. Preferencias personales - Hobbies .....	78
Tabla 51. Preferencias personales – Espectáculos públicos.....	79
Tabla 52. Cotización Hotel XXX.....	89
Tabla 53. Otros Gastos Administrativos .....	90
Tabla 54. Costo de Generación de Oferta .....	92
Tabla 55. Costo por Experto .....	93
Tabla 56. Servicios de Capacitación .....	94
Tabla 57. Cálculo de la Utilidad para la empresa .....	95
Tabla 58. Propuesta Económica .....	96
Tabla 59. Servicios de Capacitación .....	97
Tabla 60. Cálculo de la utilidad para la empresa .....	98
Tabla 61. Propuesta Económica .....	99
Tabla 62. Cálculo del Punto de Equilibrio – Instalaciones Externas .....	100
Tabla 63. Cálculo del Punto de Equilibrio – Instalaciones Propias .....	101
Tabla 64. Beneficios de la Capacitación .....	128
Tabla 65. Limitaciones de la Capacitación .....	129

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Metodología de la elaboración y aplicación de los instrumentos de recolección de datos .....	109
Anexo 2. Ranking por Áreas del Conocimiento .....	113
Anexo 3. Protocolo de aplicación de la encuesta .....	118
Anexo 4. Entrevista .....	120
Anexo 5. Conceptualización de la capacitación .....	126

## RESUMEN

El **aprendizaje** a lo largo de la vida se presenta de manera formal, no formal e informal considerando la oferta y demanda de aprendizajes como parte del ciclo vital de todo individuo, se relaciona con los sistemas de cualificaciones en su naturaleza estructural y recursos, ya que articulan diferentes tipos de formación con su regulación, reconocimiento y valoración en la sociedad y la economía (Educación, Sistemas de cualificaciones. Puentes para el aprendizaje a lo largo de la vida, 2001).

La estructura de los **sistemas educativos** ecuatorianos busca acoplarse de manera organizada a una necesidad auténtica de reconocer aquellos aprendizajes que no forman oficialmente parte del diseño, puesto que el ser humano durante toda su vida aprende generando competencias y destrezas que le permitirán desarrollarse personal y profesionalmente.

La **educación no formal** abarca una serie de ámbitos de actuación educativa que prosigue después de la escuela y que constituyen alternativas de aprendizaje, como: la alfabetización, la formación para el mundo del trabajo, del ocio, de la salud, del consumo, etc., y otros campos que se pudieran añadir en el futuro; todo ello con especial énfasis en las personas adultas, pero sin olvidar que la educación no formal tiene el papel de complementar la educación formal, la cual, lógicamente no puede atender todas las dimensiones de la compleja estructura de la educación actual (Sarramona López, Vázquez, & Colom Cañellas, 1998).

La educación no formal se desarrolla de manera singular de acuerdo a los requerimientos o necesidades de segmentos específicos de población que dirigen su atención a determinada temática, buscando acoger nuevos conocimientos o reforzar los ya adquiridos; sin descartar que el proceso de formación basado en capacitaciones pueda dotar a las personas de la preparación que demanda la ejecución de ciertas ocupaciones. Para efectos del estudio, es importante establecer que el presente proyecto se enfoca en recabar los datos e información

que permitirá identificar la **motivación** propia de aquellas personas que de manera individual se interesan por potencializar fortalezas o mitigar deficiencias que pueden afectar a la consecución de los objetivos y metas planteadas dentro de una organización.

Más allá de los efímeros intereses, las personas exploran sus propias necesidades de **capacitación** esperando lograr el trabajo deseado, donde su experiencia y conocimientos se conjuguen volviéndolos aptos competidores en el mundo laboral.

*Palabras claves: aprendizaje, sistemas educativos, educación no formal, motivación, capacitación*

## ABSTRACT

The analytical framework for lifelong **learning** is presented as a formal, non-formal and informal, taking in account the supply and demand for learning opportunities as part of the life cycle of every individual, this whole spectrum of learning programs relates to the role of the qualifications systems in their structural nature and resources, promoting lifelong learning, since these programs articulate different types of training with their regulation, recognition and measurement in the society and the economy (Education, Systems of Qualifications. Bridges for Promoting Lifelong Learning, 2001)

The structure of the Ecuadorian **education systems** seeks to make the completion of informal education more attainable since the human being, throughout his life, learns generating skills and abilities that allow them to develop personally and professionally.

The non-formal education covers a range of educational backgrounds that takes place after school (formal education), and it is considered as a learning alternative, which is not formally assessed, such as: literacy, job training, leisure, health, consumption, etc. and some other fields that would be added in the future. The non-formal learning is focused on adults, and is often embedded in planned activities related to formal education. However, this type of education cannot address all the dimensions of the today's complex structure of education (Sarramona Lopez Vazquez, & Colom Cañellas, 1998).

The Non-formal education development emphasizes the requirements or needs for some specific population segment, and it is likely to facilitate a more tailored approach to a particular theme, making explicit the individual's knowledge or skills which are useful for the student's professional duties. The aim of this paper, thesis, is to obtain useful information that allows to identify how people motivate themselves in order to achieve the companies objectives.

Beyond the ephemeral interests, people explore their own training needs in order to find their dream job, where their experience and expertise will combine to cope in an increasingly competitive job market.

***Keywords:*** learning, education, non-formal education, motivation, training



# CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1.EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### a) APRENDIZAJE A LO LARGO DE LA VIDA

El aprendizaje a lo largo de la vida es un principio organizativo de todas las formas de educación (formal, no formal e informal) con componentes mejor integrados e interrelacionados. Se basa en la premisa de que el aprendizaje no está confinado a un periodo específico de la vida, sino que va “de la cuna a la tumba” (sentido horizontal), considera todos los contextos en los que conviven las personas como familia, comunidad, trabajo, estudio, ocio, (sentido vertical), y supone valores humanísticos y democráticos como la emancipación y la inclusión (sentido profundo). Enfatiza el aseguramiento de los aprendizajes relevantes (y no sólo la educación) más allá del sistema escolar. (uil.unesco.org, s.f.)

Numerosos autores han resaltado al aprendizaje a lo largo de la vida como un instrumento de acceso a las ventajas sociales; tanto directas (salario, categoría social, otros beneficios sociales, etc.) como ventajas de tipo más amplio (aquellas derivadas de vivir en comunidad). El aprendizaje a lo largo de la vida permite obtener destrezas utilizables en ámbitos: laboral doméstico o comunitario; los empresarios consideran estas destrezas el motor de la productividad y competitividad. Las destrezas son relevantes en todos los sistemas y culturas posibles, constituyendo la respuesta a los requisitos de la globalización y a la emergente economía del conocimiento, cuya exigencia de continuo perfeccionamiento se afirma conforme la producción cambia de mercancías tangibles a abstractas. Esta necesidad de mantener el volumen de las destrezas y a la vez incrementar su nivel genera el argumento básico para aumentar la inversión en el capital humano y el aprendizaje a lo largo de la vida. Desde un punto de vista individual, pero de nuevo con relación al mercado de trabajo; las destrezas comportan empleabilidad y entre otras cosas, mejores niveles salariales y oportunidades de carrera más gratificantes. (OECD, 2008)

El ser humano aprende consiente e inconscientemente de cada momento en su vida, aprende de la rutina de un trabajo, de su compañero de a lado, en su familia... y cada una de estas experiencias lo están volviendo más sabio, en el ámbito laboral, social y personal, el conjunto

de todas estas experiencias se traducen en las habilidades y destrezas que desarrolla para desenvolverse en su mundo.

## b) LA EDUCACIÓN NO FORMAL

El concepto de educación no formal surge en consecuencia de reconocer que la educación “no puede considerarse como un proceso limitado en el tiempo y en el espacio, confinado a las escuelas y medido por los años de asistencia” (Coombs & Ahmed, 1975). Este reconocimiento conduce a diferenciar, los conceptos de la educación, en tres:

Educación formal, no formal e informal. La *educación formal, naturalmente es el sistema educativo*, regulado, intencional y planificado; desde los primeros años de la escuela primaria hasta los últimos años de universidad, este tipo de educación se produce en espacio, tiempo concretos y se recibe un título. La *educación no formal*, es toda actividad sistemática, organizada, educativa que se desarrolla fuera del marco del sistema oficial para facilitar determinadas clases de aprendizaje. La educación no formal está estructurada en objetivos y contenidos. En la *educación informal*, el aprendizaje se obtiene de forma no intencionada en diferentes actividades cotidianas como el trabajo, la familia, los amigos...aquí el sentido de que la educación dura toda la vida y en el que las personas adquieren y acumulan conocimientos, habilidades, actitudes y modos de discernimiento mediante experiencias diarias. (lebrijadigital.com, 2016) (Jaime Sarramona López, 1998).

La educación no formal inicio con el enfoque de cubrir necesidades de educación de los grupos sociales desfavorecidos, con pobreza o escolaridad deficiente; con el paso del tiempo el desarrollo tecnológico, la globalización y el aumento de la esperanza de vida, torna a la educación una progresiva preocupación por la formación de nuevas estrategias de desarrollo individual y colectivo; permitiendo a la educación no formal acoger nuevas oportunidades respecto a la actualización de conocimientos y el desarrollo de competencias de aquellos que han alcanzado los más altos niveles en el sistema educativo.

### *Ventajas de la Educación No Formal*

- La educación no formal es complementaria a la educación formal, no es autónoma
- La educación no formal actúa con enfoque sectorial
- La educación no formal permite la actualización de conocimientos
- La educación no formal es un refuerzo de la educación formal

- La educación no formal se integra en el sistema educativo propendiendo a la educación permanente

### *Desventajas de la Educación No Formal*

La educación no formal no está reconocida en el medio, lo que dificulta a la mejora de su calidad.

### c) EDUCACIÓN PARA ADULTOS

El principio de educación permanente ha adquirido tal fuerza que ha conmovido los fundamentos mismos del sistema educativo, ampliando la visión a aquella etapa evolutiva: la adultez, a la que particularmente se demandaba se circunscribiese (Jaime Sarramona López, 1998)

El sentido de la educación para adultos, se encamina a la formación de una sociedad del conocimiento, donde, se pueda aprender a aprender, este complejo contexto se deriva de la evolución acelerada de las destrezas en el trabajo, la globalización los avances tecnológicos, científicos, las crisis de valores estos crean la necesidad de incluir al concepto de la educación global al sector referido: La educación y formación de personas adultas como un proceso a lo largo de toda la vida; aun cuando la educación para adultos no forme parte de los sistemas educativos. (Moreno, 2005)

La educación para adultos ha sido sistematizada a través de la Androgogía, que es la ciencia que estudia la adultez humana, considerando como aspectos fundamentales, los siguientes:

Su origen.- la educación para adultos apareció con la alfabetización, considerando que según (Palladino, 2000) la educación para adultos existe desde la aparición del hombre, ya que durante toda la vida ha recibido influencias socio – ambientales que le llevaron a efectuar cambios en su comportamiento y formación.

Formas de educación para adultos.- de acuerdo al lugar y al tiempo la educación es un reflejo de las variadas funciones sociales y grupos a los que pertenece, sin embargo la educación para adultos se ha considerado como una educación a tiempo parcial que no conduce a ninguna certificación. En las últimas décadas, en América Latina la educación para adultos se ha desarrollado en diferentes modalidades multiplicando programas y planes de estudio tanto oficiales como privados. (Microsotf, 1999)

Principios.- según (Adam, 1990), los principios se resumen a dos: la horizontalidad y la participación, ambos representan en el proceso de aprendizaje las relaciones entre quien enseña y quien lo realiza.

La educación es un factor fundamental que permite el desarrollo de las sociedades por lo que con el pasar del tiempo se viene a entrelazar estos amplios conceptos educación y empleo; los cambios constantes exigen que las personas estén mejor preparadas para enfrentarlos con habilidades y destrezas flexibles y adaptables, aquellas personas que logran permanecer actualizadas en sus conocimientos son las que mayores y mejores oportunidades de empleabilidad tienen en la sociedad; puesto que sus conocimientos son competitivos y permitirán realizar labores de manera eficiente y eficaz; aumentando la productividad de las empresas, propendiendo al mutuo beneficio.

#### d) EDUCACIÓN NO FORMAL EN LA REGIÓN

La expansión de la educación en América Latina, estuvo relacionada con la fase temprana de industrialización de los cincuenta y sesenta; y que presenta uno de los índices más altos de crecimiento educativo en el mundo (Puiggros, 1997).

El nuevo modelo de organización socio económica ha transformado al conocimiento en el principal factor productivo, corresponde a cada país generar esos nuevos códigos de modernidad, entendidos como el conjunto de conocimientos y destrezas necesarios para participar en la vida pública y desenvolverse y productivamente en la sociedad moderna (Franco, 2002).

América Latina está en desventaja, si la comparamos con la situación internacional, en los países de la OCDE casi todos los jóvenes cursan estudios secundarios y el 85% la completa, mientras que solo la mitad de los latinoamericanos alcanza ese nivel, y se gradúa menos de un tercio, Entre 1985 y 1995, el aumento de las tasas de escolarización fue de 6.4 para la región, mientras que alcanzó a 13.5 en la OCDE, y a 14,0 en la naciones asiáticas de industrialización reciente, en los que cerca de las tres cuartas partes cursan estudios secundarios. En el nivel terciario la situación es aún más preocupante, la región creció del 15,8% al 17,3%, entre 1985 y 1995; mientras que los países de la OCDE pasaron de 39.1 a 59.6, y el mencionado grupo asiático del 14.8 al 24.0. América Latina y el Caribe también están atrasados en proporción en la matrícula técnica en secundaria y en graduados en ciencias naturales, ingenierías y agricultura.

El empleo se asocia directamente a la educación y la formación de las personas, la segmentación del mercado laboral se vuelve más discriminativa en cuanto a la edad, como necesidad básica de la modernización, la carencia de políticas sociales limitan la equidad de oportunidades, los esfuerzos regionales se concentran en la búsqueda de nuevas propuestas en pro de la equidad:

Capacitación laboral como política compensatoria.-

En cuanto a la formación y capacitación en la región desde los 40 se desarrollan instituciones de formación profesional con representación tripartita, educación no formal y educación técnica con enfoque en la productividad y competitividad, basada en competencias laborales.

Contribución a las políticas de capacitación enmarcadas en las actividades de CINTERFOR/OIT.-

El centro interamericano de investigación y documentación sobre formación profesional CINTERFOR/OIT, ha acompañado a los Ministerios de trabajo, organismos públicos, privados y sociales en el diseño y estructuración de programas focalizados hacia los sectores específicos de la población, con miras a superar las condiciones de desventaja laboral, económica y social.

Los modelos de formación y capacitación

América Latina posee una larga tradición de formación y capacitación profesional, donde la población objetivo cumple un amplio abanico social que aun trata de focalizar los esfuerzos para lo más desprotegidos. (Abdala, 2006)

La educación no formal en la región busca enfocar no solo objetivos de actualización de conocimientos en el plano laboral, también está direccionada a buscar nuevos horizontes en cuanto a la formación de aquellas personas con mínimas posibilidades de inserción laboral como jóvenes que no han logrado culminar sus estudios, logrando la profesionalización de los sectores prioritarios de los países e incentivando la movilidad laboral a partir del desarrollo de competencias laborales, los organismos involucrados así como los países que incursionan en este nuevo modelo educativo pretenden que la profesionalización mediante la capacitación o educación no formal sea reconocida y aporte al crecimiento personal, de industrias y países completos.

#### e) EDUCACIÓN NO FORMAL EN EL ECUADOR

En el Ecuador, el rezago educativo de la población joven y adulta de 15 años y más, constituye un problema grave y de urgente atención. De 12'156.608 ecuatorianos entre hombres y mujeres, los mayores de 15 años son 8'117.098, hombres 3'971.383 y mujeres 4'194.294, que corresponde al 66% de la población total, el número de analfabetos puros es de 731.984, hombres 304.777 y mujeres 427.207 correspondientes al 9% de analfabetismo, según INEC (2001).

El nivel educativo de la población ecuatoriana que tiene más de 24 años de edad no completa el sexto grado. Los hombres estudian 5.4 años en promedio y las mujeres 4.9 años. El sector productivo del país, así como las entidades gubernamentales centrales y nacionales, al momento de seleccionar personal tienen como requisito por lo menos el bachillerato, es decir, 12 años de estudio, consecuentemente las personas que no cumplen con esta exigencia no pueden acceder a un puesto de trabajo estable y con aceptable remuneración. (Educación, 2008)

Bajo este contexto la educación no formal es una creativa y oportuna opción de aprendizaje en el país para aquellas personas que de una u otra manera no han podido acceder a la educación formal; vinculando a la educación no formal con los ya profesionales esta no solo es una opción es un requerimiento necesario para salvaguardar una adecuada productividad de las diferentes empresas e instituciones que conforman el aparato productivo del país, de tal manera que cada aportación individual de conocimientos fortalezca e innove los procesos de las empresas promoviendo el profesionalismo, planes de carrera, reconocimiento económico y movilidad laboral local e internacional.

### ***1.1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA***

¿Cómo influye la educación no formal en el consumo de cursos de capacitación en el sector Iñaquito?

### ***1.1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA***

- ¿Cuál es el perfil de un consumidor de cursos de capacitación?
- ¿Cuáles son las empresas de capacitación a las que acuden los consumidores?
- ¿Cuáles son las tendencias de consumo de los participantes de cursos de capacitación?

#### ***1.1.4. OBJETIVO GENERAL***

- Estudiar la educación no formal y su influencia en el consumo de cursos de capacitación en el sector norte de Quito, parroquia Ñaquito, año 2015.

#### ***1.1.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS***

- Realizar la caracterización del consumidor de cursos de capacitación en el sector.
- Identificar hábitos de consumo de cursos de capacitación.
- Describir las tendencias de consumo de los participantes de cursos de capacitación en el sector.

#### ***1.1.6. JUSTIFICACIÓN***

La motivación que las personas tienen por auto-superarse y mantener actualizados sus conocimientos para desarrollar de mejor manera las labores diarias, puede denotar el verdadero compromiso y la importancia de avanzar al mismo paso que el tiempo, ya que cada día aparecen nuevas y mejoradas teorías o tecnologías para realizar actividades o tareas ágiles y oportunamente. Estudiar este comportamiento permitirá poner en evidencia las preferencias de consumidores en cuanto a servicios de capacitación y cómo estas empresas podrían orientar de mejor manera los mismos.

Debido a que este estudio no se ha realizado antes, en el sector, se torna bastante interesante investigar respecto a este tema, que no se le ha prestado mayor atención, siendo un servicio, es intangible el beneficio que recibe el consumidor por lo que se torna aún más complejo incursionar en este mercado.

El proyecto pretende describir que es la educación no formal y la importancia que tiene en nuestro medio, como se desarrolla este concepto y cuál es el perfil del consumidor de este tipo de productos en el sector, lo que permitirá establecer la relación que existe con los niveles de educación y salarios de los participantes en cursos de capacitación.

### ***1.1.7. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES***

Variable independiente: Educación no formal

La clasificación tripartita del universo educativo tuvo un impulso importante a partir de la labor de Coombs y su equipo en el marco de la UNESCO, quienes diferenciaron la educación formal, la educación no formal y la educación informal. La educación no formal incluía “toda actividad educativa organizada, sistemática, realizada fuera del marco del sistema oficial, para facilitar determinadas clases de aprendizaje a subgrupos particulares de la población, tanto adultos como niños”. (Sirvent, Toubes, Santos, Llosa, & L, 2006)

Variable dependiente: Tendencia de consumo de cursos de capacitación

La primera definición que se desprende de la etimología de este vocablo es la predisposición tanto en las cosas como en los hombres hacia un determinado fin. También es la fuerza que permite que un objeto o cuerpo se incline hacia otro. Asimismo designa la manera de entender o pensar un arte, la economía, la política, etc. por parte de una persona. Para la Psicología es la reacción que hace que el sujeto actúe para llegar a un fin. (<http://quees.la/tendencia/>, 2016)

### ***1.1.8. NOVEDAD Y/O INNOVACIÓN***

El presente proyecto pretende establecer la relación de compromiso que existe entre un empleador y un empleado desde el ambiente público y privado, la correspondencia de un empleado, cómo realmente influye la economía personal al momento de tomar la decisión de compra de un curso de capacitación de forma individual, etc. Recolectar esta información relevante respecto del consumo de cursos de capacitación permitirá observar la motivación real del consumidor para asistir a clases en el sector; debido a que no existe un estudio igual dará a conocer perfiles, preferencias y tendencias de consumo en el mercado y su constante movimiento en busca del cliente perfecto, el trabajo constituye una fuente importante de estudio, especialmente para aquellos que gustan del aprendizaje continuo y su desarrollo en el medio.



## **1.2.EL MÉTODO**

### **1.2.1. NIVEL DE ESTUDIO**

En la presente investigación se utilizará el tipo de estudio correlacional con el propósito de conocer la relación que existe entre los conceptos de educación no formal y su incidencia en el consumo de cursos de capacitación en el sector.

Modalidad de Investigación

Las modalidades que seguirá la investigación serán:

De campo.- Los datos se recogerán de las empresas del lugar y personas que transitan en el sector objeto de este estudio.

Documental.- Se ampliará y profundizará el conocimiento, con el apoyo predominante de fuentes secundarias.

### **1.2.2. MÉTODO**

Se utilizarán los siguientes métodos:

#### **a) Método Inductivo - Deductivo.-**

Se conocerán casos particulares referentes al tema de estudio para contextualizar un conocimiento más general realizando el análisis pertinente que nos permita establecer la hipótesis para argumentar la investigación de manera real.

#### **b) Método Hipotético – Deductivo.-**

Partiendo de la deducción lógica basada en la hipótesis inicial de la investigación se podrá verificar aquellas predicciones que se han establecido, mismas que infieren en las conclusiones para dar propuestas y establecer nuevas hipótesis que se integren de manera priorizada a la estructura del estudio.

#### **c) Población y Muestra**

La población considerada para la investigación, se encuentra en el Distrito Metropolitano

de Quito, Sector Norte, barrio Ñaquito, con una población de 1.827 personas para este estudio. El cálculo de la muestra se realizará a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

**Tabla 1.** Cálculo de la muestra

LETRA	DESCRIPCIÓN	DATO
N	Población	1827
p	Probabilidad de que ocurra	0.5
q	Probabilidad de que no ocurra	0.5
Z	Nivel de confianza	91% (1.7 desviación estándar)
d	Error	0.09

**Fuente:** Moodle.uisek.edu.ec-Plan de Investigación –Operacionalización

**Adaptado por:** El autor

$$n = \frac{1827 \times (1.7)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.09^2 \times (1827 - 1)) + (1.7)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 85$$

### **1.2.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

#### **a) Operacionalización de la Variable Independiente**

**Tabla 2.** Operacionalización de la Variable Independiente

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Educación no formal</b>				
<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS BÁSICOS</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
<p><b>La educación no formal incluía “toda actividad educativa organizada, sistemática, realizada fuera del marco del sistema oficial, para facilitar determinadas clases de aprendizaje a subgrupos particulares de la población, tanto adultos como niños”.</b> (Sirvent, Toubes, Santos, Llosa, &amp; L, 206)</p>	<p>Modalidad de estudio: Presencial/ Semi - presencial / Virtual</p>	<p>Número de participantes en cursos de capacitación/ Número de Participantes que no asistieron a cursos de capacitación</p>	<p>Porcentaje de participantes interesadas en la capacitación</p>	<p>La encuesta será realizada a 88 personas que hayan participado en cursos de capacitación en empresas del sector</p>
		<p>Nivel de Escolaridad/Número de Participantes</p>	<p>Porcentaje de participantes acorde a nivel de escolaridad</p>	
		<p>Niveles de salarios/ Número de participantes</p>	<p>Porcentaje de participantes acorde a nivel económico</p>	

**Fuente:** Moodle.uisek.edu.ec-Plan de Investigación – Operacionalización

**Adaptado por:** El autor

## **b) Operacionalización de la Variable Dependiente**

**Tabla 3.** Operacionalización de la Variable Dependiente

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Tendencia de consumo de cursos de capacitación</b>				
<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS BÁSICOS</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
<p><b>La primera definición que se desprende de la etimología de este vocablo es la predisposición tanto en las cosas como en los hombres hacia un determinado fin. También es la fuerza que permite que un objeto o cuerpo se incline hacia otro. Asimismo designa la manera de entender o pensar un arte, la economía, la política, etc. por parte de una persona. Para la Psicología es la reacción que hace que el sujeto actúe para llegar a un fin.</b></p> <p>(<a href="http://quees.la/tendencia/">http://quees.la/tendencia/</a>, 2016)</p>	<p>Modalidad de estudio: Presencial/ Semi - presencial / Virtual</p>	Temáticas de capacitación		<p>La encuesta será realizada a 88 personas que hayan participado en cursos de capacitación en empresas del sector</p>
		Niveles de educación		
		Niveles de salarios		
		Número de participantes acorde a la Edad		
		Número de participantes pertenecientes al sector público y privado		
		Número de participantes acorde a la educación escolar: pública, privada, fisco misional.		

Fuente: Moodle.uisek.edu.ec-Plan de Investigación – Operacionalización

Adaptado por: El autor

### **1.2.3. SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS**

Para la investigación objeto de este estudio se acudirá a fuentes primarias y secundarias de información, buscando establecer indicadores respecto a la educación no formal y la perspectiva en cuanto a tendencias de consumo:

#### **a) Gps**

Se realizara geo-posicionamiento, mediante el uso de Gps, para ubicar los puntos y coordenadas exactas de los lugares que conforman el sector, datos que posteriormente se incluirán en el mapa del Distrito Metropolitano de Quito, Sector Norte, barrio Ñaquito.

#### **d) Encuesta a la población**

El instrumento diseñado para el levantamiento de información *in-situ*, está compuesto de preguntas abiertas y cerradas, fundamentadas en los objetivos específicos de la investigación, lo que proporcionará datos sobre el perfil personal, académico de los encuestados, su experiencia en la participación en cursos de capacitación y sus expectativas.

#### **e) Entrevista a especialistas en la materia**

Contar con el aporte de los profesionales en la materia, constituye un soporte importante para la investigación, permitiendo evidenciar los diferentes puntos de vista que intervienen es el entorno del tema, abordando diferentes contextos que profundicen la información obtenida con otros instrumentos de investigación como las encuestas.

### **1.2.4. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**

Para realizar la validación de los instrumentos, se realizará una prueba piloto en el caso de las encuestas, y en cuanto a entrevistas se validará con expertos el tema de marketing a fin de realizar una adecuada caracterización de un consumidor de cursos de capacitación.

## **1.3. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

### **1.3.3. RECURSOS HUMANOS**

Para realizar el levantamiento de datos se contará con un investigador.

### 1.3.4. RECURSOS TÉCNICOS Y MATERIALES

**Tabla 4.** Tabla de recursos y materiales

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>
1	Computador
200	Copias
1	Impresora multifuncional
6	Resmas de Papel
6	CD's
2	Empastados
6	Internet(meses)
10	Taxis
10	Trasporte

Elaborado por: El autor

### 1.3.5. RECURSOS FINANCIEROS

**Tabla 5.** Recursos Financieros

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio Unitario \$</b>	<b>Valor Total\$</b>
1	Plan de Tesis	2500	2500
<b>TOTAL</b>			<b>2500</b>

Elaborado por: El autor

### 1.3.6. CRONOGRAMA DE TRABAJO

**Tabla 6.** Cronograma de Trabajo

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4
<b>* Definición de tema de investigación y líneas</b>																
<b>CAPÍTULO 1: El problema de investigación</b>																
1. Planteamiento del Problema																
2. El Método																
3. Aspectos administrativos.																
<b>CAPÍTULO 2: Fundamentación Teórica y Diagnóstico.</b>																
1. Fundamentación teórica																
2. Diagnóstico																
3. Investigación de campo (aplica según el caso)																
<b>CAPÍTULO 3: Validación del Proyecto de Investigación y Desarrollo.</b>																
1. Resumen de observación																
2. Inducción																
3. Hipótesis																
4. Probar la hipótesis por experimentación.																
5. Demostración o refutación (antítesis) de la hipótesis. (Demostración financiera).																
6. Conclusiones.																
7. Bibliografía																
8. Evaluación																
9. Anexos																

Elaborado por: El autor

## CAPÍTULO 2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y DIAGNÓSTICO

### 2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 2.1.1. MARCO CONCEPTUAL

- a) **Educación no formal.-** La educación no formal engloba toda actividad educativa realizada fuera de la estructura del sistema formal con el objeto de impartir cierto tipo de aprendizaje; se caracteriza por estar organizada y planificada, impartándose en centros específicos y en las diferentes modalidades de estudio. (Valencia, 2016)
- b) **Consumo.-** El consumo se define como el gasto de las economías domésticas. Está formado por las compras de (1) bienes duraderos, como lavavajillas, equipos de sonido y automóviles, (2) bienes no duraderos, como alimentos, ropa y gasolina, y (3) servicios, como cortes de pelo, asistencia médica y educación; (Hall, Taylor y Rabasco, p.39). (Gestiopolis, 2016).
- c) **Cursos.-** Uno de sus usos más comunes es para aludir a un tipo de educación que se basa en un grupo de lecciones con el propósito de impartir una materia en particular; este tipo de educación no siempre necesita estar inscrito dentro de los parámetros oficiales y tradicionales que conforman una carrera como tal; si no que en muchas oportunidades puede realizarse de forma temporal por propio interés pero claro está que no se obtiene un título que lo avale. (concepto definicion, 2014)
- d) **Capacitación.-** está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña. (ABC, 2016)
- e) **Modalidad de Estudio.-** indica los distintos escenarios donde tienen lugar las actividades a realizar por el facilitador/profesor y el participante/alumno a lo largo de un curso, y que se diferencian entre sí en función de los propósitos de la acción didáctica, las tareas a realizar y los recursos necesarios para su ejecución. Lógicamente diferentes modalidades de enseñanza reclaman tipos de trabajos distintos



para profesores y estudiantes y exigen la utilización de herramientas metodológicas también diferentes. (Díaz, 2005)

- f) **Tendencias.**-es una corriente o una preferencia generalizada por la cual las personas se inclinan a preferir determinados fines o determinados medios por sobre otros. Las tendencias pueden consistir en un sentido general a la predisposición que tienen las cosas, los animales o las personas hacia una situación específica. (Significado, 2015)
- g) **Influencia.**-Hace referencia al efecto o consecuencia que puede tener una cosa sobre otra, es decir, se emplea para denotar la repercusión de algo en la función de una persona u objeto que pueda manipularse. En el caso de los seres humanos, los cuales viven en una fluctuante sociedad la cual toma diversas decisiones en pro del bienestar, la influencia es el acto con el que se puede convencer al punto de guiar a una persona por un camino determinado. Las razones por las que una persona caiga en la influencia de otra o por una tendencia son de acuerdo al entorno en el que se desarrolla la situación.(definicion, 2013)
- h) **Caracterización.**- Es un tipo de descripción cualitativa que puede recurrir a datos o a lo cuantitativo con el fin de profundizar el conocimiento sobre algo. Para cualificar ese algo previamente se deben identificar y organizar los datos; y a partir de ellos, describir (caracterizar) de una forma estructurada; y posteriormente, establecer su significado (sistematizar de forma crítica) (Bonilla, Hurtado & Jaramillo, 2009). (Instrumento para caracterizar experiencias, 2010)
- i) **Consumidor.**-Es la persona que tiene ciertas necesidades, las cuales intenta satisfacer a partir de la adquisición de productos o de servicios que son proporcionados por el mercado. (Definicion, 2016)
- j) **Participante.**-Individuo que participa en alguna actividad, acción, tarea, entre otras alternativas. (abc, 2016)
- k) **Motivación.**- Son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación, es la voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas.(Empresa, 2016)

### **2.1.2. MARCO TEÓRICO**

#### **a) Teoría del aprendizaje**

El estudio del aprendizaje no ha sido fácil y ha dado origen a diversas teorías, basadas en diversidad de criterios que constituyen el bagaje teórico y práctico con el que realizan la labor educativa:

Así, Hilgard (1961), considera que las teorías del aprendizaje se ajustan a 2 grandes familias; las de estímulo respuesta y las cognitivas, aunque no todas las teorías pertenezcan a estas 2 familias. Otros autores como Sánchez Carlessi (1983), considera que en la psicología del aprendizaje, se pueden considerar hasta cuatro grupos de teorías que pueden ayudar a entender el aprendizaje, esta identificación se realiza basada en el modelo metodológico E-O-R (de análisis experimental de la conducta humana) sea a las condiciones de estímulo, sea a las condiciones o propiedades del organismo, o sea a la interacción entre ambos. Hay quienes también omiten una clasificación del aprendizaje en familias teóricas según su aproximación conceptual, o metodológica en el estudio del aprendizaje (Antón, 2011).

### **La teoría de Thorndike**

En 1913 Thorndike formula su teoría, cree que todo el conocimiento consiste en una red de nexos asociativos entre situaciones y respuestas, asume que el sujeto codifica y almacena la huella mental de los aspectos individuales que presenta cada situación. El conocimiento crece de acuerdo con las leyes del ejercicio y del efecto consistiendo en una red de nexos de asociaciones entre situaciones o estímulo (E) y respuestas (R). Describe el aprendizaje en términos de asociaciones entre las situaciones y las respuestas que producen los individuos que se ven sometidos a ellas; las asociaciones se realizan mediante conexiones entre neuronas. Los estudiantes se consideran más como sujetos regulados por otros que como sujetos auto-regulados. Propone dos leyes según las cuales se adquiere el conocimiento: la ley del ejercicio que dice que el nexo entre el estímulo y la respuesta se fortalece cada vez que la situación y la respuesta concurren en una proximidad espacio-temporal; cuantas más veces aparecen juntas en el tiempo en el espacio el E y la R, mayor es la probabilidad de refuerzo del nexo de unión entre ambas. Por su parte, la ley del efecto establece que el nexo de unión entre E y R que da estampado en el cerebro en tanto que la respuesta va seguida de un estado satisfactorio positivo (placentero) o bien se debilita si las consecuencias que se derivan de la respuesta son negativas. La fortaleza de la asociación se refiere a la velocidad y regularidad con la que una respuesta acude al pensamiento del alumno en una situación particular de aprendizaje (Universidad Nacional de Catamarca, 2008)

## **La teoría de Piaget**

Según Piaget (1970), la estructura es cualquier cosa que tiene forma y contenido, describe la concepción constructivista del aprendizaje, al que describe en términos de esquemas, conceptos y estructuras. Los niños, en todos los niveles de edad poseen esquemas, pero sólo los adultos y los adolescentes poseen conceptos. Los esquemas son sistemas organizados de pensamiento o de acciones que permiten representar de manera mental los objetos y los eventos de nuestro mundo; son procesos que se utilizan para resolver problemas o conseguir objetivos. Los conceptos no son procedimientos sino formas de comprender que indican relaciones entre las cosas o aspectos de ellas. Éstos se forman mediante la abstracción de diferentes objetos y situaciones, este proceso de abstracción requiere tiempo y experiencias con objetos en distintas situaciones. Piaget, intenta demostrar cómo diferentes dominios del conocimiento presentan la misma forma con independencia del contenido; acepta que la gente tenga conceptos que se imponen a lo nuevo que aprendemos y percibimos para proporcionar el sentido, pero rechaza que el origen de las ideas sea innato. (Universidad Nacional de Catamarca, 2008)

### **a) Teoría del conocimiento**

#### **La teoría de Vygotsky**

En la década del 20 y del 30, Vygotsky psicólogo ruso desarrolló su teoría, sin embargo la difusión se produce a partir de 1962. Describe el conocimiento en términos de conceptos y funciones; se limita a estudiar el tipo de conceptos que denomina categorías. Para Vygotsky un concepto es una clase de cosas que tiene una etiqueta y que puede ser definido por un conjunto de criterios; en su teoría, un sujeto demuestra tener un conocimiento maduro de un concepto cuando parece conocer todos los criterios que definen dicho concepto y cuando comprende que la palabra asignada al concepto es arbitraria y condicional. Encontró que los niños no parecen comprender los verdaderos conceptos hasta el principio de la adolescencia, sólo son capaces de producir pseudoconceptos, o conceptos espontáneos que dejan de ser evidentes cuando el niño puede usar una etiqueta correcta para denominarlo. Los verdaderos conceptos están marcados por su generalidad que se deriva del hecho de que los conceptos verdaderos se definen por ser abstractos e independientes del contexto. Expone la adquisición del conocimiento de varias formas, por ejemplo la tendencia a utilizar símbolos durante la resolución de problemas se adquiere mediante la interacción social. Para Vygotsky se aprende a través del lenguaje mediante el discurso comunicativo, egocéntrico e interior,

creía que el lenguaje guía todo el desarrollo cognitivo del individuo. Describe la adquisición del conocimiento como un proceso de interiorización de las palabras y las acciones del maestro, de los padres y de los compañeros más competentes; los estudiantes mejor adaptados usan el lenguaje egocéntrico y el lenguaje interior para ayudarse a sí mismos a aprender.. (Universidad Nacional de Catamarca, 2008)

Los procesos de enseñanza y aprendizaje están íntimamente relacionados y en ello se fundamenta el primordial desafío de entender como las personas digieren el conocimiento y de que formas se puede llegar a ellas, para que guarden estos conocimientos y los puedan poner en práctica.

## **b) Teorías del consumo**

### **Teoría del comportamiento del consumidor**

Según ARELLANO, R. (2002), describe al comportamiento del consumidor como una actividad interna (el deseo de un producto, lealtad de marca, influencia psicológica producida por la publicidad) o externa (búsqueda de un producto, compra física y el transporte del mismo) del individuo o grupo de individuos dirigida a satisfacer necesidades específicas, mediante la adquisición de bienes o servicios (consumer.wordpress, 2013).

Rivera en el 2009, cita la teoría económica de J. MARSHALL, para describir que la base de la teoría económica del consumidor, es que el hombre busca siempre maximizar su utilidad, es decir, tratará de comprar el producto que más utilidad le dé en función del precio que pagará por él, para maximizar la relación costo beneficio en cada actividad de su vida. Alfred Marshall, divide esta teoría en dos partes:

- Análisis Microeconómico.- que trata del comportamiento individual de los consumidores y productores con el fin de entender el funcionamiento general del sistema económico.
- Análisis Macroeconómico.- que estudia la actividad económica en cuanto a su magnitud global dirigida a determinar las condiciones generales de crecimiento y de equilibrio de la económica en conjunto. Se trata de una teoría normativa sobre la elección racional basada en los siguientes postulados: El consumidor tiene un conocimiento completo de sus necesidades y de los medios disponibles para satisfacerlas, el comportamiento de compra del consumidor está orientado hacia la maximización de su utilidad, el comportamiento del consumidor es un

comportamiento de elección racional, la elección del consumidor es independiente del medio y del entorno en que esta se realiza y el consumidor obtiene su satisfacción del producto en sí mismo y no de los atributos que posee (Instituto Tecnológico Apizaco, 2013).

### **2.1.3. MARCO REFERENCIAL**

**Tema: Analizar el Comportamiento del Consumidor**

**Autor: Lic. Marisol Espino González**

**Excellence Capacitación ejecutiva**

**2012**

Resumen: Los continuos cambios en el mundo y el libre acceso a la comunicación han creado un nuevo tipo de consumidor, más exigente y menos fiel a una marca debido a la gran variedad de opciones en el mercado y la diversidad de las necesidades a satisfacer, las barreras geográficas, físicas y legales están desapareciendo y trasladándose a diferencias nacionales y culturales que convergen en un ambiente hipercompetitivo y globalizado, los mercados aparecen y desaparecen y las ventajas competitivas ya no constituyen una seguridad a largo plazo. Por todo ello, se trata de plantear una nueva estrategia complementaria a las conocidas para conservar a los clientes que ya experimentaron el producto. En este nuevo esquema se pretende conocer profundamente al cliente generando una estrecha relación vendiéndole lo que necesita como él lo desea. Se habla de un cambio de paradigma cambiar del market share al customer share, diferenciando los tipos de clientes, micro segmentos o mejor aún, uno a uno, pasar de administrar una cartera de productos a administrar una cartera de clientes. Diferentes estudios demuestran que retener un cliente cuesta cinco veces menos que conseguir uno nuevo.

El análisis del comportamiento del consumidor consiste en observar cuáles son sus reacciones ante un producto o servicio e identificar cada una de las fases por las que transita el proceso de decisión del potencial cliente a fin de definir las estrategias más adecuadas para conectar con ese cliente.

**Tema: Formación del talento humano: factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones**

**Autor: Armando Mejía Giraldo**

**Marcela Jaramillo Arango**

**Mario Bravo Castillo**

**Revista Científica Guillermo de Ockham**

**Universidad de San Buenaventura**

**2006**

Las tendencias actuales en torno al tema de la formación del talento humano y su efecto sobre la productividad y la competitividad en las organizaciones se entrelaza con los procesos de innovación y formación mediante un sistema de gestión del talento humano constituyendo el factor estratégico de la de competitividad sostenible de las organizaciones es el capital intelectual, que constituye activos valores reconocidos por las organizaciones en el mercado pero no traducidos en valores contables de las mismas.

El conjunto de valores constituyen el capital humano de las organizaciones, añadiendo que no solo el talento interesa, sino también, la confianza, capacidad de innovación y resolución de problemas complejos como parte un nuevo esquema de competencias profesionales considerando la evolución de los sistemas de producción de la MANUFACTURA a la MENTEFACTURA, donde; el capital y la tecnología no son suficientes para mantenerse en un mundo globalizado.

La formación tiene autonomía relativa respecto a la producción, históricamente los sistemas escolares se encontraban controladas por los mismos formadores y el estados, mientras que la enseñanza corporativa y el trabajo estaban directamente relacionados, el sistema escolar correspondía a la aparición del mercado de trabajo en la que conseguir un diploma constituía una moneda de cambio para obtener un trabajo. Con los cambios de época y la aceleración del desarrollo de los sistemas de formación profesional, se evidencia que la educación formal es necesaria pero no suficiente; a partir de ello surgen las ideas de formación continua y educación permanente, siendo el modelo escolar una referencia para la empresa. El territorio o la materia prima dejan de ser el factor preponderante de las ventajas competitivas para establecer que las empresas dependen más de la organización del conocimiento y el aprendizaje que logren. Al emerger el concepto de competencia profesional en los años 80 se transformaron en el punto de encuentro entre la formación y el empleo creando nuevos parámetro de formación como una atractiva alternativa que permitiría impulsar la formación de personas, empresas y organizaciones de manera que se armonicen las necesidades articulando entre los sistemas tecnológicos, organizacionales y de desarrollo humano. Esta interacción implica que los conceptos enlazados del proceso de aprendizaje organizacional: aprendizaje, conocimientos, competencias, innovaciones, productividad y competitividad se

manejen en la gestión del talento humano por competencias, considerando que el mejoramiento de la productividad permite y requiere mejores condiciones de trabajo, el balance entre la vida laboral y familiar.

**Tema: La educación no formal: ¿Baja calidad y pobreza?**

**Autor: Juan Carlos Pacheco Giraldo**

**Adriana Rodríguez Salazar**

**Universidad Pedagógica Nacional**

**2006**

La educación no formal, es el resultado de la rigidez y relativa ineficiencia de la educación formal que presenta serias limitaciones, como: acceso restringido en cobertura a todo nivel, altos costos económicos, bajos niveles de calidad en la masificación, gran inversión de tiempo ante las necesidades económicas, carácter universalista que no capacita laboralmente ni orienta respecto al desempeño del personal, entre otras. Así la Educación No Formal se presenta como una alternativa para los expulsados de la formalidad y aquellos que requieren adquirir conocimientos y habilidades en torno a un trabajo, ofreciendo más flexibilidad, facilitando el acceso en costos y prerrequisitos, conectando al usuario con el mundo del trabajo y dando una formación pragmática, con una relativa adaptación a las necesidades personales y de las características ocupacionales del entorno.

La demanda educativa de la educación no formal se desarrolla en torno a ciertas características de sus participantes:

a) Quienes no terminan la primaria por presión para ingresar al mercado de trabajo. Se observa especialmente en Centros de Capacitación en artes y oficios, puesto que los requisitos de ingreso son bajos. Los alumnos provienen de sectores tradicionales y de pobreza. La motivación, en la mayoría de los casos, se orienta a mejorar los niveles de calificación para acceder a trabajos en fábricas o para desarrollar actividades económicas.

b) Quienes desertan del bachillerato. En las instituciones se observó mayor presencia de desertores de secundaria en comparación con los de primaria. La presencia de desertores del bachillerato tiene su origen en los problemas económicos y en la dificultad para obtener un cupo, sin embargo se le asigna gran importancia a la obtención del título de bachiller, lo cual es reiterado por la expectativa por terminar los estudios (bien sea continuando en colegios tradicionales o mediante la validación). La motivación de estos alumnos se refiere a la calificación para el trabajo con miras a mejorar la situación económica y así culminar los estudios.

c) Los bachilleres. Considerados marginados del sistema educativo formal a quienes una vez culminados los estudios de secundaria no pueden continuar con la educación postsecundaria (aunque los deseen); son excluidos por los altos costos y por la baja oferta educativa. Otro factor de deserción se refiere a las presiones socioeconómicas por ingresar al mundo del trabajo, bien sea por las exigencias y necesidades familiares o bien por las expectativas personales. Sin embargo, la formación universalista del bachillerato no orienta ni capacita al joven para el desempeño de un trabajo en un área específica. El bachiller culmina sus estudios con la obtención de un título, pero con conocimientos generales sin una orientación específica. Surge, entonces, el síndrome del escampadero como otro elemento de ingreso a la educación No Formal. Los jóvenes bachilleres acuden a Centros de Capacitación para el trabajo con el objetivo de adquirir conocimientos que les permita desempeñar una labor productiva, o bien para ocupar su tiempo mientras definen su futuro laboral y/o educativo (ingreso a la universidad).

Otro de los grupos que se pueden identificar dentro de aquellas personas que acuden a la educación no formal, son aquellos que buscan capacitarse en nuevos conocimientos y tecnologías, actualizarse a fin de que esto les permitan potencializar su permanencia en determinado puesto de trabajo, considerando que la competencia laboral en el mercado constituye un abanico de alternativas oferentes pero no demandantes.

#### **2.1.4. MARCO LEGAL.**

##### **a) Constitución de la República**

La capacitación está planteada como un derecho en la Constitución de la República del 2008, Art. 234 expresa: el “Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado”.

##### **b) Ley Orgánica de Servidores Públicos**

Respecto a los procesos de capacitación; la Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP, en su Art. 23 enuncia en cuanto a los Derechos de las servidoras y los servidores públicos: “Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos, literal q):



“Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades”

En el Art. 71 de la LOSEP, pronuncia que el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación, para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad.

Respecto al rol del Ministerio del Trabajo, la LOSEP, en su Art. 51 literal g) establece al Ministerio del Trabajo como el ente rector de la capacitación y el responsable de: “Establecer políticas nacionales y normas técnicas de capacitación; así como coordinar la ejecución de programas de capacitación”.

En relación a las Unidades Administrativas del Talento Humano de las instituciones del sector público, la LOSEP dispone en su Art. 52. La aplicación de las normas técnicas emitidas por el Ministerio del Trabajo para los procesos de capacitación: literal i): Aplicar las normas técnicas emitidas por el Ministerio del Trabajo, sobre selección de personal, capacitación y desarrollo profesional con sustento en el Estatuto, Manual de Procesos de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Genérico e Institucional, y, p): “Coordinar anualmente la capacitación de las y los servidores con la Red de Formación y Capacitación Continua del Servicio Público”.

Así, también la LOSEP, en el Art. 72.- define las labores de coordinación que debe desarrollar el Ministerio del Trabajo con el Comité Interinstitucional de Formación y Capacitación, (conformado por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, el Ministerio del Trabajo y el Instituto de Altos Estudios Nacionales), para la ejecución de los planes de capacitación: “El Ministerio del Trabajo coordinará con las Redes de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y las Unidades de Administración del Talento Humano de la institución, la ejecución del Plan Nacional de Formación y Capacitación de los servidores públicos que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales”.

Para la operativización de la LOSEP, el Reglamento menciona en lo referente a temas de capacitación, en su Capítulo VI de la Formación y Capacitación, artículo 195, la capacitación es: “El conjunto de políticas y procedimientos establecidos para regular los estudios de carrera del servicio público para alcanzar capacitación, destrezas y habilidades, que podrían realizar las y los servidores públicos acorde con los perfiles ocupacionales y requisitos que se establezcan en los puestos de una organización, y que aseguran la

consecución del portafolio de productos y servicios institucionales, su planificación y los objetivos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo”.

Mientras que el Art. 197.- de los responsables de la capacitación y formación profesional, dispone: “La capacitación y formación estará bajo la responsabilidad de un Comité Interinstitucional integrado por las siguientes instituciones: la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, el Ministerio del Trabajo y el Instituto de Altos Estudios Nacionales, quienes establecerán la política nacional de capacitación y formación del sector público. Las normas técnicas para la aplicación de sus disposiciones serán emitidas por el Ministerio del Trabajo, sin perjuicio de otras que se emitan para el efecto”.

En lo que respecta a la reglamentación de la administración del Sistema de Formación y Capacitación para el sector público, y para la elaboración del Plan Nacional de Capacitación, el Art. 199.- del Reglamento de la LOSEP indica: “El Ministerio del

Trabajo será el responsable de administrar el Plan Nacional de Formación y Capacitación de las y los Servidores Públicos, el cual estará integrado por el Plan Nacional de Capacitación elaborado por el Ministerio del Trabajo y por el Plan Nacional de Formación, elaborado por el Instituto de Altos Estudios Nacionales”.

### **c) Plan Nacional del Buen Vivir**

Objetivo 1, orientado a: “Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular”, Política 1.1, lineamiento estratégico c): “Fortalecer las capacidades de los niveles de gobierno, a través de planes y programas de capacitación, formación y asistencia técnica, para el efectivo ejercicio de sus competencias”.

Política 1.5, referente a: afianzar una gestión pública inclusiva, oportuna, eficiente, eficaz y de excelencia, el lineamiento estratégico f) dispone: “Promover la formación y capacitación de funcionarios públicos como parte de su carrera profesional”.

Política 1.9, menciona: “Consolidar la participación ciudadana en los procesos de elaboración de políticas públicas y en el relacionamiento Estado-sociedad”, el lineamiento estratégico b) orienta: “Profundizar procesos de formación, capacitación, difusión, información y sensibilización que promuevan la participación ciudadana y construyan una cultura democrática”, y el lineamiento estratégico c): “Establecer programas de capacitación para servidoras y servidores públicos que procuren el cumplimiento de los derechos de participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública”.

Política 2.1 de generar condiciones y capacidades para la inclusión económica dispone en su lineamiento estratégico h): “Desarrollar e implementar procesos de capacitación, aprendizaje vocacional, formación profesional y de talento y demás instrumentos que promuevan habilidades productivas y capacidades para el trabajo, acordes a la ampliación, a la diversificación productiva de cada territorio y al modelo territorial nacional deseado, reconociendo la diversidad y complementariedad territorial, con pertinencia cultural y enfoques de género e intergeneracional”.

Objetivo 4 orientado a fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía, enfoca al conocimiento como catalizador para lograr la transformación económica y productiva. La educación es un sistema que integra todos los niveles de formación, y por ende es un proceso continuo que los seres humanos deben cursar a lo largo de sus vidas para la potenciación de sus capacidades.

En este marco, la Política 4.9, impulsa la formación en áreas de conocimiento no tradicionales que aportan a la construcción del Buen Vivir, lineamiento estratégico l) dispone: “Promover la cultura de excelencia en el sector público, a través de la formación y capacitación continua del servidor público”.

Objetivo 9, garantiza el trabajo digno en todas sus formas, en esta concepción, hay que considerar que el trabajo es considerado como una base para el despliegue de las capacidades humanas, y este debe apuntar a la realización personal; además debe ser un mecanismo de integración entre la esfera económica y social.

Política 9.5 orienta su accionar al “Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación, articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral”, se dispone nuevamente en su lineamiento estratégico h): “Promover la cultura de excelencia en el sector público a través de la formación y la capacitación continua del servidor público”.

#### **d) Plan Nacional de Capacitación (sep2015)**

Política 2. Promoción del ejercicio del derecho a la capacitación sin ningún tipo de discriminación. Plantea alcanzar un 44% para el 2017 de servidores y trabajadores públicos que accedan al derecho a capacitarse de manera equitativa según sexo, auto identificación cultural, grupo ocupacional, tipo de contrato, nivel de desconcentración de acuerdo a la composición institucional; así también la institucionalización de los procesos de capacitación interna deberá considerar el tiempo que el servidor o trabajador público requiere para generar

una metodología de enseñanza-aprendizaje que asegure la calidad de procesos de capacitación a nivel interno o externo.

Política 3. Orienta la ejecución de los procesos de capacitación del Estado con operadoras públicas, la intención de este tipo de política es priorizar a las operadoras públicas SECAP y Centro de Educación Continua del IAEN en la contratación de servicios de capacitación, como un efecto de reinversión estatal, de revalorización y recuperación de lo público.

Se pretende que las UATH a diciembre de 2017, al menos el 70% de temas ejecutados de sus planes de capacitación institucional lo realicen con las operadoras públicas: SECAP y/o Centro de Educación Continua del IAEN.

Política 4. Fortalecer el posicionamiento de las operadoras públicas a las demandas de capacitación del sector público. Las estrategias para ello son de responsabilidad de las operadoras públicas en cuanto a la realización de estudios anuales de la demanda de capacitación en el sector público que les permita tener ofertas actualizadas a los requerimientos de las instituciones y por ende mejores resultados de satisfacción en los participantes, y a su vez la necesidad de generar procesos de promoción de su oferta académica.

Política 5. Consolidar procesos de capacitación que promuevan la generación de competencias. Incentivar la ejecución de procesos de capacitación de media duración, como meta anual alcanzar que al menos el 31,32% sean procesos de ésta duración al año 2017 para promover la generación de competencias en la administración pública.

Política 7. Garantizar la evaluación de resultados de los procesos de capacitación en el sector público. Al igual que para la identificación de necesidades de capacitación, se requiere elaborar una metodología estandarizada para la evaluación de los resultados; que considere los cambios producidos en las actividades de un servidor/a dentro de una institución; la magnitud que tienen y el porcentaje de contribución de los mismos a la generación de competencias vinculadas a las actividades específicas de sus puestos de trabajo. El Ministerio del Trabajo se encargará de desarrollar la metodología, brindar asistencia técnica permanente y garantizar que las instituciones públicas apliquen la metodología de resultados hasta finales del año 2017.

## **2.2. DIAGNÓSTICO**

### **2.2.1. AMBIENTE EXTERNO**


### a) Macro entorno

El tema de la capacitación es tan amplio y diverso como necesidades de conocimientos se pudieran presentar, se desarrolla en torno a la interrelación de factores ambientales externos e internos donde convergen las necesidades del personal y de las empresas, este entorno determina la importancia de la formación empresarial para la evolución de la productividad y competitividad.

El análisis PEST, pretende evaluar los factores externos que pueden afectar el desempeño de cualquier empresa, poniendo en el foco a todos aquellos elementos que conforman el entorno en el cual se desenvuelven las organizaciones y que no depende directamente de éstas, sino que está determinado por el contexto. Este tipo de análisis permite a las empresas una toma de decisiones más eficaz al conocer las características del entorno, evaluar los riesgos, y adoptar estrategias que permitan la adaptación a los cambios de forma flexible y dinámica.

Los factores que confluyen alrededor de la capacitación se identifican en la siguiente tabla:

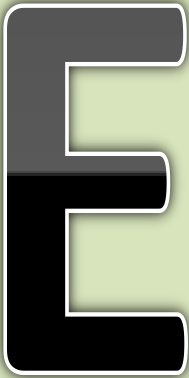
**Tabla 7. Político - Legal**

<b>POLÍTICO - LEGAL</b>	
<p>La política que actualmente se maneja en Ecuador, respalda el desarrollo de la educación en todos sus contextos, sea formal o no formal; sin embargo, la educación no formal no es reconocida, ni detallada en el sistema educativo ecuatoriano.</p> <p>En el artículo 56 de la Ley de Régimen tributario interno, establece que se encuentren grabados con tarifa cero por ciento del Impuesto al Valor Agregado IVA, los servicios de educación en todos los niveles, que sean prestados por establecimientos educativos legalmente autorizados por el Ministerio de Educación y Cultura y por el Consejo Superior de las Universidades y Escuelas politécnicas, que funcionan de conformidad con la Ley de Educación Superior; así como por los demás centros de capacitación y formación profesional legalmente autorizados por las entidades públicas facultadas por la ley, de acuerdo a lo señalado en el artículo 187 del Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.</p> <p>Las medidas de austeridad decretas y que afectan directamente a las instituciones públicas limitan el uso de los recursos priorizando diferentes actividades, más no los programas de capacitación.</p>	

**Elaborado por:** El Autor

La Constitución de la República, la Ley Orgánica de Servidores Públicos, el Plan Nacional del Buen Vivir, el Plan Nacional de Capacitación, son algunas de las leyes y políticas que respaldan a la consecución de los servicios de capacitación como parte integral de formación continua que permita a los trabajadores, y en especial a aquellos quienes realizan funciones en el sector público actualicen y potencialicen sus competencias a fin de obtener resultados que afiancen y constituyan el valor agregado necesario del crecimiento del país dando soporte al cambio de la matriz productiva.


**Tabla 8. Económico**

	<b>ECONÓMICO</b>
	<p>La tasa de variación anual del IPC en Ecuador en mayo de 2016 ha sido del 2,4% , 1 décima superior a la del mes anterior. La variación mensual del IPC (Índice de Precios al Consumo) ha sido del 0,5%, de forma que la inflación acumulada en 2016 es del 0,9%.</p> <p>Hay que destacar la subida del 7,2% de los precios de Bebidas alcohólicas y tabaco, hasta situarse su tasa interanual en el 16,0%, que contrasta con el descenso de los precios de Enseñanza del -0,4% , y una variación interanual del 0,5%. (datosmacro.com, 2016)</p> <p>La proforma del Presupuesto General del Estado para el 2016 fue de 29.835 millones de dólares, y refleja la merma de más de \$ 6.000 millones menos, en comparación con el del 2015. (revistaencontexto, 2015)</p> <p>El terremoto del 16 de Abril de 2016 golpeó gran parte de Ecuador, con especial impacto en una economía deprimida, que enfrentaba Ecuador desde 2014, según las previsiones del Fondo Monetario Internacional (FMI), el país sufrirá una contracción del 4,5% del PIB, una predicción que el Banco Central de Ecuador no comparte: la institución habla de un estancamiento del crecimiento, con una subida del 0,3% del PIB. (internacional.elpais, 2016)</p>

**Elaborado por:** El Autor

La estructura económica del país, concentrada en el sector petrolero y la caída del precio de este producto, ha desencadenado a manera de dominó una serie de consecuencias que inciden en el decremento del crecimiento individual de los ciudadanos así como de las empresas e instituciones, agudizándose con los desastres naturales que se deben atender. Al enfrentar esta situación se debe empezar a priorizar gastos y a prescindir de ciertas inversiones que a corto o mediano plazo influenciarán de manera directa en la competitividad y producción de bienes y servicios que abastecen interna y externamente. El talento humano necesita de una continua atención, sin embargo, los presupuestos se han destinado a otras acciones que enfrentan la crisis, dejando de lado la inversión en programas de capacitación.

**Tabla 9. Socio - Cultural**

<b>SOCIO - CULTURAL</b>	
<p>En la encuesta ENEMDU realizada por el INEC a diciembre 2015, se pueden identificar tendencias de consumo de cursos de capacitación a través de las respuestas recopiladas de los ciudadanos:</p> <p><i>PC01A</i> . ¿En los últimos 12 meses ha asistido a algún curso de capacitación?. El 87% de los encuestados indicó que No asistió a cursos de capacitación, el 9% indicó que SI asistió a cursos de capacitación mientras que el 4% no informó.</p> <p><i>PC01B</i>. ¿A cuántos cursos de capacitación asistió?. El 55% de los encuestados indican que asistieron al menos a 1 curso de capacitación, el 22% de los encuestados asistieron a 2 cursos de capacitación, el 13% asistió a 3 cursos de capacitación, el 4% asistió a 4, el 2% asistió a 5, el 1% asistió a 6, mientras que el resto de la población encuestada 3% indicó que asistió de 7 a 23 cursos de capacitación.</p> <p><i>PC02A</i>. ¿Empresa o institución donde recibió capacitación? El 57% de los encuestados indicó que recibió capacitación en la empresa o lugar de trabajo, el 11% recibió cursos mediante empresas especializadas en capacitación, el 8% en Ministerios, el 7% otros, el 5% en Universidades o Escuelas Politécnicas, el 5% en el SECAP, El 4% en Municipios, el 2% en organismos no Gubernamentales (ONG) y el 1% en Cámaras.</p> <p><i>PC03A</i>. ¿Quién financió el Curso? El 69% de los encuestados respondió a esta pregunta indicando que la misma empresa donde labora financio el curso de capacitación, el 15% indicó que el mismo se financio el curso, el 11% otros y el 6% fue financiado por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional - SETEC</p>	

**Elaborado por:** El Autor



La cultura ecuatoriana en torno a los servicios de capacitación que ofrece el mercado se puede caracterizar a través de los datos recolectados por el INEC, los más recientes la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo-ENEMDU 2015, donde se puede evidenciar que las personas que accedieron a capacitación fueron apenas un 9%, la percepción sería que no tienen interés en el tema, las personas que recibieron capacitación la recibieron en un 57% en las mismas empresas y el financiamiento vino de las mismas empresas en un 69%, con lo que se podría diferenciar el interés personal con el empresarial.

En la encuesta ENEMDU 2015, también se hace referencia a los gustos o preferencias que los encuestados tienen en torno a los cursos de capacitación, como:

**Tabla 10. PC04**

<b>PC04. Le interesaría asistir a algún curso de capacitación</b>		Porcentaje válido
	Si	30%
Válido	No	70%

**Fuente:** ENEMDU 2015

**Elaborado por:** El autor

En cuanto a la pregunta PC04, se indaga respecto a si estaría interesado a asistir a algún curso de capacitación, y el 70% de los encuestados indica que no.

**Tabla 11. PC05**

<b>PC05. Duración del curso al que le gustaría asistir a usted</b>	
	Porcentaje válido
De 8 a 25 horas	61%
De 26 a 119 horas	25%
Válido De 120 a 359 horas	10%
De 360 a 1260 horas	4%

**Fuente:** ENEMDU 2015

**Elaborado por:** El autor

La pregunta PC05, hace referencia a la duración que le gustaría que tenga el curso de capacitación, el 61% de los encuestados indican que prefieren cursos de 8 a 25 horas.

**Tabla 12. PC06**

<b>PC06. Cuánto usted estaría dispuesto a pagar por un curso</b>	
	Porcentaje válido
De 0 a 300 usd	98,7
De 300 a 600 usd	,8
Válido De 700 a 1000 usd	,3
De 1001 a 2000 usd	,1

**Fuente:** ENEMDU 2015

**Elaborado por:** El autor

La pregunta PC06, se relaciona al valor que se estaría dispuesto a pagar por un curso de capacitación, donde el 99% de los encuestas indica un rango de 0 a 300usd.

**Tabla 13. PC07**

<b>PC07. Motivo por el que usted asistiría a un curso de capacitación</b>		
	<b>Porcentaje válido</b>	
Válido	Para poder ingresar a un trabajo	18%
	Para actualizarse	41%
	Para rendir mejor en el trabajo actual	13%
	Para mejorar sus ingresos	11%
	Para lograr un ascenso	2%
	Para realizar un emprendimiento	14%
	Otro, cuál	1%

**Fuente:** ENEMDU 2015

**Elaborado por:** El autor

En la pregunta PC07, se busca encontrar que es lo que motivaría a las personas a asistir a un curso de capacitación, el 41% de los encuestados respondió que para actualizarse, el 18% para poder ingresar a un trabajo, el 14% para realizar un emprendimiento, el 13% para rendir mejor en el trabajo actual, el 11% para mejorar para lograr un ascenso y otras alternativas respectivamente.

**Tabla 14.** Tecnológico

	TECNOLÓGICO
	<p>Las tecnologías de la información y las herramientas digitales se han incorporado al ámbito educativo como recursos para intercambiar ideas, acceder a fuentes bibliográficas y crear nuevas vías de comunicación. Pero actualmente, también se implementan para transmitir los conocimientos que hasta hace unas décadas sólo se impartían en las aulas.</p> <p>Los cursos en línea son la variante más innovadora de la educación a distancia; cabe recordar que esta última no nació con internet, sino con medios de comunicación tan antiguos como el correo, para luego volverse más eficiente, gracias a la radio y la televisión. Con la llegada de internet se dio un gran salto en la evolución de la educación a distancia; por primera vez, la comunicación se hizo de manera inmediata y hacia cualquier lugar del mundo. Pronto, los avances en materia tecnológica permitieron que tomar un curso en línea fuera una experiencia tan interactiva y práctica, como el hacerlo de manera presencial.</p> <p>Cursos en línea, aún no se puede hablar de que la educación virtual reemplace a la presencial y quizá no es un objetivo al cual deberíamos apuntar. Como ya mencionaba, la escuela es formativa en diversos aspectos, además del académico y es muy importante que las nuevas generaciones aprendan a vincular las herramientas digitales con su entorno. Sin embargo, los recursos en línea permiten superar obstáculos que antes apartaban a las personas de sus metas académicas o que les impedían continuar con su formación.</p> <p>Anteriormente, los profesionistas que necesitaban capacitarse o especializarse, para adquirir nuevas habilidades y mejorar su situación laboral, enfrentaban la disyuntiva de frenar el desarrollo de su carrera y volver a los estudios, o seguir como hasta entonces y perder la oportunidad de superarse. En casos excepcionales, sacaban tiempo de donde podían y saturaban sus agendas con cursos y actividades laborales.</p> <p>Hoy en día, los programas de capacitación en línea permiten que las personas organicen el tiempo y los horarios que dedicarán para cursar los niveles o módulos de curso; así sus demás actividades no se vean afectadas. Otra gran ventaja es que ahorran tiempo y recursos en los desplazamientos, ya que pueden seguir los cursos desde sus hogares o lugares de trabajo. (kumath.com, 2016)</p>

**Elaborado por:** El autor

En el ambiente tecnológico, la adaptabilidad de las herramientas e instrumentos de enseñanza también han variado y constituyen un importante aporte al desarrollo de los conocimientos, habilidades y destrezas de aquellas personas que interactúan con nuevas modalidades de estudio como son los cursos virtuales. Existen plataformas que emulan una aula de clases donde interactúan los facilitadores y participantes, realizan intercambios de conocimientos estableciendo redes profesionales y científicas para innovar e investigar.

A continuación, se puede apreciar en la MATRIZ PEST de manera gráfica, como influyen los factores ya descritos, político-legal, económico, socio-cultural y tecnológico mediante una escala de valoración que va desde muy negativo a muy positivo, pasando por el negativo, indiferente y positivo. Esta visión permite identificar de primera vista aquellos factores relevantes que aunque externos afectan o favorecen la gestión de la implementación de programas de capacitación tanto de forma individual como a nivel de empresas o instituciones.

El aspecto político – legal aporta de alguna manera a la consecución de estos eventos, sin embargo no todas las personas u organizaciones están realmente comprometidas en el desarrollo del talento humano. Las políticas de austeridad golpean abruptamente a la planificación que existía en cuanto a realiza cursos de capacitación en las empresas o instituciones motivando a utilizar fondos destinados para el efecto en otros gastos o inversiones.

El aspecto económico el presupuesto general del estado en el 2016, sumado a las necesidades generadas por los desastres naturales suscitados en el país dibujan un panorama muy negativo para el mercado de los cursos de capacitación que aunque no hayan subido desenfrenadamente los precios no se espera la existencia de consumo.

La cultura laboral no ha evolucionado apropiadamente en cuanto a la importancia que tiene la formación y aprendizaje continuo, condicionando el consumo de cursos de capacitación a una obligación que nace de la necesidad de conservar un puesto de trabajo, creando un ambiente negativo y no sostenible de manera interna en las instituciones o empresas al no establecer una cultura organizacional clara y en el mercado de aquellos que ofrecen este tipo de servicios.

Tabla 15. Matriz PEST

MATRIZ PEST						
PERFIL PEST	FACTORES	MUY NEGATIVO	NEGATIVO	INDIFERENTE	POSITIVO	MUY POSITIVO
POLÍTICO-LEGAL	Leyes ecuatorianas				X	
	Políticas de educación				X	
	Políticas de austeridad		X			
ECONÓMICO	Variación mensual del IPC (Índice de Precios al Consumo)			X		
	Menor Presupuesto General del Estado para el 2016	X				
	Incidencia económica por desastres naturales	X				
SOCIO-CULTURAL	Tendencias de consumo de cursos de capacitación		X			
TECNOLÓGICO	Nueva modalidad virtual y sus beneficios.					X

Elaborado por: El autor

La tecnología sin embargo, sigue avanzando y día a día crea nuevas alternativas de aprendizaje acortando las distancias y optimizando recursos para que exista acceso libre a la educación en todos los niveles, formas y modalidades.

### c) Micro entorno

#### Ambiente interno

El análisis FODA, es una técnica que ayuda a conceptualizar el ambiente interno y externo en el que se desenvuelve una determinada empresa, permitiendo realizar un

diagnóstico de la situación actual de la misma. En este caso, se realizará un análisis del entorno en el que se desenvuelve la capacitación como un servicio oferente en el mercado.

Las fortalezas señaladas constituyen aquellos aspectos positivos que constituirán los recursos necesarios para alcanzar los objetivos planteados, mientras que las debilidades constituyen barreras que dificultan llegar a la meta en el ambiente interno que viven este tipo de empresas.

Las oportunidades son aquellos factores, recursos, que se pueden utilizar para provecho de la ejecución de las actividades definidas, sin embargo, se mantendrán presente las amenazas que son aquellos elementos externos que no se pueden controlar y requieren que se minimice sus efectos en el sector de las capacitaciones.

- **Análisis Interno:**

Fortalezas.- Las situaciones descritas se presentan a menudo y evidentemente en empresas públicas y privadas: Es evidente porque las necesidades de capacitación aparecen con la llegada de nuevas tecnologías o formas de hacer las cosas, así, cada persona y cada empresa busca prepararse en una determinada temática para aportar o realizar adecuadamente una labor. La encuesta ENEMDU 2015, recuenta datos del nivel de instrucción de la población, indicando que el 10% de las personas identificadas tienen educación media y nivel superior no universitario lo que permite capacitaciones internas en la ocupación o labor a realizar, mientras que el 14% de las personas encuestadas tienen nivel de instrucción de tercer y cuarto nivel respectivamente y serían aquellos que podrán ofrecer sus servicios profesionales, potencializando el mercado de las capacitaciones.

**Tabla 16.** Nivel de instrucción

10A. Nivel de instrucción								
Ninguno	Centro de alfabetización	Primaria	Educación Básica	Secundaria	Educación Media	Superior no universitario	Superior Universitario	Post-grado
3%	0%	23%	28%	22%	9%	1%	13%	1%

**Elaborado por:** El autor

El nivel de instrucción que presentan las estadísticas, revela la clara necesidad de fomentar la capacitación ocupacional.

Debilidades.- El levantamiento de necesidades de capacitación constituye una responsabilidad compartida del empleado y el empleador, las empresas especializadas de capacitación construyen sus esquemas y programas acorde a dichos requerimientos.

- ***Análisis Externo:***

Oportunidades.- Innumerables variables se conjugan al momento de tomar decisiones y existen factores que pese a que no estén en las propias manos hacer que pasen o no, las oportunidades que presentan con el avance tecnológico, nuevas políticas gubernamentales, comportamiento de las empresas o leyes que rijan el adecuado funcionamiento de entorno de los servicios de capacitación, permite la elaboración de estrategias para una reacción ágil ante estas circunstancias.

Amenazas.- Todos los sectores productivos y de servicios se encuentran a expensas de una mala situación política, económica, tributaria, etc. de ello la importancia de medir el entorno y prepararse para enfrentar adversidades que se pudieran presentar.

El entorno de los servicios de capacitación se presenta como un providente servicio que requiere del apoyo gubernamental, para fomentar su alcance mediante la obligatoriedad ante este compromiso con los trabajadores y las mismas empresas, y no dejen morir los potenciales humanos que deben ser motivados al desarrollo personal y profesional.



Tabla 17. Análisis FODA

ANÁLISIS FODA			
ANÁLISIS INTERNO	 <b>FORTALEZAS</b>	 <b>DEBILIDADES</b>	
	Las necesidades de capacitación se presentan continuamente desde el inicio de la gestión de un empleado y durante su permanencia en la empresa.	Generalmente no se realizan estudios adecuados respecto a las necesidades reales de capacitación en las empresas, lo que dificulta adecuados resultados de los programas de capacitación impartidos.	
	Las necesidades de capacitación son tan diversas como los requerimientos del mercado, por lo que es muy amplia la intervención que se requiere.	Cuando se ha finalizado un programa de capacitación es relevante el seguimiento y medición de los resultados, sin embargo, no se realizan este tipo de evaluación por lo que quedan inconclusos estos procesos de aprendizaje.	
ANÁLISIS EXTERNO	 <b>OPORTUNIDADES</b>	 <b>AMENAZAS</b>	
	Existen muchos profesionales preparados en el país, que pueden aportar con la enseñanza teórica, práctica, técnica, etc. tanto de manera interna en las empresas como a través de organizaciones o instituciones especializadas en capacitación renovando y ampliando la temática de capacitación.	Las Políticas de austeridad determinadas para el presente periodo dificultan la contratación de los servicios de capacitación, en especial en el sector público que depende del presupuesto general del estado y disposiciones gubernamentales.	
	La aparición de nuevas tecnologías, demanda una exhaustiva capacitación para todas aquellas personas que manejan sistemas, herramientas, máquina, etc.	Crisis económica	
	Establecimiento de políticas gubernamentales dirigidas de forma exclusiva al fortalecimiento de la capacitación en el sector público	Nuevas políticas de austeridad	
Las empresas privadas prefieren mantener en constante innovación sus productos y servicios, por lo que su personal requiere también capacitación.	Incremento de los valores de pago por impuestos		
Actualmente se han creado organismos de control que reglen el mercado de las capacitaciones, solicitando requisitos mínimos para ser reconocidos y funcionar como tal.			

Elaborado por: El autor

Luego de analizar las principales variables que confluyen en el entorno externo de las capacitaciones, como: los factores económicos, políticos, tecnológicos, culturales, productos y servicios; y interno, como: capacidades de gestión, planificación, control, etc., se ha identificado aquellas variables que impactan el sector de capacitaciones, se puede realizar un

análisis estratégico que permitirán determinar acciones en los diferentes escenarios que acompañados por las estrategias de cada empresa serán el marco de actuación del sector.

**Tabla 18.** Estrategias - FODA

<p>Análisis Interno</p> <p>Análisis Externo</p>	<p><b>FORTALEZAS:</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidades de capacitación empleados y empresa.</li> <li>- Diversidad de temáticas de capacitación.</li> <li>- Talento humano interno y externo para cumplir con procesos de capacitación.</li> </ul>	<p> <b>DEBILIDADES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Levantamiento de necesidades de capacitación deficientes.</li> <li>- Falta de seguimiento y evaluación de los resultados de los programas de capacitación.</li> </ul>
<p><b>OPORTUNIDADES:</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuevas tecnologías</li> <li>- Políticas gubernamentales exclusivas</li> <li>- Exigencias del mercado</li> <li>- Organismos de control</li> </ul>	<p><b>FO: Estrategias para maximizar F y O</b></p> <p>Los servicios de capacitación ofertados deberían consolidar alianzas estratégicas que amplien su cobertura tanto tecnológicamente con sistemas o plataformas masivas, así como, cuidar que la temática vaya acorde a las tendencias globales.</p>	<p><b>DO: Estrategias para minimizar D y maximizar O</b></p> <p>Los servicios ofertados de capacitación deben ser integrales, cubrir el proceso completo, incluyendo con el levantamiento de necesidades de capacitación en la empresa, el seguimiento de avances en la aplicación de los nuevos conocimientos hasta la evaluación del impacto de los programas de esa forma se sabrá si realmente se alcanzaron los objetivos propuestos y como aportan tanto a la persona como a la empresa, obtener un reconocimiento para operar respaldará la adecuada actuación de las empresas en el sector por lo que en los requisitos cumplir con altas normas de calidad permitirá también un reconocimiento válido para aquellas personas que se capacitaron.</p>
<p><b>AMENAZAS:</b> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actuales políticas de austeridad</li> <li>- Crisis económicas</li> <li>- Posible definición de nuevas políticas de austeridad</li> <li>- Incremento de impuestos</li> </ul>	<p><b>FA: Estrategias para maximizar F y minimizar A</b></p> <p>La preparación de nuevos formadores amplía las opciones, considerando que se necesitan en todos los niveles administrativos parte de potencializar al talento humano es constituir redes de aprendizaje siempre activas y alerta para resolver aquellos problemas o situaciones que se presentan cotidianamente y son experiencias que se pueden compartir, esto optimizará recursos y creará culturas organizacionales de cooperación y aprendizaje</p>	<p><b>DA: Estrategias para minimizar D y A</b></p> <p>Reclutar el personal necesario acorde a los requerimientos actuales, proveerse de los recursos materiales actuales, infraestructuras eficientes permitirán alcanzar el verdadero propósito de la capacitación maximizando su intervención y mitigando las posibles amenazas que se presentaren y afecten a los precios de la misma, con una adecuada masificación el volumen permitirá precios competitivos.</p>

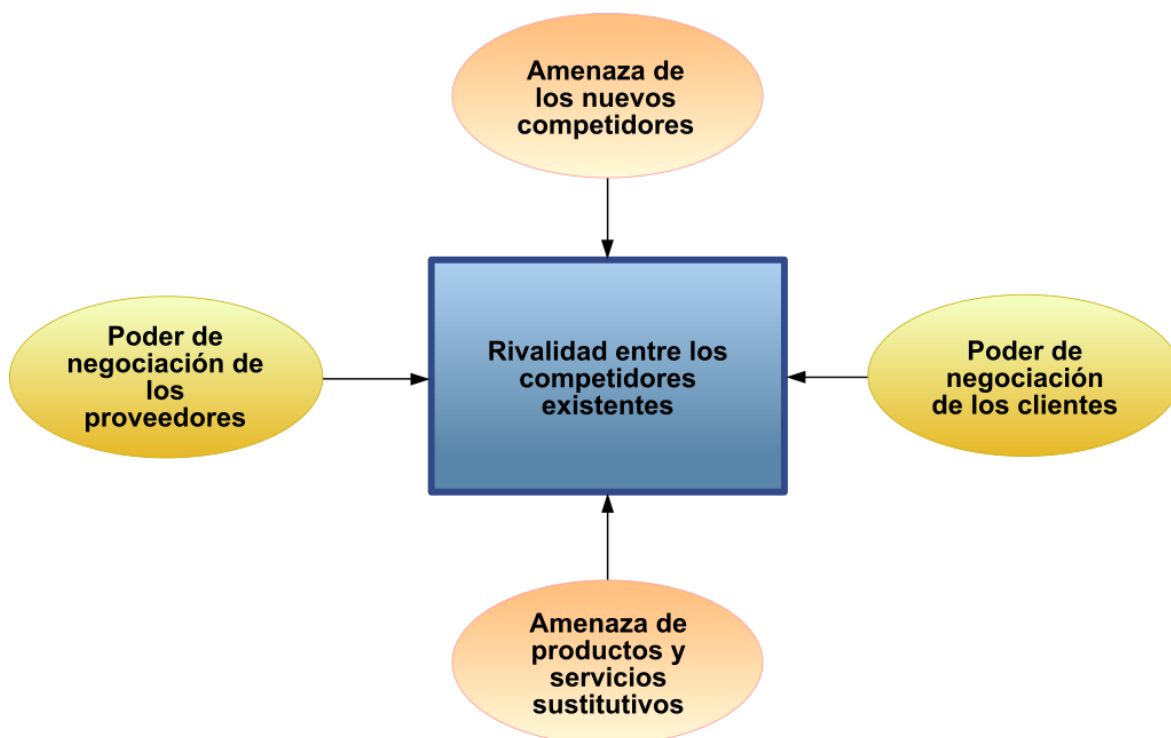
**Elaborado por:** El autor

### Fuerzas competitivas

El análisis de las cinco fuerzas de Porter, permiten descubrir el micro entorno de los servicios de capacitación y conocer los factores que incluyen:

- La amenaza de productos sustitutos,

- La amenaza de nuevos entrantes o competidores en la industria,
- La rivalidad entre competidores,
- El poder de negociación de los proveedores, y
- El poder de negociación de los clientes.



**Figura1.** Las 5 fuerzas de Porter

**Fuente:** File:Modelo Porter.png by JMPerez

**Adaptado por:** El autor

Amenaza de productos sustitutos.- Los servicios ofertados de empresas especializadas de capacitación son diversos de acoplar a las necesidades específicas de cada organización, sin embargo, la capacitación interna, es decir, dentro de la empresa, es una de las prácticas más comunes en el medio, adiestrar o capacitar a un empleado para que replique esos conocimientos, forma parte de una cultura, que permite a las organizaciones optimizar recursos, al evitar la contratación externa de estos servicios.

Amenaza de nuevos competidores.- Día a día miles de profesionales buscan nuevas alternativas de empleabilidad, debido a las crisis económicas y de desempleo, esto es cada vez más difícil, una de las opciones más aceptadas es la transmitir los conocimientos adquiridos a otras personas a través de servicios de capacitación sea por medio de empresas especializadas

o de manera personal, como servicios profesionales. Es una manera de lograr una retribución por la inversión que hizo en la educación del mismo.

Rivalidad entre competidores.- El mercado de las capacitaciones es un mercado que se desenvuelve en un océano rojo, un espacio donde se consigue resultados a costa de los demás, rebajando precios o mejorando la calidad basados en las reglas de la competencia.

Según registros de SETEC 2016, existen 458 operadores de capacitación registrados, sin embargo al no existir una normativa que regule la ejecución de capacitación en el país, miles de personas entregan este servicio a manera de servicios profesionales o asesoría por lo que cuantificar el número de personas naturales y empresas que realizan esta actividad se vuelve difícil.

Poder de negociación de los proveedores.- De un estudio técnico desarrollado en la Empresa pública CEC – IAEN, se puede observar que los proveedores del sector que constituyen en los facilitadores tienen un promedio de pago de 33.40usd. por hora clase, en aquellas áreas que se requiere facilitadores con nivel de instrucción tercer y cuarto, en áreas técnicas el promedio de ingresos es de 13.38usd.por hora clase. Este es un símil equivalente a los precios que se suman a la cadena de distribución del servicio de capacitación. Relativamente los precios no varían exageradamente, por lo que mantienen un estándar para la negociación de contratación de facilitadores.

**Tabla 19.** Análisis de pagos a docentes por horas clase

<b>DOCENTES DE MAESTRÍA</b>		
<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>Título</b>	<b>VALOR HORA CLASE</b>
Universidad Técnica del Norte	Tercer Nivel y/o PHD	30,00
Universidad SEK del Ecuador	Tercer Nivel y/o PHD	35,00
Universidad de la Fuerzas Armadas-ESPE	Tercer Nivel y/o PHD	30,00
Escuela Politécnica Nacional	Tercer Nivel y/o PHD	32,00

Escuela Politécnica del Litoral	Tercer Nivel y/o PHD	40,00
Media Geométrica		33,20
Promedio		33,40

**Fuente:** Análisis de Información Secundaria – CEC IAEN 2015

**Elaborado por:** El autor

**Tabla 20.** Análisis de pagos a docentes técnicos por horas clase

<b>DOCENTES TÉCNICOS</b>		
<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>Título</b>	<b>VALOR HORA</b>
Universidad Técnica del Norte	Técnicos/Tecnólogos/Tercer Nivel	12,50
Universidad SEK del Ecuador	Técnicos/Tecnólogos/Tercer Nivel	15,00
Universidad San Francisco	Técnicos/Tecnólogos/Tercer Nivel	12,00
Universidad de las Américas-UDLA	Técnicos/Tecnólogos/Tercer Nivel	14,00
Media Geométrica		13,32
Promedio		13,38

**Fuente:** Análisis de Información Secundaria – CEC IAEN 2015

**Elaborado por:** El autor

El poder de negociación de los clientes.- La esquematización de un programa de capacitación depende de los requerimientos del cliente y el presupuesto que tenga para realizar una contratación. De manera individual los clientes pueden seleccionar de los cursos que se encuentran expuestos en el mercado, es este tipo los precios no se negocian.

**Tabla 21.** Análisis de precios de los cursos de capacitación

<b>ANÁLISIS DE PRECIOS CURSOS DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>INSTITUCIÓN O EMPRESA</b>	<b>DURACIÓN PROMEDIO O HRS.</b>	<b>PRECIO PROMEDIO HORA DE CAPACITACIÓN N \$</b>	<b>PRECIO CURSOS DE CAPACITACIÓN DE 40 HRS. \$</b>
CEC EP - IAEN	40	9	340
CEC - EPN	42	7	287,83
CEC - ESPOL	21	12	492
CEC - UCE	30	8	320,34
ESPE INNOVATIVA EP	50	4	163,73
<b><i>DURACIÓN MÁXIMA</i></b>	<b><i>50</i></b>		
<b><i>DURACIÓN MÍNIMA</i></b>	<b><i>21</i></b>		
<b><i>PROMEDIO GENERAL DE HORAS</i></b>	<b><i>37</i></b>		
<b><i>PRECIO MAXIMO</i></b>			<b><i>320,34</i></b>
<b><i>PRECIO MÍNIMO</i></b>			<b><i>163,73</i></b>
<b><i>PROMEDIO GENERAL DE PRECIOS</i></b>			<b><i>320,89</i></b>

**Fuente:** Información secundaria – listas de precios centros de educación continua

**Elaborado por:** El autor

Los precios en el mercado de los cursos de capacitación que ofrecen distintas instituciones especializadas fluctúan en un promedio de 320.89 usd. con una duración promedio de 37 hrs. pedagógicas.

## **2.3. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

### **2.3.1. ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo de la investigación se elaboró instrumentos de recolección de datos:

- a) Encuestas, dirigidas a la población en general que transitan en el sector Ñaquito. Los datos que se pretende recolectar se refieren a datos personales, experiencia que han tenido en la participación de cursos de capacitación y cuáles son las expectativas que tendrían en torno a este tema, complementando con preguntas respecto a sus hábitos de lectura y asistencia a eventos públicos a fin de vincularlos con la educación virtual.(ANEXO 1)
- b) Entrevistas, destinadas a conocer puntos de vista de expertos en el tema de las capacitaciones, tanto desde el ambiente del consumo, así como el ambiente técnico, donde se elaboran los cursos de capacitación.(ANEXO 2)

Las encuestas y entrevistas se realizaron en el Distrito Metropolitano de Quito, Sector norte, barrio Ñaquito, siendo este el sector de estudio.

### **2.3.2. RECOLECCIÓN DE DATOS**

La aplicación de las encuestas permitió captar el interés que la capacitación genera en la población seleccionada, cuál es su comportamiento frente a la oferta de cursos de capacitación y la demanda personal que tiene prepararse para realizar las actividades laborales de forma adecuada, develando las necesidades que se requieren satisfacer, las tendencias del consumo atados al perfil del consumidor, su actividad y situación socioeconómica.

También se logra observar, la perspectiva de los expertos en cuanto al consumo de los cursos relacionándolo con el esfuerzo que se realiza para elaborar los cursos de capacitación y

la importancia del compromiso y corresponsabilidad que tienen las personas de manera conjunta como empresas o individual.

### 2.3.3. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Los hallazgos derivados de la investigación se describen a continuación:

## 3. Perfil de la población encuestada:

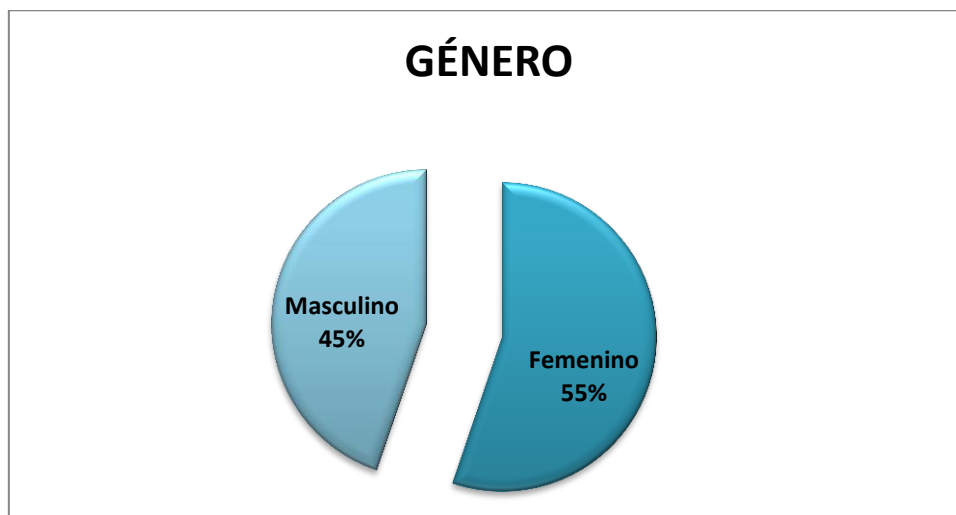
### 1. Género

**Tabla 22.** Perfil de la población encuestada - Género

<b>Género</b>	
Femenino	55%
Masculino	45%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor

**Figura2.** Perfil de la población encuestada - Género



Elaborado por: El autor

### Interpretación:

El 55% de los encuestados representa a la población femenina que transita en el sector seleccionado, mientras que el 45% pertenecen al género masculino.



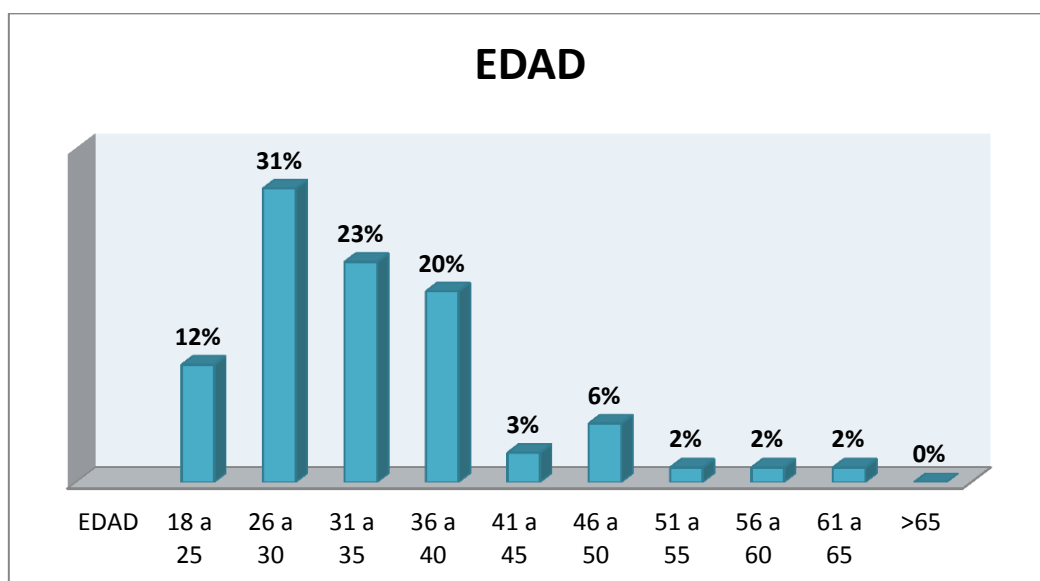
## 2. Edad

**Tabla 23.** Perfil de la población encuestada - Edad

<b>EDAD</b>	
18 a 25	12%
26 a 30	31%
31 a 35	23%
36 a 40	20%
41 a 45	3%
46 a 50	6%
51 a 55	2%
56 a 60	2%
61 a 65	2%
>65	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor

**Figura3.** Perfil de la población encuestada - Edad



Elaborado por: El autor

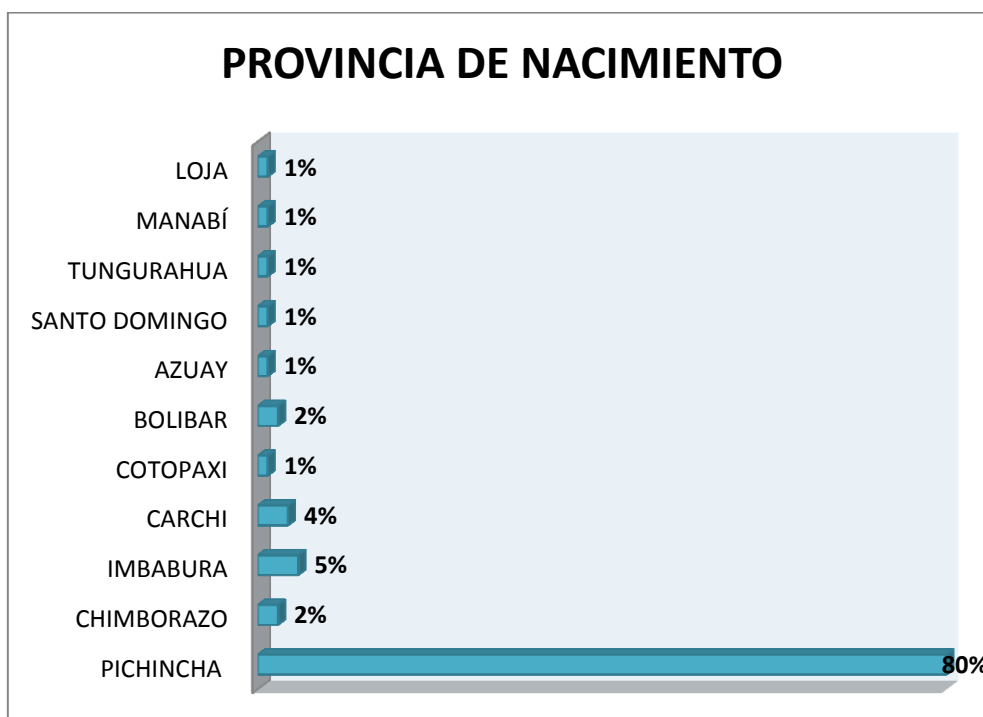
**Interpretación:**

El 31% de los encuestados indica un rango de edad entre 26 a 30 años, el 23% representado por la población de 31 a 35 años de edad, el 20% de la población encuestada fluctúa en rangos de edad de 36 a 40 años, el 12% pertenece al rango de edad de 18 a 25 años, mientras que el 15% restante se reparte entre aquellas personas que se encuentran en edades de 41 a 65 años, respectivamente.

**3. Lugar de nacimiento****Tabla 24.** Perfil de la población encuestada – Provincia de nacimiento

<b>PROVINCIA DE NACIMIENTO</b>	
PICHINCHA	80%
CHIMBORAZO	2%
IMBABURA	5%
CARCHI	4%
COTOPAXI	1%
BOLIBAR	2%
AZUAY	1%
SANTO DOMINGO	1%
TUNGURAHUA	1%
MANABÍ	1%
LOJA	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** El autor

**Figura4.** Perfil de la población encuestada – Provincia de nacimiento

**Elaborado por:** El autor

#### **Interpretación:**

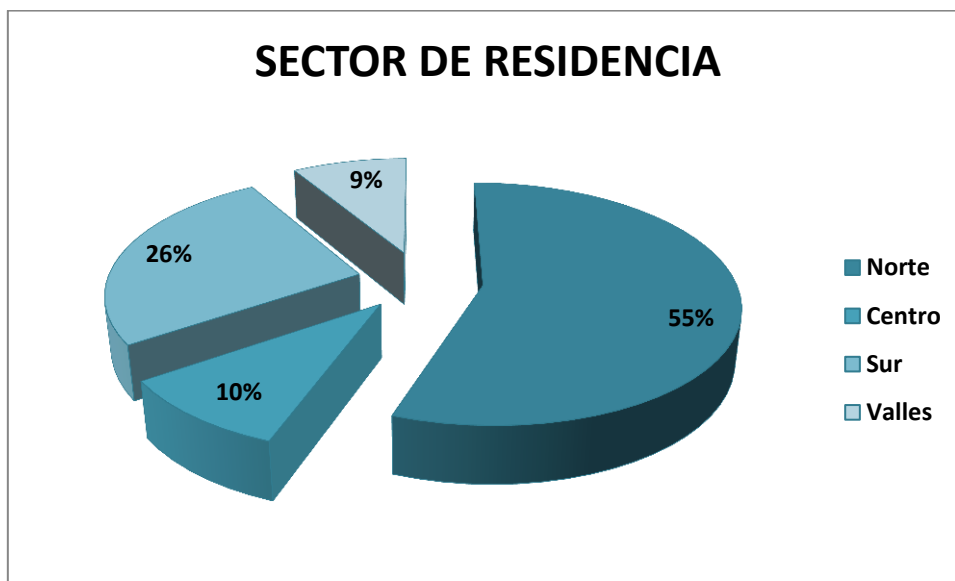
El 80% de la población encuestada indica que su lugar de nacimiento es Pichincha, el 5% pertenecen a Imbabura, el 4% registran como provincia de nacimiento a Carchi, 2% Chimborazo y 2% Bolívar, mientras que el 6% restante se distribuye entre la población encuestada perteneciente a Loja, Manabí, Tungurahua, Santo Domingo, Azuay y Cotopaxi.

#### **4. Sector donde reside**

**Tabla 25.** Perfil de la población encuestada – Sector de Residencia

<b>SECTOR DE RESIDENCIA</b>	
Norte	56%
Centro	10%
Sur	26%
Valles	9%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** El autor

**Figura5.** Perfil de la Población encuestada – Sector de Residencia

Elaborado por: El autor

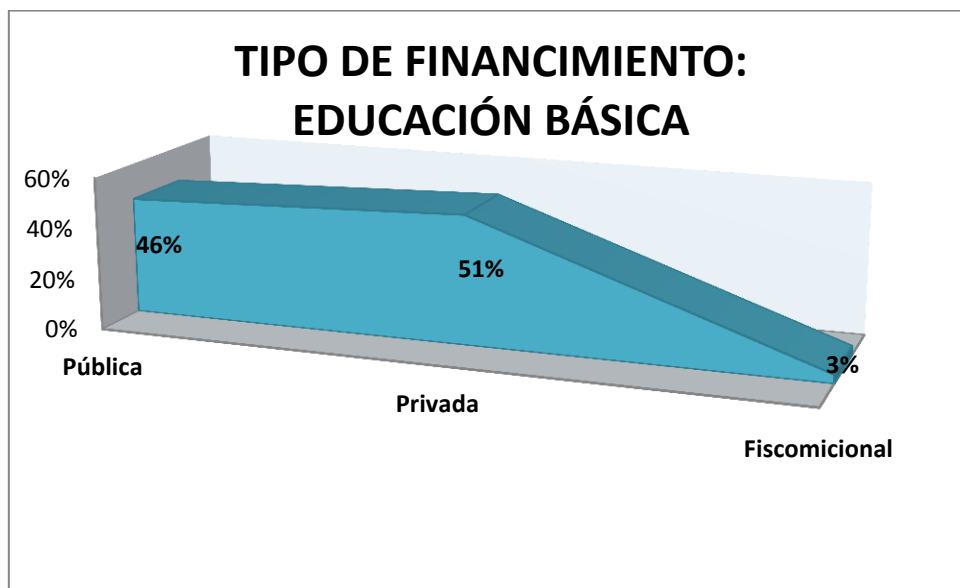
**Interpretación:**

El 56% de la población encuestada, indica que reside en el sector norte de Quito, el 26% reside en el sector sur de Quito, el 10% en el sector centro de Quito, y el 9% en el sector de los Valles.

**5. Tipo de Educación básica recibida****Tabla 26.** Perfil de la población encuestada – Tipo de financiamiento educación básica

<b>TIPO DE FINANCIAMIENTO: EDUCACIÓN BÁSICA</b>	
Pública	46%
Privada	51%
Fisco-misional	3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor

**Figura6.** Perfil de la población encuestada – Tipo de financiamiento educación básica

Elaborado por: El autor

### Interpretación:

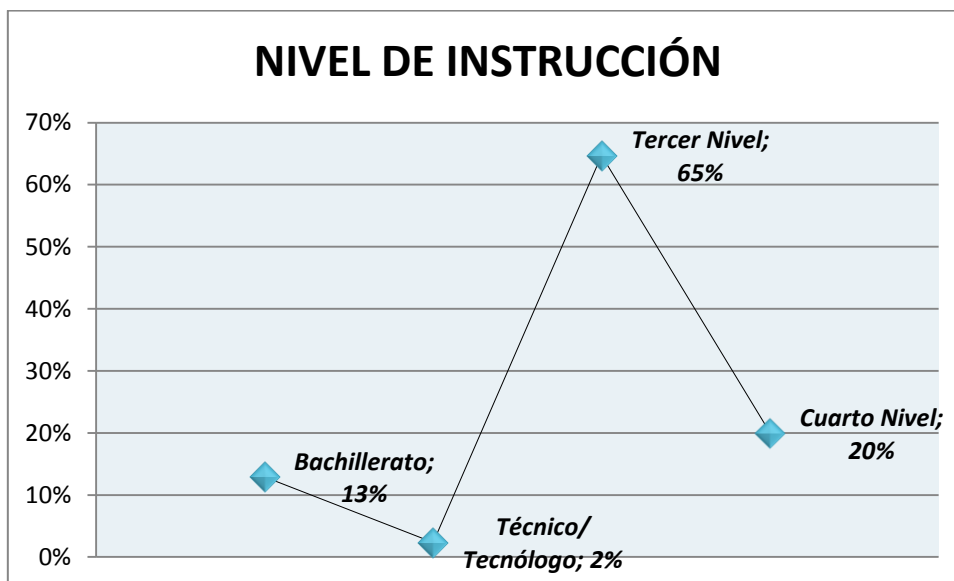
El 51 % de los encuestados, recibieron educación básica en establecimientos privados, el 46% indica que sus estudios de nivel básico fueron en establecimientos públicos y el 3% en establecimientos fisco misionales.

### 6. Nivel de Instrucción

**Tabla 27.** Perfil de la población encuestada – Nivel de instrucción

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	
Bachillerato	13%
Técnico/ Tecnólogo	2%
Tercer Nivel	65%
Cuarto Nivel	20%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor

**Figura7.** Perfil de la población encuestada – Nivel de instrucción

Elaborado por: El autor

### Interpretación:

En cuanto al nivel de instrucción alcanzado, el 65% de la población encuestada indica que logró Tercer nivel, el 20% Cuarto nivel, el 2% tiene nivel técnico o tecnológico y el 13% ha culminado el bachillerato.

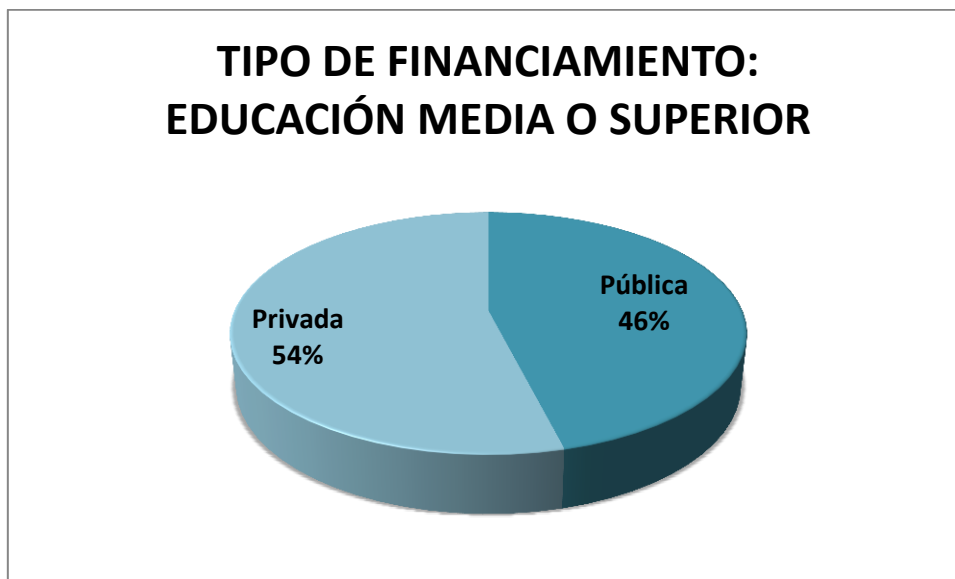
### 7. Tipo de educación media/ superior recibida

**Tabla 28.** Perfil de la población encuestada – Tipo de financiamiento educación media o superior

<b>TIPO DE FINANCIAMIENTO: EDUCACIÓN MEDIA O SUPERIOR</b>	
Pública	46%
Privada	54%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor

**Figura8.** Perfil de la población encuestada – Tipo de financiamiento educación media o superior



**Elaborado por:** El autor

**Interpretación:**

El tipo de financiamiento que indica la población encuestada en cuanto a la educación media o superior cursada, el 54% realizó sus estudios en establecimientos Privados y el 46% en establecimientos Públicos.

**8. Tipo de empresa donde trabaja**

**Tabla 29.** Perfil de la población encuestada – Sector donde trabaja

SECTOR DONDE TRABAJA	
Pública	63%
Privada	37%
Mixta	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** El autor

**Figura9.** Perfil de la población encuestada – Sector donde trabaja

Elaborado por: El autor

**Interpretación:**

En relación al sector donde labora, los encuestados indicaron que 63% labora en instituciones públicas y el 37% en empresas privadas.

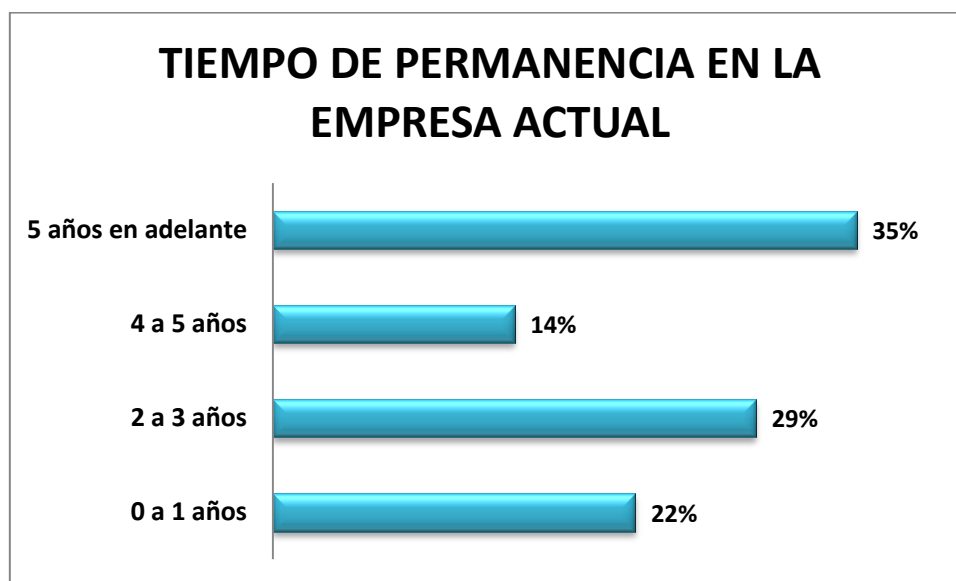
La figura de empresas mixtas no obtuvo ningún registro.

**9. Tiempo en la empresa actual****Tabla 30.** Perfil de la Población encuestada - Tiempo de permanencia en la empresa actual

<b>TIEMPO DE PERMANENCIA EN LA EMPRESA ACTUAL</b>	
0 a 1 años	22%
2 a 3 años	29%
4 a 5 años	14%
5 años en adelante	35%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor



**Figura10.** Perfil de la población encuestada – Tiempo de permanencia en la empresa actual

Elaborado por: El autor

### Interpretación:

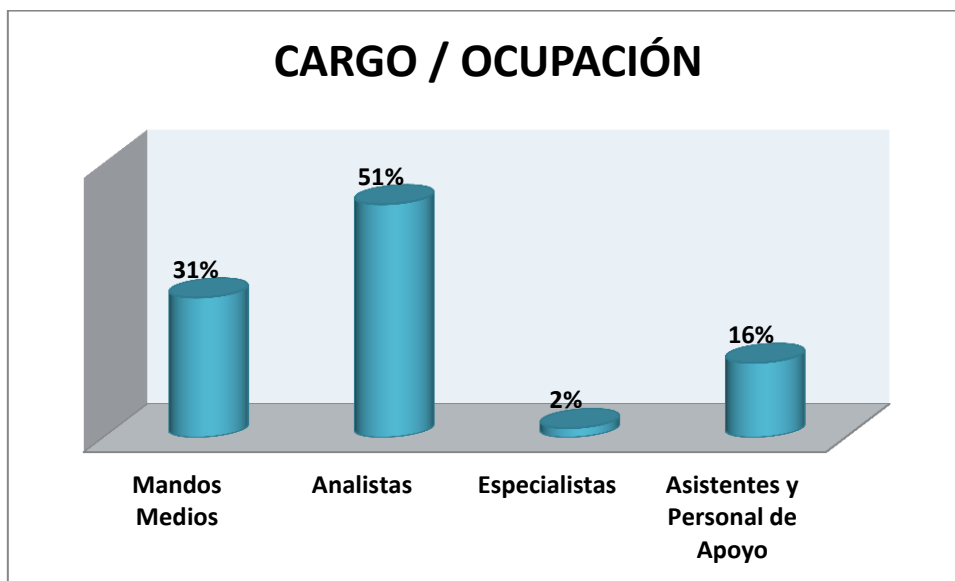
El 35% de los encuestados, señala que su tiempo de permanencia en la empresa actual supera los 5 años, el 29% indica que permanece en la empresa actual de 2 a 3 años, el 22% son relativamente nuevos en las instituciones o empresas ya que su tiempo de trabajo en las mismas fluctúa en un rango de 0 a 1 años, mientras que el 14% indican que su tiempo de permanencia en la institución o empresa actual es de 4 a 5 años.

### 10. Cargo/Ocupación

**Tabla 31.** Perfil de la población encuestada – Cargo / Ocupación

<b>CARGO / OCUPACIÓN</b>	
Mandos Medios	31%
Analistas	51%
Especialistas	2%
Asistentes y Personal de Apoyo	16%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor

**Figura11:** Perfil de la población encuestada - Cargo/Ocupación

Elaborado por: El autor

### Interpretación:

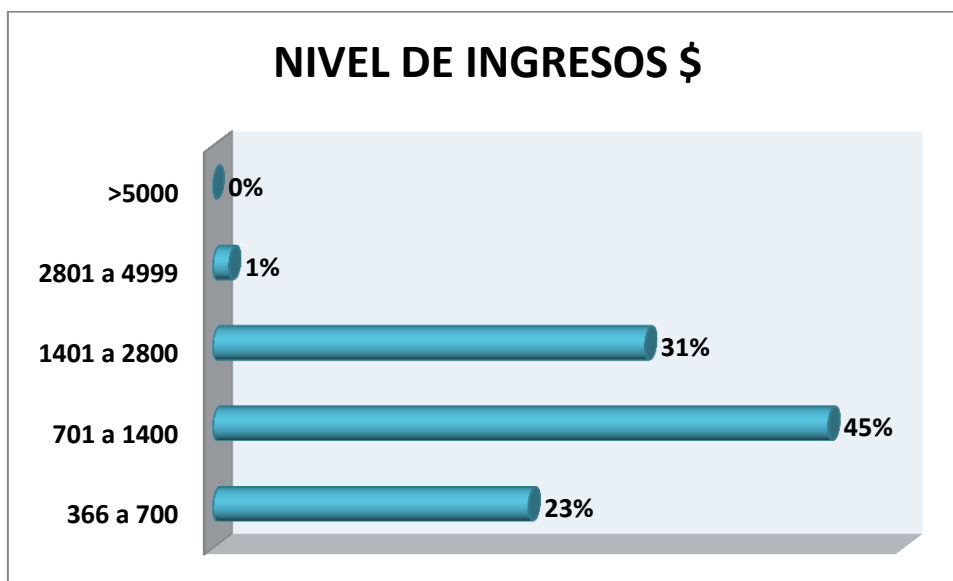
Para realizar un análisis más certero y relevante, los datos fueron ordenados y homologados en función de los hallazgos, de esta manera se puede determinar que los cargos u ocupaciones que los encuestados señalaron son: 51% indican ocupar cargos de nivel analistas, el 31% pertenecen a mandos medios, el 16% señala realizar actividades de asistencia y de apoyo, el 2% indica ocupar cargos de especialistas.

## 11. Nivel de Ingresos

**Tabla 32.** Perfil de la población encuestada – Nivel de Ingresos

NIVEL DE INGRESOS	
366 a 700 USD.	23%
701 a 1400 USD.	45%
1401 a 2800 USD.	31%
2801 a 4999 USD.	1%
>5000 USD.	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor

**Figura12.** Perfil de la población encuestada - Nivel de Ingresos

Elaborado por: El autor

### Interpretación:

Los niveles de ingresos señalados por los encuestados varían, el 45% indican recibir remuneraciones equivalente al rango de 701 a 1400 USD., el 31% señalan percibir remuneraciones entre 1401 a 2800 USD., el 23% indica que recibe remuneraciones en el rango de 366 a 700USD., mientras que apenas el 1% indica percibir salarios entre 28001 a 4999 USD.

## 4. Experiencia en cursos de capacitación:

### 12. Número de capacitaciones recibidas en los últimos 12 meses

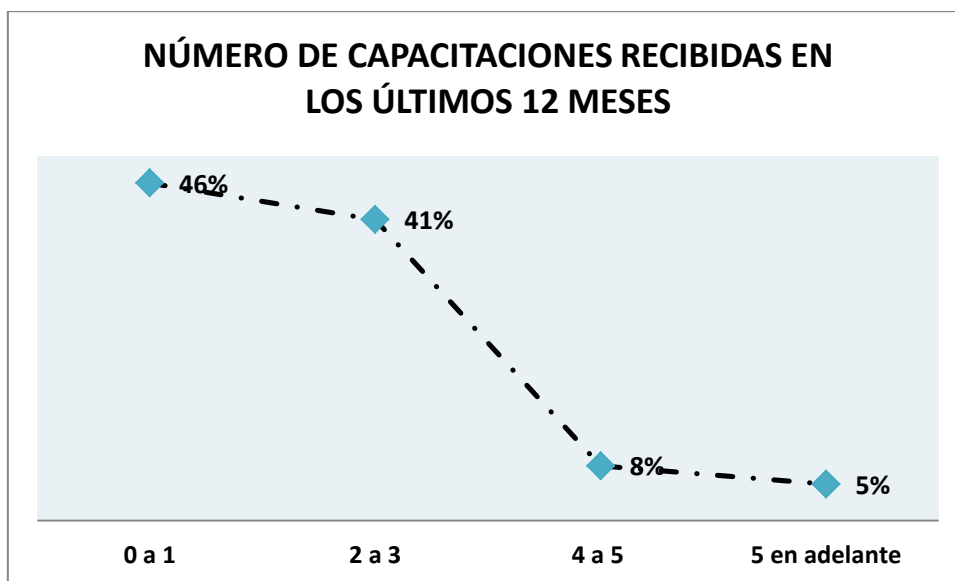
**Tabla 33.** Experiencia en cursos de capacitación - Número de capacitaciones recibidas en los últimos 12 meses

NÚMERO DE CAPACITACIONES RECIBIDAS EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES	
0 a 1	46%
2 a 3	41%
4 a 5	8%
5 en adelante	5%

<b>Total</b>	<b>100%</b>
--------------	-------------

Elaborado por: El autor

**Figura13.** Experiencia en cursos de capacitación - Número de capacitaciones recibidas en los últimos 12 meses



Elaborado por: El autor

### Interpretación:

El 46% de los encuestados señala que ha recibido de 0 a 1 capacitación en los últimos 12 meses, el 41% ha recibido de 2 a 3 capacitaciones, el 8% recibió de 4 a 5 capacitaciones y el 5%, 5 capacitaciones en adelante.

### 13. Número de horas de capacitación recibidas

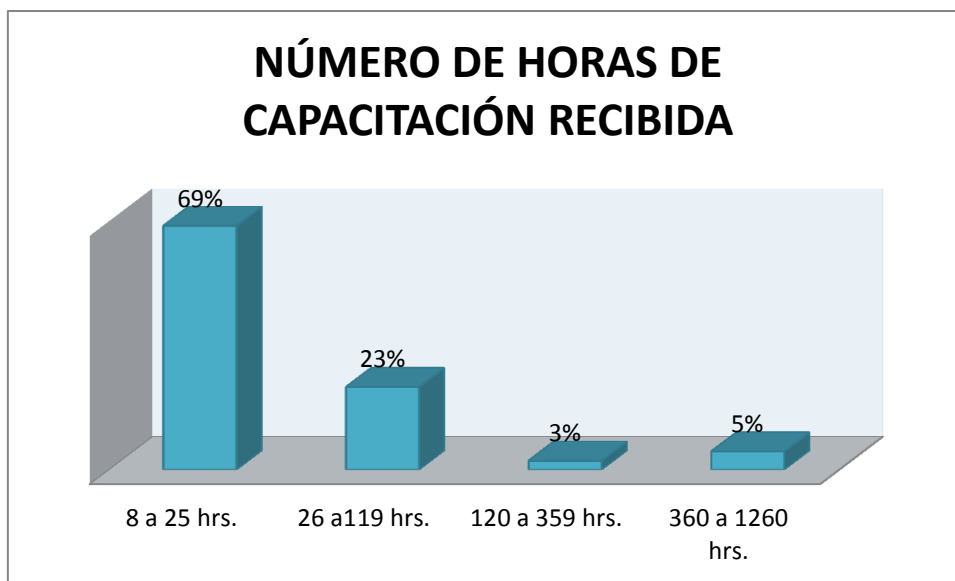
**Tabla 34.** Experiencia en cursos de capacitación – Número de horas de capacitación recibidas

<b>NÚMERO DE HORAS DE CAPACITACIÓN RECIBIDA</b>	
8 a 25 hrs.	69%
26 a 119 hrs.	23%
120 a 359 hrs.	3%

360 a 1260 hrs.	5%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** El autor

**Tabla 35.** Experiencia en cursos de capacitación – Número de horas de capacitación recibidas



**Elaborado por:** El autor

### **Interpretación:**

El 69% de los encuestados indica que el número de horas de capacitación que recibieron fluctúa entre 8 y 25 hrs., el 23% indica que recibió de 26 a 119hrs., el 5% señala haber recibido de 360 a 1260hrs. de capacitación, y el 3% indica de 120 a 359 hrs. de capacitación.

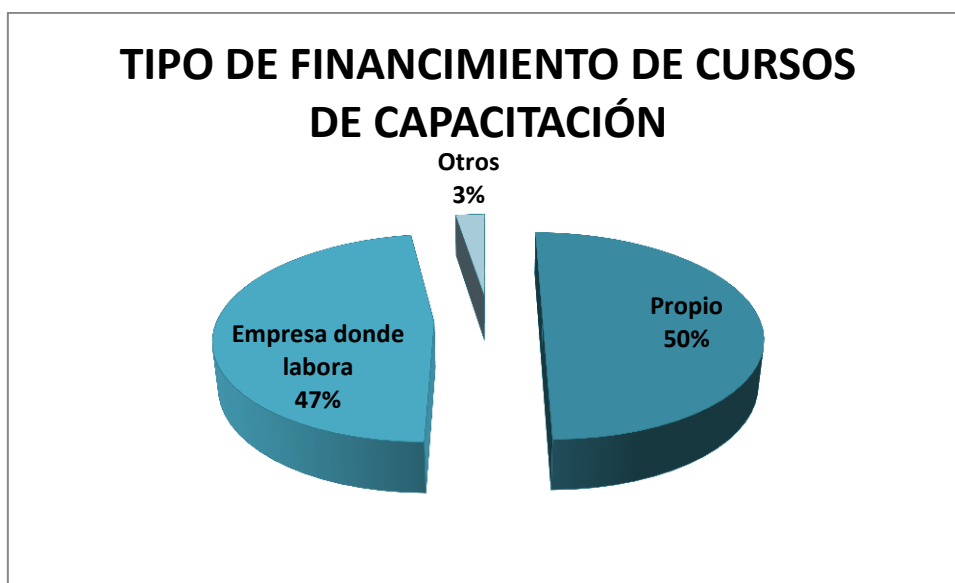
## **14. Tipo de financiamiento**

**Tabla 36.** Experiencia en cursos de capacitación - Tipo de financiamiento de cursos de capacitación

<b>TIPO DE FINANCIAMIENTO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN</b>	
Propio	50%
Empresa donde labora	47%
Otros	3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor

**Figura14.** Experiencia en cursos de capacitación - Tipo de financiamiento de cursos de capacitación



Elaborado por: El autor

**Interpretación:**

En cuanto al tipo de financiamiento utilizado para participar en cursos de capacitación, el 50% de los encuestados señala que utilizaron fondos propios, el 47% indica que la empresa donde laboran financio las capacitaciones recibidas y el 3% mencionan otros tipos de financiamiento.

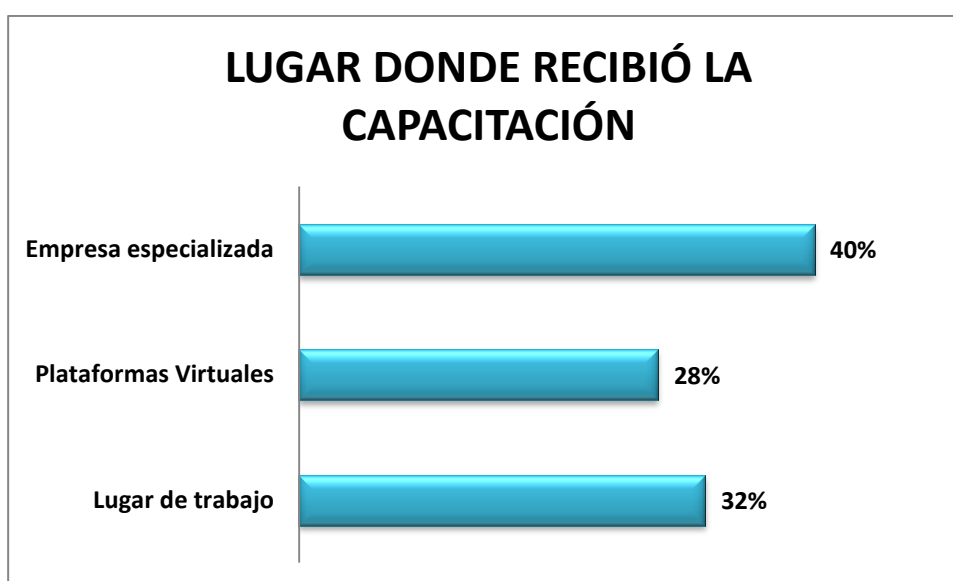
## 15. Lugar donde recibió la capacitación

**Tabla 37.** Experiencia en cursos de capacitación – Lugar donde recibió la capacitación

<b>LUGAR DONDE RECIBIÓ LA CAPACITACIÓN</b>	
Lugar de trabajo	32%
Plataformas Virtuales	28%
Empresa especializada	40%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor

**Figura15.** Experiencia en cursos de capacitación – Lugar donde recibió la capacitación



Elaborado por: El autor

### Interpretación:

El 40% de los encuestados indica que recibió cursos de capacitación en empresas especializadas en el tema, el 32% señala que ha recibido capacitaciones en su lugar de trabajo y el 28% de los encuestados indica que recibió capacitaciones virtuales.

## 16. Temática abordada

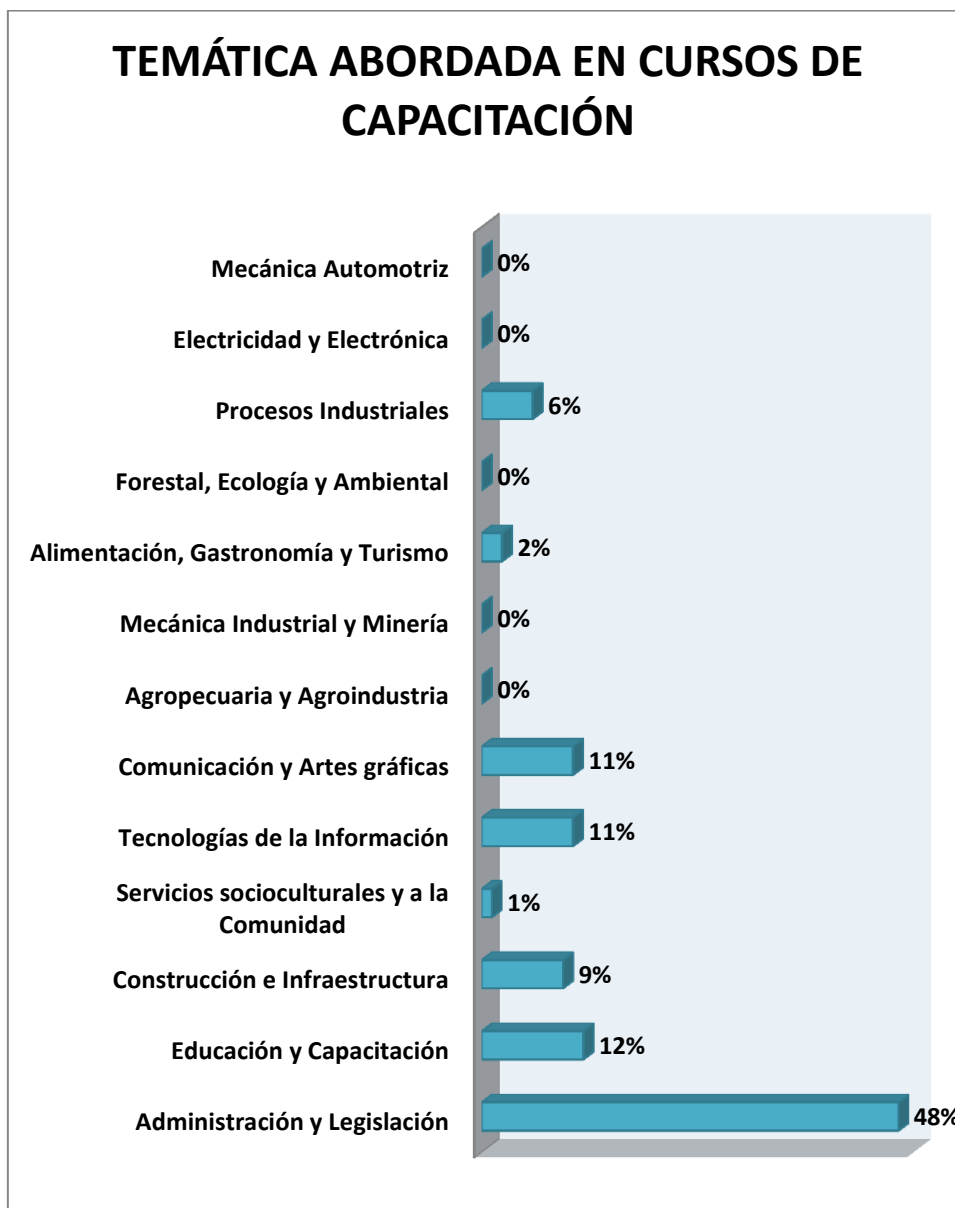
**Tabla 38.** Experiencia en cursos de capacitación – Temática abordada

<b>TEMÁTICA ABORDADA EN CURSOS DE CAPACITACIÓN</b>	
Administración y Legislación	48%
Educación y Capacitación	12%
Construcción e Infraestructura	9%
Servicios socioculturales y a la Comunidad	1%
Tecnologías de la Información	11%
Comunicación y Artes gráficas	11%
Agropecuaria y Agroindustria	0%
Mecánica Industrial y Minería	0%
Alimentación, Gastronomía y Turismo	2%
Forestal, Ecología y Ambiental	0%
Procesos Industriales	6%
Electricidad y Electrónica	0%
Mecánica Automotriz	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** El autor



**Figura16.** Experiencia en cursos de capacitación – Temática abordada



Elaborado por: El autor

### Interpretación:

En relación a la temática abordada se utilizó la clasificación que se deriva del estudio Análisis de la Competencia, CEC IAEN – 2015, a fin de homologar la diversidad de temas existente, esta clasificación coincide con la que SETEC maneja actualmente. El 48% de los encuestados refiere a temáticas del área de Administración y Legislación, el 12% señala que la temática que abordó fue de Educación y Capacitación, el 11% indica que la temática que recibió en capacitación fue de Tecnologías de la Información y Comunicación y Artes

gráficas respectivamente, el 9% indica haber recibido capacitaciones que abordan temas de Construcción e Infraestructura, el 6% procesos industriales, el 2% Alimentación, Gastronomía y Turismo y el 1%, Servicios Socioculturales y a la Comunidad. Temáticas como Agropecuaria y Agroindustria, Mecánica Industrial y Minería, Alimentación, Gastronomía y Turismo, Forestal, Ecología y Ambiental, Electricidad y Electrónica y Mecánica Automotriz no fueron seleccionados.

### 17. Tipo de certificado recibido

**Tabla 39.** Experiencia en cursos de capacitación – Tipo de certificado recibido culminada la capacitación

<b>TIPO DE CERTIFICADO RECIBIDO CULMINADA LA CAPACITACIÓN</b>	
Asistencia	63%
Aprobación	15%
Participación	22%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor

**Figura17.** Experiencia en cursos de capacitación – Tipo de certificado recibido culminada la capacitación



Elaborado por: El autor

### Interpretación:

Los tipos de certificados emitidos una vez finalizada la capacitación son 3, participación, aprobación y asistencia. El 63% de los encuestados recibió certificados de asistencia, el 22% de los encuestados recibió certificados de participación y el 15% señalaron haber recibido certificados de aprobación.

### 5. Preferencias en cuanto a cursos de capacitación

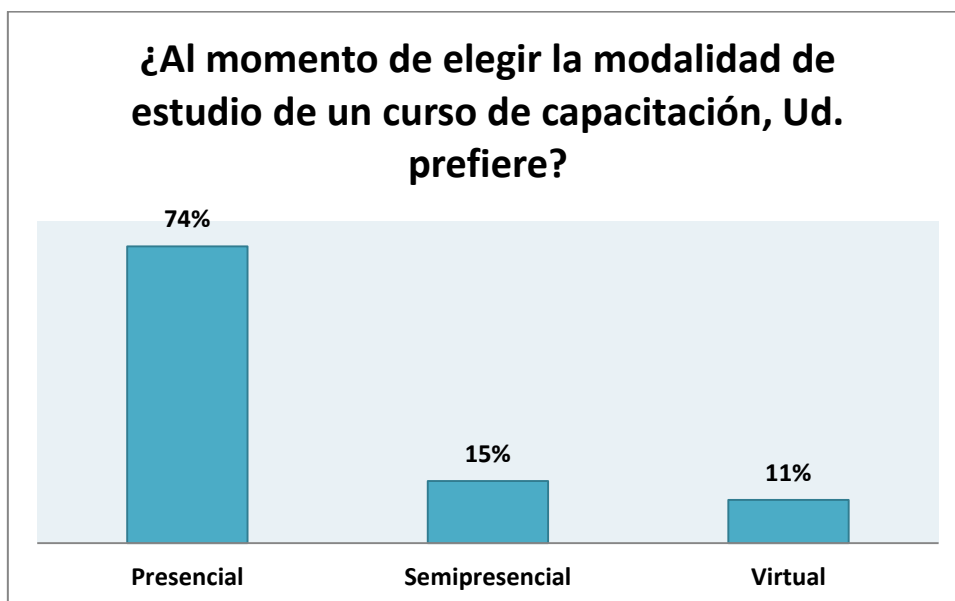
18. ¿Al momento de elegir la modalidad de estudio de un curso de capacitación, Ud. prefiere?

**Tabla 40.** Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Modalidad de Estudio

¿Al momento de elegir la modalidad de estudio de un curso de capacitación, Ud. prefiere?	
Presencial	74%
Semi presencial	15%
Virtual	11%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor

**Figura18.** Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Modalidad de Estudio



Elaborado por: El autor

### Interpretación:

El 74% de los encuestados indica que la modalidad de estudio que preferiría al momento de recibir capacitación es presencial, el 15% señala que preferiría una modalidad de estudio semi-presencial, mientras que el 11% refiere a la modalidad virtual como su preferencia.

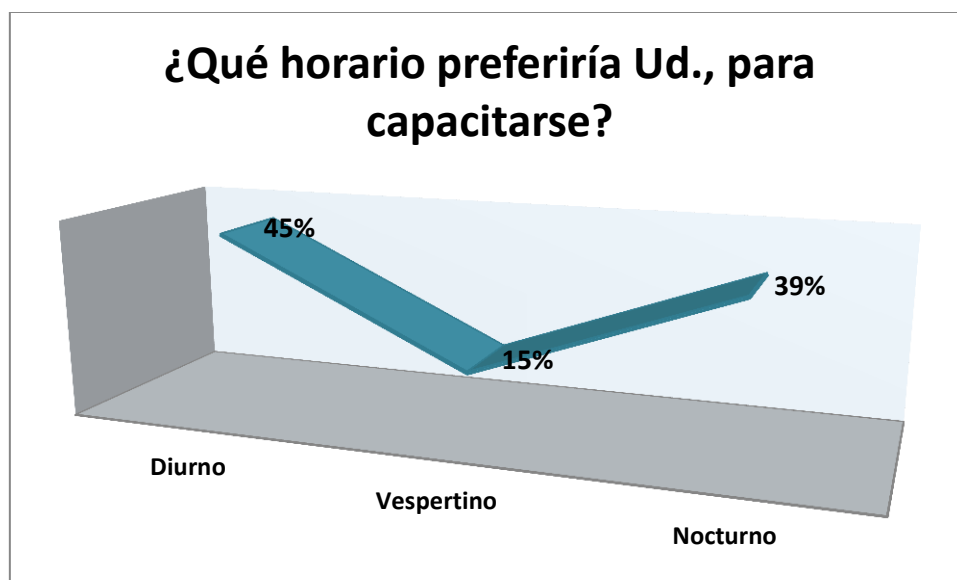
### 19. ¿Qué horario preferiría Ud., para capacitarse?

**Tabla 41.** Preferencias en cuanto a cursos de capacitación - Horario

¿Qué horario preferiría Ud., para capacitarse?	
Diurno	45%
Vespertino	15%
Nocturno	39%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor

**Figura19.** Preferencias en cuanto a cursos de capacitación - Horario



Elaborado por: El autor

### Interpretación:

Los horarios que la población encuestada, señala que son de su preferencia son: Diurno con el 45%, Nocturno con el 39% y Vespertino con el 15% de aceptación.

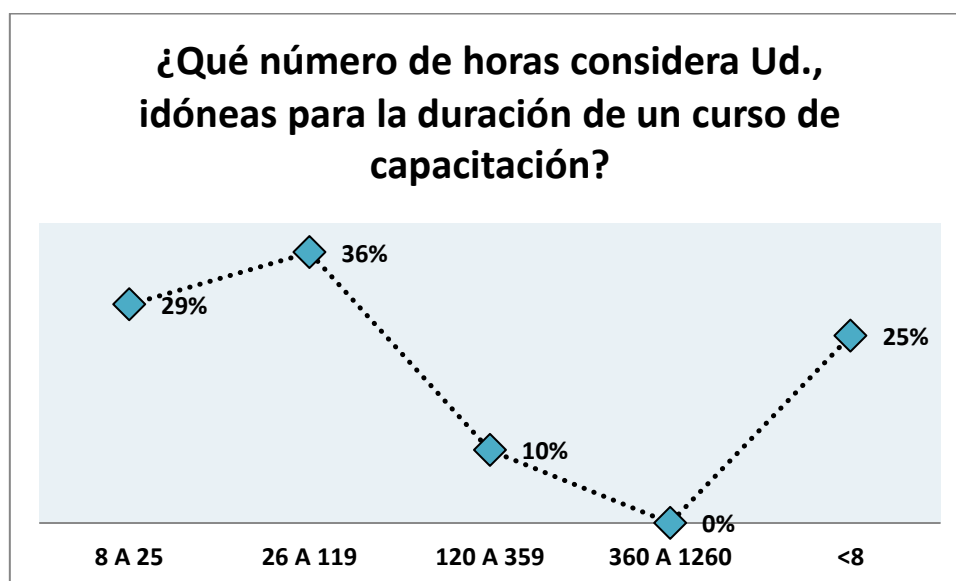
### 20. ¿Qué número de horas considera Ud., idóneas para la duración de un curso de capacitación?

**Tabla 42.** Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Número de horas

¿Qué número de horas considera Ud., idóneas para la duración de un curso de capacitación?	
8 A 25	29%
26 A 119	36%
120 A 359	10%
360 A 1260	0%
>8	25%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor

**Figura20.** Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Número de horas



Elaborado por: El autor

### Interpretación:

El 36% de los encuestados señala que el número de horas consideradas idóneas para una capacitación son de 26 a 119hrs., el 29% indica que preferiría capacitaciones de 8 a 25 hrs., el 25% de los encuestados refiere a que las capacitaciones debería tener menos de 8 horas y el 10% preferiría capacitaciones de 120 a 359 horas.

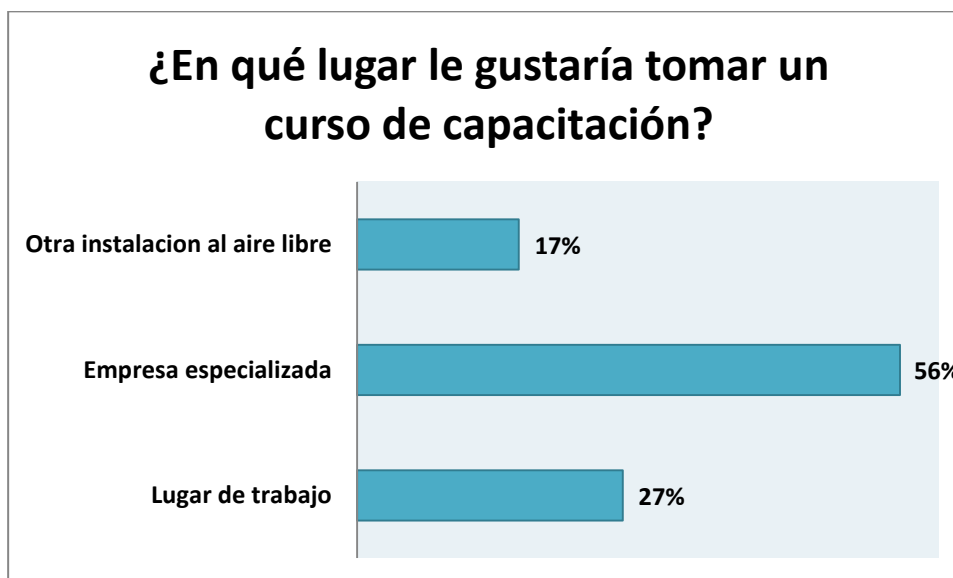
### 21. ¿En qué lugar le gustaría tomar un curso de capacitación?

**Tabla 43.** Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Lugar para tomar cursos

<b>¿En qué lugar le gustaría tomar un curso de capacitación?</b>	
Lugar de trabajo	27%
Empresa especializada	56%
Otra instalación al aire libre	17%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor

**Figura21.** Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Lugar para tomar cursos



Elaborado por: El autor

**Interpretación:**

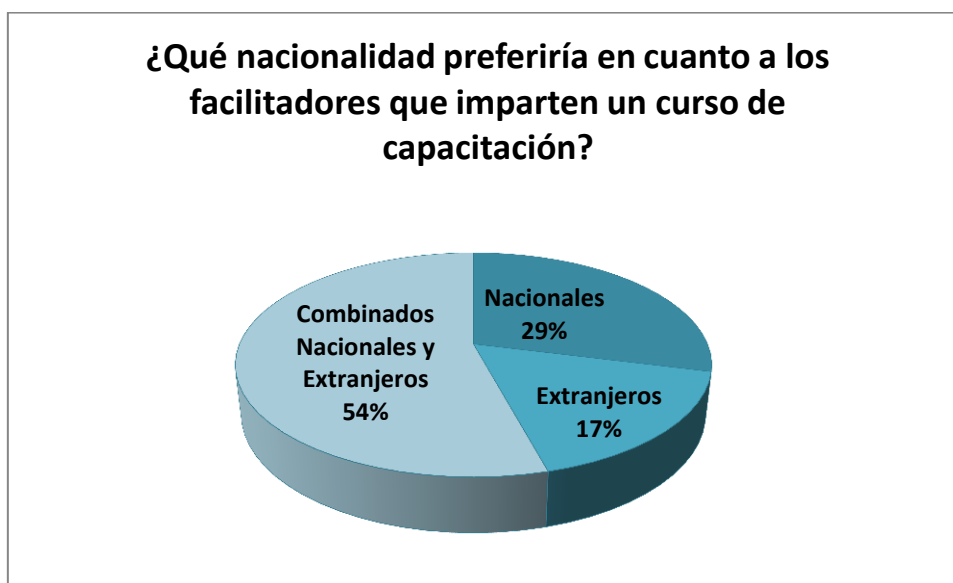
En cuanto a preferencias, respecto al lugar donde el encuestado le gustaría tomar cursos de capacitación, el 56% de la población indica que en las instalaciones de una empresa especializada en el tema, el 27% preferiría recibir capacitaciones en su lugar de trabajo, y el 17% le gustaría que las capacitaciones se impartan en otras instalaciones al aire libre.

**22. ¿Qué nacionalidad preferiría en cuanto a los facilitadores que imparten un curso de capacitación?**

**Tabla 44.** Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Nacionalidad de los facilitadores

<b>¿Qué nacionalidad preferiría en cuanto a los facilitadores que imparten un curso de capacitación?</b>	
Nacionales	29%
Extranjeros	17%
Combinados Nacionales y Extranjeros	54%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** El autor

**Figura22.** Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Nacionalidad de los facilitadores

Elaborado por: El autor

**Interpretación:**

El 54% de los encuestados preferirían que los facilitadores de los cursos de capacitación sean una combinación de profesionales nacionales y extranjeros, el 29% indica que le gustaría que los capacitadores sean nacionales y el 17% señala que preferiría facilitadores extranjeros para que impartan cursos de capacitación.

**23. En cuanto al nivel de instrucción, Ud. preferiría que los facilitadores que imparten cursos de capacitación posean:**

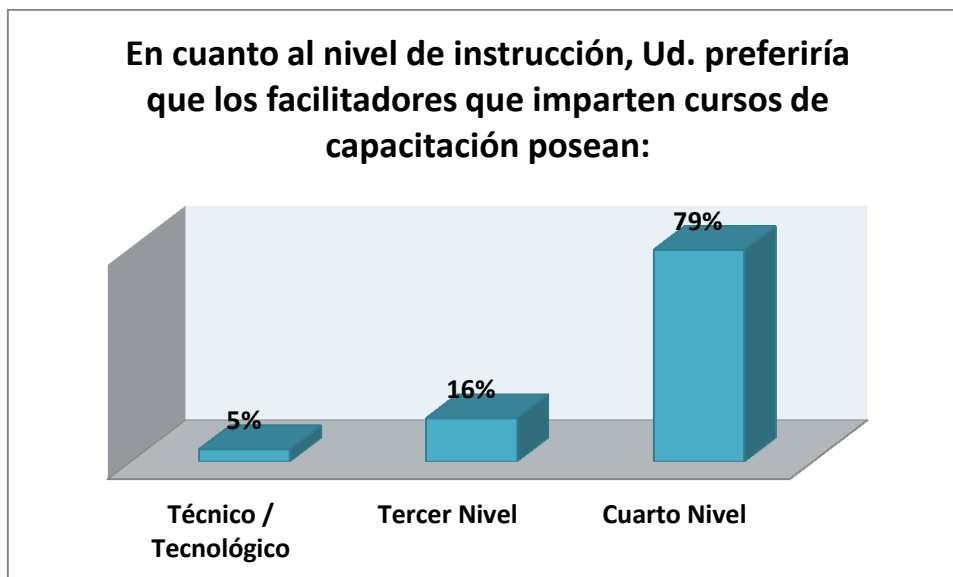
**Tabla 45.** Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Nivel de instrucción de los facilitadores

<b>En cuanto al nivel de instrucción, Ud. preferiría que los facilitadores que imparten cursos de capacitación posean:</b>	
Técnico / Tecnológico	5%
Tercer Nivel	16%
Cuarto Nivel	79%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor



**Figura23.** Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Nivel de instrucción de los facilitadores



Elaborado por: El autor

### Interpretación:

En cuanto al nivel de instrucción de los facilitadores, los encuestados indican que les gustaría que tengan cuarto nivel con un 79%, tercer nivel con el 16% y el 5% señala que preferiría facilitadores de nivel técnico/tecnológico.

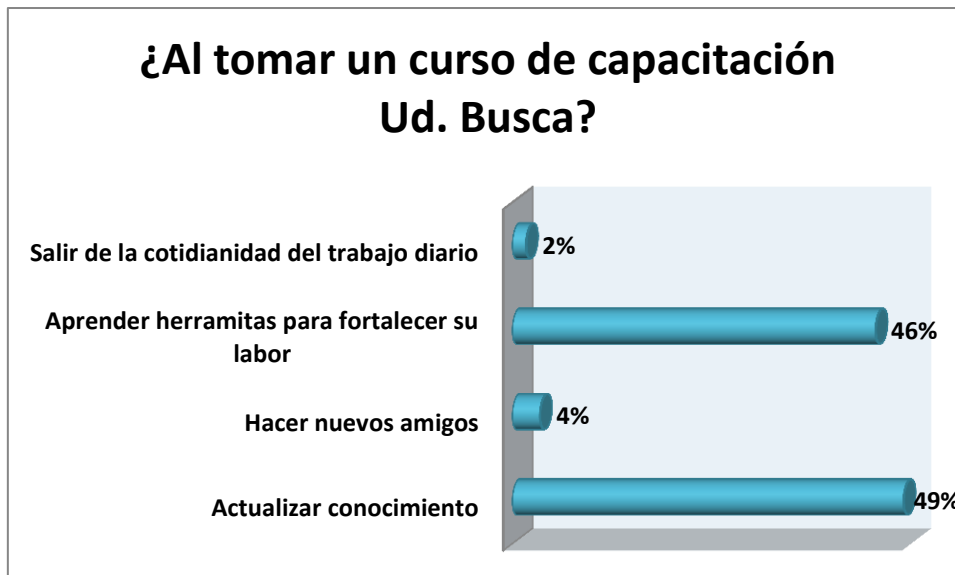
### 24. ¿Al tomar un curso de capacitación Ud. Busca?

**Tabla 46.** Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Motivación para participar en un curso de capacitación

<b>¿Al tomar un curso de capacitación Ud. Busca?</b>	
Actualizar conocimiento	49%
Hacer nuevos amigos	4%
Aprender herramientas para fortalecer su labor	46%
Salir de la cotidianidad del trabajo diario	2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor

**Figura24.** Preferencias en cuanto a cursos de capacitación – Motivación para participar en un curso de capacitación



Elaborado por: El autor

### Interpretación:

Al indagar respecto a que es lo que motivaría al encuestado a participar en un curso de capacitación, el 49% indico que lo que busca es actualizar sus conocimientos, el 46% aprender herramientas para fortalecer su labor, el 4% busca hacer nuevos amigos y el 2% salir de la cotidianidad del trabajo.

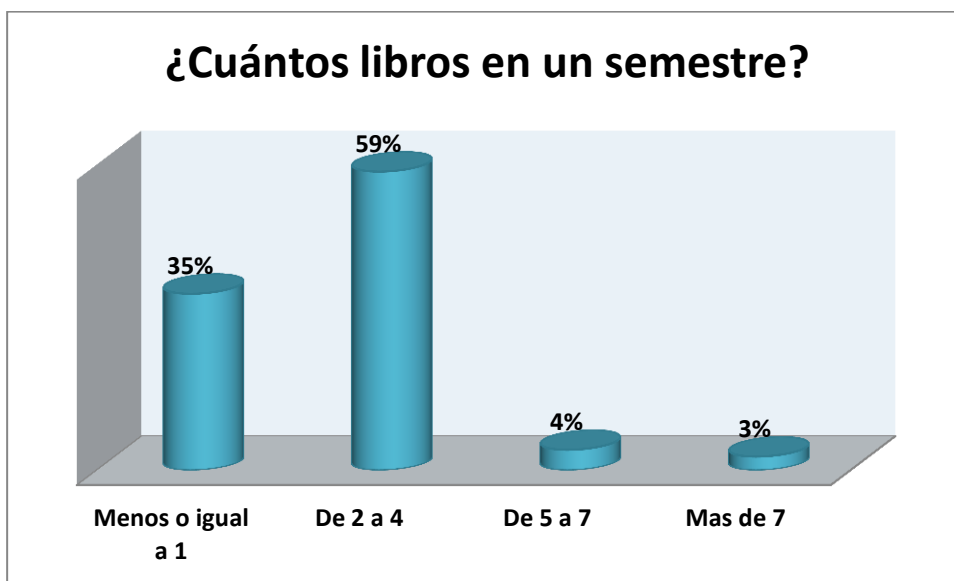
## 6. Preferencias personales:

### 25. ¿Cuántos libros en un semestre?

**Tabla 47.** Preferencias personales – Hábitos de Lectura

¿Cuántos libros en un semestre?	
Menos de 1	35%
De 2 a 4	59%
De 5 a 7	4%
Más de 7	3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor

**Figura25.** Preferencias personales – Hábitos de Lectura

**Elaborado por:** El autor

**Interpretación:**

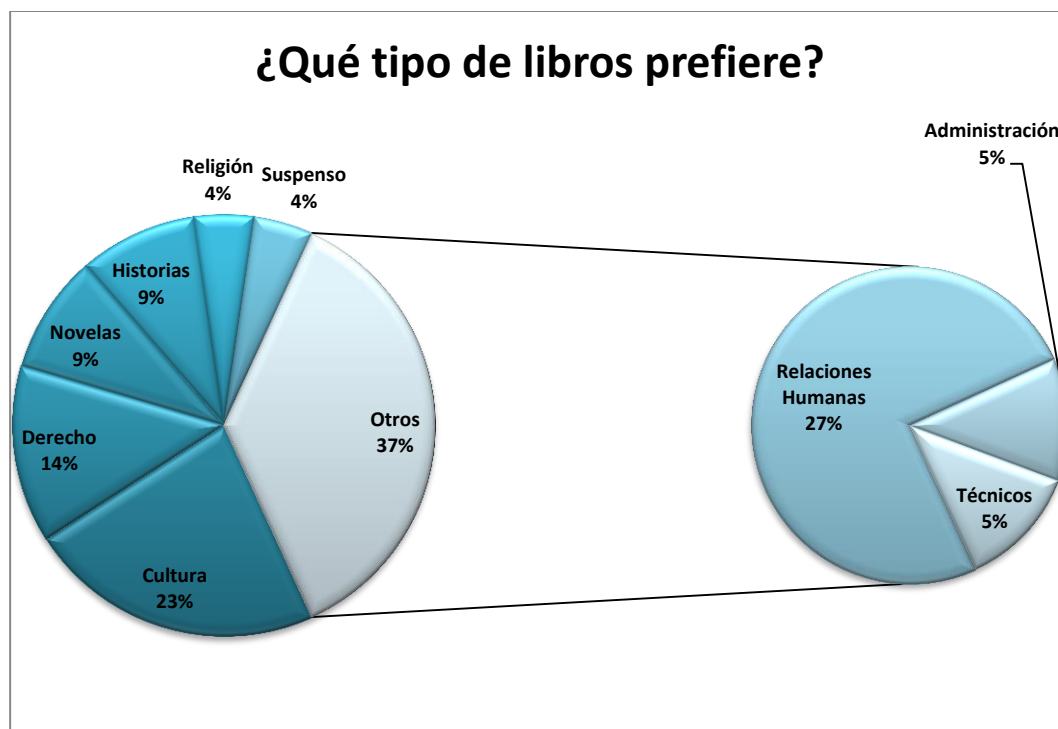
Las preferencias personales que se indagaron se refieren a hábitos de lectura e intereses en cuanto a actividades. El 59% de los encuestados indica que lee de 2 a 4 libros semestralmente, el 35% señala que lee igual o menos que un libro, mientras que aquellos que leen de 5 a 7 libros semestralmente representan el 4% y más de 7 libros el 3% de los encuestados.

**26. ¿Qué tipo de libros prefiere?**

**Tabla 48.** Preferencias personales – Tipos de libro

¿Qué tipo de libros prefiere?	
Cultura	23%
Derecho	14%
Novelas	9%
Historias	9%
Religión	5%
Suspenso	5%
Relaciones Humanas	27%
Administración	5%
Técnicos	5%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor

**Figura26.** Preferencias personales – Tipos de libro

Elaborado por: El autor

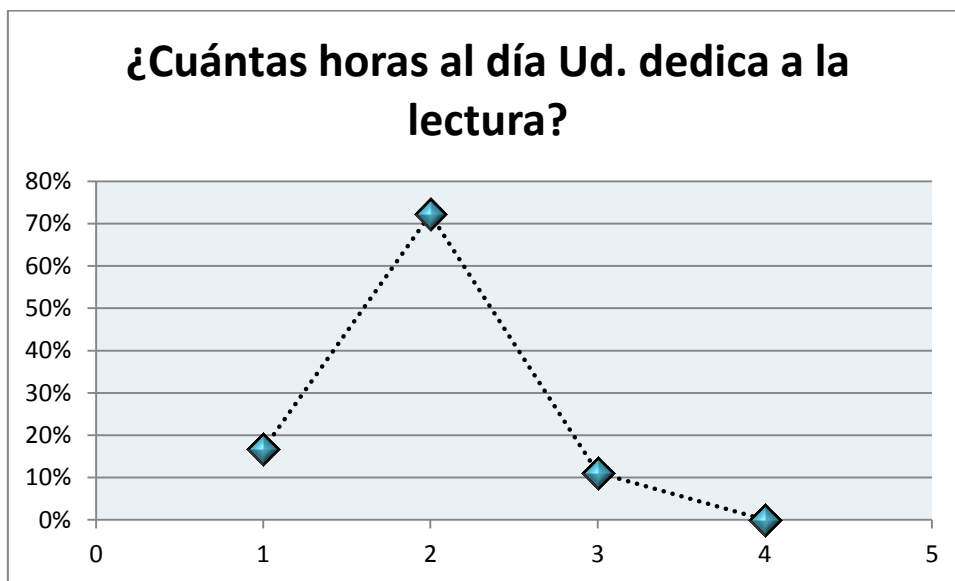
**Interpretación:**

El 27% de los encuestados, indica que prefiere leer libros respecto a las relaciones humanas, el 23% gusta de libros que hacen referencia a la cultura, el 14% prefiere libros de derecho, el 9% de los encuestados señala que gustan de libros de novelas e historia, respectivamente, mientras que los demás encuestados indican que los libros de Religión, Suspenso, Administración, Técnicos son de su preferencia con el 5% por cada uno de estos géneros o tipos de contenido.

**27. ¿Cuántas horas al día Ud. dedica a la lectura?****Tabla 49.** Preferencias personales - Horas diarias dedicadas a la lectura

<b>¿Cuántas horas al día Ud. dedica a la lectura?</b>	
<1	17%
1 a 2	72%
3 a 4	11%
5 a 6	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** El autor

**Figura27.** Preferencias personales- Horas diarias dedicadas a la lectura

Elaborado por: El autor

### Interpretación:

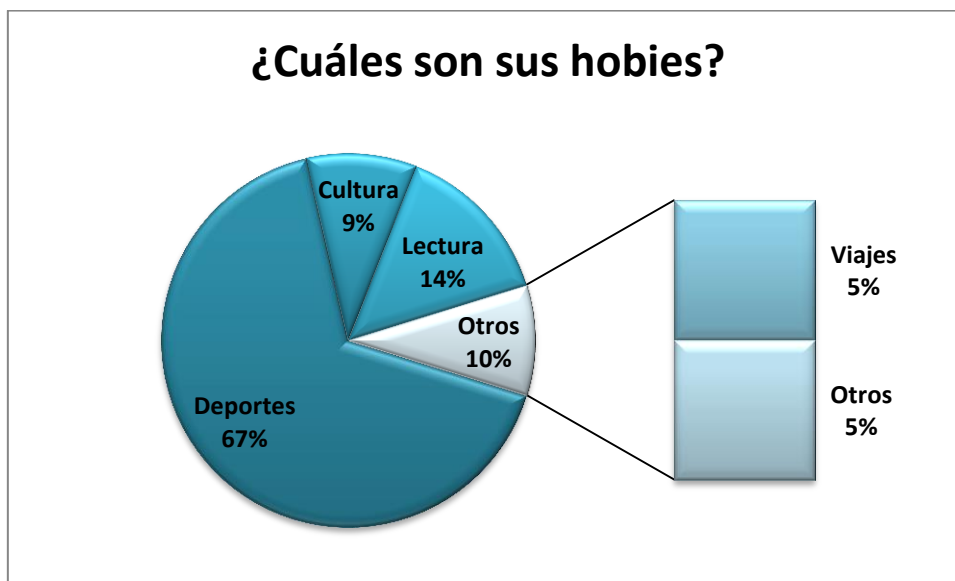
En cuanto al encuestados número de horas que los encuestados dedican a la lectura, el 72% indica que toma de 1 a 2 horas diarias para realizar esta actividad, el 17% dedica menos de 1 hora al día a la lectura, el 11% de 3 a 4 horas diarias.

### 28. ¿Cuáles son sus hobbies?

**Tabla 50.** Preferencias personales - Hobbies

¿Cuáles son sus hobbies?	
Deportes	67%
Cultura	10%
Lectura	14%
Viajes	5%
Otros	5%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor

**Figura28.** Preferencias personales - Hobbies

Elaborado por: El autor

### Interpretación:

Se indaga también respecto a los hobbies o actividades en su tiempo libre de preferencia de la población encuestada, donde se obtiene que el 67% de los encuestados gusta de actividades deportivas, el 14% de la lectura, el 10% Otros y Viajes y el 9% prefiere realizar actividades culturales.

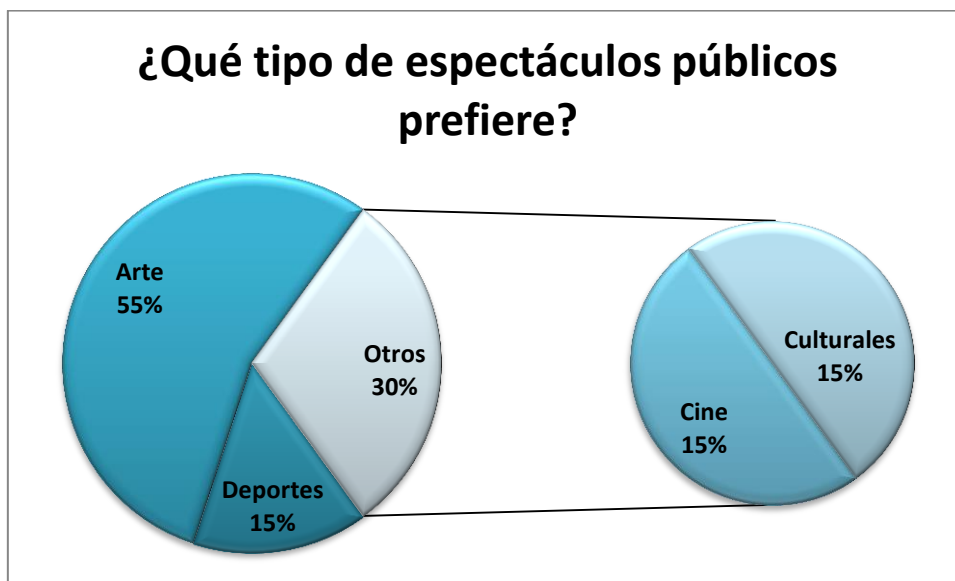
### 29. ¿Qué tipo de espectáculos públicos prefiere?

**Tabla 51.** Preferencias personales – Espectáculos públicos

<b>¿Qué tipo de espectáculos públicos prefiere?</b>	
Deportes	15%
Arte	55%
Cine	15%
Culturales	15%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: El autor

**Figura29.** Preferencias personales – Espectáculos públicos



Elaborado por: El autor

**Interpretación:**

Respecto a que prefieren los encuestados en relación a espectáculos públicos, el 55% señala que prefiere aquellos vinculados con arte, el 15% gusta de espectáculos relacionados con deportes, cultura y cine con el 15% cada uno.



## **CAPÍTULO 3. VALIDACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO**

### **3.1.RESUMEN DE OBSERVACIÓN**

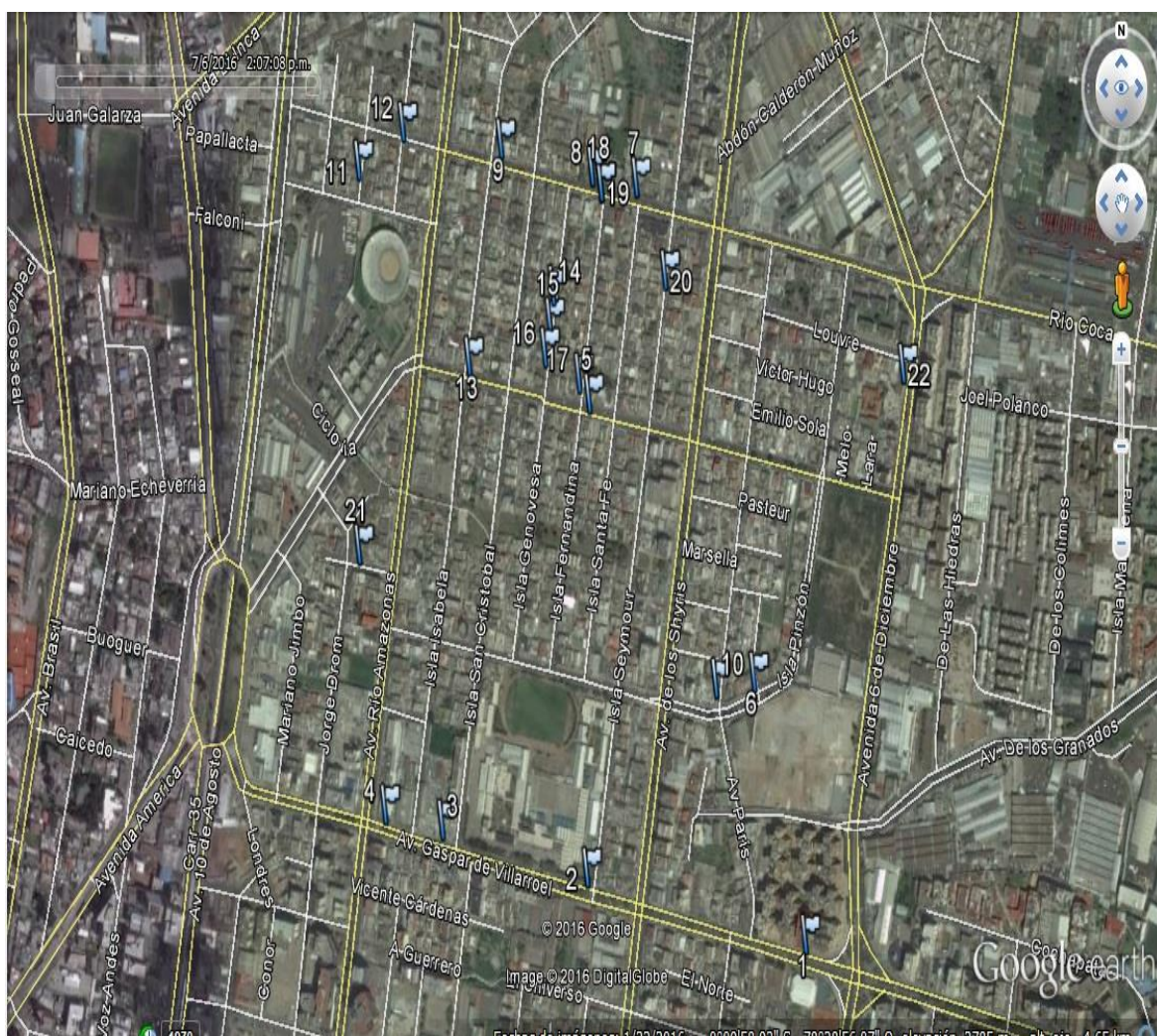
El mercado de las capacitaciones es amplio y competitivo, existen innumerables empresas inclusive personas naturales que ofrecen este tipo de servicios debido a las necesidades que se pueden presentar con la evolución de los trabajos y labores que se practican. Por este motivo se realizó una delimitación del sector de estudio al barrio Ñaquito, donde con el uso del GPS se realizó la georeferenciación que permite identificar aquellas empresas e instituciones que en el sector se ubican y realizan esta actividad.

En base a el mapa del Distrito Metropolitano de Quito, se procede a seccionar cada área a fin de recorrerla de manera ordenada y evidenciar cada local y empresa en funcionamiento, entre las Avenidas: Rio Coca al Norte, Gaspar de Villarroel al Sur, y Avenida 6 de Diciembre al Este y Avenida 10 de agosto al Oeste.

Una vez descargada la información registrada en el GPS, se realiza la clasificación de los locales encontrados de acuerdo al CIU 4.0 (Clasificación Nacional de Actividades Económicas), para indicar la actividad económica de cada uno.

El mapa que se obtiene es el siguiente:

**Figura30.** Geo-refrenciación del Barrio Ñaquito



**Fuente:** Google Earth

**Elaborado por:** El autor

Debido a que el sector es bastante comercial, se encamino la observación a lograr captar la percepción y preferencias de los transeúntes en cuanto a la capacitación ya que prácticamente estos conforman parte de importantes empresas privadas e instituciones públicas establecidas en el sector. Pudiendo identificar con las encuestas que la población femenina es predominante, el 55% de los entrevistados fueron mujeres, la mayor presencia en los lugares del sector, así también, se pudo observar que las edades que destacan fluctúan entre los 26 y 30 años, en menor escala aquellas que se ubican entre los 31 y 40 años, personas que están económicamente activas, y que en cuanto al nivel de instrucción el 65% tienen título de tercer nivel, las carreras técnicas no destacan puede ser porque el sector es más de oficinistas, no es un sector industrial. Sin embargo, si hacemos una relación entre las edades predominantes de

los encuestados y el nivel de instrucción podemos reconocer que existen aproximadamente un 13% de personas que de 26 años en adelante no han cursado estudios de tercer nivel, lo que dificulta que exista interés en la capacitación ya que han tenido la oportunidad o no han descubierto la importancia de avanzar en sus vidas laborales de la mano del aprendizaje formal o no formal. El tipo de financiamiento de la educación, nos da una idea clara que las personas que accedieron a continuar sus estudios lo han realizado en un 54% en instituciones educativas privadas. El sector donde laboran es importante, muchas veces las instituciones públicas divergen de las privadas por el grado de compromiso con la empresa o institución, con base en las oportunidades de capacitación que dan a sus empleados, el 63% de los encuestados son parte de instituciones públicas, lo que concuerda con la situación país actual que señala que el aparato burocrático es extenso. Sin embargo, apenas el 35% de los encuestados indicaron que tienen una permanencia en la empresa actual de 5 años en adelante, suponiéndose que son servidores públicos por la relevancia en la población encuestada no existiría una recomendada estabilidad laboral en ese sector, lo que afectaría la continuidad de los proyectos por la constante rotación de personal que impide que los empleados desarrollen todo su potencial, pues las personas ya capacitadas sea internamente en sus puestos de trabajo o por empresas especializadas se tienen que trasladar. El nivel de ingresos está relacionado con los cargos de las personas en las empresas, en este caso el 51% de los encuestados indican desempeñar funciones de analistas con un promedio de ingresos de 701 USD a 1400 USD, lo que tiene lógica de acuerdo a las escalas salariales que se manejan en el sector público, y lo que se podría también percibir es que los empleados tendrían capacidad económica para contratar servicios de capacitación de manera personal. Pero si observamos las respuestas en preguntas como cuantas capacitaciones recibió en los últimos 12 meses, se verifica que el 46% recibió 1 capacitación y el 41% de 2 a 3 capacitaciones, cuando lo óptimo sería acceder a estos servicios de manera continua para no olvidar aspectos técnicos, teóricos u operativos necesarios para desarrollar actividades en los puestos de trabajo. El número de horas de capacitación recibidas denota que basados en la experiencia con cursos de capacitación de los encuestados, el 69% ha tomado cursos de capacitación de corta duración entre 8hrs. A 25hrs., este tipo de cursos no garantiza el desarrollo de competencias o destrezas debido al escaso contenido que se podría abordar en este lapso de tiempo. El tipo de financiamiento que los encuestados ocuparon para acceder a cursos de capacitación existe un balance en cuanto el 50% de los encuestados indica que financio capacitaciones con sus propios medios mientras que el 47% indico que la empresa o institución donde labora financio las capacitaciones que

tomo, siendo relevante este dato por la relación que existe con el lugar donde tomaron las capacitaciones, el 40% indican que fueron en empresas especializadas, lo que quiere decir que las capacitaciones contratadas. A pesar de ello se identifica una distribución bastante equitativa entre las capacitaciones contratadas externamente, con la capacitaciones internas que se podrían ejecutar por los mismos empleados realizando un traspaso de conocimientos entre miembros de la empresa, tienen similar importancia para las empresas, ya que el 32% de los encuestados indicó haber recibido capacitaciones en su lugar de trabajo; y las capacitaciones dictadas en plataformas virtuales, ya que el 28% indica haber recibido capacitación por este medio, evidenciando que ya existe un claro interés por esta modalidad de estudio, posiblemente por las facilidades que brinda en especial a la optimización de recursos, pues el traslado a otros lugares diferentes al hogar o trabajo significa invertir mayores rubros y tiempo para estudiar. Las áreas de conocimiento con mayor asistencia en cursos de capacitación fueron Administración y Legislación con un 48%, esto se puede dar, debido a que la mayoría de personas encuestadas realizan trabajos administrativos, por otro lado, los certificados que recibieron en un 63% fueron de asistencia, lo que quiere decir, que el curso fue tipo conferencia o seminario, no tomaron pruebas de conocimientos para comprobar la asimilación de los conceptos o teorías impartidas, aquí también se puede evidenciar la significancia que tienen los cursos cortos.

Explorada la experiencia que tuvieron los encuestados en la participación en cursos de capacitación, se indaga respecto a cuáles son sus preferencias para satisfacer necesidades de capacitación acorde a lo que ellos esperan o consideran una mejor alternativa. La modalidad de estudio que el 74% de los encuestados elige, es la presencial; en horario diurno con el 45% de aceptación correspondiendo directamente con la preferencia en cuanto al lugar donde quieren asistir a una capacitación, pues el 56% indicó en la empresa especializada. El 36% de los encuestados, consideraron que un número aceptable de horas de capacitación serían de 26hrs. a 119hrs., por lo que la percepción que nos da este resultado, nuevamente es que cursos de 8hrs. a 25hrs. Con relativamente cortos para los objetivos personales de los participantes de cursos de capacitación. La preparación de los facilitadores de cursos de capacitación es primordial para los usuarios de este servicio, el 79% de los encuestados indicaron que los facilitadores mejor opcionados son aquellos que tienen cuarto nivel de estudios; en relación a la nacionalidad de los facilitadores las preferencias se inclinan a una combinación de profesionales nacionales y extranjeros con el 54%, información interesante si se requiere formar o establecer cursos de capacitación. Las motivaciones de los encuestados con mayor

respuesta, fueron actualizar conocimientos con el 49% y aprender herramientas para fortalecer la labor con el 46%, información que demuestra que la capacitación despierta interés por los beneficios que ofrece.

Los cursos de capacitación requieren una corresponsabilidad tanto del facilitador para ampliar conocimientos como del participante en la búsqueda de estos nuevos conocimientos, de ello desemboca la importancia de aquellos hábitos que puedan facilitar el aprendizaje, como la lectura. El 59% de los encuestados señaló leer de 2 a 4 libros en un lapso de 6 meses, el 35% indicó que podría haber leído menos o igual a 1 libro, despertando un cuestionamiento, si no existe un fuerte hábito de lectura, las nuevas herramientas de enseñanza y aprendizaje como las plataformas virtuales que efecto causarían en nuestra cultura poco lectora.

Una manera de despertar la curiosidad del consumidor es haciendo uso de sus preferencias para captar su atención, por ejemplo el 67% de los encuestados, muestra que sus actividades preferidas son los deportes, por lo que buscar opciones de cursos de capacitación que incluyan actividades de este tipo podrían asegurar el éxito del servicio, así también es sugestivo conocer que el 55% de los encuestados, cuando se trata de espectáculos al aire libre prefieren aquellos relacionados con el arte, lo que constituye un vínculo que integra a esta preferencia con seminarios y otras actividades equivalentes para la realización de cursos de capacitación.

### **3.2.INDUCCIÓN**

De acuerdo a los datos encontrados, procesados y analizados, se puede determinar que la población ubicada en el barrio Iñaquito, está conformada por profesionales que trabajan en empresas públicas y privadas que si han tenido la oportunidad de experimentar con la educación no formal sea por sus propios medios o por la responsabilidad de la empresa en cuanto las necesidades de capacitación de sus empleados, estos profesionales se encuentran dentro del promedio de edad de la población económicamente activa, en su mayoría, que busca actualizar o renovar conocimientos.

Relativamente una población encuestada homogénea, con necesidades similares en cuanto a las temáticas de capacitación y la duración que estas deberían tener para lograr el desarrollo de competencias. Las preferencias personales evidencian directamente la

cultura ecuatoriana y la necesidad de instaurar hábitos que permitan el aprendizaje de todas las maneras posibles.

Los locales comerciales en su mayoría restaurantes, albergan un sin número de personas del sector, las empresas de capacitación e instituciones identificadas que se dedican a impartir educación tanto formal como no formal son diversas, algunas se dedican a impartir capacitaciones respecto a temáticas profesionales, otras imparten temáticas ocupacionales, y aquellas vinculadas con el arte, cultura y deportes.

Se podría decir que, el perfil de una persona que asiste a cursos de capacitación en el sector es un profesional que labora en una institución pública en actividades de analista, que gusta de actualizar conocimientos y ha asistido a cursos de capacitación por lo que conoce del tema, gusta de deportes y actividades culturales, posiblemente leerá de 4 a 8 libros en el año, por lo que preferiría capacitaciones en modalidad presencial sea con financiamiento propio o de la institución en edad económicamente activa, con ingresos suficientes para invertir en este tipo de servicio.

### **3.3.HIPÓTESIS**

¿La existencia de la educación no formal influye de manera positiva el consumo de cursos de capacitación en el sector norte de Quito, parroquia Ñaquito durante el año 2015?

### **3.4.PROBAR LA HIPÓTESIS POR EXPERIMENTACIÓN.**

Los subsistemas de talento humano, integran a la capacitación como parte de desarrollo personal y profesional de sus empleados incentivando los planes de carrera y orientando a los empleados en el logro de resultados. Por ello cada año, se estructuran importantes planes de capacitación, tanto en empresas privadas como en instituciones públicas, esperando poder ejecutarlos y mantener personal idóneo en cada actividad de la empresa. Sin embargo, muy pocas son las empresas que logran finalizar o cerrar este círculo de aprendizaje mediante una evaluación de impacto.

La mayor parte de empresas especializadas en capacitación comercializan cursos, sin considerar la medición de los resultados, es decir, no se establece una relación probada de que la capacitación ayudo o no a mejorar la producción de la empresa.

La situación económica del país y las afectaciones que ha tenido por los recientes desastres naturales, han frenado significativamente el consumo de cursos de capacitación, ya

que existen otras inversiones que se priorizan. Especialmente en el sector público se ha podido evidenciar con más detalle esta situación debido a las políticas económicas establecidas para el manejo de los presupuestos institucionales.

Ahora, contando con el presente estudio, se puede determinar que si existe interés en capacitarse y aunque la misma empresa no financie este rubro, los empleados o servidores, buscan por sus propios medios acudir a este servicio de capacitaciones que permiten actualizar, y obtener nuevos conocimientos respecto a lo que se necesita para trabajar mejor de acuerdo al área específica del empleado.

Estableciendo la relación de este estudio, con la encuesta ENENDU 2015, donde, podemos conocer que la población está dispuesta a pagar el precio de estos cursos, en un 99%, hasta un valor de 300USD (Ver: Tabla 9. PC06), que está dentro del promedio de precios de los cursos, visible en el análisis comparativo de la competencia (Ver: Tabla 16. Análisis de precios de los cursos de capacitación).

El consumo de cursos de capacitación está presente en la mente de aquel consumidor preocupado por su desarrollo, aunque si revisamos los resultados nuevamente en la encuesta ENENDU 2015, se indaga respecto al interés que las personas tienen de asistir a un curso de capacitación, y el 70%, respondió a esta pregunta que NO (Ver: Tabla 7. PC04). Bajo este contexto, la motivación que se acercaría aún más a los verdaderos motivos, del porque una persona participa en cursos de capacitación seguramente se relaciona con la estabilidad laboral y competitividad que se puede generar como resultado de esta, en cuanto al innegable déficit de ofertas laborales en el país.

Las tendencias de consumo de cursos de capacitación denotan que no existe fidelidad con una marca en particular o empresa que ofrezca este tipo de servicios, los consumidores de cursos de capacitación revolotean entre diferentes empresas y productos elegibles, significativamente por que pese a su formación o nivel de instrucción, no saben a dónde direccionar su interés educacional, si a su formación académica o al puesto de trabajo que les toco ocupar, buscan precios competitivos en el mercado sin desaprovechar la oportunidad de capacitarse de forma gratuita por medio de las empresas o instituciones donde trabajan. La capacitación se ha posicionado como un medio de actualización de conocimientos, siendo el motivo con mayor votación en la encuesta ENENDU 2015, donde el 41% de los encuestados seleccionó esta opción como el motivo por el cual asistirían a un curso de capacitación (Ver: Tabla 13. PC07).

### **3.5.DEMOSTRACIÓN O REFUTACIÓN (ANTÍTESIS) DE LA HIPÓTESIS Y ANÁLISIS COSTO / BENEFICIO.**

El presente análisis pretende demostrar cuánto cuesta elaborar y desarrollar un curso de capacitación y si realmente una persona está dispuesta a pagar el precio de los cursos que se ofrecen en el mercado.

Para la realización de un curso de capacitación se debe considerar varios aspectos, como:

- Lugar a realizarse el curso de capacitación,
- Número de participantes,
- Modalidad de estudio,
- Horario a impartir la capacitación,
- Materiales a utilizar,
- Logística, entre otros.

Cada uno de estos aspectos determinará la variabilidad de los costos de operación y el precio de venta al público.

Para objeto de este estudio, se realizará el análisis de la realización de un curso de capacitación presencial, en instalaciones de un hotel, con una duración de 32 horas, para 30 participantes.

Los ítems que se detallan a continuación, son los que comúnmente se necesitan para organizar un cursos de capacitación en un hotel, en este caso el número de días que durará la capacitación son 4 días, de 8 horas cada uno. A fin de que sea acogedor el curso también se consideran rubros para entregar Coffe break a los participantes.

El precio estimado del uso de instalaciones para entregar un curso de capacitación en un hotel para 30 personas, es de 9.730,72 USD., incluido el 12% de IVA y el 10% por servicio.



**Tabla 52.** Cotización Hotel XXX

<b>COTIZACION HOTEL XXX</b>				
<b>CANTIDAD</b>	<b>No. DIAS</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
<b>30</b>	4	Coffe Break AM	22,00	2.640,00
<b>30</b>	4	Coffe Break PM	22,00	2.640,00
<b>1</b>	4	Micrófono	44,00	176,00
<b>1</b>	4	Proyector	80,00	320,00
<b>1</b>	4	Pantalla para Proyección	50,00	200,00
		Traducción Simultanea	5.600,00	0,00
<b>1</b>	4	Coordinación del Evento	500,00	2.000,00
			<b>SUBTOTAL</b>	7.976,00
			<b>IVA 12%</b>	957,12
			<b>SERVICIO</b>	797,60
			<b>10%</b>	
			<b>TOTAL</b>	9.730,72
			<b>USD</b>	
<p>Coffe Break incluye:</p> <p>2 bocaditos por persona + Jugo, café, te, aromáticas, aguas y gaseosas</p> <p>Estación de Bebidas permanentes (Café, te, aromáticas, aguas y gaseosas)</p> <p>Personal de Servicio</p> <p>Pizarra de tiza liquida</p> <p>Papelografo</p>				

**Elaborado por:** El autor

También se deberá considerar otros gastos administrativos, como la impresión de los certificados y el material publicitario que da imagen a la empresa y que es útil para el participante.

**Tabla 53.** Otros Gastos Administrativos

<b>OTROS GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>				
<b>CANTIDAD</b>	<b>No. DIAS</b>	<b>DETALLE</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
30	1	IMPRESIÓN DE CERTIFICADOS	2.00	60.00
30	1	CARPETA	3.20	96.00
30	1	BLOCK DE NOTAS	2.00	60.00
30	1	ESFERO	2.00	60.00
30	0	FLASH	7.80	-
30	1	CARPETA PARA DIPLOMA	6.50	195.00
30	1	CD	0.50	15.00
0	0	COFFE BREAK AM/PM	7.50	-
0	0	ALMUERZO ESPECIAL DENTRO DEL CEC-EP MENAJE Y SALONEROS	15.00	-
0	0	ALMUERZO FUERA DEL CEC-EP MENAJE COMPLETO Y SALONEROS	22.00	-
0	0	ALMUERZO FUERA DEL CEC-EP MENAJE COMPLETO Y SALONEROS Y CARPA	25.00	-
0	0	HOSTERIA: SALA DE CAPACITACIÓN, 2 BREAKS + ALMUERZO, PARQUEADERO, INFOCUS Y AMPLIFICACIÓN	54.90	-
1		VIÁTICOS INSTRUCTOR	80.00	-

0	0	PASAJE AÉREO	200.00	-
0	0	Aulas por día (3 de 15 personas y 2 de 25 personas)	183.00	-
0	0	Auditorio capacidad 408 personas (sin audio y sin proyector)	437.86	-
0	0	Salón de 80 a 120 personas (Sin audio y sin proyector)	347.86	-
0	0	Servicio Transporte Turismo Institucional Buses Y Furgonetas	120.00	-
0	0	Servicio Transporte Turismo Institucional Buses Y Furgonetas	90.00	-
0	0	Servicio Transporte Turismo Institucional Buses Y Furgonetas	60.00	-
30	4	GASTOS ADMINISTRATIVOS	36.94	4,432.80
			<b>SUBTOTAL</b>	4,918.80
			<b>IVA 12%</b>	590.26
			<b>TOTAL USD</b>	5,509.06

**Elaborado por:** El autor

Sumando un total por gastos administrativos de 5.509,06 USD.

La coordinación del evento, también tiene un precio debido a que se utilizan recursos humanos pertenecientes a la empresa especializada en capacitación para que exista una correcta relación entre la presentación del curso y el contenido del mismo, para ello el área académica realiza una asesoría en cuanto a los requerimientos del cliente y la factibilidad de cumplir con los mismos.

**Tabla 54.** Costo de Generación de Oferta


<b>COSTO DE GENERACION DE OFERTA</b>						
<b>ITEM</b>	<b>DETALLE</b>	<b>DIAS PLANIF ICADO S</b>	<b>No. PER SON AL</b>	<b>RMU DIARIA</b>	<b>DENOMIN ACION</b>	<b>Generación de Oferta</b>
<b>Asesoría Académica</b>	Análisis de factibilidad acorde al giro del negocio del cliente (informe académico y técnico)	2	1	118,07	Jefe de F. Oferta	236,13
<b>Coordinación con expertos</b>	Determinación de Perfil de Especialista	2	1	83,33	Especialista Académico	166,67
<b>Generación de contenidos</b>	Propuesta informe global del desarrollo del curso / proyecto	5	1	118,07	Jefe de F. Oferta	590,33
<b>Validación y efectividad del contenido (final)</b>	Elaboración de la metodología de evaluación de los resultados en relación con los objetivos del cliente	3	1	83,33	Especialista Académico	250,00
				<b>SUBTOT AL</b>	<b>USD \$</b>	<b>1.243,13</b>
				Gastos Over Head	25%	310,78
				<b>COSTO TOTAL</b>	<b>USD \$</b>	<b>1.553,92</b>

**Elaborado por:** El autor

La contratación de los facilitadores es otro de los rubros a considerar, ya que son las personas que preparan el contenido del curso y que impartirán el mismo. De acuerdo al número de horas y al perfil del facilitador se calcula cuánto cuesta realizar cada producto, como los sílabos, guías instruccionales, preguntas para lecciones, material de apoyo y otras actividades complementarias.

Tabla 55. Costo por Experto

COSTO POR EXPERTO							
PRODUCTOS Y SERVICIOS	RANGO * HORAS EFECTIVAS			COSTO * HORA			
	MÍ NI MO	MÁ XI MO	VALOR DEFINIDO	INTRODUC TORIO/ME DIO/AVANZ ADO	SUBTOTAL	IVA 12%	TOTAL
Horas de capacitación impartidas		32			\$ 1.280,00	153,6	\$ 1.433,60
Sílabos (Tema requerido)	4	8	4		\$ 160,00	40	\$ 200,00
Guías instruccionales	16	80	16		\$ 640,00	160	\$ 800,00
Cuestionario de preguntas	4	16	4	\$ 40,00	\$ 160,00	40	\$ 200,00
Material de apoyo (PPT, Video, Etc.)	3	10	3		\$ 120,00	30	\$ 150,00
Actividades complementarias al requerimiento	4	20	4		\$ 160,00	40	\$ 200,00
					\$ 2.520,00	<b>TOTAL</b>	\$ 2.983,60



PUNTAJES		NIVEL INTRODUCTORIO	NIVEL MEDIO	NIVEL AVANZADO
		VALORES A CANCELAR (US\$ x hora)		
80	85	15	31	50
86	90	20	37	60
91	95	25	43	70
96	100	30	49	80

Elaborado por: El autor

El valor de la hora clase del facilitador se calcula en base a una tabla de valores elaborada para cuantificar las cualidades del facilitador con base en su experiencia como docente, la experiencia específica en el área del conocimiento a impartir, el nivel de instrucción, etc.

El costo del experto en el ejemplo asciende a un valor de 2.983,60USD, por las 32 horas a dictar clase y elaborar el contenido del curso.

En resumen el costo para el desarrollo de este curso de capacitación, es de 18.223,38 USD, sumando los gastos de instalaciones externas, gastos administrativos y el experto, aquí no se considera el valor de la generación de la oferta ya que este rubro se encuentra implícito en la nómina de la empresa.

**Tabla 56.** Servicios de Capacitación

<b>SERVICIOS DE CAPACITACIÓN</b>				
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS + METODOLOGIA ACADEMICA</b>				
<b>PRODUCTO</b>	<b>TIPO</b>	<b>COSTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	Viáticos, subsistencia, movilización, pasajes aéreos, HOTEL, varios.	1,785.50	-	15,239.78
<b>METODOLOGÍA</b>	Desarrollo de contenidos / sílabo, Diseño instruccional, Talleres de metodología, Revisión de Estilo, Autenticidad de contenidos.	-	-	-
<b>GENERACION DE OFERTA</b>	Asesoría Académica, Coordinación con Expertos, Generación de Contenido, Validación y efectividad del contenido (final).	1,553.92		-
<b>EXPERTO / CAPACITADOR</b>	Para cursos presenciales de 40 horas (Incluye desarrollo de contenidos y dictado de cursos). Cursos on line ver en Metodología.	2,983.60	1	2,983.60
<b>MONITOR CURSOS MOOC</b>	Seguimiento cada 500 participantes (USD \$30,00 x HORA): 24 horas por mes aproximadamente.		-	-
			<b>TOTAL USD \$</b>	<b>18,223.38</b>

**Elaborado por:** El autor

Como en todo negocio se espera obtener réditos, por ello se calcula un porcentaje de utilidad para la empresa del curso que impartirá, la rentabilidad estimada para objeto de este análisis del 25%, por lo que un curso acorde a la organización presentada tendría un precio de venta al público de 759,31 USD por participante.

**Tabla 57.** Cálculo de la Utilidad para la empresa

<b>COSTO</b>	<b>UTIL USD</b>	<b>V/hora</b>	<b>QTY HORAS</b>	
\$	\$	\$	32	
<b>607.45</b>	485.96	34.17		
<b>RENTA MAX</b>	<b>PVP MAX</b>	<b>UTIL MÁX</b>		
<b>180%</b>	\$	<b>44.44%</b>		
	<b>1,093.40</b>			
<b>DSCTO/VOL/ CURSOS PRESENCIALES</b>				
<b>50</b>	51-100	101-150	151-250	251 EN MÁS
<b>2.00%</b>	5.50%	10.00%	12.75%	15.00%
\$	\$	\$	\$	\$
<b>1,071.53</b>	<b>1,033.27</b>	<b>984.06</b>	<b>953.99</b>	<b>929.39</b>
<b>FACTOR RENTAB</b>	<b>UTIL NETA</b>	<b>% UTIL NETA</b>		
<b>125.00%</b>	\$ 4,555.84	20.00%		
<b>\$/PAX</b>	<b>V/hora final</b>			
\$	\$			
<b>759.31</b>	23.73			
<b>QTY PAX</b>				
<b>30</b>				

Elaborado por: El autor

El precio total de un curso de capacitación para 30 personas, con organización en instalaciones externas, en este caso un hotel es de 18.223,38 USD.

Este precio está fuera de las expectativas que el prospecto de cliente tiene, puesto que ya se mencionó que las personas estarían dispuestas a pagar un valor de hasta 300USD por un curso de capacitación

Tabla 58. Propuesta Económica

<b>PROPUESTA ECONÓMICA</b>		
<b>Procesos</b>	<b>DETALLE</b>	<b>PRECIO DE VENTA USD \$</b>
<b>Metodología Académica</b>	Talleres de metodología	22,779.22
	Revisión de Estilo	
	Autenticidad de contenidos	
	<b>SUBTOTAL</b>	22,779.22
	0% IVA	-
	<b>TOTAL</b>	<b>22,779.22</b>
<b>Observaciones:</b>		
<b>Número de participantes:</b>	30 PARTICIPANTES UIO	
<b>Cantidad de Grupos:</b>	UIO: 1	
<b>Horas requeridas por grupo:</b>	Carga académica: 32 HORAS	
<b>Horario propuesto:</b>	8 Horas diarias	
<b>Días:</b>	4	
<b>Lugar:</b>	INSTALACIONES HOTEL - QUITO	
<b>Servicio de cafetería:</b>	Incluido - QUITO	

**Elaborado por:** El autor

Las empresas de capacitación que poseen instalaciones propias, pueden realizar mejores ofertas en cuanto a precios por persona pues sin los gastos por el uso de instalaciones externas, el costo de la organización de un curso de capacitación con duración de 32 horas sería de 8.492,66USD.



Tabla 59. Servicios de Capacitación

<b>SERVICIOS DE CAPACITACIÓN</b>				
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS + METODOLOGIA ACADEMICA</b>				
<b>PRODUCTO</b>	<b>TIPO</b>	<b>COSTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
		<b>\$</b>		
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	Viáticos, subsistencia, movilización, pasajes aéreos, HOTEL, varios.	1,785.50	-	5,509.06
<b>METODOLOGÍA</b>	Desarrollo de contenidos / sílabo, Diseño instruccional, Talleres de metodología, Revisión de Estilo, Autenticidad de contenidos.	-	-	-
<b>GENERACION DE OFERTA</b>	Asesoría Académica, Coordinación con Expertos, Generación de Contenido, Validación y efectividad del contenido (final).	1,553.92		-
<b>EXPERTO / CAPACITADOR</b>	Para cursos presenciales de 40 horas (Incluye desarrollo de contenidos y dictado de cursos). Cursos on line ver en Metodología.	2,983.60	1	2,983.60
<b>MONITOR CURSOS MOOC</b>	Seguimiento cada 500 participantes (USD \$30,00 x HORA): 24 horas por mes aproximadamente.		-	-
<b>TOTAL USD \$</b>				<b>8,492.66</b>

Elaborado por: El autor

Con una rentabilidad del 25% para la empresa, el precio de un curso de capacitación realizado en instalaciones propias sería de 353.86 USD.

**Tabla 60.** Cálculo de la utilidad para la empresa

<b>COSTO</b>	<b>UTIL USD</b>	<b>V/hora</b>	<b>QTY HORAS</b>	
\$	\$	\$	32	
<b>283.09</b>	226.47	15.92		
<b>RENTA MAX</b>	<b>PVP MAX</b>	<b>UTIL MÁX</b>		
<b>180%</b>	\$	<b>44.44%</b>		
	<b>509.56</b>			
<b>DSCTO/VOL/ CURSOS PRESENCIALES</b>				
<b>50</b>	51-100	101-150	151-250	251 EN MÁS
<b>2.00%</b>	5.50%	10.00%	12.75%	15.00%
\$	\$	\$	\$	\$
<b>499.37</b>	<b>481.53</b>	<b>458.60</b>	<b>444.59</b>	<b>433.13</b>
<b>FACTOR RENTAB</b>	<b>UTIL NETA</b>	<b>% UTIL NETA</b>		
<b>125.00%</b>	\$ 2,123.16	20.00%		
<b>\$/PAX</b>	<b>V/hora final</b>			
\$	\$			
<b>353.86</b>	11.06			
<b>QTY PAX</b>				
<b>30</b>				

**Elaborado por:** El autor

La propuesta económica total para la realización de un curso de capacitación bajo las condiciones descritas, es de 10.615,82 USD.

La reducción del precio por persona es significativa, representa un 47% y se acerca más a la realidad en relación a las preferencias de los potenciales consumidores de cursos de capacitación, en cuanto al valor que están dispuestos a pagar por este tipo de servicios.

Tabla 61. Propuesta Económica

<b>PROPUESTA ECONÓMICA</b>		
<b>Procesos</b>	<b>DETALLE</b>	<b>PRECIO DE VENTA USD \$</b>
<b>Metodología Académica</b>	Talleres de metodología	10,615.82
	Revisión de Estilo	
	Autenticidad de contenidos	
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>10,615.82</b>
	0% IVA	-
	<b>TOTAL</b>	<b>10,615.82</b>
<b>Observaciones:</b>		
<b>Número de participantes:</b>	30 PARTICIPANTES UIO	
<b>Cantidad de Grupos:</b>	UIO: 1	
<b>Horas requeridas por grupo:</b>	Carga académica: 32 HORAS	
<b>Horario propuesto:</b>	8 Horas diarias	
<b>Días:</b>	4	
<b>Lugar:</b>	INSTALACIONES PROPIAS - QUITO	
<b>Servicio de cafetería:</b>	No Incluido	

**Elaborado por:** El autor

Como se ha podido observar el desarrollo y organización de un curso tiene complejidad y requisitos específicos del giro del negocio, por lo que no se puede abaratar los costos significativamente, ya que el principal proveedor para este tipo de empresas son profesionales expertos, que ya tienen estándar de precios por hora clase acorde a su perfil.

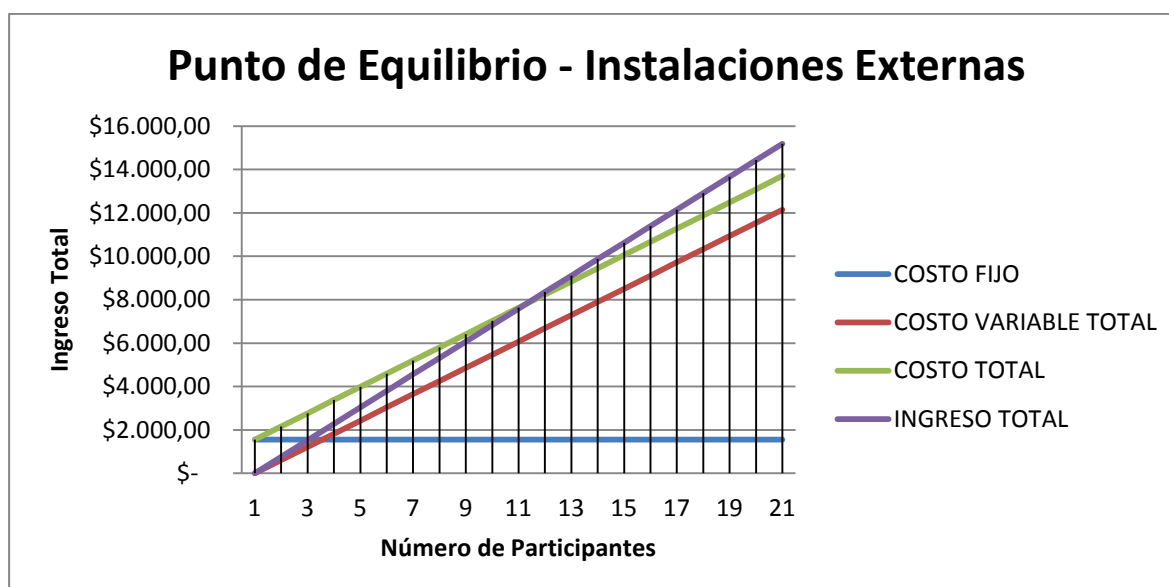
A fin de identificar el punto de equilibrio en relación al precio y el número de participantes necesarios cuando estos cursos se realizan en instalaciones externas a la empresa, se realiza el cálculo del punto de equilibrio, donde se procede a identificar los costos fijos, precio de venta al público conforme a la utilidad esperada, el costo variable unitario del curso por participante, el costo variable total, los ingresos totales, a fin de conocer el número de personas que deberían asistir a un curso para que la empresa no gane ni pierda:

**Tabla 62.** Cálculo del Punto de Equilibrio – Instalaciones Externas

<b>CALCULO PUNTO DE EQUILIBRIO</b>	
<b>IT = CT</b>	
<b>PUV*X= CF + CVU*X</b>	
<b>COSTO FIJO</b>	\$ 1,553.92
<b>PRECIO DE VENTA UNITARIO</b>	759.31
<b>COSTO VARIABLE UNITARIO</b>	607.45
<b>X</b>	10.23 = <b>10</b>
<b>COSTO VARIABLE TOTAL</b>	6215.67
<b>INGRESO TOTAL</b>	7769.58

Elaborado por: El autor

En el primer caso, cuando las empresas de capacitación utilizan instalaciones externas, el punto de equilibrio radica en obtener 10 participantes en un curso de capacitación.

**Figura 31.** Punto de Equilibrio – Instalaciones Externas

Elaborado por: El autor

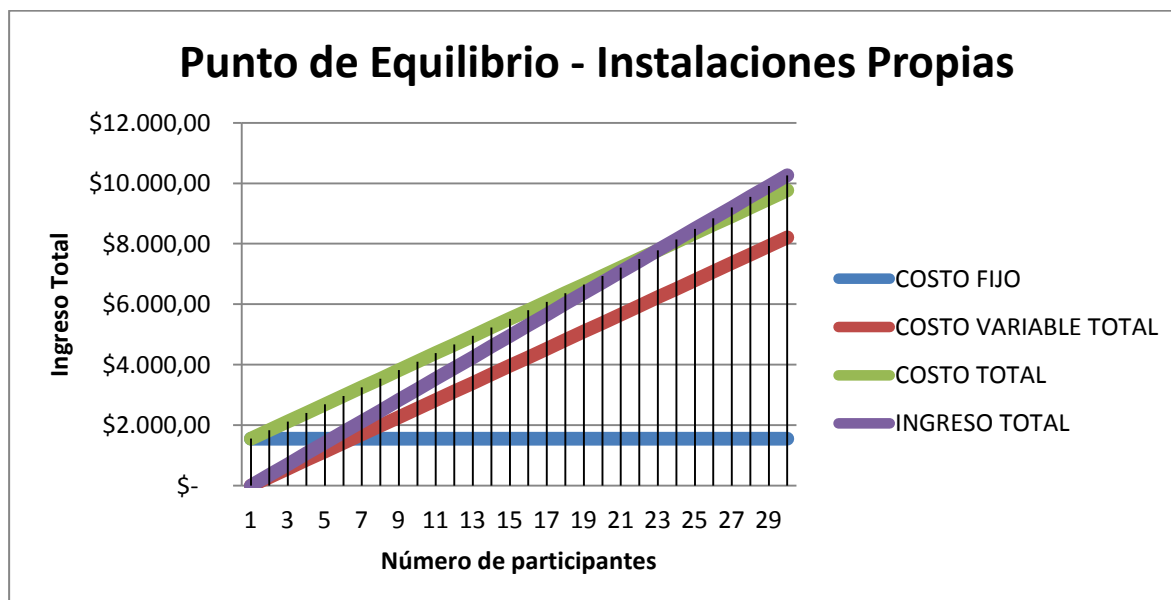
Las instalaciones propias para dictar cursos de capacitación constituyen una ventaja competitiva para las empresas que ofrecen estos servicios, en la siguiente tabla se puede observar el punto de equilibrio, en este caso:

**Tabla 63.** Cálculo del Punto de Equilibrio – Instalaciones Propias

<b>CALCULO PUNTO DE EQUILIBRIO</b>	
<b>IT = CT</b>	
<b>PUV*X= CF + CVU*X</b>	
<b>COSTO FIJO</b>	\$ 1,553.92
<b>PRECIO DE VENTA UNITARIO</b>	353.86
<b>COSTO VARIABLE UNITARIO</b>	283.09
<b>X</b>	21.96= <b>22</b>
<b>COSTO VARIABLE TOTAL</b>	6215.67
<b>INGRESO TOTAL</b>	7769.58

Elaborado por: El autor

En el segundo caso, cuando las empresas de capacitación utilizan instalaciones propias, el punto de equilibrio se establece con 22 participantes en un curso de capacitación.

**Figura 32.** Punto de Equilibrio – Instalaciones Propias

Elaborado por: El autor

Mediante este análisis se valida que si se utilizan instalaciones propias se podrá ser competitivos utilizando estrategias de precio, sin embargo, en este contexto se obtendrá mayor rentabilidad en relación al volumen de participantes que asistan a un curso de capacitación.

## CONCLUSIONES

- El perfil del consumidor de cursos de capacitación, acorde a los estudios tiende a tener una educación formal de tercer nivel de instrucción (el 65% de los encuestados), que ya desempeña funciones en empresas o instituciones públicas con la experiencia que adquieren con 5 años de permanencia de acuerdo a los resultados de la encuesta el 35% de las personas señalaron este dato y en edad para producir ya que el 31% de los encuestados se encontraba en un rango de edad de 26 a 30 años.
- Las preferencias en cuanto a la experiencia que el consumidor de cursos de capacitación ha rescatado, evidencia la necesidad de cursos de capacitación de media y larga duración que generen competencias puesto que el 35% de los encuestados señaló requerir de 26 a 119 hrs. de capacitación, que corresponde al número de horas necesarias para que se considere un curso de media duración y así también el 10% de los encuestados están interesados en recibir capacitaciones con una duración de 120 a 359 hrs., número de horas que justifican cursos de larga duración.
- De acuerdo al estudio, el consumo de cursos de capacitación indican que una persona puede recibir de 1 a 3 cursos de capacitación en 1 año, constituyendo una verdadera oportunidad de crecimiento en la venta de cursos de capacitación dada la estimación del número de empleados públicos y privados existentes en el país.
- El precio promedio que una persona está dispuesta a pagar por un curso de capacitación es de hasta 300 USD., con modalidad presencial en instalaciones propias de la empresa.
- Las temáticas de capacitación con mayor demanda son aquellas que se centran en áreas como la administración y legislación ya que el 48% de los encuestados señalaron esta respuesta.
- Los encuestados en un 79%, señalan que la mejor opción de facilitadores son aquellos que han alcanzado un cuarto nivel de instrucción. También indican que los cursos podrían diseñarse combinando la participación de facilitadores nacionales y extranjeros con un 54% de aceptación.

## RECOMENDACIONES

- La capacitación en nuestro país está orientada a la actualización de conocimientos en el campo profesional, sin embargo no hay que olvidar que tiene otras utilidades en el campo del aprendizaje, que logran integrar a las personas al mercado laboral entregándoles una alternativa de preparación para adquirir conocimientos que les permita obtener reconocimiento económico, este es el mundo de las ocupaciones, aquellas actividades artesanales que forman parte de la economía ecuatoriana.
- Pese a que las necesidades de capacitación son detectadas la amplia diversidad de alternativas temáticas de los cursos que se ofrecen en el medio no permiten que las personas tengan claridad al elegir cursos y obviamente la falta de conocimiento respecto a la generación de competencias y el tiempo que requieren para adquirirlas constituye una gran limitación para los profesionales que requieren prepararse en un área específica, por tal motivo es importante crear un catálogo que homologue esas temáticas y que vincule las horas de enseñanza con los objetivos del participante, así podrá escoger cursos cortos, medios o de larga duración.
- Es importante incentivar a las personas al aprendizaje continuo tanto dentro de las empresas como en las instituciones educativas, ya que un alto índice de personas que prefieren no acceder a cursos de capacitación, pese a que hay una necesidad personal implícita y profesional.
- De acuerdo a la temática de estudio, o empresa donde se imparte el curso de capacitación la competencia de precios es abrumadora, puesto que el cliente no tiene los conocimientos necesarios para valorar el aprendizaje que va a recibir, así podrá escoger cursos similares pero no de igual calidad.
- Es necesaria la ampliación de los cursos orientados a la capacitación de técnicos y tecnólogos de las diferentes áreas del conocimiento, ya que se evidencia que el conglomerado de la oferta de capacitación se concentra en cursos dirigidos al personal administrativo de las empresas, está es una de las razones por las que en el país no existe mano de obra técnica y especializada, prefieren salir del país. También el estatus hace que los estudiantes al momento de escoger carreras se inclinen por las administrativas.
- La preparación de los facilitadores es esencial al momento de organizar cursos, los participantes siempre desean personas con un alto nivel de instrucción ya que en ello

se denota la preparación y experiencia que se pueda transmitir, sin embargo en el país hay un alto porcentaje de personas de tercer nivel, pero cuarto nivel o doctorados son muy escasos aún más en las áreas técnicas.



## REFERENCIAS

- Soto, E., Valenzuela, P., & Vergara, H. (2003). *Evaluación del impacto de la capacitación en la productividad*. Santiago de Chile: FUNDES.
- abc, D. (2016). *www.definicionabc.com*. Recuperado el 04 de 06 de 2016, de <http://www.definicionabc.com/social/participante.php>
- ABC, D. (2016). *www.definicionabc.com*. Recuperado el 04 de 06 de 2016, de <http://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php>
- Abdala, E. (2006). *Experiencias de capacitación laboral de jóvenes en América Latina*. Chile: Red Última Década.
- Adam. (1990).
- Aguilar, A. S. (2004). *Capacitación y Desarrollo Personal*. México: Limusa Noriega Editores.
- Ahmed, C. y. (1975).
- ANDRADE, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna: proceso, disciplina y técnica*. España: Netbiblo, S. L.
- Antón, D. L. (2011). *Teorías contemporáneas del aprendizaje*. Lima: Universidad Nacional de Ingeniería .
- cconsumer.wordpress. (22 de 03 de 2013). *cconsumer.wordpress.com*. Recuperado el 07 de 05 de 2016, de <https://cconsumer.wordpress.com/comportamiento-del-consumidor-2/comportamiento-del-consumidor-definicion-y-teorias/>
- conceptdefinicion. (04 de 08 de 2014). *conceptdefinicion*. Recuperado el 04 de 06 de 2016, de <http://conceptdefinicion.de/curso/>
- Coombs, & Ahmed, y. (1975).
- datosmacro.com. (mayo de 2016). <http://www.datosmacro.com>. Recuperado el 2016 de 06 de 18, de <http://www.datosmacro.com/ipc-paises/ecuador>
- Definicion. (2016). *definicion.mx*. Recuperado el 04 de 06 de 2016, de <http://definicion.mx/consumidor/>
- definicion, C. (13 de 08 de 2013). *conceptdefinicion.de*. Recuperado el 04 de 06 de 2016, de <http://conceptdefinicion.de/influencia/>
- Díaz, M. d. (2005). *Modalidades de Enseñanza Centradas en el desarrollo de competencias*. Oviedo : Ediciones Universidad Oviedo.
- Educación, M. d. (2001). *Sistemas de cualificaciones. Puentes para el aprendizaje a lo largo de la vida*. España: Secretaría General Técnica. Centro de Publicaciones. Ministerio de Educación, Política Social y Deporte.

- Educación, M. d. (2008). *Informe de actividades relacionadas sobre aprendizaje y educación de jóvenes y adultos y educación no formal de la sexta conferencia de educación de adultos*. Quito: Dirección nacional de educación popular permanente.
- Empresa, M. (2016). *motivacionempresa*. Recuperado el 04 de 06 de 2016, de <http://motivacionempresa.galeon.com/productos2280384.html>
- Franco, R. (2002). *La educación y la segunda generación de reformas en América Latina*. Organización de Estados Iberoamericanos (OEI).
- Gestiopolis. (2016). *www.gestiopolis.com*. Recuperado el 04 de 06 de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/que-es-consumo/>
- <http://quees.la/tendencia/>. (2016). <http://quees.la/tendencia/>. Recuperado el 02 de 05 de 2016, de <http://quees.la/tendencia/>
- [https://es.wikipedia.org/wiki/I%C3%B1aquito\\_%28parroquia%29](https://es.wikipedia.org/wiki/I%C3%B1aquito_%28parroquia%29). (s.f.). *wikipedia.org*. Recuperado el 2016, de [https://es.wikipedia.org/wiki/I%C3%B1aquito\\_%28parroquia%29](https://es.wikipedia.org/wiki/I%C3%B1aquito_%28parroquia%29)
- HURTADO, D. (2008). *PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN*. Medellín: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Instituto Tecnológico Apizaco. (2013). *Teorías del comportamiento del consumidor*. Apizaco: Instituto Tecnológico Apizaco.
- (2010). *Instrumento para caracterizar experiencias*. Chile: Católica del Norte - Fundación universitaria.
- internacional.elpais. (20 de 04 de 2016). <http://internacional.elpais.com>. Recuperado el 2016 de 06 de 18, de [http://internacional.elpais.com/internacional/2016/04/19/actualidad/1461102076\\_913803.html](http://internacional.elpais.com/internacional/2016/04/19/actualidad/1461102076_913803.html)
- Jaime Sarramona López, G. V. (1998). *Educación no formal*. Barcelona: Ariel, S.A.
- kumath.com. (mayo de 2016). <http://www.kumath.com.mx>. Recuperado el 18 de 06 de 2016, de <http://www.kumath.com.mx/nuevas-modalidades-de-capacitacion-en-linea/>
- lebrijadigital.com. (2016). *lebrijadigital.com. La Revista Cultural de Lebrija*. Obtenido de <http://www.lebrijadigital.com/web/secciones/43-mas-que-educacion/1810-mas-que-educacion-diferencias-entre-educacion-formal-no-formal-e-informal>
- Microsof, E. (1999).
- Ministerio del Trabajo. (2015). *Plan Nacional de Capacitación para el Sector Público 2015 - 2017*. Quito.
- Mondy, R. W. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Person Educación de México S.A.

- Moreno, F. Q. (2005). *La educación andragógica: una estrategia frente a los problemas ambientales*. Merida: Red Actualidad Contable Faces.
- OECD. (2008). *Sistemas de Cualificaciones Puentes para el aprendizaje a lo largo de la vida*. París: Instituto Nacional de las Cualificaciones. Ministerio de Educación, Política Social y Deporte.
- Padilla, R., & Juárez, M. (2006). *Efectos de la Capacitación en la Competitividad de la Industria Manufacturera*. México: Naciones Unidas.
- Palladino. (2000).
- Puigros, T. y. (1997). Grandezas y miserias de la educación latinoamericana del siglo veinte. En C. A. Torres. Elibro.
- pyme, e. (2008). *www.emprendepyme.net*. Recuperado el 09 de 06 de 2016, de <http://www.emprendepyme.net/beneficios>
- revistaencontexto. (2015). *www.revistaencontexto.com*. Recuperado el 18 de 06 de 2016, de <http://www.revistaencontexto.com/la-situacion-economica-del-ecuador-hay-crisis-o-no/>
- Sarramona López, J., Vázquez, G., & Colom Cañellas, A. (1998). *Educación no formal*. Barcelona: Editorial Ariel, S.A.
- Servicio especializado I, Instituto de desarrollo económico (IDE), Banco Mundial. (s.f.). *Guía Para Gerentes de Capacitación*. Litografía Lòpez Tercero S.A.
- Significado. (27 de 05 de 2015). *significado.net*. Recuperado el 04 de 06 de 2016, de <http://significado.net/tendencia/#ixzz4AvhD0pR8>
- Sirvent, M. T., Toubes, A., Santos, H., Llosa, S., & L. (2016). *www.unesco.org.uy*. Recuperado el 02 de 05 de 2016, de <http://www.unesco.org.uy/ci/fileadmin/educacion/Revisi%C3%B3n%20del%20Concepto%20de%20EduNoFormal%20-%20JFIT.pdf>
- uil.unesco.org. (s.f.). *uil.unesco.org*. Recuperado el 14 de 03 de 2016, de [http://uil.unesco.org/fileadmin/multimedia/uil/confintea/pdf/Format\\_of\\_the\\_structure\\_of\\_the\\_glossary.pdf](http://uil.unesco.org/fileadmin/multimedia/uil/confintea/pdf/Format_of_the_structure_of_the_glossary.pdf)
- Universidad Nacional de Catamarca. (2008). *Teorías de aprendizaje*. Catamarca: Editorial Científica Universitaria.
- Valencia, U. I. (2016). *viu.es*. Recuperado el 04 de 06 de 2016, de <http://www.viu.es/que-se-entiende-por-educacion-no-formal/>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### **Metodología de la elaboración y aplicación de los instrumentos de recolección de datos:**

- *La Encuesta*

#### *Antecedentes*

Los cursos de capacitación son una manera de educación no formal que cada día se hace más necesaria en el ambiente laboral, sin embargo, no todas las personas están dispuestas a participar en este tipo de aprendizaje.

La investigación de campo permitirá observar el comportamiento del segmento de personas seleccionado en cuanto a los cursos de capacitación, su motivación y las preferencias que tienen en torno al tema.

#### *Objetivos*

Objetivo General:

Diseñar un instrumento de recolección de datos importantes para la identificación del perfil de los participantes a cursos de capacitación y sus preferencias en cuanto a los mismos.

Objetivos Específicos:

- Reconocer a las personas que asisten a cursos de capacitación mediante la recolección de datos personales, académicos y ocupacionales.
- Determinar el tipo de experiencia que tuvieron las personas como participantes de cursos de capacitación.
- Identificar las preferencias de consumo en cuanto a cursos de capacitación.
- Describir los hábitos personales relacionados al aprendizaje de los encuestados.

#### *Alcance*

El instrumento de recolección de datos será aplicado a las personas que transitan en el sector Ñaquito, para su tabulación, análisis e interpretación de la información a fin de entregar los resultados.

#### *Justificación*

Conocer la motivación de aprendizaje y como llegar a las personas que se interesan en participar en cursos de capacitación, permite crear nuevas oportunidades de servicios enfocadas a potencializar y fortalecer el talento humano que forma parte de las empresas o instituciones, que se apeguen a sus necesidades y comportamiento, que puede minimizar la resistencia hacia este tipo de servicio.

### *Desarrollo del trabajo*

#### ***Definición del Instrumento de recolección y planificación del contenido.***

Acorde a los objetivos de la investigación, se elabora encuestas físicas, lo que admite mayor efectividad en la recolección de datos y recordación de los eventos a fin de que las respuestas sean más cercanas a la realidad de la experiencia vivida.

El contenido de la encuesta recoge datos de aspectos fundamentados en definir como son las personas que tienen interés en participar en cursos de capacitación.

#### *Validación la metodología*

Para alcanzar los objetivos planteados se utilizaran las siguientes herramientas:


- Formulario de encuesta con preguntas enfocadas en cada uno de los aspectos planificados en el contenido.
- Matriz de tabulación de datos, elaborada acorde a las necesidades de información planteadas en el formulario.
- Para la aplicación de la encuesta se utilizará un protocolo de presentación, donde se dará a conocer el motivo del trabajo y se motivará a las personas para que colaboren de manera objetiva y verás.

#### *Elaboración del formulario de la encuesta*

El formulario de encuesta se ha desarrollado a fin de cubrir con los requerimientos de información específica, considerando los siguientes aspectos:

Encabezado.-

El encabezado se ha diseñado a fin de que se identifique que el trabajo de investigación se realiza para una universidad, de esta manera se busca darle más confianza de interacción a las personas a las que se les requerirá llenar el formulario.

	<p>UNIVERSIDAD INTERNACIONAL <b>SEK</b> SER MEJORES</p>	<p><b>ENCUESTA</b></p>
<p>LA EDUCACIÓN NO FORMAL Y SU INFLUENCIA EN EL CONSUMO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN</p>		
<p><b>Tu opinión es importante, permítenos conocerla.</b></p>		
<p><i>Tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.</i></p>		

Datos personales.-

Los datos requeridos en este campo se fundamentan en la información general de identificación del encuestado, como su género, edad , lugar de nacimiento y sector donde reside.

DATOS PERSONALES				
1 Género	F	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
2 Edad	18 a 25	<input type="checkbox"/>	36 a 40	<input type="checkbox"/>
	26 a 30	<input type="checkbox"/>	41 a 45	<input type="checkbox"/>
	31 a 35	<input type="checkbox"/>	46 a 50	<input type="checkbox"/>
3 Lugar de nacimiento	Provincia			Ciudad
4 Sector donde reside	Norte	<input type="checkbox"/>	Centro	<input type="checkbox"/>
			Sur	<input type="checkbox"/>
				Valles <input type="checkbox"/>

#### Datos académicos.-

Las preguntas de esta sección están orientadas a conocer el nivel de preparación académica que tiene el encuestado y en qué tipo de institución realizó sus estudios.

DATOS ACADÉMICOS				
5 Tipo de Educación básica recibida	Pública	<input type="checkbox"/>	Privada	<input type="checkbox"/>
			Fiscicomisional	<input type="checkbox"/>
6 Nivel de Instrucción	Bachillerato	<input type="checkbox"/>	Técnico/ Tecnólogo	<input type="checkbox"/>
			Tercer Nivel	<input type="checkbox"/>
				Cuarto Nivel <input type="checkbox"/>
7 Tipo de educación media/superior recibida	Pública	<input type="checkbox"/>	Privada	<input type="checkbox"/>

#### Datos ocupacionales.-

La indagación que se realiza en esta sección busca recolectar datos respecto a la actividad económica actual.

DATOS OCUPACIONALES				
8 Tipo de empresa donde trabaja	Pública	<input type="checkbox"/>	Privada	<input type="checkbox"/>
			Mixta	<input type="checkbox"/>
9 Tiempo en la empresa actual	0 a 1	<input type="checkbox"/>	2 a 3	<input type="checkbox"/>
			4 a 5	<input type="checkbox"/>
				5 en adelante <input type="checkbox"/>
10 Cargo/Ocupación	<input type="checkbox"/>			
11 Nivel de Ingresos	366 a 700	<input type="checkbox"/>	701 a 1400	<input type="checkbox"/>
			1401 a 2800	<input type="checkbox"/>
			2801 a 4999	<input type="checkbox"/>
			5000 en adelante	<input type="checkbox"/>

#### Referente a cursos de capacitación.-

En esta sección se busca establecer la experiencia previa que tuvo el encuestado durante su participación en cursos de capacitación.

REFERENTE A CURSOS DE CAPACITACIÓN					
12	Número de capacitaciones recibidas en los últimos 12 meses	0 a 1 <input type="checkbox"/>	2 a 3 <input type="checkbox"/>	4 a 5 <input type="checkbox"/>	5 en adelante <input type="checkbox"/>
13	Número de horas de capacitación recibidas	8 a 25 hrs. <input type="checkbox"/>	26 a 119 hrs. <input type="checkbox"/>	120 a 359 hrs. <input type="checkbox"/>	360 a 1260 hrs. <input type="checkbox"/>
14	Tipo de financiamiento	Propio <input type="checkbox"/>	Empresa donde labora <input type="checkbox"/>	Otros: _____	
15	Lugar donde recibió la capacitación	Lugar de trabajo <input type="checkbox"/>	Virtual <input type="checkbox"/>	Empresa especializada <input type="checkbox"/>	
16	Temática abordada	Administración y Legislación <input type="checkbox"/>	Tecnologías de la información <input type="checkbox"/>	Mecánica Industrial y Minería <input type="checkbox"/>	Procesos Industriales <input type="checkbox"/>
		Educación y Capacitación <input type="checkbox"/>	Comunicación y artes Gráficas <input type="checkbox"/>	Alimentación, Gastronomía y Turismo <input type="checkbox"/>	Electricidad y electrónica <input type="checkbox"/>
		Construcción e Infraestructura <input type="checkbox"/>	Agropecuaria y agroindustria <input type="checkbox"/>	Forestal, Ecología y Ambiente <input type="checkbox"/>	Mecánica automotriz <input type="checkbox"/>
		Servicios socioculturales y a la comunidad <input type="checkbox"/>			
		Asistencia <input type="checkbox"/>	Aprobación <input type="checkbox"/>	Ninguno <input type="checkbox"/>	Otro: _____
17	Tipo de certificado recibido	Asistencia <input type="checkbox"/>	Aprobación <input type="checkbox"/>	Ninguno <input type="checkbox"/>	Otro: _____

La duración de un curso de capacitación es determinada por el número de horas, así aquellos cursos dictados por un periodo de 8 a 25 hrs, o 26 a 119 horas, son de corta duración, los de 120 a 359 hrs. equivales a cursos de mediana duración y aquellos de van de 360 a 1260 hrs. son de larga duración. (Ministerio del Trabajo, 2015)

La temática de capacitación es muy diversa por lo que se ha procurado agrupar por áreas de conocimiento utilizando como referencia la temática que ofrece el mercado:



## ANEXO 2

### Ranking por Áreas del Conocimiento

RANKING POR AREAS DEL CONOCIMIENTO		
TEMÁTICA DE LA COMPETENCIA	N.TEMAS HOMOLOGADOS	%
Administración y Legislación	371	50%
Tecnologías de información	126	17%
Mecánica Industrial y Minería	38	5%
Procesos Industriales	33	4%
Educación y Capacitación	32	4%
Comunicación y Artes Gráficas	25	3%
Alimentación, Gastronomía y Turismo	21	3%
Electricidad y Electrónica	21	3%
Construcción e Infraestructura	19	3%
Agropecuaria y agroindustria	18	2%
Forestal, Ecología y Ambiente	17	2%
Mecánica Automotriz	15	2%
Servicios Socioculturales y a la Comunidad	12	2%
<b>Total N. Temas homologados</b>	<b>748</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Análisis de la Competencia, CEC IAEN - 2015

**Elaborado por:** El autor

Preferencias en cuanto a cursos de capacitación.-

Las preguntas planteadas en esta sección buscan establecer la relación que existe entre la experiencia vivida por el encuestado en los cursos de capacitación recibidos y que preferiría al tomar los mismos.

PREFERENCIAS EN CUANTO A CURSOS DE CAPACITACIÓN			
18	¿Al momento de elegir la modalidad de estudio de un curso de capacitación, Ud. prefiere?	Presencial <input type="checkbox"/>	Semipresencial <input type="checkbox"/> Virtual <input type="checkbox"/>
19	¿Qué horario preferiría Ud., para capacitarse?	Diurno <input type="checkbox"/>	Vespertino <input type="checkbox"/> Nocturno <input type="checkbox"/>
20	¿Qué número de horas considera Ud., idóneas para la duración de un curso de capacitación?		
21	¿En qué lugar le gustaría tomar un curso de capacitación?	Lugar de trabajo <input type="checkbox"/>	Empresa especializada <input type="checkbox"/> Otras instalaciones al aire Libre <input type="checkbox"/>
22	¿Qué nacionalidad preferiría en cuanto a los facilitadores que imparten un curso de capacitación?	Nacionales <input type="checkbox"/>	Extranjeros <input type="checkbox"/>
23	En cuanto al nivel de instrucción, Ud. preferiría que los facilitadores que imparten cursos de capacitación posean:	Técnico/ Tecnólogo <input type="checkbox"/>	Tercer Nivel <input type="checkbox"/> Cuarto Nivel <input type="checkbox"/>
24	¿Al tomar un curso de capacitación Ud. Busca?	Actualizar conocimientos <input type="checkbox"/>	Aprender herramientas para potencializar su labor <input type="checkbox"/>
		Hacer nuevos amigos <input type="checkbox"/>	Salir de la cotidianidad del trabajo diario <input type="checkbox"/>
			Otros (indique ¿cuáles?) _____ _____

### Preferencias personales.-

Las preguntas que se presentan en esta sección son preguntas abiertas, puesto que lo que se busca explorar son los hábitos que la persona podría tener vinculados al aprendizaje y su interés por el mismo.


PREFERENCIAS PERSONALES	
25	¿Cuántos libros lee al mes? _____
26	¿Qué tipo de libros prefiere? _____
27	¿Cuántas horas al día Ud. dedica a la lectura? _____
28	¿Cuáles son sus hobby? _____
29	¿Qué tipo de espectáculos públicos prefiere? _____

### Datos de contacto.-

En este último campo se solicita al encuestado la dirección de correo electrónico a fin de mantener contacto en caso de requerir.

Correo electrónico de la persona encuestada	
---	--

*Presentación del formulario de la encuesta:*

 <b>UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK</b> <small>ECUADOR SER MEJORES</small>		<b>ENCUESTA</b>			
<b>LA EDUCACIÓN NO FORMAL Y SU INFLUENCIA EN EL CONSUMO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN</b>					
<b>Tu opinión es importante, permítenos conocerla.</b>					
<i>Tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.</i>					
<b>DATOS PERSONALES</b>					
1	Género	F <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>		
2	Edad	18 a 25 <input type="checkbox"/>	36 a 40 <input type="checkbox"/>	51 a 55 <input type="checkbox"/> 65 en adelante <input type="checkbox"/>	
		26 a 30 <input type="checkbox"/>	41 a 45 <input type="checkbox"/>	56 a 60 <input type="checkbox"/>	
		31 a 35 <input type="checkbox"/>	46 a 50 <input type="checkbox"/>	61 a 65 <input type="checkbox"/>	
3	Lugar de nacimiento	Provincia <input type="text"/>	Ciudad <input type="text"/>		
4	Sector donde reside	Norte <input type="checkbox"/>	Centro <input type="checkbox"/>	Sur <input type="checkbox"/> Valles <input type="checkbox"/>	
<b>DATOS ACADÉMICOS</b>					
5	Tipo de Educación básica recibida	Pública <input type="checkbox"/>	Privada <input type="checkbox"/>	Fiscomisional <input type="checkbox"/>	
6	Nivel de Instrucción	Bachillerato <input type="checkbox"/>	Técnico/ Tecnólogo <input type="checkbox"/>	Tercer Nivel <input type="checkbox"/> Cuarto Nivel <input type="checkbox"/>	
7	Tipo de educación media/ superior recibida	Pública <input type="checkbox"/>	Privada <input type="checkbox"/>		
<b>DATOS OCUPACIONALES</b>					
8	Tipo de empresa donde trabaja	Pública <input type="checkbox"/>	Privada <input type="checkbox"/>	Mixta <input type="checkbox"/>	
9	Tiempo en la empresa actual	0 a 1 <input type="checkbox"/>	2 a 3 <input type="checkbox"/>	4 a 5 <input type="checkbox"/> 5 en adelante <input type="checkbox"/>	
10	Cargo/Ocupación	<input type="text"/>			
11	Nivel de Ingresos	366 a 700 <input type="checkbox"/>	701 a 1400 <input type="checkbox"/>	1401 a 2800 <input type="checkbox"/> 2801 a 4999 <input type="checkbox"/> 5000 en adelante <input type="checkbox"/>	
<b>REFERENTE A CURSOS DE CAPACITACIÓN</b>					
12	Número de capacitaciones recibidas en los últimos 12 meses	0 a 1 <input type="checkbox"/>	2 a 3 <input type="checkbox"/>	4 a 5 <input type="checkbox"/> 5 en adelante <input type="checkbox"/>	
13	Número de horas de capacitación recibidas	8 a 25 hrs. <input type="checkbox"/>	26 a 119 hrs. <input type="checkbox"/>	120 a 359 hrs. <input type="checkbox"/> 360 a 1260 hrs. <input type="checkbox"/>	
14	Tipo de financiamiento	Propio <input type="checkbox"/>	Empresa donde labora <input type="checkbox"/>	Otros: <input type="text"/>	
15	Lugar donde recibió la capacitación	Lugar de trabajo <input type="checkbox"/>	Virtual <input type="checkbox"/>	Empresa especializada <input type="checkbox"/>	
16	Temática abordada	Administración y Legislación <input type="checkbox"/>	Tecnologías de la información <input type="checkbox"/>	Mecánica Industrial y Minería <input type="checkbox"/>	
		Educación y Capacitación <input type="checkbox"/>	Comunicación y artes Gráficas <input type="checkbox"/>	Alimentación, Gastronomía y Turismo <input type="checkbox"/>	
		Construcción e Infraestructura <input type="checkbox"/>	Agropecuaria y agroindustria <input type="checkbox"/>	Forestal, Ecología y Ambiente <input type="checkbox"/>	
		Servicios socioculturales y a la comunidad <input type="checkbox"/>		Procesos Industriales <input type="checkbox"/>	
				Electricidad y electrónica <input type="checkbox"/>	
				Mecánica automotriz <input type="checkbox"/>	
17	Tipo de certificado recibido	Asistencia <input type="checkbox"/>	Aprobación <input type="checkbox"/>	Ninguno <input type="checkbox"/> Otro: <input type="text"/>	
<b>PREFERENCIAS EN CUANTO A CURSOS DE CAPACITACIÓN</b>					
18	¿Al momento de elegir la modalidad de estudio de un curso de capacitación, Ud. prefiere?	Presencial <input type="checkbox"/>	Semipresencial <input type="checkbox"/>	Virtual <input type="checkbox"/>	
19	¿Qué horario preferiría Ud., para capacitarse?	Diurno <input type="checkbox"/>	Vespertino <input type="checkbox"/>	Nocturno <input type="checkbox"/>	
20	¿Qué número de horas considera Ud., idóneas para la duración de un curso de capacitación?	<input type="text"/>			
21	¿En qué lugar le gustaría tomar un curso de capacitación?	Lugar de trabajo <input type="checkbox"/>	Empresa especializada <input type="checkbox"/>	Otras instalaciones al aire Libre <input type="checkbox"/>	
22	¿Qué nacionalidad preferiría en cuanto a los facilitadores que imparten un curso de capacitación?	Nacionales <input type="checkbox"/>	Extranjeros <input type="checkbox"/>		
23	En cuanto al nivel de instrucción, Ud. preferiría que los facilitadores que imparten cursos de capacitación posean:	Técnico/ Tecnólogo <input type="checkbox"/>	Tercer Nivel <input type="checkbox"/>	Cuarto Nivel <input type="checkbox"/>	
24	¿Al tomar un curso de capacitación Ud. Busca?	Actualizar conocimientos <input type="checkbox"/>	Hacer nuevos amigos <input type="checkbox"/>	Aprender herramientas para potencializar su labor <input type="checkbox"/> Salir de la cotidianidad del trabajo diario <input type="checkbox"/> Otros (indique ¿cuáles?) <input type="text"/>	
<b>PREFERENCIAS PERSONALES</b>					
25	¿Cuántos libros lee al mes?	<input type="text"/>			
26	¿Qué tipo de libros prefiere?	<input type="text"/>			
27	¿Cuántas horas al día Ud. dedica a la lectura?	<input type="text"/>			
28	¿Cuáles son sus hobby?	<input type="text"/>			
29	¿Qué tipo de espectáculos públicos prefiere?	<input type="text"/>			
Correo electrónico de la persona encuestada		<input type="text"/>			

**Desarrollo de la Matriz de tabulación.**

Una vez seleccionadas y dispuestas las variables de medición a través del formulario de encuesta, es preciso desarrollar un instrumento de tabulación para visualizar los resultados de cada aspecto a fin de presentar la información de manera analítica y descriptiva para validación y toma de decisiones.

La información cuantitativa nos provee de indicadores de la gestión de forma porcentual y numérica, para determinar el nivel de relevancia de cada aspecto sobre la gestión en valoración. Para este fin se elabora la Matriz de Tabulación de la Encuesta: La Educación no formal y su influencia en el consumo de cursos de capacitación.

**Elaboración del protocolo de presentación.**

El protocolo establecido para la presentación de la encuesta se ha diseñado con el objetivo de cumplir tres cometidos:

- Presentar el contexto del trabajo que se está realizando para entendimiento de los encuestados.
- Entregar mayor confianza al momento de realizar la encuesta, ya que son personas no conocidas.
- Motivar a los encuestados para que llenen la encuesta de manera objetiva y real.

La estructura del protocolo tiene un orden lógico para su seguimiento, contiene frases de fácil recordación y de extensión corta, los aspectos que lo integran son:

- a) Protocolo de Educación general.- Se aplica al inicio y final de la intervención; inicio: saludo y presentación de la persona a aplicar la encuesta; final, despedida.
- b) Presentación del trabajo.- se explica el objeto del trabajo de investigación.
- c) Solicitud de colaboración.- se pide atención y ayuda a la persona a ser encuestada
- d) Respuesta a inquietudes.- en el caso que se presentaren inquietudes durante el desarrollo de la encuesta, se solventarán en ese momento.

## ANEXO 3

### PROTOCOLO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

PROTOCOLO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA LA EDUCACIÓN NO FORMAL Y SU INFLUENCIA EN EL CONSUMO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN	
<b>Educación General</b>	
<u>Saludo</u>	Buenos días/tardes/noches
<u>Presentación y reconocimiento del encuestado</u>	Mi nombre es(nombre del encuestador), represento a la Universidad Internacional Sek del Ecuador
<b>Presentación del Trabajo</b> (contexto de la encuesta)	La investigación de campo que se está realizando busca encontrar respuesta al comportamiento del consumidor de cursos de capacitación, sus experiencias, preferencias y hábitos, para lo cual se diseño el presente formulario.
<b>Solicitud de Colaboración</b>	Favor su gentil ayuda llenado la encuesta de manera objetiva, el tiempo aproximado de duración es de 3 minutos.
<b>Respuesta a inquietudes</b>	Si aparecen inquietudes durante el desarrollo de la encuesta se responderán a las mismas en ese momento.
<u>Agradecimiento y Despedida</u>	Gracias por su colaboración y buen(a) día/tarde/noche

## **La Entrevista**

### *Antecedentes*

Los cursos de capacitación son una manera de educación no formal que cada día se hace más necesaria en el ambiente laboral, sin embargo, no todas las personas están dispuestas a participar en este tipo de aprendizaje.

Es importante expandir la información que proviene del lenguaje natural de la realidad a descubrir, dándole significado para entender el punto de vista de los actores mediante la realización de entrevistas a especialistas que por su amplia experiencia pueden ilustrar el entorno en que se desarrolla la capacitación.

### *Objetivos*

Objetivo General:

Elaborar un instrumento de recolección de datos para la conocer cuáles son las percepciones y conjeturas que los expertos pueden aportar respecto al tema en investigación.

Objetivos Específicos:

- Obtener información personalizada del entrevistado
- Complementar la investigación contrarrestando la información con otros instrumentos de investigación.
- Recolectar información objetiva respecto al tema, así como subjetiva, en relación a al comportamiento del entrevistado.

### *Alcance*

La entrevista será aplicada a un especialista en el área de marketing y ventas del sector de las capacitaciones, y a un representante del área académica que desarrolla cursos de capacitación.

### *Justificación*

Conocer la motivación de aprendizaje y como llegar a las personas que se interesan en participar en cursos de capacitación, permite crear nuevas oportunidades de servicios enfocadas a potencializar y fortalecer el talento humano que forma parte de las empresas o instituciones, que se apeguen a sus necesidades y comportamiento, que puede minimizar la resistencia hacia este tipo de servicio.

### *Desarrollo del trabajo*

***Definición del Instrumento de recolección y planificación del contenido.***

En el formulario se han planteado de 5 a 6 preguntas respecto al tema a tratar de acuerdo al área de especialización:

En el caso del especialista en marketing y ventas de cursos de capacitación se busca conocer cuáles son sus experiencias, expectativas y percepción respecto al mercado de las capacitaciones.

## ANEXO 4

### ENTREVISTA



#### ENTREVISTA

#### LA EDUCACIÓN NO FORMAL Y SU INFLUENCIA EN EL CONSUMO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN

*Tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.*

#### DATOS PERSONALES DE LA PERSONA ENTREVISTADA

Nombres y Apellidos:

Edad:

Empresa donde labora:

Cargo Actual:

Años de Experiencia:

#### PREGUNTAS RELACIONADAS AL CONSUMO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN:

1. ¿Qué son los cursos de capacitación?
2. ¿Para qué sirven los cursos de capacitación?
3. ¿Cuál es su perspectiva respecto al mercado de cursos de capacitación?
4. ¿Cuáles son las tendencias en el consumo de cursos de capacitación que Ud., percibe?
5. ¿Cuál es su creencia en relación al interés que las personas tienen en capacitarse?
6. ¿Cuál es su hipótesis respecto a porque las personas no les interesa la capacitación?



Mientras que, la entrevista elaborada para la persona especialista en el desarrollo de cursos de capacitación se busca evidenciar la apreciación que tiene desde el otro lado, y como percibe el mercado.



**ENTREVISTA**  
**LA EDUCACIÓN NO FORMAL Y SU INFLUENCIA EN EL CONSUMO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN**

*Tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.*

**DATOS PERSONALES DE LA PERSONA ENTREVISTADA**

Nombres y Apellidos:

Edad:

Empresa donde labora:

Cargo Actual:

Años de Experiencia:

**PREGUNTAS RELACIONADAS A LA EDUCACIÓN NO FORMAL:**

1. ¿Qué es la educación no formal?
2. ¿Cómo se relaciona la educación no formal con la capacitación?
3. ¿Cuál es su criterio respecto a la motivación que las personas tienen por capacitarse?
4. ¿Cuáles son las tendencias respecto a las formas o tipos de capacitación?
5. ¿Acorde a su experiencia, cuál sería el perfil del participante perfecto de los cursos de capacitación?

## **ENTREVISTA**

### **LA EDUCACIÓN NO FORMAL Y SU INFLUENCIA EN EL CONSUMO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN**

Tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.

#### **DATOS PERSONALES DE LA PERSONA ENTREVISTADA**

**Nombres y Apellidos:** Juan Carlos Vélez

**Edad:** 40

**Empresa donde labora:** ALFIL EMPRESARIAL

**Cargo Actual:** VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

**Años de Experiencia:** 3

#### **PREGUNTAS RELACIONADAS AL CONSUMO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN:**

1. ¿Qué son los cursos de capacitación?

Son una oportunidad de actualizar, reforzar y complementar el conocimiento adquirido ya sea en las Universidades o por experiencia adquirida en los lugares de Trabajo. Son la forma más rápida de adquirir conocimiento encaminado a la aplicación en la vida diaria. La capacitación debe estar enfocada no solo a temas de reforzamiento del conocimiento, sino también a generar destrezas en los capacitados que les permita: el ser, saber y saber hacer. Es decir la capacitación debe proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades o destrezas y fomentar la actitud de compromiso de mejora diaria del participante tanto a nivel individual, profesional y social.

2. ¿Para qué sirven los cursos de capacitación?

Para mejorar el desempeño, efectividad de las personas y de las empresas. Es una forma de promover el cambio, llevar a cabo una mejora continua en las habilidades de las personas en sus puestos de trabajo, en su vida familiar o en su crecimiento individual. Si lo podemos listar sería:

- Crecimiento personal
- Mejora de efectividad y productividad
- Entendimiento y conocimiento previo
- Desarrollo continuo de nuevas destrezas
- Comprender nuevas formas tecnológicas del saber hacer
- Aportar con nuevas hipótesis en temas científicos

- Dependiendo de la metodología hasta se puede construir nuevas teorías o formas del saber hacer.

3. ¿Cuál es su perspectiva respecto al mercado de cursos de capacitación?

La oferta de capacitación está buscando continuamente esquemas para certificar su cartera de servicio, lo cual es bueno desde el punto de vista de aseguramiento de transmisión del conocimiento, pero malo desde el punto de vista comercial, ya que muchas empresas no toman en cuenta que lo fundamental de la capacitación es que la persona desarrolle el conocimiento, mejore sus destrezas y fomente se capacitación continua en busca de la mejora productiva.

La demanda no debe buscar solo un cartón que demuestre su participación, sino más bien la correcta y hasta garantizada forma de transmitir el conocimiento por parte de las operadoras.

4. ¿Cuáles son las tendencias en el consumo de cursos de capacitación que Ud., percibe?

Los cursos que más se demanda son los cursos que implican desarrollo de temas técnicos y que entregan hasta cierto punto una certificación del manejo y dominio de la temática por ejemplo: Seguridad y Salud Ocupacional, Gestión de proyectos, Manejo de TIC's, Aplicación ITIL, etc.

Adicionalmente los cursos que se demanda a nivel corporativo, los mismos que están atados a una política o norma obligatoria son: Seguridad y Salud Ocupacional, Sistemas de Seguridad de la Información, Sistema de Compras públicas, etc

Las tendencias creo entonces dependen de un tema de obligatoriedad sea para la ejecución de su puesto de trabajo, venta de productos u otros que obligan a las personas a capacitarse en temas que facilitan su desempeño diario. Muy pocas y tomando en cuenta el factor económico estarán demandando cursos para crecimiento personal.

5. ¿Cuál es su creencia en relación al interés que las personas tienen en capacitarse?

Como mencioné anteriormente los intereses en orden de prioridad creo que son:

- a) Obligación por parte de la empresa, ya que debe mejorar su productividad
- b) Desconocimiento del puesto que desempeña
- c) Obligación de seguir el curso dispuesto por la empresa
- d) Mejora del desarrollo de habilidades técnicas u otro tipo de habilidad
- e) Mejora personal, auto capacitación

- f) Por planificación anual
  - g) Por economía, es decir si el curso es gratis o porque tiene un valor accesible
6. ¿Cuál es su hipótesis respecto a porque las personas no les interesa la capacitación?
- a) Costos muy alto
  - b) Tiempo muy largo o que no se acopla al tiempo del capacitado
  - c) Metodología inapropiada
  - d) Desconocimiento de nuevas formas de capacitación (virtual)
  - e) No hay un verdadero respaldo de marca o de imagen institucional en estos temas
  - f) Falta de planificación adecuada tanto de la persona como de la empresa.

## **ENTREVISTA**

### **LA EDUCACIÓN NO FORMAL Y SU INFLUENCIA EN EL CONSUMO DE CURSOS DE CAPACITACIÓN**

Tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.

#### **DATOS PERSONALES DE LA PERSONA ENTREVISTADA**

**Nombres y Apellidos: Iván Pazmiño Cruzatti**

**Edad: 50 años**

**Empresa donde labora: CEC IAEN**

**Cargo Actual: Gerente Académico (e)**

**Años de Experiencia: 23 años**

#### **PREGUNTAS RELACIONADAS A LA EDUCACIÓN NO FORMAL:**

1. ¿Qué es la educación no formal?

Son actividades de enseñanza-aprendizaje que se llevan a cabo al margen de la educación escolarizada (fuera del ámbito escolar)por tanto, no otorga ningún tipo de créditos para promoción, sin embargo, es común que proporcione certificados por aprobación o asistencia, según el caso.

La educación no formal se encarga de la transmisión de conocimientos básicosy habilidades indispensables para la comunicación y la integración a la cultura nacional;la capacitación y el

adiestramiento para ampliarlas oportunidades de empleo, mejorar el ingreso familiar y modificar las condiciones de vida; y, la concientización y vertebración social necesaria para generar procesos educativos que propicien actitudes, valores y formas de organización social capaces de operar el cambio social.

Los programas de educación no formal pueden dirigirse a niños adolescentes o adultos que nunca han asistido a la escuela; que abandonaron la escuela tempranamente; o, a personas que no han tenido acceso a la escuela.

2. ¿Cómo se relaciona la educación no formal con la capacitación?

Así como la educación no formal, la capacitación está dirigida a un grupo social heterogéneo y se orienta al desarrollo de competencias (habilidades y destrezas) específicas y bien definidas en procura de desarrollar habilidades y destrezas concretas y específicas que permitan al sujeto de aprendizaje, mejorar su calidad de vida y ampliar sus posibilidades de empleo y relacionamiento social.

3. ¿Cuál es su criterio respecto a la motivación que las personas tienen por capacitarse?

La mayor motivación de las personas a la hora de optar por un curso de capacitación, es la necesidad de perfeccionarse en una actividad o actividades específicas, lo cual necesariamente repercute en su mejoramiento profesional, en su desempeño laboral y en el incremento de posibilidades de trabajo mejor remunerado.

4. ¿Cuáles son las tendencias respecto a las formas o tipos de capacitación?

Los cursos en línea, on line o, virtuales, son sin duda una de las más importantes tendencias en cuanto a capacitación se refiere. La posibilidad de administrar el tiempo y el espacio necesario para el estudio, así como los costos significativamente accesibles, hacen de esta modalidad, una opción interesante para la vida contemporánea.

5. ¿Acorde a su experiencia, cuál sería el perfil del participante perfecto de los cursos de capacitación?

Persona ávida de conocimientos, de edad media y adulta que comprenda la capacitación como una inversión necesaria y como una oportunidad de crecimiento profesional y personal permanente.

## ***ANEXO 5***

### **CONCEPTUALIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN**

#### **LA CAPACITACIÓN**

La capacitación se presenta como una interrogante para los líderes de las organizaciones en relación con la trascendencia que tiene la educación y formación de los ejecutivos, empleados y obreros a modo de una nueva filosofía y práctica de las relaciones entre el trabajo, el hombre y la organización que permita un auténtico desarrollo integral y una mayor involucración para el logro de los objetivos organizacionales; ello implica el sentido de responsabilidad, solidaridad y colaboración. La capacitación dentro de las empresas debería presentarse como un modelo educativo, donde se forme en una cultura basada en valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales y no como un mero aprendizaje de cifras, instrumentos y sistemas; puesto que esto no es educación, más bien es robotizar. La capacitación en un sentido más amplio, comprende del adiestramiento pero con el objetivo principal de proporcionar conocimientos a empleados, ejecutivos y funcionarios en general, cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual bastante importante. Las organizaciones deben entregar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias; entendiéndose que la capacitación es el mejor medio para alcanzar la motivación, productividad, integración y compromiso en el personal. (Aguilar, 2004).

La capacitación permite prevenir uno de los problemas más grandes a los que se enfrentan las empresas y es evitar la obsolescencia de su recurso más preciado, que es el recurso humano. Mediante la capacitación se espera que las personas adquieran conocimientos, habilidades y actitudes que les permitan desenvolverse en sus cargos a través de contenidos como: la transmisión de la información y conocimientos respecto al funcionamiento interno de la empresa, su estructura, productos y el trabajo; el desarrollo de habilidades o destrezas relacionadas con el cargo generalmente asociadas a las actividades motoras o manuales; y el desarrollo de actitudes, donde se pretende cambiar las posibles negaciones en actitudes afirmativas que contribuyan al desarrollo adecuado de las funciones. Algunos autores describen las maneras de capacitar: Formal e Informal, donde la formal se refiere a la capacitación especializada, mientras que la informal cubre aquellas necesidades que pueden resolverse en casa adentro; también se puede considerar la capacitación en el puesto, que es

aquella que el personal recibe en el mismo puesto de trabajo. (Servicio especializado I, Instituto de desarrollo económico (IDE), Banco Mundial).

La capacitación está orientada al fortalecimiento de los conocimientos, habilidades y destrezas que el recurso humano necesita para desenvolverse en determinado puesto de trabajo, considerada como un sistema de aprendizaje es importante distinguir que los adultos captan de otra manera las enseñanzas por lo que este tipo de educación debe enfocarse en las características de las personas a capacitar.

Lo que se busca es modificar de manera afirmativa la cultura organizacional concientizando al personal respecto a la importancia de cada labor dentro de la organización, así, el sentido de pertenencia se potencia y el personal se mantiene motivado al entender que es parte fundamental en el crecimiento de la empresa.

## LA CAPACITACIÓN Y EL DESARROLLO PERSONAL

En relación a las nuevas estructuras de las empresas, hoy en día las personas se catalogan y sobresalen en consecuencia de las herramientas que han logrado desarrollar y que aportan significativamente a satisfacer las necesidades del mercado tratando establecer una permanencia de aquel personal que constituye un valor agregado. En casi todos los mercados, los clientes exigen mayor calidad, costos más bajos y ciclos más rápidos. El proceso de capacitación debe estar vinculado a la misión estratégica de la empresa de tal manera que desde el inicio de la planificación se tome en cuenta las necesidades de capacitación y los objetivos que se espera lograr mediante estos esfuerzos a fin de cubrir la competencia global que ha aumentado drásticamente. El análisis de las necesidades de capacitación se realiza desde varios enfoques: la organización, la tarea y las necesidades propias de las personas para generar impacto y significado en la capacitación; muy diferente a como antiguamente se realizaban los programas de capacitación, donde constituían solo una serie de cursos sin direccionamiento específico (Mondy, 2005).

La capacitación es una enseñanza que se entrega a un determinado grupo de personas respecto a una actividad o tarea específica que puede nacer de la necesidad de adaptarse al vertiginoso paso del tiempo donde las tecnologías avanzan, y obviamente el personal debe hacer frente para manejar adecuadamente los instrumentos y herramientas que de ello desemboca; el desarrollo de las habilidades y destrezas es un objetivo a largo plazo, lo que evidencia que para que exista productividad sostenible del personal dentro de las organizaciones deberá existir capacitación permanente reforzar por un control de estos aprendizajes con evaluaciones

de desempeño y mediciones de impacto para identificar cual es el camino a seguir; diseñando indicadores desde el proceso de reclutamiento y selección individualizados en los que conste la retroalimentación y reconocimiento de los logros alcanzados por la persona dentro de la empresa. El desarrollo del personal no es un elemento aislado del desarrollo de las organizaciones, si tienen mejores recursos humanos obtendrán mejores resultados, es una inversión que requieren hacer. No todas las empresas consideran como factor determinante que sus empleados se encuentren adecuadamente capacitados, por lo que este sistema de aprendizaje se ha devaluado dando mayor relevancia a cualquier otro aspecto; prueba de ello es la desviación o recorte presupuestal en el sector público del Ecuador, situación que es replicada en el sector privado.

### BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN

Existen innumerables beneficios que se derivan como consecuencia de la apropiada inclusión de la capacitación en las empresas, y como era de esperarse los resultados son visibles en doble sentido, tanto para el personal que recibe este patrocinio así como para la empresa que ofrece el mismo; aquí se presentan algunos:

**Tabla 64.** Beneficios de la Capacitación

<b>Personal</b>	<b>Empresa</b>
Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones.	Ayuda a prevenir riesgos de trabajo.
Favorece la confianza y desarrollo personal.	Produce actitudes más positivas.
Ayuda a la formación de líderes.	Aumenta la rentabilidad de la empresa.
Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos.	Eleva la moral del personal.
Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto.	Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño.
Ayuda a lograr las metas individuales.	Crea una mejor imagen de la empresa.
Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona.	Facilita que el personal se identifique con la empresa.
Disminuye temores de incompetencia o ignorancia.	Mejora la relación jefe-subordinados.
Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad.	Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.



Hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño.	Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.
Participación en planes de carrera	Ayuda a solucionar problemas.
Mayores oportunidades de obtener mejores ingresos.	Facilita la promoción de los empleados.
Potencia la empleabilidad de las personas	Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
	Crea una mejor imagen institucional
	Promueve la comunicación en la organización.

**Fuente:**(pyme, 2008)  
**Elaborado por:** El autor

El recurso humano es el motor de las empresas entre más y mejor entrenados y capacitados este el personal en sus actividades a realizar más competitivas son las empresas, formando personal calificado y productivo. Esta motivación ayuda a la fidelización del personal y a que existan los planes de carrera donde el crecimiento también reporta beneficios endoble vía.

### LIMITACIONES DE LA CAPACITACIÓN

Si bien la capacitación refuerza y potencializa al personal y a la empresa para la consecución de los objetivos, la capacitación no es la píldora mágica que tiene las respuestas a todos los inconvenientes que se podrían presentar en las organizaciones, por lo que se debe identificar también sus limitaciones, aquí se describe algunas de ellas, tanto desde la óptica del personal como de la empresa:

**Tabla 65.**Limitaciones de la Capacitación

Personal	Empresa
Programa de capacitaciones dirigidos para un público en general, sin considerar necesidades específicas	Cumplir programas de capacitaciones solo para ejecutar un objetivo más no definir adecuadamente cuales son las necesidades del personal
Necesita del compromiso personal del individuo para el aprendizaje y aplicación de los conocimientos obtenidos.	Personal que no aplica los conocimientos adquiridos.
Los programas de capacitación no constituyen	Programas de capacitación ejecutados sin

educación formal, por lo que su estructura formativa es corta y limitada	medición del impacto o repercusión en los objetivos planteados.
Los conocimientos adquiridos no tienen reconocimiento formal	El personal preparado muchas veces no tiene incentivos
Los programas de capacitación pueden ser bastante costosos por lo que realizar una inversión individual no resulta llamativo.	La falta de fondos para invertir en capacitación genera descontento en el personal.

---

**Elaborado por:** El autor

El estudio de las necesidades de capacitación es primordial para la estructuración de programas efectivos de capacitación, que cuenten con la temática que el personal realmente necesita, actualizar o potencializar, es decir; los contenidos deben realmente ayudar al colaborar a realizar de mejor manera su trabajo. El seguimiento a cada CAPÍTULO del programa es una responsabilidad también de la alta gerencia y constituye la base de cualquier proceso de cambio.

## RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN

Las empresas que invierten en programas de capacitación, esperan obtener resultados equivalentes al costo de la inversión; sin embargo, los resultados de una capacitación no son visibles de manera inmediata, por ello se requiere realizar evaluaciones que permitan evidenciar el impacto que el programa de capacitación ha tenido en los colaboradores acorde a la complicación que ello presente. En el sector privado, se deben discriminar aquellos otros factores que también pueden influir en un aumento de la productividad, mientras que en el sector público, identificar las señales de progreso en consecuencia de la capacitación es aún más complejo, ya que por el rol que cumple como proveedor de servicios con finalidad esencialmente social, la productividad operacional debe ser apreciada de manera distinta. En cuanto a los trabajadores, no es fácil apreciar las ganancias reales, en el mundo privado al menos se puede observar la correlación vinculada al aumento de las remuneraciones; sin embargo, de acuerdo a esta reflexión metodológica, en el sector público los salarios están determinados por ley, las plazas están predeterminadas. Estos son varios de los argumentos que evidencian la necesidad de poder generar mecanismos que pese a las restricciones implícitas, posibiliten efectivamente medir la incidencia real de la capacitación en la gestión

de las organizaciones. La evaluación del impacto de los programas de capacitación, sugiere interrogantes como: ¿El programa cumple con el objetivo?, si cumplió, ¿es atribuible solamente al programa?, ¿El beneficio del programa es mayor a su costo? ( Soto, Valenzuela, & Vergara, 2003)

Evidencias empíricas utilizando herramientas econométricas han analizado los efectos de la capacitación en la productividad, a nivel macroeconómico está evidencias muestran una relación sólida entre educación, tecnología y productividad; revelando el papel central que tienen los trabajadores altamente calificados en los procesos de innovación, así también, estudios de crecimiento endógeno destacan la importancia de la inversión en el talento humano para el crecimiento económico de las empresas. A nivel micro, estudios econométricos indican que la capacitación en la empresa tiene un efecto positivo y significativo en la productividad total, varios de estos estudios han estado dirigidos a países en desarrollo, inclusive latinoamericanos. Tan y Batra (1995) encontraron un impacto significativo de la capacitación en la productividad en Colombia, Indonesia, Malasia, México y la provincia china de Taiwán. Batra (1999 y 2000) detectó que la capacitación tiene impacto positivo y significativo en la productividad de las empresas de Guatemala y Nicaragua; asimismo, el Banco Mundial (1997) determinó que las empresas que capacitan son en promedio, 28% más productivas que las que no lo hacen. Los estudios empíricos también ha analizado los diferentes tipos de capacitación y por nivel de ocupación; por ejemplo, Tan y Batra (1995), encontraron que la capacitación tiene un impacto positivo en la de los trabajadores calificados, pero no ocurre lo mismo en los trabajadores no calificados. Resultados similares fueron reportados por Tan y López – Acevedo (2003) para el caso de México. Tan y Batra (1995) también sostienen que la capacitación con recursos internos tienen impacto positivo en la productividad, pero no así la capacitación impartida por fuentes externas. (Padilla & Juárez, 2006)

Los resultados de la capacitación se pueden traducir en el rendimiento económico de las organizaciones, el desarrollo del talento humano está fielmente arraigado, sin embargo, muchas empresas realizan capacitaciones al azar sin mantener un seguimiento que les permita conocer de qué manera impacta un programa de capacitación de manera personal en los empleados y a nivel global como empresa, este es uno de los motivos por los que no se valoraría este tipo de inversión.

Las empresas privadas tienen mayor flexibilidad de encontrar esta información, ya que el sector público depende una normativa rígida donde el reconocimiento o valoración de estos

esfuerzos puede quedar relevado a un simple ejercicio de ejecución de presupuesto, cuando existe.

La importancia de este proceso de evaluación fundamenta la necesidad de una continua educación dirigida hacia el personal y el desarrollo continuo de los entornos laborales.