



**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO**

**FACULTAD DE ECONOMÍA Y CIENCIAS EMPRESARIALES**

**EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN: GESTIÓN  
EMPRESARIAL DE MICROEMPRESARIOS DEL SECTOR  
TURÍSTICO, CANTON MILAGRO.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO  
PARA EL TÍTULO DE INGENIERO EN CIENCIAS EMPRESARIALES CON  
CONCENTRACIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**AUTOR: RAÚL ANDRÉS MANTILLA CHICA**

**TUTOR: MBA. FELIPE RENDON ARIAS**

**SAMBORONDÓN, FEBRERO DE 2013**

## **DEDICATORIA**

Antes que todo agradezco a Dios, por haber permitido culminar una fase más de mi vida estudiantil, dedico esta tesis a mi familia por brindarme su apoyo incondicional en todo momento. A mis padres Raúl Mantilla Giler y Dolores Chica Ostaiza a quienes les doy un agradecimiento infinito por la confianza que han tenido en mi y el esfuerzo que han hecho de inicio a fin para que pueda terminar satisfactoriamente esta carrera, gracias por su comprensión, paciencia, cariño y por haberme inculcado desde el principio valores y principios que han hecho de mi la persona que soy hoy en día.

## **AGRADECIMIENTOS**

Para poder desarrollar esta tesina necesite el apoyo de varias personas e instituciones, a quienes les debo un agradecimiento especial.

Agradezco a mi padre, Raúl Mantilla Giler, por haberme dado la oportunidad de estudiar en los mejores unidades educativas tanto escuela, colegio y universidad. A mi madre, Dolores Chica, por estar siempre pendiente de mi progreso educativo y apoyándome siempre en todo momento.

A mi tutor, Ing. Felipe Rendón, a que me ha dado una buena orientación para poder llevar a cabo este trabajo de titulación. A cada uno de los docentes que fueron parte de mi formación académica durante esta larga carrera universitaria que esta por culminar

A Ericka Borbor, a quien le agradezco por su apoyo, cariño, paciencia y tiempo brindado todos los días.

Agradezco a mis amigas de la universidad Katherine Plaza y Paola Avilés que con sus palabras de ánimo a lo largo de estos meses me motivaron a culminar mi trabajo de titulación de manera rápida.

Agradezco a Corporación Acerfim y a la SETEC, por brindarme información que fue muy importante para la realización de este trabajo de titulación.

## INDICE GENERAL

### **CAPÍTULO I EL PROBLEMA**

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1.1 Problematización	1
1.1.2 Delimitación del problema	2
1.1.3 Formulación del problema	3
1.1.4 Sistematización del problema	3
1.1.5 Determinación del tema	3
1.2 OBJETIVOS	3
1.2.1 Objetivo general de la investigación	3
1.2.2 Objetivos específicos de la investigación	4
1.3 JUSTIFICACIÓN	4

### **CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL**

2.1 Antecedentes históricos	6
2.2 Marco Teórico	16
2.3 Marco Conceptual	18

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGIA**

3.1 Marco Metodológico	23
3.1.1 Definiciones de Evaluación	25
3.1.2. Propósito de la Evaluación de capacitación	25
3.1.3 Modalidades de Evaluación	26

3.2. Variables	31
3.2.1.Variables Dependientes	31
3.2.2 Variables Independientes	31
3.3 Evaluación del programa de capacitación	32
3.4 Estrategia Metodológica	32

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS Y RESULTADOS**

4.1.- Estadística descriptiva de datos	47
4.1.1 Indicadores de situación	47
4.1.2 Indicadores de Realización	52
4.1.3.Indicadores de Impacto	54
4.1.4 Indicadores de Eficiencia	55
4.1.5 Indicadores de Eficacia	56
4.1.6. Indicadores de Resultados	56
4.2. Análisis de los Resultados o Impacto de la Capacitación	57
4.2.1 Nivel 1, Evaluación de la reacción y satisfacción	57
4.2.2 Nivel 2, Evaluación de aprendizaje/eficiencia pedagógica	65

4.2.3 Nivel 3, Evaluación de la transferencia del aprendizaje	71
4.2.4 Nivel 4, Evaluación de los resultados e Impacto del programa de capacitación	75

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES**

Conclusiones	83
5.1 Recomendaciones	85
5.2 Bibliografía de la Investigación	86
5.3 Anexos	88

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.- Inscripción de participantes y lugar a dictarse el curso	36
TABLA 2.- Necesidades de capacitación	38
TABLA 3.- Competencias técnicas y generales	42
TABLA 4.- Planificación del programa de capacitación	45
TABLA 5.- Tabla de evaluación	57
TABLA 6.- Tabla de satisfacción	58
TABLA 7.- Cuestionario de reacción de los participantes	60
TABLA 8.- Evaluación a los participantes respecto al desempeño de las habilidades y capacidades del instructor	62
TABLA 9.- Frecuencia de los participantes con respecto al desempeño del instructor	63
TABLA 10.- Pre-Test y Post-Test del módulo “Como plantear un crédito en el sistema Financiero”	66
TABLA 11.- Pre-Test y Post-Test notas mínimas y máximas	67
TABLA 12.- Transferencia de Conocimiento	72

## INDICE DE GRÁFICOS

1.- Gráfico 1 Demanda en línea por zonas de planificación año 2011	13
2.- Gráfico 2 Propuestas Adjudicadas por sector productivo año 2011	15
3.- Gráfico 3 Resultados de necesidades de capacitación	41
4.- Grafico 4 Horarios de Inscripción	48
5.- Grafico 5 Participantes por sexo	48
6.- Grafico 6 Población de Milagro por sexo	50
7.- Grafico 7 Población económicamente activa e inactiva de Milagro	50
8.- Gráfico 8 Satisfacción de los participantes	59
9.- Grafico 9 Promedio de satisfacción sobre 4 puntos	61
10.- Gráfico 10 Desempeño y capacidades del instructor	64
11.- Gráfico 11 Variación de las calificaciones del módulo como solicitar un crédito en el sistema Financiero	68
12. Gráfico 12 Resultado de encuetas a pasantes	73
13. Gráfico 13 Pasantías Laborales propuestas	75

14. Gráfico 14 Participantes que realizaron pasantías	76
15. Gráfico 15 Pasantías propuestas y pasantías realizadas	76
16. Gráfico 16 Pasantías realizadas por distinción de sexo	77
17. Gráfico 17 Participantes con inserción laboral	78
18. Gráfico 18 Participantes que realizaron emprendimientos	79
19. Gráfico 19 Emprendimientos por sectores productivos	79
20. Gráfico 20 Participantes que fortalecieron sus emprendimientos	80

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

ANEXO 1.- ENCUESTAS DE NECESIDADES DE CAPACITACION

ANEXO 2.- EVALUACION DE SATISFACCION DE LOS PARTICIPANTES CON RELACION AL CURSO Y AL INSTRUCTOR

ANEXO 3.- CALIFICACIONES DE PRE-TEST Y POST-TEST A 150 PARTICIPANTES EN MODULO COMO SOLICITAR UN CREDITO EN EL SISTEMA FINANCIERO

ANEXO 4.- EVALUACION DEL APRENDIZAJE DE LA CAPACITACION.

ANEXO 5.- INDICADORES DE SITUACION

ANEXO 6.- INDICADORES DE REALIZACION

ANEXO 7.- INDICADORES DE IMPACTO

ANEXO 8.- INDICADORES DE EFICIENCIA

ANEXO 9. INDICADORES DE EFICACIA

ANEXO 10. INDICADORES DE RESULTADOS

## RESUMEN

El presente trabajo consiste en realizar la medición del Impacto del Programa de Capacitación Sectorial “MEJORA DE LA GESTION EMPRESARIAL DE MICROEMPRESARIOS DEL SECTOR TURISTICO, UBICADOS LA PROVINCIA DEL GUAYAS, CANTÓN MILAGRO Y SUS ALREDEDORES”.

Utilizando un Modelo de Evaluación de Impacto, que permita evaluar la efectividad de este programa de capacitación dirigido a beneficiar a 150 personas vinculadas o interesadas en realizar actividades en el sector turístico, que trabajan con o sin relación de dependencia, microempresarios y grupos de atención prioritaria, analizar el alcance, los beneficios y las mejoras que podrían realizarse en este tipo de programas.

Objetivo general de la presente investigación es Identificar el impacto en cuanto a la adquisición y aplicación de nuevos conocimientos, habilidades, cambio de actitudes y percepciones, en los beneficiarios del Programa de Capacitación: “Gestión Empresarial de Micro emprendimientos del sector turístico, cantón Milagro, para implementar programas similares en otras ciudades del país que tengan esta actividad económica”

Por medio de la Evaluación de Impacto se podrán comparar los cambios producidos en los beneficiarios del mismo, entre la situación inicial y luego de la intervención de la capacitación.

También es posible el identificar los efectos del programa de capacitación, relacionándolos con las metas propuestas y los recursos utilizados.

Realizar una evaluación de impacto de un programa de capacitación es factible, sin embargo no es una práctica generalizada en experiencias de programas de capacitación. Por lo general luego de culminar un programa se hacen llenar formularios con diversos tipos de preguntas, entre las más frecuentes encontramos las siguientes: ¿Fue buena o qué le pareció la capacitación?, ¿Qué efectos tuvo la capacitación?, ¿Se cumplieron los objetivos?, ¿Se cumplieron las expectativas? Las respuestas a estas preguntas son tabuladas y se considera si fue buena o no en la medida que hayan sido contestadas, pero no se realiza la investigación a mediano y largo plazo del impacto que tienen estos procesos.

## **CAPITULO 1**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.1.1 Problematización:**

“Evaluación del impacto del programa de capacitación: “Mejora de la gestión empresarial de microemprendimientos del sector turístico, ubicados la provincia del Guayas, cantón Milagro y sus alrededores.”

Cuando se realiza la propuesta de un Programa de Capacitación deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos: la detección de las necesidades de los beneficiarios y la detección de las necesidades del sector productivo. La propuesta de capacitación debe garantizar que una persona no competente se transforme en una persona eficiente con los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridas con la formación. Esta transferencia de conocimientos, genera un impacto el cual debe ser medido para poder maximizar los efectos positivos y eliminar los negativos. Para ello se debe realizar una evaluación o análisis del impacto que ha tenido la formación.

La convocatoria a concurso de ofertas de programas de capacitación destinados a desarrollar habilidades que permitan mejorar el nivel de empleabilidad de habitantes de un determinado sector del país, solo contemplan la propuesta de los temas de capacitación y la ejecución del proyecto, en tiempos determinados y en los temas propuestos. Una vez concluido el programa, no existe por parte de las instituciones que financiaron la capacitación ni por parte del operador que la dictó, el monitoreo y evaluación del impacto que ésta ha provocado en los beneficiarios de la misma.

Las instituciones como la SETEC (Secretaría Técnica de Formación y Capacitación Profesional) que tienen como propósito principal financiar este tipo de programas de capacitación se ven en la dificultad evaluar los beneficios que la misma ha proporcionado a los participantes del programa.

Entre las principales dificultades que tienen se deben mencionar.

- El financiamiento termina con la ejecución de los cursos de capacitación
- No se dispone de financiamiento posterior, tiempo y personal formado, para realizar el proceso de evaluación de impacto.
- No existe un seguimiento de las actividades de los beneficiarios, posterior al proceso de capacitación,
- No se realiza un monitoreo a los beneficiarios sobre la aplicación de los conocimientos, habilidades y actitudes en sus lugares de trabajo o emprendimientos propios.

Entre los principales problemas al evaluar de los programas de capacitación tenemos los siguientes:

- En ocasiones los centros de capacitación presentan propuestas de contenidos que no corresponden a satisfacer las necesidades del público objetivo.
- Los centros de capacitación miden el éxito de una capacitación en función de la cantidad de cursos realizados y beneficiarios capacitados, cumplimientos de horarios y tiempos de ejecución del proyecto.
- No existen informes sobre los principales problemas en la ejecución del programa y las sugerencias de mejoría.

### **1.1.2 Delimitación del problema:**

El presente trabajo consiste en realizar la medición del Impacto del Programa de Capacitación Sectorial “MEJORA DE LA GESTION EMPRESARIAL DE MICROEMPRESARIOS DEL SECTOR TURISTICO, UBICADOS LA PROVINCIA DEL GUAYAS, CANTÓN MILAGRO Y SUS ALREDEDORES”, utilizando un Modelo de Evaluación de Impacto, que permita evaluar la efectividad de este programa de capacitación dirigido a beneficiar a 150 personas vinculadas o interesadas en realizar actividades en el sector turístico, que trabajan con o sin relación de dependencia, microempresarios y grupos de atención prioritaria, analizar el alcance, los beneficios y las mejoras que podrían realizarse en este tipo de programas.

### **1.1.3 Formulación del problema:**

¿Es posible que mediante el monitoreo y evaluación de impacto de un programa de capacitación se pueda determinar si se han producido los efectos deseados en los participantes con relación a los objetivos planteados?

### **1.1.4 Sistematización del problema:**

¿Cuáles son las causas y efectos del bajo nivel de empleabilidad de los habitantes del cantón Milagro y sus alrededores?

¿De qué manera se puede incrementar las capacitaciones a las personas vinculadas o interesadas en realizar actividades en el sector turístico del cantón Milagro y sus alrededores?

¿Cuáles serían las aportaciones, subsidios y políticas de Gobierno adecuados y sus efectos a mediano y largo plazo para promover el desarrollo de estos grupos de atención prioritaria?

¿Qué opciones existen para replicar este tipo de programas en otras ciudades dedicadas al sector turístico?

¿Cuáles serían los procesos a implementar para evaluar durante toda la ejecución del proyecto y medir el impacto, luego de finalizado el programa de capacitación?

### **1.1.5 Determinación del tema:**

Evaluación del impacto del programa de capacitación “Mejora de la gestión empresarial de microemprendimientos del sector turístico, ubicados la provincia del Guayas, cantón milagro y sus alrededores.”

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo general de la investigación:**

Identificar el impacto en cuanto a la adquisición y aplicación de nuevos conocimientos, habilidades, cambio de actitudes y percepciones, en los beneficiarios del Programa de Capacitación: “Gestión Empresarial

de Micro emprendimientos del sector turístico, cantón Milagro, para implementar programas similares en otras ciudades del país que tengan esta actividad económica”

### **1.2.2 Objetivos específicos de la investigación:**

1. Medir el grado de satisfacción de los beneficiarios sobre el tipo de capacitación empleada, calidad de la atención recibida, contenidos, preparación de los instructores, material didáctico, entre otros.
2. Medir el nivel de asimilación y aprendizaje de conocimientos de los participantes en el desarrollo del proceso formativo.
3. Evaluar la aplicación o transferencia de los conocimientos y habilidades adquiridas, en sus actuales situaciones laborales

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La presente propuesta, consiste en hacer la Evaluación del impacto que tuvo en los beneficiarios emprendedores del sector turístico del cantón Milagro y sus alrededores, el desarrollo del programa de capacitación “Mejora de la gestión empresarial de microemprendimientos del sector turístico, ubicados la provincia del Guayas, cantón Milagro y sus alrededores.”

Por medio de la Evaluación de Impacto se podrán comparar los cambios producidos en los beneficiarios del mismo, entre la situación inicial y luego de la intervención de la capacitación.

También es posible el identificar los efectos del programa de capacitación, relacionándolos con las metas propuestas y los recursos utilizados.

Realizar una evaluación de impacto de un programa de capacitación es factible, sin embargo no es una práctica generalizada en experiencias de programas de capacitación. Por lo general luego de culminar un programa se hacen llenar formularios con diversos tipos de preguntas, entre las más frecuentes encontramos las siguientes: ¿Fue buena o qué le pareció la capacitación?, ¿Qué efectos tuvo la capacitación?, ¿Se cumplieron los objetivos?, ¿Se cumplieron las expectativas? Las respuestas a estas preguntas son tabuladas y se considera si fue buena o no en la medida que hayan sido contestadas, pero no se realiza la investigación a mediano y largo plazo del impacto que tienen estos procesos.

En Agosto del 2011, el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP), en coordinación con el Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional de la OIT/Cintefor, realizó la “3ª. Reunión Técnica” para la elaboración de la “Guía de Evaluación de Impacto de la Formación Profesional”, donde se socializaron temas relacionados con la metodología y la importancia de conocer el impacto de las acciones de formación.

Realizar la evaluación del impacto de este programa de capacitación, es importante porque facilitará la: identificación, recolección e interpretación de informaciones útiles, las mismas que servirán a las Instituciones de Financiamiento para analizar y decidir si deben continuar financiando este tipo de programas y, a los responsables de la gestión y ejecución de los mismos, o sea a los Centros de Capacitación, para replicarlos en caso de demostrar su impacto positivo o de mejorarlos en caso de evidenciar falencias en su desarrollo. Esto permitirá que los recursos destinados para el mejoramiento de las condiciones de empleabilidad de los habitantes de estos sectores, considerados de atención prioritaria, sean bien utilizados y que redunden en beneficios de mejora del nivel de vida y desarrollo de la comunidad.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 - Antecedentes históricos**

El Gobierno del Ecuador, a través de la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional (SETEC) ha invertido importantes recursos para el financiamiento de programas de capacitación, enfocados fundamentalmente a mejorar la productividad y empleabilidad, mejorar las capacidades, conocimientos, habilidades y destrezas de personas con o sin relación de dependencia, desempleados, subempleados, microempresarios y grupos de atención prioritaria.

Las modalidades de financiamiento de capacitación de la SETEC son: Formación continua y Programas Sectoriales.

Los programas de Formación Continua tienen dos formas de financiamiento: demanda en línea por cursos individuales y programas de capacitación; con ellos se atiende a la población económicamente activa con relación de dependencia; para esto, el empleador privado envía sus requerimientos de capacitación para que la SETEC los financie y las operadoras acreditadas que estén interesadas puedan ofertar, seleccionando la más adecuada a sus necesidades.

En esta modalidad en el año 2011 se registró un incremento de aproximadamente 11.98% con relación al 2010 en cantidad de cursos solicitados para que sean financiados, así como un incremento del 23.19% del total de participantes con relación al 2010 (Ver cuadro 1)

## CUADRO NO. 1

### Datos Generales Demanda en Línea 2011

Demanda en Línea	Años		Incremento
	2010	2011	
Solicitudes	18046	20208	11.98%
Participantes	283687	349497	23.19%
Horas-Participantes-Capacitación	3224153	3866742	19.93%

Fuente: Informe de Gestión 2011

Autor: SETEC

En el 2011 el sector de industrias manufacturera fue el que tuvo el mayor número de participantes con 80,603 beneficiarios; seguido por el sector comercio, reparación de vehículos automotores, etc. con 74,260 beneficiarios. (Ver cuadro 2)

CUADRO NO. 2			
Número de capacitados por sector económico			
Demanda en línea año 2011			
Descripción	Financiamientos Aprobados	Participantes Aprobados	Monto Aprobado
Industrias Manufactureras	4779	80603	\$ 4,533,121.27
Comercio al por mayor y al por menor; reparacion de vehiculos, automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domesticos	4903	74260	\$ 4,282,978.03
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	2692	46887	\$ 2,481,304.79
Agricultura, Ganaderia, Caza y Silvicultura	1939	40181	\$ 1,850,949.88
Transporte, Almacenamiento y comunicaciones	1173	20690	\$ 1,198,465.57
Enseñanza	768	13272	\$ 997,835.65
Intermediacion financiera	911	16608	\$ 971,125.22
Pesca	650	13710	\$ 689,963.25
Otras actividades comunitarias sociales y personales de tipo servicios	586	10097	\$ 626,592.77
Actividades de servicios sociales y de salud	613	11219	\$ 607,784.55
Construcción	559	10313	\$ 575,289.68
Explotación de minas y canteras	234	4292	\$ 286,685.60
Hoteles y Restaurantes	275	4847	\$ 278,891.23
Suministros de Electricidad, Gas y Agua	117	2378	\$ 116,362.20
Organizaciones y Organos Extraterritoriales	9	140	\$ 9,695.10
<b>Total General</b>	<b>20208</b>	<b>349497</b>	<b>\$19,507,044.79</b>

Fuente: Informe de Gestión 2011  
Autor: SETEC

En relación a la población atendida por provincias encontramos que las provincias de Pichincha, Guayas y Manabí, son las que registran el mayor número de beneficiarios a nivel nacional. (Ver cuadro 3)

Cuadro No. 3  
Número de capacitados por provincia  
Demanda en línea año 2011

Provincia	Participantes Capacitados	Valor financiado
Pichincha	168687	\$9,447,455.99
Guayas	100451	\$5,704,066.64
Manabí	27290	\$1,324,407.69
El Oro	9585	\$574,687.68
Azuay	9161	\$547,456.65
Imbabura	7107	\$390,328.44
Tungurahua	6153	\$397,590.27
Santo Domingo de los Tsachilas	5552	\$285,637.20
Esmeraldas	4255	\$202,709.15
Cotopaxi	3649	\$195,850.60
Los Rios	2234	\$142,687.70
Chimborazo	1045	\$59,022.60
Loja	965	\$52,194.58
Santa Elena	821	\$45,824.40
Sucumbios	779	\$38,369.10
Carchi	575	\$31,275.30
Pastaza	456	\$22,832.00
Napo	292	\$16,056.00
Orellana	273	\$18,491.20
Cañar	105	\$6,441.60
Bolivar	25	\$2,030.40
Morona Santiago	25	\$1,095.00
Galapagos	11	\$534.60
<b>Total</b>	<b>349496</b>	<b>\$19,507,044.79</b>

Fuente: Informe de Gestión 2011  
Autor: SETEC

En cuanto a la población atendida por áreas de capacitación, encontramos que el área de Administración y Legislación es la que mayor porcentaje de participantes registra, con 48.59%, seguida de procesos industriales con 34.11%, indicándonos que estos son los temas más demandados por el sector privado. (Ver cuadro 4).

**Cuadro No.4**  
Cursos financiados por área de capacitación  
Demanda en línea año 2011

Area de Capacitación	Cursos	Porcentaje
Administración de la calidad	167	0.05%
Administración del talento humano	1207	0.35%
Administración general	413	0.12%
Administracion y legislacion	169821	48.59%
Agricultura	116	0.03%
Alimentación Gastronomía y Turismo	2809	0.80%
Atención y servicios de oficina	29	0.01%
Comunicación y artes gráficas	5	0.001%
Educación y Capacitación	10941	3.13%
Electricidad y Electronica	241	0.07%
Electricidad y electronica automotriz	10	0.003%
Evaluación de proyectos	34	0.01%
Finanzas comercio y ventas	23217	6.64%
Forestal ecología y medio ambiente	2288	0.65%
Manejo Integral de bodegas y almacenes	25	0.01%
Marketing y ventas	151	0.04%
Mecanica Automotriz	440	0.13%
Mecanica General	24	0.01%
Mecanica Industrial y Minería	150	0.04%
Procesos Industriales	119215	34.11%
Seguridad prevención de riesgo e higiene industrial	39	0.01%
Servicios Socioculturales y a la comunidad	11911	3.41%
Tecnologías de la información y comunicación	5263	1.51%
Transporte y Logística	906	0.26%
Tratamiento de residuos	75	0.02%
<b>Total</b>	<b>349497</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Informe de Gestión 2011

Autor: SETEC

Desde la creación del CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACION Y FORMACION PROFESIONAL (CNCF) en el año 2003 y luego como SECRETARIA TECNICA DE CAPACITACION Y FORMACION PROFESIONAL (SETEC), en el 2011, se han destinado un total de \$91, 762,791.91 millones de Dólares para actividades de capacitación. (Ver cuadro 5)

**Cuadro 5**  
**Inversión (pagado US\$) en Capacitación**  
**Demanda en línea año 2011**

Año	Inversion US\$
2003	2568915.48
2004	9299668.10
2005	14806454.75
2006	5030862.99
2007	7609668.52
2008	12001125.30
2009	9349925.41
2010	11589126.47
2011	19507044.79
<b>Total</b>	<b>\$ 91,762,791.81</b>

Fuente: Informe de Gestión 2011  
 Autor: SETEC

El presupuesto destinado para el año 2012 se lo puede ver distribuido en el cuadro No. 6

### **Cuadro No.6**

Presupuesto SETEC 2012 : 19'198,564.14

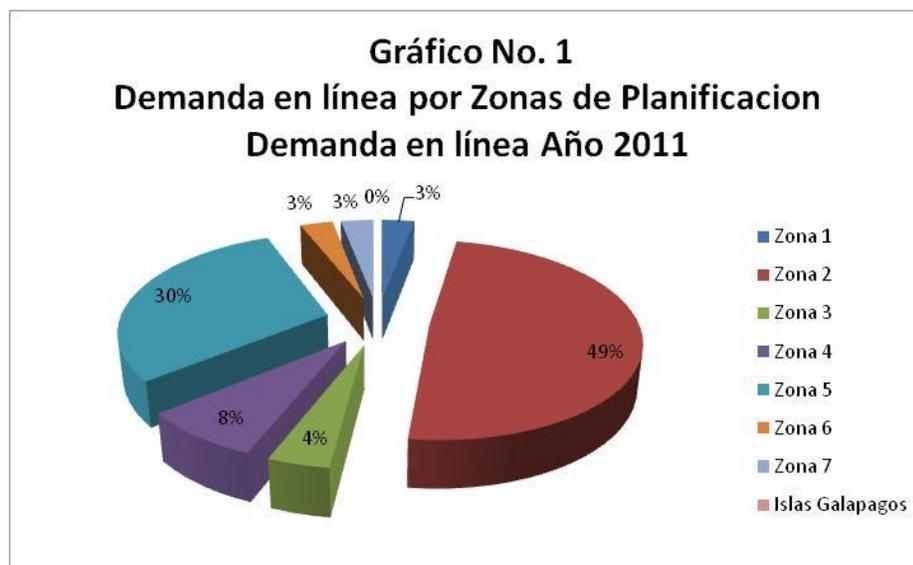
Sector Priorizado		Peso Relativo		Monto	
Turismo		10%		\$1,919,856.41	
Sector industriales	Alimentos frescos y procesados	75%	34.80%	26.10%	\$5,005,482.31
	Metalmecánica		17.30%	13.0%	\$2,493,983.02
	Construcción		13.90%	10.40%	\$2,004,419.42
	Productos farmacéuticos y químicos		8.00%	6.0%	\$1,156,665.05
	Plásticos y caucho sintético		7.30%	5.50%	\$1,055,962.47
	Cadena agrofosteral sustentable y sus productos elaborados		9.00%	6.80%	\$1,300,756.35
	Confecciones y calzado		7.30%	5.50%	\$1,046,341.06
	Vehículo, automotores, carrocerías y partes		2.30%	1.70%	\$335,313.43
Nuevos sectores emergentes	Tecnología: hardware y software	10%	20.00%	2.00%	\$383,971.28
	Transporte y logística		20.00%	2.00%	\$383,971.28
	Energías renovables (bionergia y alternativas)		20.00%	2.00%	\$383,971.28
	Servicios ambientales		20.00%	2.00%	\$383,971.28
	Biotecnología		20.00%	2.00%	\$383,971.28
Otros sectores		5%		\$959,928.21	
		100.00%		\$19,198,564.13	

Sectores priorizados	Peso
Turismo	10%
Sectores industriales	75%
Nuevos sectores emergentes	10
Otros	5%
Total	100%

Fuente: Informe de Gestión 2011

Autor: SETEC

De acuerdo a la distribución zonal de la SENPLADES, la de mayor solicitud y sus respectivos financiamientos se encuentra en la Zona 2 (Provincias de Pichincha, Napo y Orellana), con un 49% y en la Zona 5: (Provincias de Guayas, Los Ríos, Santa Elena, Bolívar y Galápagos) con un 30% (Ver grafico 1).



Fuente: Informe de Gestión 2011  
Autor: SETEC

La modalidad que utiliza la SETEC para el proceso de evaluación y control, de las capacitaciones financiadas, consiste en realizar inspecciones técnicas escogiendo de forma aleatoria proformas de financiamiento de cursos. La verificación consiste en comprobar que la capacitación se esté realizando en el lugar y horario establecido, a su vez, que el instructor sea el que esté acreditado ante este organismo y que los participantes correspondan a aquellas personas para las que se solicitó el financiamiento. También se verifica que el tema y el contenido a tratar sea el mismo indicado en la solicitud. De esta manera en el año 2011, de un total 349.497 cursos (100%), se realizaron 2152 inspecciones técnicas (0.6 %), siendo ésta la única forma de monitoreo de las actividades de capacitación que esta institución financia.

La otra modalidad de financiamiento que la SETEC tiene son los Programas Sectoriales: Concursables Sectoriales, Demanda General y Cooperación a través de convocatorias públicas. Estas modalidades de financiamiento han sido puestas en práctica considerando que Ecuador debe ingresar a una formación con un enfoque de competencias laborales para apoyar a la fuerza laboral, a la microempresa y a la industria (pequeña, mediana y grande) promoviendo de esta forma el entorno productivo, debido a que el país requiere mano de obra especializada para producir más, con mayor calidad, con valor agregado, y sobre todo, con eficiencia en sus

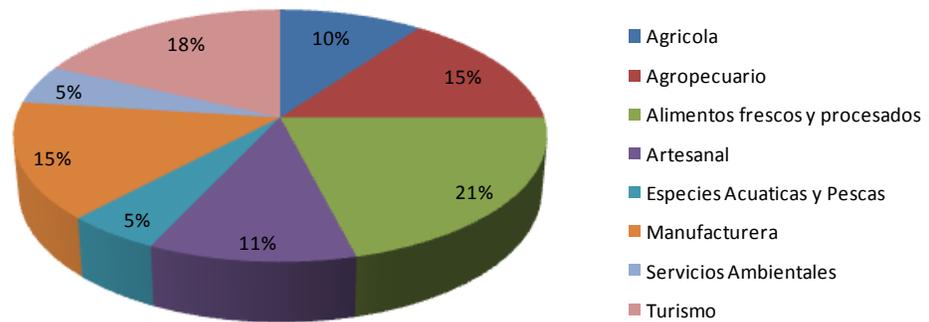
procesos, tal como lo han hecho países vecinos como Colombia (SENA) con resultados favorables.

El Consejo Nacional de Capacitación y Formación Profesional (CNCF), ahora (SETEC), abrió en el mes de junio del 2010, un concurso para que operadoras de capacitación, gremios, asociaciones de la producción, y entidades del sector público, cuyo objetivo principal sea la capacitación y la formación profesional, presenten propuestas de capacitación, que permitan obtener una mano de obra calificada para los diversos sectores productivos. Para lo cual destino al sector turístico \$ 1'279,275.48.

Los beneficiarios a quienes iba dirigida la propuesta eran: trabajadores con o sin relación de dependencia, trabajadores independientes, microempresarios y los grupos de atención prioritaria que se encuentren en capacidad y condiciones de insertarse en el sector productivo o que tengan el potencial de convertirse en sujetos auto-generadores de empleo.

De acuerdo al informe de Gestión del período 2011 de la SETEC, los sectores productivos que recibieron financiamiento para la capacitación a través de concursables sectoriales y cooperación fueron: alimentos frescos y procesados 20%, turismo, manufactura y agropecuario 16%, artesanal 11%, especies acuáticas y servicios ambientales 5%, cubriendo 7 de los 14 sectores productivos (Ver Grafico 2)

**Gráfico 2**  
**Propuestas adjudicadas por sector productivo**  
**Programas sectoriales año 2011**



Fuente: Informe de Gestión 2011  
 Autor: SETEC

ACERFIM, empresa calificada como operadora de capacitación ante la Secretaría Técnica de Capacitación, ganó una propuesta llamada, : Mejora de la gestión empresarial de microemprendimientos del sector turístico, ubicados la provincia del guayas, cantón milagro y sus alrededores.” la misma que fue dirigida a 150 estudiantes del área de turismo de la Universidad Estatal de Milagro, con el objetivo de que puedan desarrollar habilidades de gestión, gerenciamiento y administración de sus emprendimientos.

El tiempo de cumplir con el proyecto establecido en las bases del concurso fue un año. Acerfim, pudo cumplir con la ejecución total de su propuesta en 6 meses, gracias a la alianza estratégica realizada con la Universidad Estatal de Milagro, la misma que facilitó sus instalaciones, como instructores para el que el mismo llegue a su finalización con éxito.

## 2.2 Marco teórico:

La evaluación del proceso formativo, se la realiza durante la ejecución de las actividades de capacitación y está dirigida, a verificar si se cumplió en la práctica la planificación y objetivos previstos, considerando aquellos aspectos que influyen en la calidad y la eficiencia del proceso de capacitación, entre los cuales sobresalen los siguientes:

- La calidad de la información entregada a los participantes antes del inicio de la capacitación.
- El cumplimiento de la planificación de la acción de capacitación, en cuanto a sus objetivos, contenidos y métodos didácticos
- La efectividad de los requisitos de ingreso de los participantes
- La calidad del instructor, en términos de su dominio del tema, su capacidad docente, sus actitudes frente a los participantes, y su formalidad (por ejemplo, asistencia y puntualidad).
- La calidad del material didáctico (en texto y otros medios de apoyo) entregado a los participantes.
- La pertinencia de los recursos de apoyo, visuales, de audio o audiovisuales
- La calidad del local y las instalaciones donde se lleva a cabo la capacitación, considerando aspectos como la accesibilidad del local, el espacio, la iluminación, la temperatura y el ruido, así como la calidad del equipamiento de enseñanza, entre otros.

En cambio, la medición del impacto de un programa de capacitación, se realiza posterior al proceso formativo, de tal manera que se puedan ver los resultados de una manera tangible, por esta razón es necesario realizarla, ya que sólo evaluando se pueden detectar los efectos del proceso formativo, los rendimientos del financiamiento y la toma de decisiones que permitan optimizar la calidad de futuros programas de capacitación.

Esta evaluación no es solamente aplicar una prueba al final de un curso o programa de capacitación, sino que se trata de un proceso sistemático que nos permite identificar las repercusiones que conllevan la realización de una acción formativa, es decir, los efectos que este proceso formativo genera y el uso de las nuevas

competencias que los participantes han adquirido durante este proceso.

La evaluación del impacto se denomina también «evaluación de los resultados organizativos» (Waagen, 1998), entendida como la medida y la comprobación de los efectos de la formación en relación con el logro de los objetivos de la organización, es decir, como la comprobación de los resultados globales de las acciones formativas. (Pedagogía Laboral- Pilar Pineda, 2002)

Existen dos tipos de impacto del proceso de capacitación: el impacto cualitativo y el impacto económico, denominado también rentabilidad de la formación

Para realizar la evaluación de impacto de un programa formativo existen algunos modelos entre los que se mencionan: Kirkpatrick, Phillips y Wade.

Modelo de Kirkpatrick.- Es considerado como el modelo pionero de evaluación. Desde su creación en los años sesenta, ha sido el más utilizado por sus características de simple, flexible y completo. (Evaluación y Mejora Continua, Ingrid Guerra López, 2007)

Consta de cuatro niveles, dispuestos en una jerarquía de tal modo que, la evaluación comienza siempre por el nivel I y termina en el nivel IV y cada nivel sirve de base para construir los siguientes. Estos niveles son:

Nivel I: Evaluar la Reacción, de los participantes ante la formación, es decir, nivel de satisfacción con la formación recibida.

Nivel II: Evaluar el Aprendizaje, realizado por los participantes o nuevas competencias adquiridas gracias a la formación.

Nivel III: Evaluar el Comportamiento o Conducta de los participantes en el puesto de trabajo, es decir, transferencia de los aprendizajes realizados al propio puesto.

Nivel IV: Evaluar los Resultados, es decir, efectos que el proceso formativo genera en las diferentes áreas de la organización. Este es el nivel que se denomina de “impacto”.

Modelo de Phillips.- Se basa en los planteamientos de adoptando un enfoque más cuantitativo, centrado en evaluar el impacto económico

en las organizaciones. Utiliza el cálculo del retorno de inversión (ROI), utilizándolo como instrumento para medir resultados, exclusivamente, a nivel de rentabilidad. (Medición del impacto y rentabilidad de la formación, Jorge Palacios Plaza, 2008)

Modelo Wade.- Establece que la evaluación es la medición del valor que el proceso formativo aporta a la organización. Para ello elabora un modelo de evaluación que considera cuatro niveles: Respuesta, Acción, Resultados mediante el uso de indicadores cualitativos y cuantitativos, e Impacto de la formación en la organización, por medio del análisis costo-beneficio. (Medición del impacto y rentabilidad de la formación, Jorge Palacios Plaza, 2008)

### **2.3 Marco conceptual**

Adjudicación: Es el acto administrativo por el cual la máxima autoridad un organismo otorga derechos y obligaciones de manera directa al solicitante o proponente seleccionado.

Adjudicatario: Persona natural o jurídica, nacional o extranjera, sobre la cual, previo cumplimiento de las formalidades previstas en la ley, recae la adjudicación definitiva de un acto de selección de contratistas.

Aprendizaje: es el proceso de adquirir conocimientos, habilidades, actitudes o valores a través del estudio, la experiencia o la enseñanza.

Actitud: es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas.

Aptitud: a aquella capacidad y la buena disposición que una persona ostenta para desempeñarse o ejercer determinada tarea, empleo o función

Acreditación: es el reconocimiento formal que hace una tercera parte de que un organismo cumple con los requisitos especificados y es competente para desarrollar tareas específicas de evaluación de la conformidad:

Beneficio: Utilidad, provecho, ganancia

Beneficios tangibles: son las que se miden en términos monetarios

Beneficio intangibles: no se puede medir en términos monetarios pero sí tienen un impacto como la satisfacción, motivación, compromiso, entre otros.

**Capacitación:** son actividades de enseñanza-aprendizaje destinadas a que sus participantes adquieran nuevos conocimiento y habilidades y modifiquen actitudes en relación con necesidades de un campo ocupacional determinado, mediante eventos de corta duración.

**Causa:** Se entiende por causas a los fundamentos o el comienzo de una situación determinada.

**Competencias:** Son las capacidades de poner en operación los diferentes conocimientos, habilidades y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito personal, social y laboral.

**Competitividad:** la capacidad que tiene una persona u organización de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

**Capital humano:** representa el valor que el número de empleados (de todos los niveles) de una institución supone de acuerdo a sus estudios, conocimientos, capacidades y habilidades.

**Costo Indirecto:** corresponde a los gastos generales necesarios y comprenden entre otros los gastos de administración, organización y dirección, así como las prestaciones sociales del personal directivo y administrativo.

**Desempeño:** realización de las funciones propias de un cargo o trabajo

**Desempeño Laboral:** es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

**Empleabilidad:** Capacidad potencial de incorporarse y permanecer en el mercado laboral, esto es, las posibilidades personales para encontrar empleo y adaptarse a un mercado de trabajo en continuo cambio.

**Micro emprendimiento:** Proyectos de empresas pequeñas

**Efecto:** resultado de una acción

**Efecto de la capacitación:** es el grado en que se modifica el comportamiento del individuo mediante el desarrollo de habilidades y destrezas que puede aplicar en sus entornos laborales.

**Evaluación:** acción y efecto de evaluar, que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto.

**Efectividad:** es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

**Entrenamiento:** es la adquisición de habilidades, capacidades y conocimientos como resultado de un proceso formativo de algún tipo de oficio, carrera o para el desarrollo de alguna aptitud física o mental y que está orientada a reportarle algún beneficio o utilidad al individuo que se somete a tal o cual aprendizaje.

**Facilitador:** es una persona que se desempeña como orientador o instructor en una actividad formativa.

**Gestión:** es el procedimiento de adecuación de recursos de cualquier índole a aquellos fines para los cuales han sido recabados los recursos.

**Habilidades conceptuales:** se refiere a la capacidad de comprender las situaciones que afectan a la organización, concibiéndola como un todo, de manera que las decisiones que tome, sean benéficas al núcleo organizacional.

**Habilidades humanas:** es la capacidad de trabajar bien con otras personas, tanto en forma individual como en grupo.

**Habilidades técnicas:** es el conocimiento y la experticia para realizar actividades que incluyen: -métodos -proceso -procedimiento.

**Indicador:** Es un dato que pretende reflejar el estado de una situación, o de algún aspecto particular, en un momento y un espacio determinados.

**Indicador de gestión:** es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

**Indicador de desempeño:** es una herramienta que entrega información cuantitativa respecto del logro o resultado en la entrega de productos (bienes o servicios) y los efectos esperados.

**Impacto de la capacitación:** es la repercusión que tiene la capacitación recibida, mediante cambios favorables en el nivel de

competencias de los individuos, su desempeño en el puesto de trabajo, mejoramiento de la eficacia, eficiencia y competitividad de la organización y la relación con el entorno y el ambiente externo en general.

Modelo: es la representación gráfica del sistema que se quiere poner en funcionamiento, es observable y se lo puede presentar, exhibir y analizarlo.

Modelos Administrativos: son herramientas que implementan las empresas para su correcto funcionamiento.

Planes estratégicos: El plan estratégico es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo.

Programa: es la descripción de las características o etapas en que se organizan determinados actos

Reacción: es la consiguiente respuesta que cualquier ser vivo da frente a un estímulo que recibe.

Resultados: son descripciones específicas de aquello que se espera que pueda hacer o lograr.

Satisfacción: Sentimiento de placer y contento, por haber dado cumplimiento a una necesidad o gusto

Satisfacción laboral: es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.

Servicio: Actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible, generadas por una organización con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad de un cliente o usuario.

Transferencia: pasar o llevar algo desde un lugar a otro, ceder un derecho o dominio.

Turismo: comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos

Variable: es una característica que al ser medida en diferentes individuos es susceptible de adoptar diferentes valores

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1 MARCO METODOLOGICO**

Para los ejecutores de programas de capacitación, conocer los efectos de las acciones formativas ha sido una preocupación constante, sin embargo no siempre se realizan las evaluaciones del impacto que ésta ha producido, en sus beneficiarios.

El proceso formativo, contempla en su fase de planificación la realización de tareas evaluativas, ya que proporciona información y juicios acerca del sistema de aprendizaje utilizado, de tal manera que puedan diseñarse las políticas de cambio que permitan fortalecer los aspectos metodológicos adecuados, o, cambiar aquellas acciones o condiciones que han producido resultados desfavorables.

La realización de este proceso presenta algunas interrogantes: ¿cuáles son las características que debe tener el evaluador?, ¿cuáles son los problemas que tiene que enfrentar al realizar la evaluación?, ¿cuál es el objetivo de la evaluación?, ¿qué es lo que se va analizar?, ¿cuáles son los indicadores que se van a analizar?, ¿cuándo debe realizarse la evaluación?, etc. Entonces, se debe conocer ¿cuál es la evolución que este concepto ha tenido a lo largo del tiempo y su utilización en diferentes épocas y lugares?

El concepto de evaluación ha tenido su evolución; en la antigüedad, ya aparecen prácticas evaluativas relacionadas al desempeño de condiciones físicas o sociales, esto servía como elemento para la selección de aspirantes a cargos y funciones, o bien, para formar poder parte de los ejércitos.

Posteriormente, en la edad media aparecen los exámenes orales, de carácter formal, en los cuáles los estudiantes demostraban sus conocimientos ante un tribunal.

A finales del siglo XVIII, con la Revolución Francesa, existe un mayor acceso a una educación de nivel superior, para lo cual los estudiantes debían demostrar sus conocimientos, por medio de una evaluación.

En la primera mitad del siglo XX, aparecen las pruebas psicométricas, Los test colectivos de inteligencia, que permitían reclutar y asignar puestos de responsabilidad, fueron utilizados al inicio de la primera guerra mundial. Cuando termina esta guerra, se crean test estandarizados, que se fundamentaban en procedimientos para medir la inteligencia, los mismos que también fueron utilizados en el sector educativo para evaluar destrezas escolares.

En el siglo pasado, entre los años 1939-1945, un movimiento liderado por el norteamericano Ralph Tyler, a quien se considera como el padre de la evaluación educativa, lidera un movimiento que le da una visión curricular por sobre la evaluación psicológica. Tyler propone que “la evaluación es un proceso que consiste en determinar en qué medida han sido alcanzado los objetivos previamente establecidos”. Es decir, “evaluar es constatar los resultados de aprendizaje” (Ministerio de Educación, Evaluación de los Aprendizajes, Quito Ecuador, página 20)

Para hacer un resumen de la evolución de este concepto, se puede indicar que, inicialmente se pensó que la evaluación consistía en la medición cuantitativa de la cantidad de conocimientos que tenía un alumno, en base a todo lo que el profesor había impartido; luego se conceptualizó como la verificación de los objetivos alcanzados y finalmente se la entendió como el análisis de los resultados de un proceso educativo. Actualmente, se la define como una actividad permanente dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje.

### **3.1.1 Definiciones de evaluación**

Algunos autores han realizado diferentes definiciones para el concepto evaluación:

Para Carlos Guevara, “la evaluación es un proceso integral, sistémico, gradual y continuo a través de todo el proceso, llegando al análisis sobre el desarrollo intelectual, mental y social del alumno (Guevara Carlos, OP. CIT. PAG. 8)

“Interpretación mediante pruebas, medidas y criterios, de los resultados alcanzados por alumnos, profesor y proceso de enseñanza-aprendizaje en la ejecución pormenorizada de la programación” (G.Halcones, 1999. Pag. 11).

“La evaluación deberá servir, para reorientar y planificar la práctica educativa. Conocer lo que ocurre en el aula a partir de los procesos pedagógicos empleados y su incidencia en el aprendizaje del alumno, reorientando cuantas veces fuere necesario los procesos durante su desarrollo, es una de las funciones más importantes de la evaluación”. (Shmieder, 1966; Stocker, 1964; Titone, 1966.)

“Proceso sistemático, diseñado intencional y técnicamente, de recogida de información, que ha de ser valorada mediante la aplicación de criterios y referencias como base para la posterior toma de decisiones de mejora, tanto del personal como del propio programa”. (Pérez Juste, 1995)

En las definiciones anteriores, se puede verificar que todos los autores mencionan que la evaluación es un proceso que recoge información formula juicios críticos y toma de decisiones. Actualmente se habla de una evaluación total y sistémica donde las etapas de planificación y ejecución, deben ser realizadas en tal forma que se puedan lograr los objetivos planteados.

### **3.1.2 Propósito de la evaluación de la capacitación**

Evaluar las acciones formativas de un programa de capacitación, tiene diferentes propósitos, pero todos están relacionados directamente con los actores involucrados en el mismo. Entre estos propósitos se mencionan:

- Determinar si se han logrado los objetivos planteados
- Identificar las fortalezas y debilidades del proceso formativo
- Determinar la relación costo-beneficio de un programa de capacitación
- Determinar si el programa fue apropiado para el público objetivo seleccionado.
- Establecer una base de datos que pueda ayudar a la toma de decisiones de posteriores programas de capacitación.
- Identificar mejoras en futuras acciones de programas de capacitación.

### **3.1.3 Modalidades de evaluación**

Se pueden identificar algunas modalidades de evaluación, las cuales se indican a continuación:

- Evaluación diagnóstica
- Evaluación sumativa
- Evaluación de transferencia
- Evaluación de impacto

#### **Evaluación Diagnóstica**

Se dice que toda persona, tiene un cúmulo de conocimientos y experiencias ganadas a lo largo de la vida. La evaluación diagnóstica, es el instrumento que permite identificar los conocimientos y el nivel de desarrollo de las competencias que han adquirido, a través del tiempo, los participantes de un proceso formativo, la misma que permite tomar decisiones respecto a las estrategias que se debe seguir para lograr los objetivos planteados.

Si por medio de la evaluación diagnóstica, nos damos cuenta de que la mayoría de los participantes poseen los requisitos básicos para abordar los temas de la acción formativa, podemos seguir adelante con nuestros objetivos; pero, si descubrimos que no cuentan con dichos requisitos, tendremos que hacer un reajuste en la planificación. Asimismo, si los participantes alcanzaron ya varios o muchos de los objetivos que nos proponemos abordar en una unidad o curso, tendremos que hacer ajustes pues de lo contrario perderán el interés porque no desearán repetir actividades orientadas a cumplir objetivos que ya alcanzaron.

## **Evaluación Sumativa:**

La finalidad de la evaluación sumativa o de resultados, es averiguar si se han cumplido los objetivos finales, a largo plazo planteados, y saber si el programa de métodos y contenidos ha resultado satisfactorio para las necesidades del grupo al que se destinó. Es decir que sirve, no solo para evaluar a los alumnos sino para saber si el programa debe modificarse.

La evaluación sumativa no debe ser entendida como un único examen final que englobe todos los contenidos dados, sino que deben analizarse para hacer la evaluación final todas las evaluaciones de proceso, integrándolas, haciendo un balance, para ver si los objetivos se han cumplido.

Esta evaluación es realizada por evaluadores externos, conocedores del tema propuesto, los mismos que realizaran en forma analítica la evaluación integral del proceso de capacitación, para saber si se adquirieron las competencias conceptuales, procedimentales y actitudinales propuestas en cada unidad de estudio y en todo el programa de capacitación.

Tanto la evaluación formativa como la sumativa, se basan en la evaluación diagnóstica. Estableciendo una relación entre la evaluación formativa y sumativa con el ciclo de vida y el proceso de capacitación, se puede decir que, en su primera etapa la evaluación puede ser formativa, ya que nos permite analizar las condiciones para mejorar el proceso, pero al final debe ser sumativa, ya que busca evaluar sus resultados.

Resumiendo sobre la evaluación sumativa:

- **Objetivos:** Averiguar el cumplimiento de objetivos y utilidad del programa de capacitación.
- **Destinatario:** beneficiarios del programa
- **Preguntas claves:** ¿Cuáles son los resultados finales del programa? ¿Cuál es el nivel de conocimiento adquirido desde la situación inicial? ¿Se justifica la inversión en este programa de capacitación?
- **Quien la realiza:** evaluadores externos al programa.

## **Evaluación de transferencia.**

Es aquella que nos permite analizar si hay mejoras en el puesto de trabajo a través de la transferencia de las competencias alcanzadas en el proceso formativo. Esta evaluación debe ser realizada después de la formación.

## **EVALUACION DE IMPACTO**

La evaluación de impacto se la realiza después de haber transcurrido un tiempo de la acción formativa, cuya finalidad es la de verificar la permanencia y consistencia de los cambios producidos en los beneficiarios de un programa de capacitación y establecer si hay mejoras en las prácticas profesionales y actitudinales, permitiendo conocer la eficacia y eficiencia, grado de comprensión y validez y utilidad del programa.

Los diferentes autores de modelos de evaluación de impacto indican que debe realizarse después de meses (mínimo 6 meses) o años de haber recibido la actividad de formación, la misma que debe hacérsela considerando dos puntos de análisis: a) los individuos y su relación con el aprendizaje adquirido y la transferencia de lo aprendido al puesto de trabajo; b) las organizaciones, de acuerdo con la rentabilidad de la formación para los beneficiarios y su impacto sobre ésta.

Así, el impacto debe verse como:

- Conjunto de cambios: conjunto de los resultados y los efectos.
- Cambios durables: permanencia del conocimiento después del curso recibido.
- Cambios en la vida de las personas, las organizaciones y la sociedad: tiene en cuenta los cambios a estos niveles debido a que generalmente son diferentes por el uso que hagan de lo aprendido.

Uno de los modelos que mayormente es utilizado para realizar la evaluación de impacto de programas de capacitación es el de Donald Kirkpatrick, el mismo que plantea cuatro niveles consecutivos, los cuales ninguno puede dejar de cumplirse. Estos niveles son

- Nivel I: Evaluar la Reacción.
- Nivel II: Evaluar el Aprendizaje

- Nivel III: Evaluar la transferencia del aprendizaje al puesto de trabajo
- Nivel IV: Evaluar los Resultados

### **Nivel I. Evaluación de la Reacción:**

Los participantes de un programa de capacitación, reaccionan ante el mismo y lo hacen de diversas maneras, estas reacciones pueden ser ante el instructor, su dominio del tema y su método, ante el contexto de la capacitación y ante sus propios compañeros de grupo. Estas reacciones se verán influidas por los conocimientos previos que posean, por sus comportamientos actitudinales, entre otras.

Para medir la evaluación de la reacción, se utilizan algunas herramientas, una de las más utilizadas es la llamada “smile sheet” (hoja de encuesta de satisfacción), la misma que permite determinar si el curso o programa de capacitación ha sido evaluado positivamente por los participantes. Sin embargo esto no garantiza que todos los niveles consecutivos tengan el mismo resultado. Es decir “una acción positiva no asegura el aprendizaje, pero una acción negativa lo impide casi con toda probabilidad”. (Kirkpatrick Donald, Evaluación de Acciones Formativas. Gestión 2000, Barcelona 1998.)

Las preguntas claves en esta evaluación son:

- ¿Están satisfechos los participantes con el curso o programa?
- ¿Cuáles son los puntos que más les despertaron interés?
- ¿Cuál es la opinión sobre los instructores, dominio del tema y manejo del grupo?
- ¿Fueron adecuadas las instalaciones físicas del lugar?
- ¿Fue adecuado el horario establecido para la jornada de capacitación?
- ¿Se utilizaron los recursos tecnológicos y audiovisuales adecuados a la capacitación?
- ¿Fue adecuado el material impreso y audiovisual utilizado?
- ¿Los contenidos de la capacitación estaban en relación a las necesidades detectadas?
- ¿La metodología utilizada por el instructor favoreció al aprendizaje?
- ¿Se cumplieron los objetivos del programa con los contenidos de la capacitación

A partir de estas preguntas, es posible evaluar un proceso de capacitación y realizar la medición de las reacciones favorables o desfavorables.

## **Nivel II. Evaluación del aprendizaje.**

Tiene por finalidad valorar todo el proceso de enseñanza y aprendizaje, permitiendo asegurar la calidad de los logros de los objetivos previstos., esto facilita la información y permite intervenir en el proceso de capacitación, lo cual produce la información de retorno o retroalimentación que orienta permanentemente el proceso.

Esta evaluación se la realiza al inicio para establecer el nivel de conocimiento de entrada de los participantes y al final para determinar si los participantes adquirieron o ampliaron sus conocimientos, desarrollan habilidades, destrezas y procedimientos actitudinales, producto de la acción formativa.

## **Nivel III: Evaluación de la transferencia del aprendizaje**

La transferencia del aprendizaje es el porcentaje de aplicación en el puesto de trabajo, de lo visto y aprendido en un evento de capacitación

Algunas de las causas por las cuales la aplicabilidad en el puesto de trabajo son bajas, pueden ser las siguientes:

- Un diagnóstico de necesidades de capacitación no ajustado a las necesidades de los beneficiarios.
- Una inadecuada selección de las personas que deben asistir a cada uno de los eventos programados.
- No establecer niveles mínimos requeridos para el ingreso de los participantes.
- Metodologías de aprendizaje no ajustadas a las necesidades del programa de capacitación.
- Falta de seguimiento y monitoreo a cada uno de los eventos de capacitación.
- No establecer indicadores medibles de los resultados esperados, después de los eventos de capacitación.

- Realizar eventos de capacitación que resultan de necesidades puntuales y/o coyunturales, pero no están relacionados con necesidades de la población objetiva.

Las preguntas claves para evaluar este nivel son:

- ¿Utiliza o ha utilizado los conocimientos adquiridos en la actividad formativa?
- ¿Tiene los recursos necesarios para aplicar correctamente los conocimientos adquiridos en el puesto de trabajo?
- ¿Adquirió los conocimientos suficientes para aplicarlos en su puesto de trabajo?
- ¿Ha observado alguna mejora en su desempeño con respecto a la actividad formativa realizada?
- ¿Considera que ha tenido una mejora comportamental (actitudes y acciones) en base a la capacitación recibida?

#### **Nivel IV. Evaluación de resultados**

Es aquella que permitirá medir los resultados finales obtenidos en los participantes del programa de capacitación. Para lo cual se consideran los siguientes aspectos:

- Establecer si la acción formativa tuvo un efecto positivo en la satisfacción de las necesidades y cumplimiento de objetivos de este programa de capacitación.
- Demostrar que los beneficios del programa de capacitación justifican la inversión realizada.

## **3.2 Variables**

### **3.2.1 Variable dependiente**

Nivel de satisfacción:

### **3.2.2 Variables independientes**

- Sexo
- Nivel de educación
- Calificación por módulos
- Calificación de los profesores
- Calificación de la infraestructura
- Calificación del operador

### **3.3 Evaluación del programa de capacitación:**

“Mejora de la gestión empresarial de microemprendimientos del sector turístico, ubicados la provincia del Guayas, cantón Milagro y sus alrededores“, realizado durante los meses de Septiembre de 2011 a Febrero de 2012.

Para realizar la evaluación debemos considerar las diferentes etapas de este proyecto de capacitación:

- Determinar las necesidades de capacitación
- Elaborar el programa de capacitación
- Establecer los criterios de evaluación
- Evaluar y monitorear el proceso formativo de la capacitación
- Evaluar los resultados de la capacitación
- Medir la gestión de la capacitación

### **3.4 Estrategia Metodológica**

Para el desarrollo del presente trabajo, se realizará un estudio de tipo exploratorio-descriptivo, que permitirá conocer el impacto de este programa, la actitud de los beneficiarios y su influencia en el ambiente laboral. El estudio exploratorio se efectúan cuando el objetivo es examinar un problema de investigación poco estudiado, que es el caso particular de este trabajo. Los estudios descriptivos se usan para medir o evaluar diversos aspectos o componentes del caso a investigar.

Para la consecución de los objetivos se utilizara el método inductivo, que permitirá analizar los casos particulares de los beneficiarios para llegar a una evaluación global del programa y, analógico o comparativo, para establecer comparaciones de su nivel de aprendizaje antes y posterior a la capacitación recibida. Las fuentes de información serán:

Fuentes primarias: recogida en forma directa a los beneficiarios del proyecto de capacitación, a través de encuestas o cuestionarios

Fuentes secundarias: libros e investigaciones anteriores en las cuales se hayan utilizado modelos para medir el impacto de programas de capacitación.

Para la aplicación del modelo que permita evaluar el impacto de este programa de capacitación, se consideraran los siguientes aspectos.

- a) Diagnóstico de las necesidades de capacitación: permite determinar si las necesidades de capacitación fueron identificadas correctamente.
- b) Programación de los cursos: que responda a las necesidades detectadas.
- c) Planificación del programa: Actividades, fechas, horarios acorde a las necesidades y realidades de los beneficiarios.
- d) Evaluación del cumplimiento del Programa de Capacitación:
  - Contenido: pertinencia y utilidad de los contenidos,
  - Metodología: forma en que se desarrollo el curso y actividades de aprendizaje.
  - Instructor: dominio del tema, capacidad de comunicación, respuesta a preguntas e inquietudes de los asistentes,
  - Puntualidad: horarios, días y actividades previstas.
  - Materiales: percepción sobre manuales de aprendizaje, ejercicios, láminas, carteles, etc.
  - Instalaciones Físicas: Mobiliario, iluminación y climatización adecuada.
  - Servicio de apoyo: logística.
  - Calificación del curso recibido: calificación general sobre el curso.
  - Evaluación de la reacción de los participantes: permite conocer el grado de aceptación del programa de capacitación y contar con una información oportuna para realizar ajustes.
  - Evaluación de los niveles de aprendizaje: permite medir grado de conocimiento, habilidades y actitudes previos y posteriores al desarrollo de la capacitación, para conocer la efectividad del programa.
  - Evaluación de cumplimiento de los objetivos del programa

## a) DIAGNOSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACION

La detección de necesidades, es una investigación que se orienta a conocer las carencias que manifiesta una persona, las mismas que le impiden desempeñarse adecuadamente en las funciones de su puesto laboral o en sus propios emprendimientos.

Para esto, el operador de capacitación planteó las siguientes preguntas

- ¿Qué debe conocer?
- ¿Qué debe hacer?
- ¿Qué actitud debe tener?
- ¿Qué debe lograr?

Estas preguntas muy generales estuvieron orientadas a investigar los siguientes aspectos:

- Conocimientos y habilidades técnicas que se requieren para el puesto laboral o para el fortalecimiento y gestión del emprendimiento.
- Habilidades administrativas acerca de cómo organizar el propio trabajo y el de los demás, utilizar los recursos, y lograr los objetivos.
- Habilidades en relaciones humanas como liderazgo, capacidad de motivar, de comunicación, de trabajar en equipo, etcétera.
- Habilidades conceptuales como son el análisis y solución de problemas.
- Habilidad para el logro de resultados.

El operador de capacitación tuvo que considerar un aspecto muy importante al momento de realizar el relevamiento de las necesidades de capacitación para el programa, el financiamiento tenía una limitante, en cuanto a número de horas y módulos por la totalidad del programa. Este fue estipulado en 64 horas por participante, distribuidas en 8 horas con un total de 8 módulos.

Tomando en cuenta esta limitante, el operador, para determinar las necesidades de capacitación, recurrió a la fuente de información primaria, o sea, los potenciales beneficiarios, utilizando el instrumento técnico denominado encuesta direccionada, en la cual proponía temas de capacitación que

permitieran desarrollar, conocimientos, habilidades técnicas, y actitudes positivas, es decir, competencias que le permitan elevar su nivel de empleabilidad así como fortalecer y gestionar sus emprendimientos. Las personas interesadas en recibir el programa de capacitación, debían indicar su preferencia y de acuerdo a este criterio planificar las actividades de capacitación.

Cada participante debió llenar en forma escrita, un formulario donde se planteaban preguntas por medio de las cuales se pretendía detectar sus necesidades. Luego se procedió al procesamiento de datos y se obtuvo los lineamientos para la orientación, énfasis y prioridades del plan de capacitación propuesto. (Anexo 1)

En la tabla No. 1 se indican el número de participantes que se inscribieron para el programa, el lugar donde se realizó la inscripción, las preferencias en cuanto al horario y el lugar donde se desarrollaría el programa.

TABLA No. 1																	
Lugar de Inscripción								Tiempo de Duración						Lugar que prefiere recibir la capacitación			
Comunidad		Camara de Turismo		Universidad de Milagro		Total de participantes		Lunes -Jueves 08:00 - 12:00		Lunes -Jueves 14:00 - 18:00		Sabados 09:00 - 17:00		Camara de Turismo		Univ. de Milagro	
No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
32	20%	17	10%	113	70%	162	100%	3	2%	130	80%	29	18%	8	5%	154	95%

Fuente: Archivos Corporación Acerfim  
 Autor: Raúl Mantilla

Los datos de la tabla No 1 se pueden resumir de la siguiente manera:

- Despertar el interés en las personas del cantón Milagro y sus alrededores, para que sean beneficiarios de un programa de capacitación que les permitiera mejorar la gestión de emprendimientos del sector turístico de esta zona, fue una tarea que la operadora de Capacitación realizó acertadamente, mediante la divulgación del programa en las comunidades, sectores productivos y centros educativos relacionados con

este sector de la economía, a través de charlas de información sobre los alcances y beneficios del programa.

- Gracias a este apoyo y alianzas estratégicas se logró despertar un gran interés por el programa, al cual se inscribieron un total de 162 personas. Se puede decir que el mismo tuvo una gran acogida por parte de los beneficiarios.
- El 80% de los participantes (130) escogieron los días lunes a jueves en el horario de 14:00 a 16:00, para tomar los diferentes módulos del programa, puesto que en la mañana se dedicaban a actividades productivas o educativas relacionadas con el sector turístico. Sin embargo, el 18% de los participantes (29), prefirió realizar la capacitación los sábados, por estar ocupados todo el día durante la semana.
- Los cursos fueron programados en los días y horarios de mayor preferencia determinados en las hojas de inscripción, atendiendo a las necesidades y preferencias de los participantes.

Para determinar las necesidades de capacitación, se utilizó como herramienta la encuesta. Esta debía ser llenada por los participantes al momento de la inscripción. De acuerdo a conversaciones con miembros de la Cámara de Turismo de Milagro y docentes de la Universidad Estatal de Milagro, sobre las necesidades de capacitación que tienen las personas involucradas directa o indirectamente con el sector turístico del cantón Milagro y sus alrededores, el operador de capacitación Acerfim, pudo tener una idea de los temas en los cuáles debían ser capacitados los beneficiarios de este programa.

Tomando en cuenta estas opiniones de instituciones involucradas con el sector turístico de Milagro, la operadora ACERFIM, realizó las consultas correspondientes a sus facilitadores con especialización en estos temas, para que analizaran los objetivos del programa, sus limitaciones, tiempos de ejecución, etc. y realizaran la propuesta de los módulos que tenían que ser incluidos para este programa.

Se direccionó la encuesta para determinar las necesidades de capacitación, proponiendo 12 temas. 6 de Competencias Técnicas

y 6 de Competencias Generales, de los cuales cada participante debía escoger 8, puesto que como se indicó anteriormente éste es el número de módulos que debían desarrollarse de acuerdo a los lineamientos de la entidad que financiaba este programa (CNCF). Al momento de la inscripción, se daba una pequeña explicación de lo que abarcaba cada tema, para que el participante pueda realizar correctamente su elección. (Anexo 1).

**Tabla No. 2**

Necesidades de capacitación		Cursos a elegir	
Competencias Técnicas	Competencias Generales	Interés de los participantes por tema	
		total participantes	%
Marketing y Ventas		156	96%
Primeros Auxilios aplicadas al turismo		135	83%
Peticiones de Crédito y Financiamiento		132	81%
Presupuesto de Inversion		129	80%
Gestión de Emprendimientos		138	85%
Buenas Prácticas de Manufactura		115	71%
	Servicio al Cliente	158	98%
	Comunicación Asertiva	62	38%
	Trabajo en Equipo	76	47%
	Motivación y emprendimiento	78	48%
	Relaciones Interpersonales	55	34%
	Imagen y Presentación Personal	52	32%

Fuente: Archivos Corporación Acerfim

Autor: Raúl Mantilla

El análisis de los datos de la tabla No. 2 es el siguiente:

El tema que mayor interés despertó en los participantes fue “Servicio al Cliente”, 98 % de los inscritos (158), el mismo que corresponde al área de Competencias Generales. Todas las personas que se inscribieron para el programa, relacionadas directa o indirectamente con el sector turístico entendieron la gran importancia que tiene la atención que se les da a los clientes, puesto que el turismo involucra tanto el atractivo turístico como la experiencia de vida que tiene el cliente, el trato que le dan y, dependiendo de esto decidirá si volver o no a utilizar los servicios que le ofrecen y recomendarlo o no, además, hay que recordar que “atraer a un cliente nuevo es aproximadamente seis veces más caro que mantener a uno” (SERNA Gómez Humberto. Servicio al cliente: métodos de auditoría y medición. Primera Edición. P. 25)

- Una situación es tener la idea y la otra como crear emprendimientos rentables. Los emprendedores tratan de buscar negocios que les permitan desarrollar una idea, crecer y obtener ganancias. Es por esta razón que este tema obtuvo el 85% de los inscritos (138 personas), puesto que muchos emprendimientos fracasan porque hay un gran camino que recorrer entre la concepción de la idea y la puesta en práctica y los participantes querían tener conocimientos que les permitan gestionar nuevos emprendimientos y fortalecer los existentes relacionados con el sector turístico de la zona.
- En muchas ocasiones se quieren iniciar emprendimientos y/o fortalecer los existentes y no puede hacérselo por falta de conocimiento de cuáles son las entidades financieras que otorgan crédito para desarrollarlos. Para ello es útil preguntar: ¿para qué se necesita financiamiento?, ¿cuánto se necesita?, ¿durante cuánto tiempo?. Este análisis sobre la importancia del actual y futuro estado financiero del emprendimiento hizo que el 81% de los inscritos (132 personas) demuestren interés en recibir los conocimientos que les permitirán conseguir el servicio financiero más conveniente, con las mejores condiciones para su negocio.
- El presupuesto de inversión prevé las inversiones que requiere un emprendimiento y su forma de financiamiento; los gastos e ingresos que se ocasionarán, conoce las compras e ingresos de varios periodos. Estos aspectos deben ser considerados para tener éxito en los emprendimientos que se logren iniciar o para que los existentes puedan permanecer en el mercado del sector turístico. Considerada su gran importancia, este tema despertó el interés del 80% de los inscritos (129 personas).

- En nuestra vida diaria, tanto en nuestras actividades laborales y profesionales nos enfrentamos siempre a situaciones de riesgo; para esto es muy importante conocer al menos los principios de los Primeros Auxilios, de tal manera que pueda darse ayuda oportuna a las personas que visitan lugares turísticos o solicitan estos servicios. El interés mostrado por los participantes para adquirir habilidades que les permitan poder actuar en una situación emergente fue del 83% de los inscritos (135 personas).
  
- Muchos emprendimientos del sector turístico están relacionados con la preparación de alimentos y bebidas es por esta razón que el 71% de los inscritos (115 personas), manifestaron su interés en conocer las bases para elaborar un alimento seguro y proteger los riesgos de salud del consumidor.
  
- El levantamiento de información para conocer sus necesidades de capacitación, determinó que estaban orientadas a aquellos temas que tenían poco o nada conocimiento, por tanto la detección de las necesidades con la encuesta direccionada, permitió planificar la programación de los módulos de capacitación.

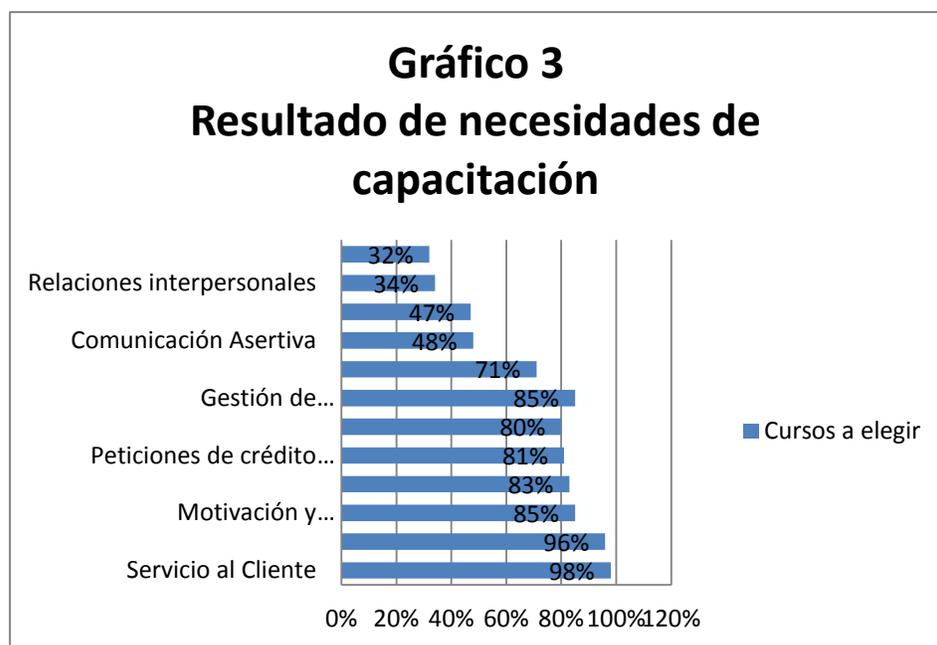
#### **b) PROGRAMACION DE LOS CURSOS DE CAPACITACION;**

Para elaborar un programa de capacitación se tienen que responder las preguntas:

1. ¿Qué? (Contenido).
2. ¿Cómo? (Técnicas y ayudas).
3. ¿Cuándo? (Fechas y horarios).
4. ¿Dónde? (Lugar)
5. ¿A quién? (Destinatarios).
6. ¿Quién? (Instructor).
7. ¿Cuánto? (Presupuesto).

## 1. ¿Qué? (Contenido).

Los datos de la tabla No. 2, permiten graficar el resultado de la investigación de necesidades de capacitación de los beneficiarios de este programa, donde se requería un mínimo del 70% de aceptación de un curso para ser considerado como parte de los módulos a dictarse.



Fuente: Archivos Corporación Acerfim  
Autor: Raúl Mantilla

De acuerdo al Gráfico No. 3, los temas escogidos para el programa de capacitación, fueron aquellos que tuvieron mayor porcentaje de preferencia, determinados por parte de los beneficiarios del programa, Estos temas fueron:

- Marketing y Ventas
- Motivación y emprendimientos
- Peticiones de Crédito y financiamiento
- Presupuestos de inversión
- Gestión de emprendimientos
- Primeros Auxilios aplicados al turismo
- Buenas Prácticas de Manufactura
- Servicio al Cliente

Los temas escogidos para el programa de capacitación, estaban orientados a desarrollar las siguientes competencias:

<b>Tabla No. 3</b>	
<b>COMPETENCIAS TECNICAS</b>	<b>COMPETENCIAS GENERALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing y Ventas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al cliente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticiones de Crédito y Financiamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación y emprendimiento</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuestos de inversión</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Emprendimientos</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas Prácticas de Manufactura</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primeros Auxilios aplicados al turismo</li> </ul>	

## **2 ¿Cómo? (Técnicas y ayudas).**

El operador de capacitación planteó un Método Interactivo de Enseñanza (MIE), que consiste en participar activa y permanentemente para adquirir habilidades que les permitan el logro de los objetivos pre-establecidos.

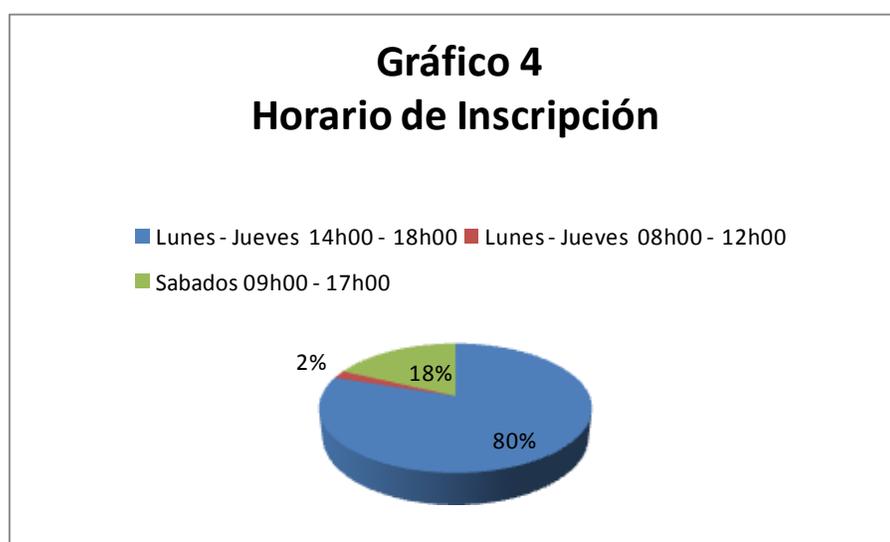
La Metodología propuesta fue dinámica y participativa, para que los participantes tuvieran la oportunidad de revisar conceptos, desarrollar criterios y aplicar procedimientos prácticos, mediante la realización de talleres, actividades individuales y grupales, estudio de casos e intercambios de sus propias experiencias.

### 3. ¿Cuándo? (Fechas y horarios).

El programa de capacitación, estuvo planificado para ser desarrollado durante 6 meses, el mismo que se llevo a cabo desde septiembre 2010 a febrero de 2011.

Las preferencias de horarios fueron determinados mediante el formulario de inscripción, que llenaron 162 personas, (Anexo 1).

Los datos recogidos en la tabla No.1 permiten graficar la preferencia de los participantes en cuanto a los horarios de capacitación:



Fuente: Archivos Corporación Acerfim  
Autor: Raúl Mantilla

El gráfico No. 4 indica que, el 80% de los inscritos (130 personas) manifestaron su preferencia para realizar la capacitación de lunes a jueves de 14h00 a 18h00; el 2% de los inscritos (3 personas) de lunes a jueves de 08:00 a 12:00 y el 18% de los inscritos (29 personas) el sábado de 09h00 a 17h00. Por lo tanto, los horarios establecidos para llevar a cabo el programa de capacitación fueron: lunes a jueves de 14h00 – 18h00 y sábados de 09h00 a 17h00.

Haber programado las actividades de capacitación en los horarios de mayor preferencia determinados por los beneficiarios en la

encuesta de inscripción, permitió tener una asistencia del 95% de los participantes durante todo el proceso de capacitación.

#### **4. ¿Dónde (Lugar)**

De acuerdo a la tabla No. 1, los participantes en la encuesta de inscripción escogieron el lugar de preferencia para desarrollar el programa. El 80% de los inscritos (113 personas), manifestaron su deseo de hacerlo en la Universidad de Milagro. Este fue el lugar donde se planificó desarrollar las actividades de capacitación, para lo cual se firmó un acuerdo interinstitucional entre esta unidad de educación superior en su vinculación con la comunidad y el operador Acerfim, asignando 3 aulas para el programa de capacitación.

#### **5 ¿A quién? (Destinatarios).**

El CNCF (ahora SETEC), determinó que este programa de capacitación estaría dirigido a beneficiar a 150 personas relacionadas con el sector turístico del Cantón Milagro y sus alrededores.

#### **6. ¿Quién? (Instructores).**

Las personas encargadas de impartir los módulos del programa, forman parte del staff de instructores del operador de capacitación ACERFIM, quien previamente había solicitado su acreditación ante el CNCF (ahora SETEC), para lo cual debían cumplir con los siguientes parámetros: formación académica, formación pedagógica, experiencia técnica y experiencia pedagógica. De esta forma se garantizaba la solvencia de los encargados de llevar a cabo este programa de capacitación.

#### **7. ¿Cuánto? (Presupuesto)**

Los recursos para este programa de capacitación dirigido a 150 beneficiarios relacionados con el sector turístico del cantón Milagro y sus alrededores fueron otorgados por el Consejo Nacional de Capacitación y Formación Profesional (CNCF) ahora SETEC. Entre los que se mencionan:

- Publicidad de difusión del programa

- Honorarios de los instructores
- Transporte y viáticos
- Servicios de alimentación, cafetería y refrigerios
- Alquiler de aulas
- Alquiler de equipos audiovisuales de apoyo
- Reproducción de folletos
- Material didáctico
- Elaboración de diplomas
- Gastos administrativos y de personal
- Ceremonias de inauguración y clausura

**c) PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA:**

La tabla No. 4 permite conocer la forma como se planificaron las actividades de capacitación durante los 6 meses programados para su ejecución.

Tabla No. 4

Cursos Dictados	Cronograma de Ejecución																					
	Año 2010						Año 2011															
	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.																
Primeros Auxilios	■	■	■																			
Microempresas		■	■	■	■																	
Presupuestos de Inv.			■	■	■	■																
Peticiones de credito					■	■	■	■														
Marketing y Ventas							■	■	■													
Gestion de emprendimiento									■	■	■											
Servicio al Cliente											■	■	■	■								
Buenas Practicas de Manufactura																■	■	■	■			

Fuente: Archivos Corporación Acerfim  
 Autor: Raúl Mantilla

El operador de capacitación Acerfim, realizó acercamientos y convenios con la Cámara de Turismo de Milagro y con la Universidad Técnica de Milagro para poder realizar este programa. Estos organismos entendieron la importancia de desarrollar este programa para el beneficio de las personas relacionadas con el sector turístico y pusieron su aporte facilitando espacios para poder ejecutarlo.

El operador planificó la ejecución del programa en dos fases de capacitación. El total de los 150 beneficiarios fueron divididos en 5 grupos de 30 participantes. En la primera fase se capacitaron a 90 participantes y en la segunda a 60 participantes, con la totalidad de 8 módulos de 8 horas cada uno, dando un total de 64 horas participante.

El operador de capacitación realizó los siguientes procedimientos operativos de logística para la puesta en marcha del programa:

- Inscribir a los participantes
- Coordinar las fechas con los instructores
- Reproducir el material del curso
- Elaborar el listado de participantes
- Elaborar las evaluaciones antes y post al curso
- Elaborar la encuesta de evaluación al final del curso
- Elaborar los certificados de asistencia
- Inspeccionar el aula donde se realizaba el curso
- Trasladar a los instructores desde Guayaquil a Milagro
- Ejecutar la programación diaria
- Elaborar el informe de evaluación del curso
- Tabular las evaluaciones a fin de determinar el grado de aprendizaje obtenido

#### **d) EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

Este es precisamente el objeto del presente estudio. La evaluación determinará si este programa produjo los efectos deseados en los participantes del mismo, tener una estimación cuantitativa y cualitativa de estos beneficios y evaluar si ellos son o no atribuibles a la realización del programa.

Entre los instrumentos y técnicas de evaluación utilizadas en este programa de capacitación se mencionan los siguientes:

- Encuestas
- Cuestionarios
- Entrevista individual y/o colectiva
- Grupos de enfoque
- Test y pruebas

- Registros de desempeño
- Check list o lista de cotejo
- Observación directa.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANALISIS Y RESULTADOS**

#### **4.1 Estadística descriptiva de datos**

##### **INTRODUCCION**

La evaluación de impacto de un programa de capacitación debe identificar si existen o no relaciones de causa efecto entre el programa y los resultados obtenidos y esperados, ya que pueden existir otros factores que intervienen durante el periodo de ejecución del programa, que están correlacionados con los resultados y que no han sido causados por el programa.

La evaluación intenta establecer una diferencia, entre la situación que presenta el beneficiario después de haber participado en el programa de capacitación, versus la situación de no haber participado en el mismo.

Para evaluar el proceso de gestión del plan, es necesario el uso de indicadores. Un indicador, es un instrumento de medición que nos permite señalar un hecho específico y ayuda a conocer los cambios de este hecho, en un período de tiempo determinado.

La clasificación de los indicadores es muy variada, es decir podemos utilizar uno u otro indicador de acuerdo a aquella situación que se quiera analizar. Entre los que se mencionan:

##### **4.1.1 INDICADORES DE SITUACION.**

Son aquellos que señalan como se encuentra el grupo beneficiario en el momento previo a la aplicación del programa de capacitación. Los indicadores de situación pueden recoger información tanto de carácter cuantitativo como cualitativo, es decir situaciones objetivas como de apreciación de los potenciales beneficiarios del proyecto.

Indicador cuantitativo Sexo:	$\frac{\text{No. Participantes hombres}}{\text{No. Total de participantes}}$
Indicador cuantitativo;	$\frac{43}{150} = 29\%$

Autor: Raúl Mantilla Chica  
Fuente: Archivos de Acerfim 2010-2011

Indicador cuantitativo Sexo:	$\frac{\text{No. Participantes mujeres}}{\text{No. Total de participantes}}$
Indicador cuantitativo Sexo:	$\frac{107}{150} = 71\%$

Autor: Raúl Mantilla Chica  
Fuente: Archivos de Acerfim 2010-2011

Gráfico No. 5



Fuente: Archivos Corporación Acerfim  
Autor: Raúl Mantilla

El gráfico No 5, permite observar que el 71% del total de los beneficiarios (107 personas) son mujeres, y el 29% de los

participantes (43 personas) son hombres. No era necesario un mínimo de hombres o de mujeres para conformar los grupos, solo debían existir 150 interesados en querer capacitarse para poder iniciar el programa de capacitación, según lo establecido por el CNCF (ahora SETEC). De acuerdo a datos del INEC con relación al censo del 2010 el cantón Milagro cuenta con 166.334 habitantes, cuya distribución puede observársela en el cuadro número 6:

### **Cuadro No. 6**

#### DISTRIBUCION DE LA POBLACION EN EL CANTON MILAGRO

CANTÓN	PARROQUIA	URBANO	RURAL	Total
MILAGRO	CHOBO	-	5,421	5,421
MILAGRO	MARISCAL SUCRE (HUAQUES)	-	5,365	5,365
MILAGRO	MILAGRO	133,508	11,517	145,025
MILAGRO	ROBERTO ASTUDILLO	-	10,823	10,823
MILAGRO	<b>Total</b>	<b>133,508</b>	<b>33,126</b>	<b>166,634</b>

Fuente: Censo poblacional 2010

Autor: INEC

Esta población está distribuida en el área urbana con un 80% y en el área rural con un 20%. Es decir que la población de esta cantón es mayoritariamente urbana, desarrollándose en ella la mayor parte de las actividades productivas del cantón.

### **Cuadro No. 7**

#### Distribución de la población por sexo y edad

<a href="#">Población del Cantón Milagro</a> por: Grandes grupos de edad	Hombre	Mujer	Total
<a href="#">Población del Cantón Milagro</a> por: De 0 a 14 años	25943	25314	51257
<a href="#">Población del Cantón Milagro</a> por: De 15 a 64 años	51751	52624	104375
<a href="#">Población del Cantón Milagro</a> por: De 65 años y más	5547	5455	11002

<a href="#">Población del Cantón Milagro</a> por: Total	83241	83393	166634
---	-------	-------	--------

Fuente: Censo poblacional 2010  
 Autor: INEC

La población se encuentra dividida según el sexo en forma igualitaria en un 50% de hombres (83241) y 50% mujeres (83393).

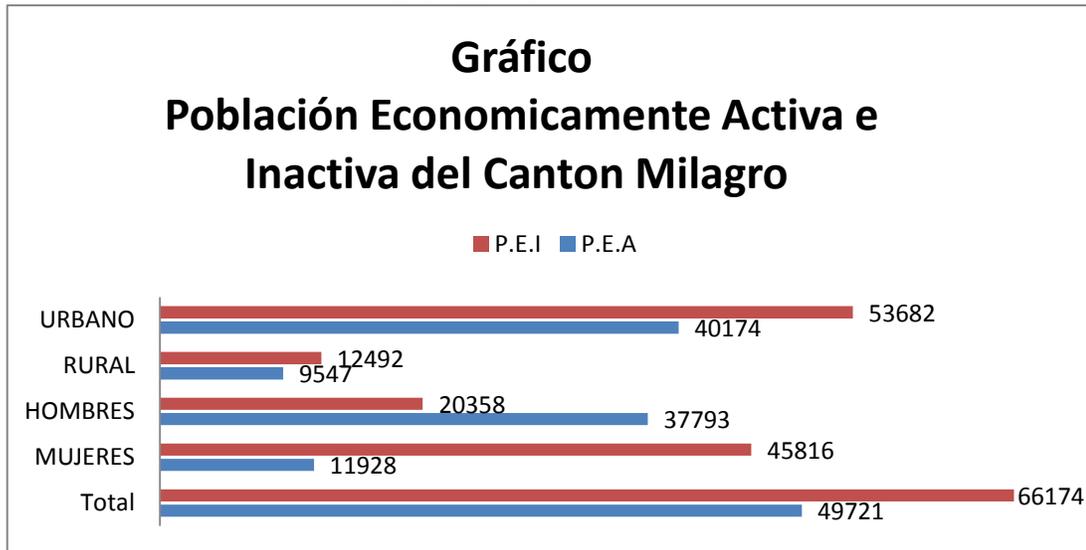
Grafico No.6



Fuente: Archivos Corporación Acerfim  
 Autor: Raúl Mantilla

A pesar de que la población según el sexo está dividida igualitariamente, la inserción de la mujer en el aparato productivo del sector se encuentra en gran desventaja, tal como se puede observar en el Gráfico No. 7

Grafico No. 7



Fuente: INEC Censo poblacional 2010

Autor: Raúl Mantilla

Analizando el grafico No. 7, se puede observar que el total de la población económicamente activa del cantón Milagro es de 49721 habitantes, de los cuales 37.993 (76%) son hombres y 11.928 (24%) son mujeres.

Esta tabla permite visualizar la desigualdad entre hombres y mujeres como miembros de la población económicamente activa del cantón. Ante esta situación tan desigualitaria, las mujeres día a día tratan de incorporarse en el aparato productivo, para lo cual necesitan capacitarse adecuadamente y adquirir herramientas que le permitan hacerlo. Es por esta razón que se observó un interés mayoritario por parte de beneficiarias del sexo femenino (71%), para realizar este programa de capacitación con el fin de mejorar su nivel de empleabilidad, iniciar emprendimientos o fortalecer los existentes, formar parte del aparato productivo y contribuir al desarrollo del cantón y del país.

Con relación al público objetivo al que estuvo dirigido este programa se puede analizar el siguiente indicador cuantitativo.

Indicador cuantitativo: No. hombres y mujeres involucrados en actividades del sector turístico.	.....
	No. Total de participantes
	135
Indicador cuantitativo: .....	90%
	150

Fuente: Archivos Corporación Acerfim  
 Autor: Raúl Mantilla

El 90% de los participantes del programa eran personas involucradas directa o indirectamente con actividades del sector turístico, el mínimo requerido por el CNCF (ahora SETEC) fue del 70% de los participantes estén involucrados en actividades con relación a la propuesta presentada. Siendo este uno de los requerimientos para ser beneficiario de este programa de capacitación, por lo que se puede decir que el público objetivo estuvo bien seleccionado.

#### 4.1.2 INDICADORES DE REALIZACION

Se centran en la medición de los recursos financieros, técnicos y humanos empleados en la realización del programa.

Indicador cuantitativo: No. horas de capacitación recibidas/participantes	-----
	No. horas de capacitación previstas/participantes
	61
Indicador cuantitativo: -----	= 95%
	64

Fuente: Archivos Corporación Acerfim  
 Autor: Raúl Mantilla

El programa fue planificado para ser realizado en 8 módulos con 8 horas de clase por cada participante, dando un total de 64 horas/participante; el porcentaje mínimo de asistencia requerida por la CNCF ahora SETEC para este programa fue del 80%, (51 horas) De acuerdo a los registros de asistencia de Acerfim, el promedio de horas de clase recibida por participantes fue 61 horas, de un total de 64. Es decir que tuvo una efectividad de asistencia del 95% de los participantes, determinando que fue exitoso en cuanto al cumplimiento de la asistencia a las jornadas de capacitación establecidas, el mismo que fue logrado por el interés despertado en cada uno de ellos.

Indicador cuantitativo	$\frac{\text{No. De beneficiarios capacitados}}{\text{No. De beneficiarios previstos de capacitar}}$
Indicador cuantitativo	$\frac{150}{150} = 100\%$

Fuente: Archivos Corporación Acerfim  
 Autor: Raúl Mantilla

El programa de capacitación cumplió al 100% con los beneficiarios capacitados versus los previstos a capacitar. Esto significa que tuvo éxito y que su índice de deserción fue 0, lo cual habla bien de la programación y ejecución del mismo, que despertó y mantuvo el interés de sus participantes desde el inicio hasta el final del programa. En este indicador no encontramos un porcentaje mínimo ya que la propuesta del programa era por 150 personas a capacitarse, lo cual se cumplió.

Indicador cuantitativo:	No. De módulos dictados
	.....
	No. De módulos previstos
	8
Indicador cuantitativo:	..... = 100%
	8

Fuente: Archivos Corporación Acerfim

Autor: Raúl Mantilla

Este es otro aspecto en el que se cumplió en el 100%, evidenciando la responsabilidad y cumplimiento de todas las actividades planificadas para el programa. En este indicador no encontramos un porcentaje mínimo ya que había que cumplir con lo establecido en la propuesta aceptada por el CNCF (ahora SETEC)

#### 4.1.3 INDICADORES DE IMPACTO.

Miden los efectos directos e indirectos que el programa tiene sobre los beneficiarios y su entorno. Sirven para conocer los efectos desde el punto de vista cuantitativo y cualitativo.

Indicador cuantitativo:	No. participantes que conocen requisitos para solicitar financiamientos de créditos
	.....
	No. Total de encuestados
	38
Indicador cuantitativo:	..... = 88%
	43

Fuente: Archivos Corporación Acerfim

Autor: Raúl Mantilla

Una de los mayores problemas para iniciar un emprendimiento es conseguir el financiamiento adecuado para poder comenzar o para poder crecer en caso de que ya exista. Los beneficiarios de este programa de capacitación, personas relacionadas directa o indirectamente con el sector turístico, necesitaban conocer sobre la

disponibilidad de líneas de crédito, condiciones de pago, plazos, intereses blandos, periodos de gracia, etc. Para ello era fundamental proporcionar la información necesaria sobre fuentes de financiamiento disponibles para el sector turístico.

El 88% de los participantes encuestados, indicó que, a través de la capacitación conocieron los aspectos que deben ser considerados para solicitar un crédito para emprendimientos en el sector turístico, en las entidades financieras que apoyan estas actividades económicas, estando en capacidad de poder negociar en condiciones favorables a sus intereses. El mínimo exigible por el CNCF (ahora SETEC), fue que el 70% de los participantes debían estar en capacidad de desarrollar habilidades en relación a cada uno de los temas aprendidos.

#### 4.1.4 INDICADORES DE EFICIENCIA:

Es la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos que se habían presupuestado.

Indicador cuantitativo:	Precio hora capacitación/participante cobrada
	-----
presupuestada	Precio hora capacitación participante
Indicador cuantitativo =	\$ 10
	----- = 100%
	\$ 10

Fuente: Archivos Corporación Acerfim  
 Autor: Raúl Mantilla

Los recursos presupuestados para el costo de la hora de capacitación por participante fueron manejados adecuadamente y no hubo ningún desfase en el aspecto económico debido al cumplimiento riguroso de las especificaciones y tiempos del contrato de ejecución del programa. Esto pudo ser corroborado las actas de recepción que existen en el archivo de Acerfim con relación a la liquidación de planillas mensuales y en la de recepción final y término del contrato de este programa.

Para este indicador no hay mínimo ya que fue establecido en la propuesta presentada al CNCF (ahora SETEC).

#### 4.1.5 INDICADORES DE EFICACIA.

Señalan la relación entre los objetivos planteados en el diseño de un programa y los resultados obtenidos tras su ejecución.

Indicador cuantitativo: Niveles de aprendizaje iniciales  
-----  
Niveles de aprendizajes logrados

En cada módulo se realizaron dos evaluaciones: una inicial para evidenciar el nivel de conocimiento con el que llegaban los participantes y una final para determinar el nivel de aprendizaje logrado y poder establecer la eficacia pedagógica alcanzada.

Estos indicadores serán analizados en posteriormente en **Análisis de los resultados o impacto de la capacitación.**

#### 4.1.6 INDICADORES DE RESULTADOS

Miden los beneficios inmediatos que ha tenido la aplicación del programa de capacitación y el grado de satisfacción de sus participantes.

Indicador cualitativo: Motivación por la capacitación recibida

La tabulación de datos de la encuesta realizada a 45 participantes (Anexo **No 4**) indica que 96% (41 participantes), siendo como requisito mínimo establecido por la CNCF (ahora SETEC) que el 70% de los participantes sientan que su nivel de autoconfianza se ha elevado, puesto que mediante el programa han podido adquirir conocimientos y desarrollar habilidades que les servirán para gestionar y fortalecer los diferentes emprendimientos relacionados al sector turístico de la zona, con la seguridad de que lo están haciendo correctamente.

Autor: Raúl Mantilla Chica

Fuente: Archivos de Acerfim 2010-2011

## **4.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS O IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN**

La evaluación del impacto de este programa de capacitación, se la realizará en base a la propuesta realizada por Donald Kirkpatrick, el cual considera el proceso de evaluación en cuatro niveles:

### **4.2.1 NIVEL 1. Evaluación de la reacción y satisfacción**

Para la evaluación de este nivel se aplicó un cuestionario de reacción/satisfacción, al final de cada jornada de capacitación, el mismo que permitió identificar la reacción de los beneficiarios y su nivel de satisfacción con el programa.

Los aspectos a considerar fueron los siguientes (Ver anexo 2)

- Contenido
- Metodología
- Puntualidad y cumplimiento
- Materiales
- Aulas y Equipos
- Servicios de apoyo y de alimentación
- Calificación del curso recibido
- Observaciones

Estos aspectos fueron evaluados por los participantes a través de una tabla con valoración de de 1 a cuatro, que es la forma de valoración propuesta por la entidad que otorgaba el financiamiento CNCF (ahora SETEC), como se indica a continuación:

Tabla 5

TABLA DE EVALUACIÓN	
Muy bueno	4
Bueno	3
Regular	2
Malo	1

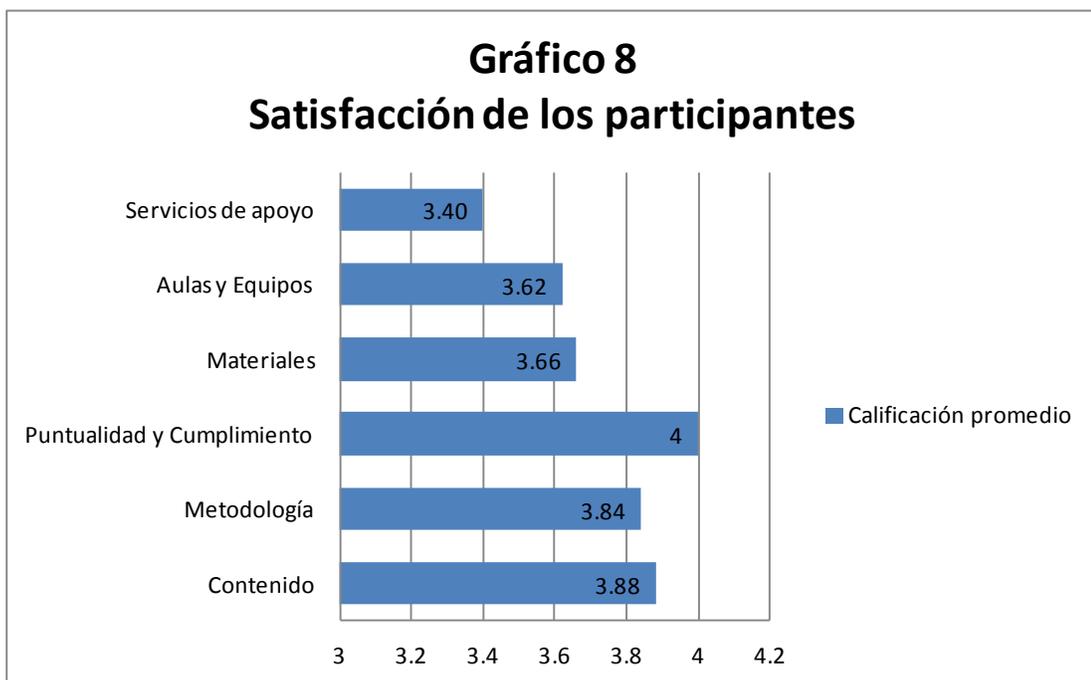
En el presente estudio, se realizó el análisis de un caso específico de un módulo de capacitación, para verificar el nivel de satisfacción de los participantes del mismo. La metodología para realizar este análisis fue realizar un sorteo de uno de los 8 módulos dictados en este programa de capacitación, Se colocaron en una cajita todos los nombres de los módulos y el que salió primero fue el que se analizó.

El módulo escogido fue “Cómo Plantear una Petición de Crédito en el Sistema Financiero”, para lo cual se tomó una muestra aleatoria de 10 participantes por cada uno de los 5 grupos en que se dividió el total de beneficiarios del programa. El total de la muestra, para evaluar el grado de satisfacción del curso recibido, fue 50 participantes.

Tabla 6	Satisfaccion sobre 4 puntos: 1-Malo; 2-Regular; 3-Bueno; 4 Muy Bueno					
	Calificacion Obtenida					
	Frecuencia	1	2	3	4	Promedio
Contenido	50	0	0	6	44	3.88
Metodología	50	0	0	8	42	3.84
Puntualidad y Cumplimiento	50	0	0	0	50	4
Materiales	50	0	0	17	33	3.66
Aulas y Equipos	50	0	0	19	31	3.62
Servicio de Alimentación	50	0	3	18	29	3.4
Total Satisfaccion						3.73

Fuente: Archivos Corporación Acerfim  
 Autor: Raúl Mantilla

De acuerdo a los datos de la tabla No. 6, se observa que ningún participante califico de malo el modulo recibido, la valoración más baja recibida fue de 2; ésta corresponde a los servicios de alimentación, indicando que el 6 % de la muestra (3 participantes), opinaron que este servicio había sido regular. La valoración más alta fue 4 para el aspecto Puntualidad y Cumplimiento: el 100% de los participantes de la muestra (50 personas), manifestaron su grado de satisfacción porque este programa se caracterizó por ser puntual y cumplir los horarios al inicio y finalización de cada jornada de capacitación, así como las fechas establecidas Estos datos permiten realizar el siguiente grafico:



Fuente: Archivos Corporación Acerfim  
Autor: Raúl Mantilla

La satisfacción de los participantes en cuanto a la Puntualidad y Cumplimiento fue puesta de manifiesto, otorgándole la máxima valoración 4 puntos, que corresponde a Muy Bueno. En cuanto al contenido, también se evidenció una muy buena aceptación, obteniendo 3.88 sobre 4 puntos. Los participantes también valoraron de Muy Buena la Metodología utilizada con 3.84 y los materiales de apoyo con 3.66. El aspecto de servicios de alimentación y de apoyo fue el que fue el de menor promedio 3.44, sin embargo estuvo en el rango de Muy Bueno, pudiendo concluir que el nivel de aceptación general de este módulo fue Muy Bueno. En el nivel de satisfacción

exigido por el CNCF (ahora SETEC), la nota mínima era de 3, una nota de 2 o 1 en promedio, estaba por debajo de los estándares establecidos por esta institución.

Los datos de la Tabla No. 6, permiten también hacer la siguiente tabla:  
Tabla no. 7

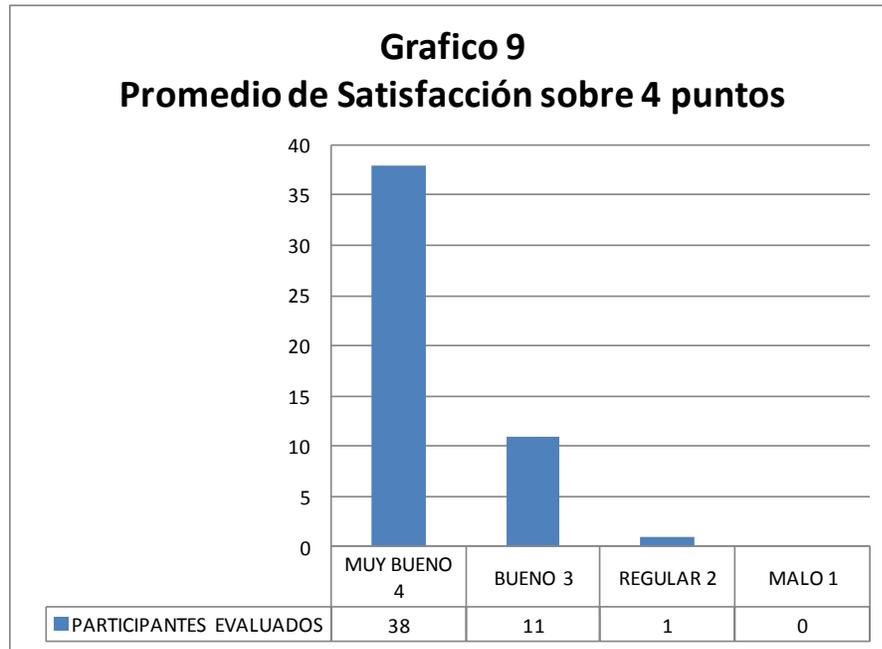
TABLA 7	Cuestionario de reacción de los participantes (muestra aleatoria 10 participantes por grupo, total de la muestra 50 participantes)				
	N	MIN	MAX	$\bar{X}$	S
Satisfecho con...					
Contenido	50	3	4	3.88	0.328
Metodología	50	3	4	3.840	0.370
Puntualidad y Cumplimiento	50	3	4	4	0
Materiales	50	3	4	3.660	0.479
Aulas y Equipos	50	3	4	3.620	0.490
Servicios de apoyo	50	2	4	3.520	0.614

Fuente: Archivos Corporación Acerfim  
Autor: Raúl Mantilla

N: Número de participantes evaluados; MIN: valor mínimo encontrado en evaluación; MAX: valor máximo encontrado evaluación;  $\bar{X}$ : valor promedio encontrado en evaluación; S= Desviación Estándar

Una desviación estándar grande indica que los puntos están lejos de la media o promedio, y una desviación pequeña indica que los datos están agrupados cerca de la media o promedio. Haciendo el análisis de la Tabla No.7, se puede indicar que el aspecto que tuvo desviación estándar 0 fue el de Puntualidad y Cumplimiento, es decir todas las valoraciones este aspecto fueron homogéneas, dando una valoración máxima de 4, que corresponde a Muy Bueno. La desviación estándar de los servicios de alimentación, fue la que registro el mayor valor, 0.614, lo cual demuestra que existieron diversos criterios con relación a este servicio, para algunos fue regular, para otros bueno y para otros muy bueno.

El promedio de la valoración de todos los componentes de la medición de Satisfacción a la muestra de 50 participantes, con relación al Modulo 6 se la puede graficar de la siguiente manera:



Fuente: Registros Corporación Acerfim 2010

Autor: Raúl Mantilla Chica

El promedio general del grado de satisfacción de los beneficiarios de este programa de capacitación fue alto 3.74 de un total de 4.0. Los datos expuestos anteriormente permiten concluir los siguientes aspectos positivos de este análisis: la nota mínima era de 3, una nota de 2 o 1 en promedio estaba por debajo de los estándares establecidos por esta institución.

- La organización, puntualidad y cumplimiento fue la característica general del operador de capacitación. Este valor tan venido a menos, fue transmitido a los participantes, para que acudan puntualmente a las jornadas de capacitación y para que sea trasladado a sus puestos de trabajo, ya que es un factor clave relacionado directamente con la productividad.
- La evaluación de los contenidos del módulo indicaron que tuvieron la pertinencia con el tema propuesto.
- La metodología utilizada permitió la comprensión de los temas tratados.
- Los materiales utilizados en el curso facilitaron la comprensión de los temas tratados

En cuanto a aspectos que deben ser mejorados se mencionan:

- Servicios de alimentación y apoyo
- Puntualidad por parte de los participantes

Para medir el grado de satisfacción que tuvieron los participantes con relación al instructor del módulo, se recopilaron los datos del formulario de evaluación que se llenaron los participantes al terminar cada uno de los módulos del programa (Anexo 2). La muestra para este análisis fue de 10 participantes por cada uno de los 5 grupos en los que se dividió el programa.

TABLA 8	Evaluación de la reacción de los participantes respecto al desempeño y capacidades del instructor (muestra aleatoria 10 participantes por grupo, total de la muestra 50 participantes)				
	Satisfecho con...	N	MIN	MAX	$\bar{X}$
Conocimiento de la materia	50	3	4	4	0.000
Capacidad de transmitir conocimientos	50	3	4	3.88	0.328
Motivación grupal	50	3	4	3.84	0.370
Expresión verbal	50	3	4	3.84	0.370
Métodos y técnicas empleadas	50	3	4	3.82	0.388
Capacidad para integrar al grupo	50	3	4	3.84	0.370
Capacidad para plantear ejercicios prácticos	50	3	4	3.86	0.351
Capacidad para resolver preguntas	50	3	4	4	0.000

Fuente: Archivos Corporación Acerfim

Autor: Raúl Mantilla

N: Número de participantes evaluados; MIN: valor mínimo encontrado en evaluación;

MAX: valor máximo encontrado evaluación;  $\bar{X}$ : valor promedio encontrado en evaluación; S= Desviación Estándar.

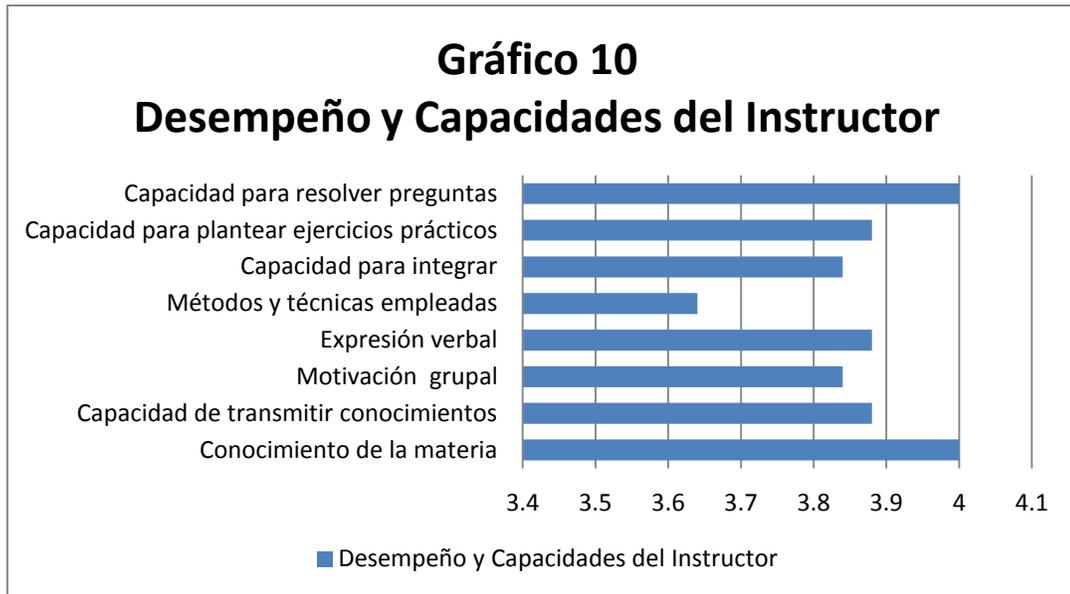
La valoración más baja que se obtuvo en las muestras fue 3 y la valoración máxima fue 4. El promedio de calificaciones para el instructor fue 3.89, que corresponde a Muy Bueno. La desviación estándar indica que los puntos están cerca de la media o promedio, es decir que los criterios son bastantes homogéneos en cuanto a la calidad y pertinencia del instructor, el dominio del tema y su capacidad de resolver preguntas.

TABLA 9	Satisfacción sobre 4 puntos Frecuencia = 50			
	2=50%	3=75%	4=100%	Calificación Promedio
Conocimiento de la materia	0	0	50	4
Capacidad de transmitir conocimientos	0	6	44	3.88
Motivación grupal	0	8	42	3.84
Expresión verbal	0	8	42	3.84
Métodos y técnicas empleadas	0	9	41	3.82
Capacidad para integrar	0	8	42	3.84
Capacidad para plantear ejercicios prácticos	0	7	43	3.86
Capacidad para resolver preguntas	0	0	50	4
Promedio	0	6	44	3.885

Fuente: Archivos de Corporación Acerfim 2010  
 Autor: Raúl Mantilla Chica

Los datos de la tabla No. 9 demuestran que la selección del instructor por parte Acerfim para la ejecución de este módulo, fue acertada, puesto que el promedio general de valoración fue de 3.89

correspondiente a Muy Bueno. Los aspectos de mayor valoración fueron el conocimiento de la materia y la capacidad de resolver preguntas, otorgándole en estos aspectos la máxima calificación 4 puntos. En el Grafico No. 10 se visualiza gráficamente la satisfacción de los participantes con respecto al instructor:



Fuente: Archivos de Corporación Acerfim 2010  
Autor: Raúl Mantilla Chica

En términos generales se puede decir que los participantes de este programa de capacitación mostraron un alto grado de satisfacción con relación al modulo. Los aspectos más relevantes con relación a esta evaluación se detallan a continuación:

- Los conocimientos del instructor con relación al tema, alcanzaron la máxima valoración (4.0), es decir que tenía dominio del tema.
- Su capacidad para resolver preguntas e inquietudes de los participantes alcanzó también la máxima valoración (4.0), mostrando los participantes un alto grado de satisfacción con respecto al instructor programado para este módulo.
- La expresión verbal recibió un promedio de 3.88, de un total de 4 puntos. Los participantes determinaron que el instructor utilizó una pronunciación correcta, entonación adecuada, fluidez en las ideas y adecuado uso de gestos.
- El instructor logró despertar la motivación y capacidad integradora en los participantes para que realicen las diferentes actividades

individuales y grupales planificadas para este modulo, obteniendo una valoración de 3.84 sobre 4 puntos.

- La metodología utilizada fue permitió que los participantes adquirieran conocimientos teóricos y realicen actividades de resolución de ejercicios y casos prácticos. Esta recibió un promedio de 3.84 sobre un total de 4 puntos.

La nota mínima era de 3, una nota de 2 o 1 en promedio estaba por debajo de los estándares establecidos por esta institución.

Para el éxito de un programa de capacitación, es fundamental que se seleccionen a personas altamente capacitadas, con formación académica y pedagógica, experiencia técnica y experiencia como instructor en el tema a tratar, aspecto que fue considerado por Acerfim, al momento de seleccionar a los instructores para la ejecución de este programa de capacitación y de esta manera garantizar el éxito del mismo en el aspecto académico.

#### **4.2.2 NIVEL 2. Evaluación del aprendizaje/eficiencia pedagógica**

La evaluación del aprendizaje, determina el grado en el que los participantes realmente asimilaron lo que se les impartió y la forma en que algunos factores pueden afectar el aprendizaje.

Esta evaluación consiste en una especie de examen que mide conocimientos, habilidades y actitudes antes (pre-test) y después de la acción formativa (pos-test), usando como parámetros los objetivos del aprendizaje.

El pre-test se lo realizó al comienzo de la acción formativa, con el fin de determinar el nivel de conocimientos de los participantes, para desde ese escenario orientar la capacitación.

El post-test se lo realizó al finalizar la jornada del módulo de capacitación, con el fin de detectar si hubo o no una mejora en el nivel de conocimientos, habilidades y actitudes del participante. La diferencia que se genera entre ambas mediciones indica el aprendizaje que se ha obtenido, lo que técnicamente se denomina Eficacia Pedagógica.

$$EP = ((C2/P1) - (C1/P2)) \times 100$$

EP= Eficacia pedagógica del curso expresada en%

C2= Número de preguntas contestadas correctamente en el post-test

C1= Número de preguntas contestadas correctamente en el pre-test

P2= Total de preguntas formuladas en el post-test

P1= Total de preguntas formuladas en el pre-test

Fuente: Jorge Palacios Plaza-2008. Bussiness & Economics.

Se realizó el análisis los niveles de conocimientos de los 150 participantes del Módulo 6 “Cómo Plantear un Crédito en el Sistema Financiero”, tanto del Pre-test, como del Post-Test, realizado en este módulo, cuyos datos se presentan en la tabla No. 10

TABLA 10	Calificación sobre 100 puntos = 100%			
	PRE TEST		POST TEST	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
0-10	44	29	0	0
11-20	34	23	0	0
21-30	48	32	0	0
31-40	15	10	0	0
41-50	6	4	0	0
51-60	3	2	5	3
61-70	0	0	8	5
71-80	0	0	21	14
81-90	0	0	47	32
91-100	0	0	69	46
TOTAL	150	100	150	100

Fuente: Archivos de Corporación Acerfim 2010

Autor: Raúl Mantilla Chica

En la recolección de datos del pre-test se destaca que el porcentaje de calificaciones más bajo fue de 0-10 puntos, mientras que el más alto fue de 60 puntos (considerando una escala de 0 a 100 puntos). Las calificaciones obtenidas estaban en el rango de 0 a 60 puntos. El 29% de los participantes (43), estuvieron ubicados en el nivel más bajo de puntuación (0-10 puntos), mientras que el 32% de los participantes (48) se ubicaron en un nivel ligeramente superior (21-

30 puntos). Ninguno de los participantes estuvo sobre los 70 puntos de conocimientos, que fue establecido como el puntaje mínimo deseable de conocimientos.

Estos datos permitieron elaborar la tabla No. 11 cuyos valores se muestran a continuación:

TABLA 11	Módulo 6“ Cómo Plantear un Crédito en el Sistema Financiero” Resultados Calificaciones pre y post test						
	N	MIN	MAX	MODA	MEDIANA	$\bar{X}$	S
Pre-Test	150	0	60	30	20	23	13.33
Post-Test	150	60	100	100	90	88	12

Fuente: Archivos de Corporación Acerfim 2010

Autor: Raúl Mantilla Chica

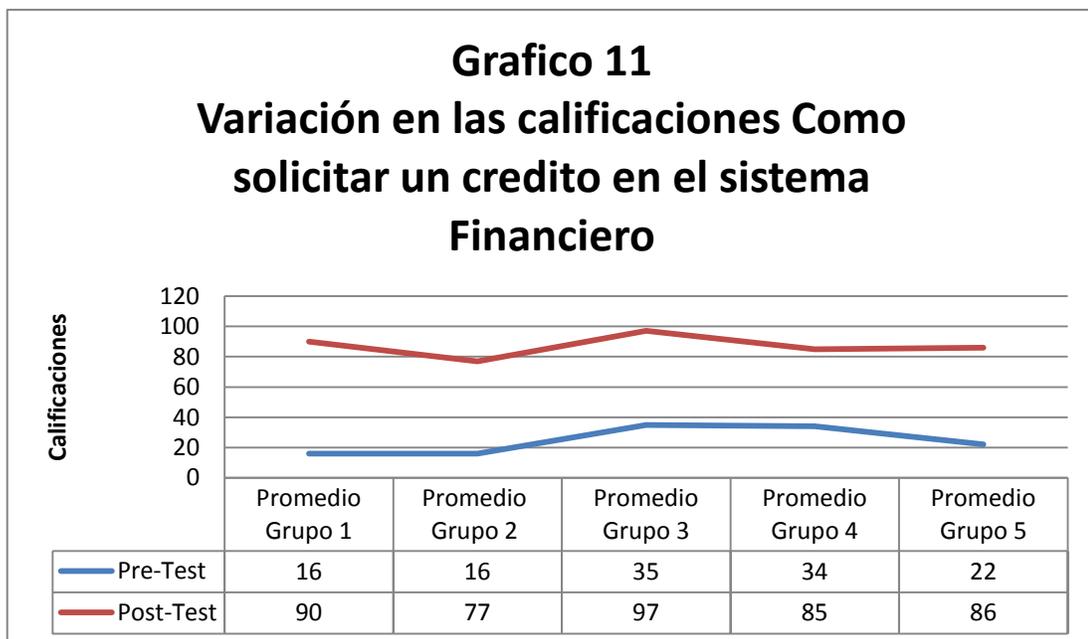
N: Número de participantes evaluados; MIN: valor mínimo encontrado en evaluación; MAX: valor máximo encontrado evaluación;  $\bar{X}$ : valor promedio encontrado en evaluación; S: desviación estándar.

El promedio de las calificaciones del pre- test fue de 23 puntos, la moda fue 30 puntos, la mediana 20 puntos, la desviación estándar 13.33, indicándonos que no existía homogeneidad en el nivel de conocimientos iniciales de los participantes.

El análisis del post test indica que el porcentaje de calificación más bajo fue 60 puntos, mientras que el más alto fue 100 puntos (considerando una escala de 0 a 100 puntos). Las calificaciones obtenidas estuvieron en el rango de 60 a 100 puntos. El 9% de los participantes (13), no alcanzaron el límite mínimo deseable establecido (70 puntos). El 87% restante (137), lograron el nivel de conocimientos mínimos establecidos para aprobar este programa.

El análisis comparativo realizado presenta las diferencias porcentuales de cada uno de los participantes en ambas pruebas realizadas, evidenciándose la notable diferencia entre las calificaciones logradas entre el pre test y el post test. En todos los casos las calificaciones del post test, fueron mayores que las del pre test. La menor diferencia porcentual entre el pre test y el post test fue 10%, para el estudiante No. 99 y la mayor diferencia porcentual en el post test fue de 95%. para el estudiante No. 145. (Ver Anexo 3)

En el gráfico No. 11, se pueden observar las variaciones de calificaciones obtenidas para el Modulo 6 “Como plantear un Crédito en el Sistema Financiero”, tanto para el pre test como para el post test.



Fuente: Archivos de Corporación Acerfim 2010  
 Autor: Raúl Mantilla Chica

Los datos del gráfico No. 11 indican que las calificaciones del pre-test y post-test presentan altos y bajos en sus curvas, manteniéndose en todos los puntos, la curva del post-test por arriba de la curva de la pre-test. Lo anteriormente expuesto demuestra gráficamente que los participantes pudieron captar los conocimientos impartidos en el modulo.

La diferencia que generada entre la evaluación inicial y la evaluación final es la Eficiencia Pedagógica. Para lo cual se utilizó la siguiente fórmula:

$$EP = ((C2/P1) - (C1/P2)) \times 100$$

EP= Eficacia pedagógica del curso expresada en%

C2= Número de preguntas contestadas correctamente en el post-test

C1= Número de preguntas contestadas correctamente en el pre-test

P2= Total de preguntas formuladas en el post-test

P1= Total de preguntas formuladas en el pre-test

Fuente: Jorge Palacios Plaza-2008. Bussiness & Economics.

Reemplazando la Formula se obtiene lo siguiente:

$$EP = ((8.82/10) - (2.3/10)) \times 100 = 65.20\%$$

Las diferencias promedios encontradas en el post test y el pre test, permiten determinar que el promedio de eficacia pedagógica, para el Módulo 6 “Cómo plantear un Crédito en el Sistema Financiero”, fue del 65.20%. Esto nos indica que fue oportuno recibir este módulo de capacitación, puesto que los participantes adquirieron nuevos conocimientos gracias a la acción del programa de capacitación. Para establecer la eficacia pedagógica promedio de todos los módulos del Programa, se enumeraran cada uno de ellos:

1. Servicio al cliente
2. Motivación y emprendimiento
3. Marketing y Ventas
4. Primeros auxilios
5. Presupuestos de inversión
6. Cómo plantear una petición de crédito en el sistema financiero
7. Cómo fortalecer la gestión de emprendimientos en el sector turístico
8. Buenas prácticas de manufactura

Utilizando la misma fórmula para determinar la Eficiencia Pedagógica de los todos los módulos del programa tenemos:

$$EP = ((C2/P1) - (C1/P2)) \times 100$$

MÓDULO	Antes Calif. Sobre 10 puntos	Post Calif. Sobre 10 Puntos	EP= $((C2/P1) - (C1/P2)) \times 100$	%
Módulo 1	6.10	9.11	$(9.11/10 - 6.10/10) \times 100$	30.10%
Módulo 2	4.26	8.68	$(8.68/10 - 4.26/10) \times 100$	44.20%
Módulo 3	4.38	8.88	$(8.88/10 - 4.38/10) \times 100$	45.00%
Módulo 4	3.68	8.77	$(8.77/10 - 3.68/10) \times 100$	50.90%
Módulo 5	3.07	8.53	$(8.53/10 - 3.07/10) \times 100$	54.60%
Módulo 6	2.30	8.82	$(8.82/10 - 2.30/10) \times 100$	65.20%
Módulo 7	3.12	8.96	$(8.96/10 - 3.12/10) \times 100$	58.40%
Módulo 8	2.30	8.73	$(8.73/10 - 2.30/10) \times 100$	64.30%
<b>Promedio EP.</b>	<b>3.65</b>	<b>8.81</b>		<b>51.59%</b>

Fuente: Jorge Palacios Plaza-2008. Bussiness & Economics.

Autor : Raúl Mantilla Chica Archivos Acerfim 2010-2011. (Ver Anexo 4)

El porcentaje mínimo de eficiencia pedagógica exigido por el CNCF (ahora SETEC), era del 30% en promedio por todos los participantes.

- De los datos anteriormente expuestos, se puede indicar que en los Módulos 1 (Servicio al Cliente) y 2 (El Microempresario Emprendedor altamente Motivado) los participantes tenían mayores conocimientos iniciales sobre el tema, los mismos que fueron reforzados durante el desarrollo del programa, siendo este otro propósito de la capacitación.
- El Módulo que menos conocimientos previos tenían los participantes fue el 6 “Como plantear una petición de crédito en el sistema financiero” Pasando de un promedio inicial de 2.30% (calificación sobre 10 puntos) para llegar a un promedio final de 8.82%.(calificación sobre 10 puntos. Los contenidos impartidos y ejercicios prácticos realizados en el mismo sirvieron para desarrollar habilidades que les permitieron identificar cuáles eran los requisitos y condiciones para poder solicitar un crédito en el sector financiero, en situaciones favorables para sus emprendimientos.
- Los otros módulos también marcaron un notable incremento en su nivel de aprendizaje luego de recibir la capacitación, por lo que se puede decir que el programa permitió mejorar el nivel de conocimientos, habilidades y actitudes de los beneficiarios del mismo.
- Se puede concluir que este programa fue eficaz pedagógicamente y permitió mejorar el nivel de conocimientos, porque inició el programa con un promedio inicial de conocimientos de un 36,5% sobre 100 puntos,

para llegar a un 88,1%, sobre 100 puntos, obteniendo un promedio de eficacia pedagógica del 51.59%.

- Estos datos son muy positivos tanto para los que financiaron el programa, para el operador de Capacitación y para los beneficiarios del mismo porque se ha evidenciado que los recursos han sido bien utilizados. Sin embargo, es preciso indicar que este indicador cuantitativo para medir la eficacia pedagógica de este programa de capacitación, solo permite evidenciar el conocimiento adquirido antes y posterior a la capacitación, puesto que como los beneficiarios del mismo no pertenecen a una organización específica, ellos son personas independientes vinculadas directa o indirectamente con el sector turístico, no fue posible determinar la transferencia de los conocimientos adquiridos en puestos de trabajo, solo se pudo realizar el análisis con las 45 personas que hicieron las pasantías laborales.

#### **4.2.3 NIVEL 3. Evaluación de la transferencia del aprendizaje**

La transferencia de lo aprendido en el programa de capacitación al puesto de trabajo tiene como objetivos:

- Analizar si el conocimiento o habilidad adquirida se ha transferido al lugar de trabajo
- Identificar los factores que ayudan o no a esta transferencia
- Relacionar la menor o mayor transferencia con las características de la acción formativa.
- Identificar de qué manera se ha realizado dicha transferencia.

Como no todos los beneficiarios de este programa de capacitación (150) estaban relacionados con un puesto de trabajo, se determinó que la mejor forma de evidenciar la transferencia era utilizando como referencia a aquellos participantes que realizaron pasantías laborales, para medir el grado de transferencia de conocimientos en el puesto de trabajo

Para realizar esta evaluación se planteó la siguiente encuesta a una muestra del 100% del total de participantes, es decir 45 participantes, que realizaron pasantías laborales en el Complejo Turístico Mundo San Rafael. (Anexo 3).

Los aspectos considerados en la encuesta fueron los siguientes:

- Aplicación de conocimientos adquiridos
- Mejora de las funciones
- Incremento de la motivación
- Mejora del desarrollo personal
- Desarrollo de nuevas habilidades
- Mejora de la actitud.

<b>TABLA 12</b>	<b>Transferencia de conocimientos</b>				
<b>Los conocimientos:</b>	<b>N</b>	<b>MIN</b>	<b>MAX</b>	$\bar{X}$	<b>S</b>
Se aplicaron en el ambito laboral	45	3	4	3.73	0.45
Mejoraron el desempeño de las funciones	45	3	4	3.78	0.42
Permitieron nuevas formas de trabajo	45	3	4	3.73	0.45
Incrementaron su motivación	45	3	4	3.89	0.32
Mejoraron su desarrollo personal	45	3	4	3.82	0.39
Permitieron el desarrollo de nuevas habilidades	45	3	4	3.73	0.45
Permitieron mejorar su actitud	45	3	4	3.78	0.42

Fuente: Archivos Corporación Acerfim 2010

Autor: Raúl Mantilla Chica

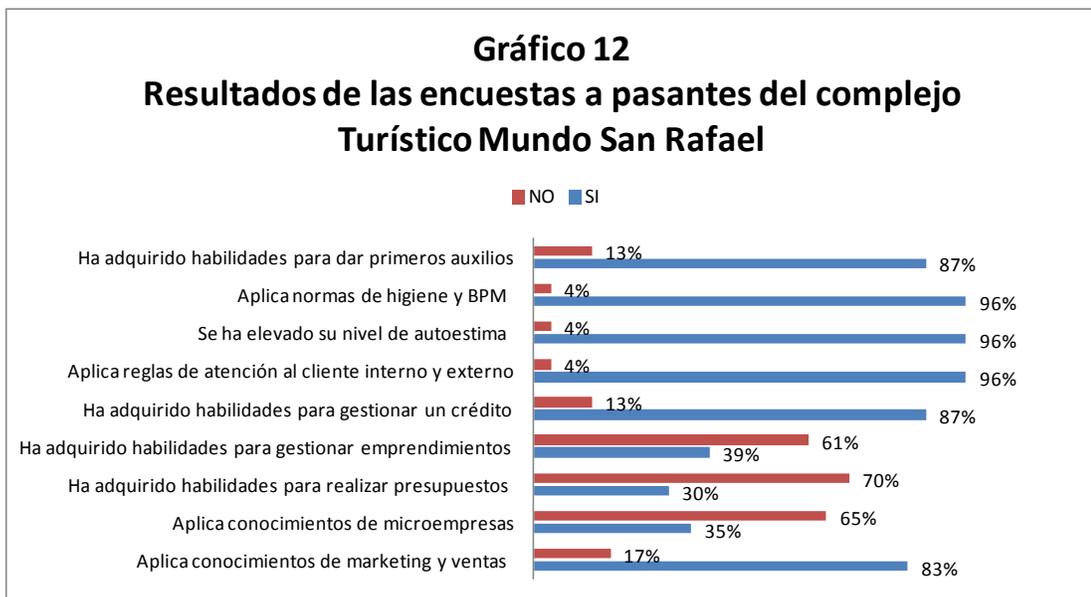
N: Número de participantes evaluados; MIN: valor mínimo encontrado en evaluación; MAX: valor máximo encontrado evaluación;  $\bar{X}$ : valor promedio encontrado en evaluación;

S: desviación estándar.

Se puede observar en la Tabla 12 que el valor mínimo fue 3 (Bueno) y el valor máximo fue de 4 (Muy Bueno), lo que indica que algunos participantes estuvieron de acuerdo y muy de acuerdo, con los resultados logrados por la capacitación que recibió. Los valores

promedios para todos los reactivos, oscilan entre 3.73 y 3.89, que corresponden a muy bueno, lo que quiere decir que se alcanzaron los resultados esperados, en el programa de capacitación. Se puede apreciar también que la desviación estándar, tiene valores menores a 1, debido a que todas las valoraciones fueron muy similares. Es conveniente destacar que la Tabla No. 12 no muestra calificaciones de 2 (regular) ni de 1 (malo) para las columnas de valores mínimos y máximos.

La efectividad de un programa de capacitación está relacionada con la transferencia de conocimientos adquiridos, al puesto de trabajo. De acuerdo a los encuestas de satisfacción realizadas (Anexo 4). Estos datos se pueden graficar de la siguiente manera:



Fuente: Archivos Corporación Acerfim 2010  
Autor: Raúl Mantilla Chica

En el gráfico anterior se pueden analizar los siguientes aspectos positivos:

- El 96% de los participantes encuestados (43), indican que en su puesto de trabajo al realizar las pasantías en el Complejo Turístico Mundo San Rafael, han observado y aplicado las reglas de atención al cliente interno y externo. Las personas relacionadas con actividades del sector turístico deben ofrecer una excelente calidad en el servicio, para lograr la fidelidad de

los clientes y que ellos se conviertan en publicidad positiva para estos emprendimientos.

- El 96% de los participantes (43) indicaron que los conocimientos de Buenas Prácticas de Manufactura, fueron transferidos en el puesto de trabajo, mientras realizaban la pasantía. La aplicación de las BPM en emprendimientos relacionados al sector turístico constituye una garantía de higiene y sanidad, tanto para el empresario como para el consumidor.
- El 96% de los participantes de este programa (43), manifestaron sentirse altamente motivados por realizar las jornadas de capacitación propuestas, las mismas que han contribuido a desarrollar destrezas y habilidades necesarias para atender adecuadamente a clientes del sector turístico y desempeñarse adecuadamente en el puesto de trabajo.

Entre los aspectos negativos con relación a la transferencia de conocimientos en el puesto de trabajo se mencionan los siguientes:

- A pesar de que los participantes han desarrollado habilidades relacionadas con la Gestión de Crédito en el sistema financiero, Gestión de Emprendimientos, Presupuestos de Inversión y Primeros Auxilios la tal como se evidencian en las encuestas realizadas (Anexo No. 4), los factores que han ocasionado la poca la transferencia de estos conocimientos al puesto de trabajo, se debe a que mientras realizaron la pasantía, debieron cumplir con actividades específicas asignadas a cada uno y no todos pudieron tener la oportunidad de realizar la transferencia de todos los conocimientos adquiridos en el programa de capacitación en el puesto de trabajo.
- En promedio general del conocimiento aplicado al puesto de trabajo lo mínimo aceptado por el CNCF era de 50%, y en nuestro grafico podemos observar que el promedio de aplicación al puesto de trabajo es del 72.11%

#### 4.2.4 NIVEL 4. Evaluación de los Resultados e Impacto del Programa de Capacitación

El objetivo de evaluar los resultados, es identificar el impacto directamente derivado de la capacitación sobre los resultados de los beneficiarios, es decir el contraste entre antes y después de la misma. Esta evaluación se la está realizando después de 18 meses de haber concluido el programa de capacitación.

Para la evaluación de la efectividad de este programa de capacitación, se utilizarán indicadores que permitan el análisis de los resultados de las actividades del programa. Los indicadores que se utilizarán son los siguientes:

Indicador cuantitativo:	No. pasantías laborales propuestas	15	
	-----		= ---- = 10%
	No. Total de beneficiarios del programa	150	

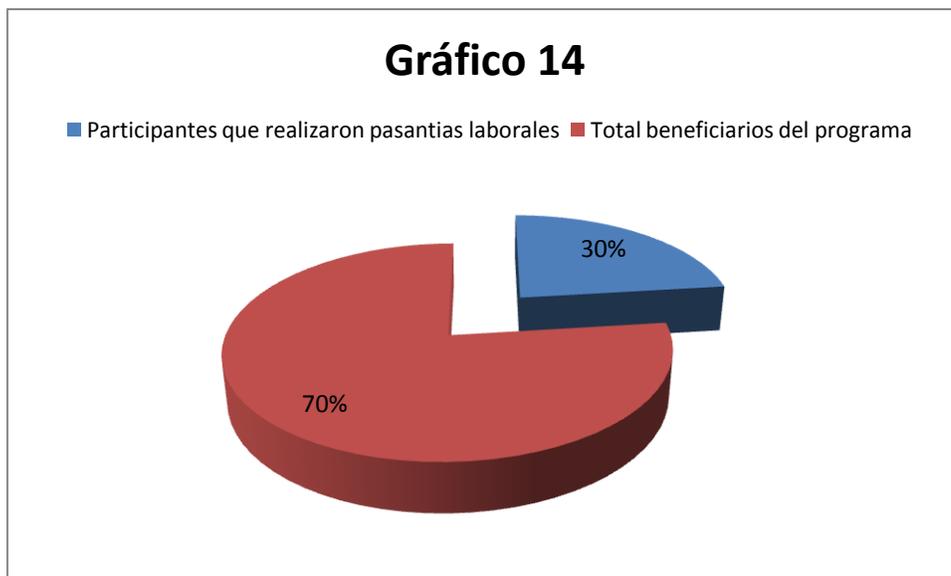


Fuente: Archivos Corporación Acerfim 2010

Autor: Raúl Mantilla Chica

Uno de los objetivos del programa de capacitación es que al menos un 10% de los participantes (15 personas) realicen pasantías laborales en las empresas del sector turístico de la zona.

Indicador cuantitativo: No. De participantes que realizaron pasantías Laborales	45
-----	= ----- = 30%
No. Total de beneficiarios del programa	150

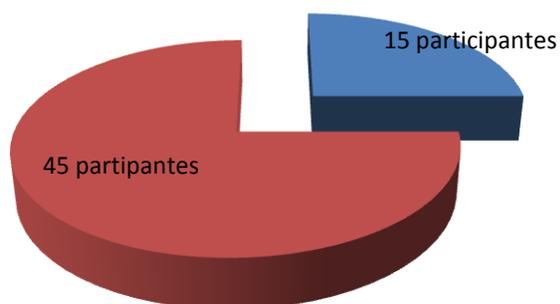


Fuente: Archivos Corporación Acerfim 2010  
 Autor: Raúl Mantilla Chica

- Se cumplieron y superaron las metas en cuanto a la realización de pasantías. El total de participantes que realizaron pasantías laborales fue de 45, correspondiendo al 30% del total de beneficiarios, superando ampliamente la meta propuesta,

### Gráfico 15

■ Pasantías laborales propuestas   ■ Pasantías laborales realizadas



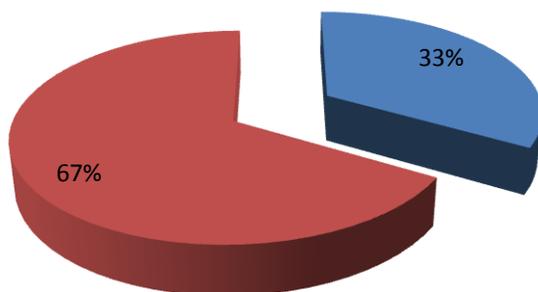
Fuente: Archivos Corporación Acerfim 2010

Autor: Raúl Mantilla Chica

Se Puede concluir que este fue un gran beneficio para los participantes, quienes algunos por primera vez realizaban una actividad laboral.

### Gráfico 16

■ Hombres que realizaron pasantias   ■ Mujeres que realizaron pasantias



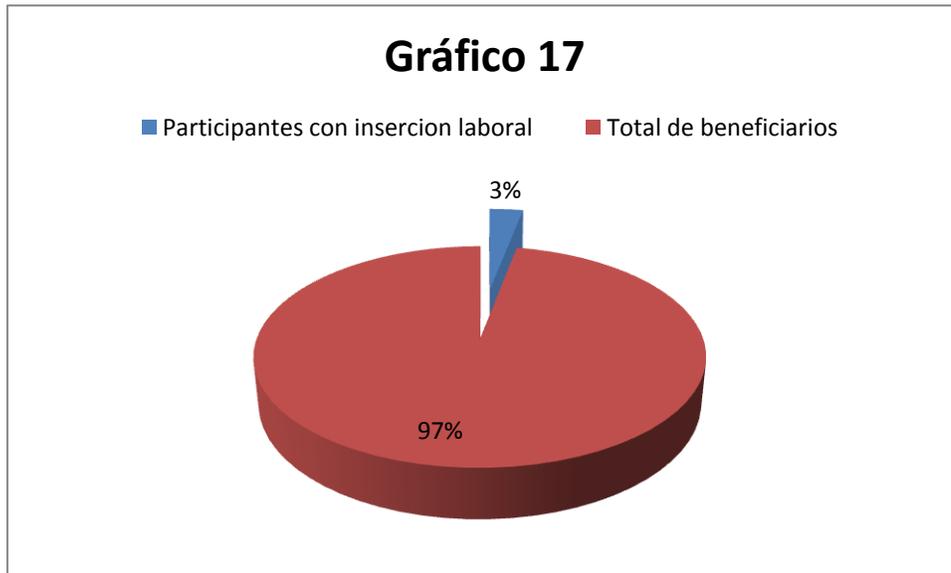
Fuente: Archivos Corporación Acerfim 2010

Autor: Raúl Mantilla Chica

El 67% de las pasantías fueron realizadas por mujeres porque ellas constituían el mayor porcentaje del total de participantes en este programa de capacitación. Como se ha indicado anteriormente, la mujer busca nuevos espacios de inserción laboral.

Indicador cuantitativo:	No. De participantes con inserción laboral	5	
	-----		= ----= 3%
	No. Total de beneficiarios del programa	150	

Luego de realizar las pasantías laborales, 5 de los participantes (3%) lograron una inserción laboral en el Complejo Turístico Mundo San Rafael, beneficiándose tanto la empresa turística al incorporar a su organización personas con conocimientos en esta actividad productiva, así como el beneficiario de la capacitación, al poder formar parte del aparato productivo.



Fuente: Archivos Corporación Acerfim 2010  
 Autor: Raúl Mantilla Chica

Para determinar si producto de la capacitación se incrementó el grado de motivación para realizar nuevos emprendimientos o se

fortalecieron los existentes, se realizó una encuesta personal a los 45 participantes que hicieron las pasantías ( Ver anexo 3).

Los resultados de la encuesta se pueden ver el gráfico No. 17

Indicador cuantitativo: No. De participantes que iniciaron Emprendimientos	8
-----	= ---= 5%
No. Total de beneficiarios del proyecto	150

El 5% de los participantes (8 inscritos), realizaron emprendimientos después de haber recibido el programa de capacitación.

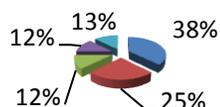


Fuente: Archivos Corporación Acerfim 2010  
Autor: Raúl Mantilla Chica

Estos emprendimientos pueden observarse en el gráfico No. 19

## Gráfico 19

- Eventos
- Planificación y ejecución de eventos
- Venta de artículos para eventos
- Alquiler de sillas, mesas, etc



Fuente: Archivos Corporación Acerfim 2010  
 Autor: Raúl Mantilla Chica

De acuerdo al gráfico No. 19 se resume lo siguiente

- Se iniciaron emprendimientos posterior al programa de capacitación en actividades relacionadas al turismo como:
  - Servicios de Alimentación para Eventos 3 (37.5%),
  - Planificación y Ejecución de Eventos 2 (25%),
  - Ventas de Artículos para Eventos 1 (12.5%),
  - Alquiler de Sillas, Mesas, Menaje y Utensilios para Eventos 1(12.5%)
  - Servicios de Guianza Turística 1(12.5 %).

Con relación a los que fortalecieron sus emprendimientos tenemos:

Indicador cuantitativo:	No. De participantes que fortalecieron sus emprendimientos	7
	-----	= ----= 5%
	No. Total de beneficiarios del proyecto	150



Fuente: Archivos Corporación Acerfim 2010  
 Autor: Raúl Mantilla Chica

Los datos proporcionados en la encuesta (Anexo 4), se resumen de la siguiente manera.

- Los participantes que estaban dedicados a actividades relacionadas con el sector turístico como:
  - Venta de almuerzos( 57%), 4 participantes
  - Venta de yogourt y pan de yuca(14%), 1 participante
  - Venta en carretillas(29 %), 2 participantes.

Estos participantes pudieron fortalecer sus emprendimientos después del programa de capacitación impartida, creando conciencia de salir de la informalidad, para poder ser sujetos de créditos en las instituciones del sector financiero y poder negociarlos en condiciones favorables para sus negocios.

Para determinar la eficiencia del programa se establecieron los siguientes indicadores.

Indicador cuantitativo:	No. De participantes que se ausentaron después de la inscripción	10	
	-----	=	----- = 6.2 %
	No. Total de inscritos para el programa	162	

De acuerdo a los datos anteriores se puede indicar lo siguiente:

- El proceso de inscripción recibió el deseo de formar parte de este programa de capacitación a 162 participantes, de los cuales 10 se ausentaron después de la inscripción. Esto no afectó al número de beneficiarios a los que tenía que dirigirse el programa, porque el total estipulado en la convocatoria era 150 participantes.

Indicador cuantitativo:	No. De participantes que iniciaron el programa	152	
	-----	=	----- = 101%
	No. Total de beneficiarios del programa	150	

- El número total de beneficiarios programado para esta actividad eran 150 participantes. Sin embargo, se permitió que 2 participantes que mostraron en el inicio un gran interés fueran también aceptados en el programa.
- En el transcurso de las actividades uno de los participantes cambió de dirección domiciliaria a otro lugar fuera de la zona del proyecto. El otro participante presentó problemas de salud, por lo cual se retiró.
- Como el número total de beneficiarios era 150 y el total de participantes que la recibieron fue de 150, se puede decir que la deserción en este programa fue 0%, lo cual demuestra la eficiencia que tuvo el mismo.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES**

#### Aspectos Generales:

Conforme a los Convenios establecidos entre las partes que intervinieron, el operador de capacitación, Corporación Acerfim y el Consejo Nacional de Capacitación Profesional (CNCF) ahora Secretaria Técnica Capacitación y Formación Profesional (SETEC) para la coordinación y ejecución de acciones del programa de capacitación, de acuerdo a las actas de entrega recepción de informes parciales y de termino del mismo, en general, se considera que este operador, cumplió con la programación establecida, los tiempos, horarios y número de participantes beneficiarios del mismo.

#### 1) Satisfacción Alcanzada:

Se evidenciaron porcentajes de satisfacción con relación al programa de capacitación del 93% de participantes, quienes valoraron su grado de satisfacción con un promedio de 3.73 sobre 4 puntos. Los participantes se mostraron muy satisfechos de recibir este tipo de programas de capacitación desarrollado en el cantón Milagro, pues estas oportunidades generalmente se dan en las grandes ciudades, considerando que esta decisión de realizar este programa en esta zona que está impulsando el sector turístico como motor de la economía.

Se puede concluir diciendo que está comprobado el grado de satisfacción de los beneficiarios del proyecto sobre el tipo de capacitación empleada, la calidad de la atención recibida, la pertinencia de los contenidos con relación a sus necesidades, la solvencia de los instructores que llevaron a cabo el programa, el material didáctico utilizado y sobre todo la organización y puntualidad en el desarrollo del mismo.

#### 2) Nivel de Asimilación

En cuanto al nivel de asimilación el aprendizaje puede concluirse que de un conocimiento promedio inicial con relación a todos los módulos de 3.65 (36.50%), se pasó a un promedio de 8.81 (88.10%), existiendo una eficacia del aprendizaje de 51.59%, por lo que se afirma que el programa fue exitoso y cumplió con los objetivos establecidos en cuanto al fortalecimiento de los conocimientos, habilidades y actitudes que requieren los existentes y potenciales microempresarios del sector turístico del cantón Milagro y sus alrededores.

Los facilitadores, mostraron el conocimiento y dominio de sus temas, contestaron las preguntas e inquietudes, tal como se evidencia en las evaluaciones de satisfacción que se realizaron al finalizar cada modulo, las mismas que reposan en los archivos de Acerfim.

### 3.1) Aplicabilidad de los Conocimientos Adquiridos:

De acuerdo al Gráfico No. 12, los participantes que realizaron la pasantía laboral, indicaron que los conocimientos adquiridos en todos los módulos del programa, fueron aplicados en un promedio del 75%.

No se pudo realizar una comprobación total a los 150 beneficiarios del proyecto por no disponer de información documentada sobre los que no realizaron pasantías laborales.

### 3.2) En evaluaciones realizadas 6 meses después.

## **5.1 Recomendaciones.**

### **Recomendaciones**

1. Realizar programas complementarios a este, ya que al tener una limitante de número de horas y módulos para el programa, por parte del organismo que otorgaba el financiamiento, con el tiempo previsto, solo se pudieron dar lineamientos básicos para fortalecer la gestión de potenciales microemprendimientos o de los existentes, quedando muchos temas por tratar que tienen relación y gran importancia para los mismos.
2. Seguir realizando alianzas estratégicas con instituciones del cantón, tal como la que se realizó con la Universidad de Milagro, quien se mostró muy interesada por este tipo de proyectos como apoyo fundamental en sus actividades de vinculación con la comunidad, en este caso, facilitando sus instalaciones, así como algunos de sus docentes para que sean instructores en los módulos relacionados a la actividad turística. Esta institución manifestó su deseo de seguir colaborando en programas de capacitación que beneficien a todo el cantón y sus alrededores.
- 3.1 Seguir presentando proyectos de capacitación como el que hemos analizado, no solo a nivel cantonal o provincial sino a nivel del país, puesto que, el Ecuador presenta grandes problemas de desempleo, subempleo y empleo informal, atribuidos, entre otras causas, a la falta de preparación académica y al débil desarrollo de destrezas, por tanto, es necesario que instituciones como la SETEC, sigan financiando programas que permitan elevar el nivel de empleabilidad y mejorar el nivel de ingresos del cantón Milagro, sus alrededores y de otras zonas del país, para mejorar su nivel de empleabilidad, realizar futuros emprendimientos o fortalecer los existentes.
- 3.2 Se recomienda ampliar el número de pasantes luego de la capacitación, para beneficio de los microempresarios.

## 5.2 Bibliografía

- Chavez, M.A. & Romero, L. (2012) *Efectividad de un curso de capacitación en un ambiente virtual de aprendizaje*, México: Universidad Autónoma de Nayarit.
- Ministerio de educación Perú, (2009) *Guía metodológica de evaluación de los aprendizajes en educación superior tecnológica*, Perú. Extraído el 15 de Agosto 2012 de <http://destp.minedu.gob.pe/consensuados/GuiaEvalacuion.pdf>
- Garcia,A & Navarro, E. (2008) *El capital humano en las organizaciones*; Malaga, Universidad de Malaga, Extraído el 15 de Agosto de 2012 de <http://www.eumed.net/libros/2008b/412/Impacto%20de%20la%20capacitacion%20en%20la%20productividad%20del%20capital%20humano%20de%20la%20empresa%20Cyrpsa%20diseno%20de%20investigacion.htm>
- SECAP (2012) tercera reunión para evaluar el impacto de la formación profesional, Extraído el 15 de Agosto de 2012 de [http://www.secap.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=178:noticia391&catid=46:destacados&Itemid=89](http://www.secap.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=178:noticia391&catid=46:destacados&Itemid=89)
- SETEC, (2011) Informe de gestión 2011, Quito.
- SETEC, (2012) Plan estratégico 2012, Quito.
- Pereda, S. & Berrocal, F. (1999) *Gestión de recursos humanos por competencias*; Madrid, Centro de Estudios Ramón Areces
- PINEDA, P. (2000) Evaluación del impacto de la formación en las organizaciones, Barcelona, Universidad Autónoma de Barcelona, Educar, 27, 119-133.
- Océano Practico (1995); México, Editorial Océano de México
- TORAL MARINAS, M. A.: El modelo de formación de alto impacto, disponible en: <http://www.rrhmagazine.com/inicio.asp?url=/articulo/formacion/formacion8.asp>
- SPITZBERG, B. & W CUPACH (1989), Análisis de competencias en la vida personal", en *Handbook of Interpersonal Competence Research*, Nueva York, Ed. Springer-Verlag,
- BOYATZIS, R. (1982) *The competent manager: A model for effective performance*, Nueva York, Ed. John Wiley & Sons 1982.

- DALZIEL, M.; CUBEIRO, J & FERNÁNDEZ, G. (1996): *Las competencias: Clave para una gestión integrada de los recursos humanos*, Deusto, Ed. Bilbao
- LÉVY-LEBOYER, C. (1997) *Gestión de las competencias*, Barcelona, Ed. Gestión 2000
- GARCIA, J.M. (1989): Bases pedagógicas de la evaluación. Madrid: Síntesis.
- POPHAM, W.J.(1990): Problemas y técnicas de la evaluación educativa Anaya: Madrid
- Elola, N. & Toranzos, L. (2000) EVALUACIÓN EDUCATIVA: una aproximación conceptual; Buenos Aires, Argentina.

### **5.3 Anexos**

ENCUESTA DE NECESIDADES PARA PROGRAMA DE CAPACITACION



1 NOMBRE:						
APELLIDOS:						
2 C.I.:						
3 EDAD:						
4 Ocupación						
5 Nivel de educación						
	Primario	<input type="text"/>	Secundario	<input type="text"/>	Superior	<input type="text"/>
6 Trabaja Actualmente?						
Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>			
7 Trabaja en actividades relacionadas con el turismo?						
Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>			
Cual?						
8 Te gustaria trabajar en una entidad turistica como:						
a. Empleado				<input type="text"/>		
b. Dueño de tu propio negocio				<input type="text"/>		
9 Te gustaria recibir capacitación profesional para mejorar tus conocimientos y aumentar tu nivel de empleabilidad?						
Si	<input type="text"/>	No	<input type="text"/>			
10 De los siguientes temas para capacitarse escoja 8 de los cuales se mencionan a continuación						
a. Motivación y Liderazgo				<input type="text"/>		
b. Relaciones interpersonales				<input type="text"/>		
c. Marketing y Ventas				<input type="text"/>		
d. Microempresas				<input type="text"/>		
e. Peticiones de crédito financiero				<input type="text"/>		
f. Presupuestos de Inversión				<input type="text"/>		
g. Comunicación Asertiva				<input type="text"/>		
h. Gestión de emprendimientos				<input type="text"/>		
i. Trabajo en Equipo				<input type="text"/>		
j. Primeros Auxilios				<input type="text"/>		
k. Buenas Prácticas de Manufactura				<input type="text"/>		
l. Imagen y presentación personal				<input type="text"/>		
11 De los siguientes horarios para capacitarse, escoja el que mas le convenga.						
Lunes a Jueves				Sabados		
08:00 a 12:00	<input type="text"/>				09:00 a 17:00	<input type="text"/>
14:00 a 18:00	<input type="text"/>					
18:00 a 22:00	<input type="text"/>					
12 Escoja el lugar donde recibirá la capacitación						
Universidad Estatal de Milagro				Camara de Turismo Milagro	Comunidad	
	<input type="text"/>				<input type="text"/>	<input type="text"/>
13 Lugar donde realizo la inscripción						
Universidad Estatal de Milagro				Camara de Turismo Milagro	Comunidad	
	<input type="text"/>				<input type="text"/>	<input type="text"/>



## Anexo No. 2 Formulario de evaluación individual de los participantes en los eventos de capacitación

Nombre del Operador de capacitación:

Nombre del curso impartido:

Nombre del instructor

Cronología del curso:          
Inicio Final

**Resultados de las evaluaciones de los participantes:**

<b>Contenido</b>	Percepción sobre la adecuación y utilidad de los temas tratados.	<input type="checkbox"/>
<b>Puntualidad y cumplimiento</b>	De días de capacitación, horario y actividades previstas.	<input type="checkbox"/>
<b>Materiales</b>	Percepción sobre Manuales de aprendizaje, ejercicios, láminas, carteles, etc.	<input type="checkbox"/>
<b>Aulas, equipos y locales</b>	Percepción sobre comodidad, operatividad y adecuación de las mismas.	<input type="checkbox"/>
<b>Servicios de apoyo</b>	Percepción sobre alimentación, teléfono, fotocopiado, etc.	<input type="checkbox"/>
<b>Instructor:</b>	Conocimiento de la materia	<input type="checkbox"/>
	Capacidad para transmitir conocimientos	<input type="checkbox"/>
	Motivación grupal	<input type="checkbox"/>
	Expresión verbal	<input type="checkbox"/>
	Metodos y tecnicas empleadas	<input type="checkbox"/>
	Capacidad para integrar al grupo	<input type="checkbox"/>
	Capacidad para plantear ejercicios	<input type="checkbox"/>
	Capacidad para resolver preguntas	<input type="checkbox"/>
<b>Calificación Curso Recibido:</b>	Calificación general del curso. Percepción de lo aprendido (sobre 100)	<input type="checkbox"/>

Tabla de evaluación	
<b>Muy Bueno</b>	<b>4</b>
<b>Bueno</b>	<b>3</b>
<b>Regular</b>	<b>2</b>
<b>Malo</b>	<b>1</b>

**Observaciones:**

Nombre y firma del participante Mes Año

Anexo 3

	Nombre Estudiante	PETICION DE CREDITO		Diferencia Pre-test - Post-Test %
		ANTES	POST	
1	ABARCA AGUIRRE DIANA CAROLINA	10	95	85
2	ANDRADE LUNA MARIA JOSE	10	90	80
3	ARIAS YANGAY MIGUEL ANGEL	30	90	60
4	BASTIDAS VASQUEZ LIZBETH ANABELL	20	60	40
5	BEJARANO SARAGURO DENNISSE LISSETT	10	60	50
6	CABEZAS REYES SAZKHYA NINOSHKA	10	70	60
7	CALVA RUEDA JENNY MARITZA	20	85	65
8	ELIZALDE SEVILLA ROSA CAROLINA	20	85	65
9	FUENTES SALGUERO KAREN LEONELA	10	90	80
10	GARAICOA MACIAS KARLA ANABEL	30	95	65
11	GUIJARRO AREVALO LAURA GLADIS	30	60	30
12	GUTIERREZ DAVILA AQUILES OMAR	60	95	35
13	HERNANDEZ SEGOVIA FRESIA VERONICA	0	70	70
14	IZURIETA FREIRE MANUEL ENRIQUE	0	85	85
15	JARAMILLO MUÑOZ DORA JULIA	30	90	60
16	JIMENEZ ARISTEGA DIANA GLENDA	0	60	60
17	MARTINEZ VACA MARCIA NATHALY	10	95	85
18	MENDEZ PARRA BRENDA ANDREINA	30	60	30
19	MENDEZ PARRA MARIELA BERENICE	40	100	60
20	MENDOZA GUANOQUIZA HENRY ROBERTO	40	85	45
21	MOLINA MORAN MARIA BELEN	30	85	55
22	MOYA AMAN MAYRA ALEJANDRA	10	95	85
23	ORTEGA MENDEZ ANA YESSENIA	20	95	75
24	RAMOS PACHECO BARBIE AMARILIS	0	80	80
25	RIOS CARRANZA TATIANA NATHALY	30	75	45
26	SILVA GOMEZ JOHANNA MARICELA	20	95	75
27	SOLIS ALCIVAR MARVIN ADOLFO	10	80	70
28	TORRES CORTEZ DIANA ELIZABETH	20	60	40
29	VALLEJO SANCHEZ JUAN CARLOS	30	70	40
30	AGUILAR VELOZ FERNANDO SAUL	20	80	60
31	ALVARADO FLORES EVELYN NATHALY	30	75	45

32	ANALUISA CORDOVA KAREN LISSETTE	10	70	60
33	ANGULO CALLE GABRIELA MICHELLE	20	75	55
34	ATIENCIA CHACON MARIA AUXILIADORA	10	75	65
35	BARRES MORAN ILIANA PAOLA	20	90	70
36	BARZOLA ALBARRACIN JOEL JERSON	30	90	60
37	BONILLA AMEZA JEFFERSON MILTON	30	70	40
38	ESCOBAR BAQUERIZO ANGEL ROGELIO	30	90	60
39	FREIRE CRUZ MAURICIO MODESTO	10	90	80
40	GONZABAY MEDINA NATHALIA ESTEFANIA	30	90	60
41	IPIALES BAYAS KATHERIN DUBIANY	10	90	80
42	LUNA GUEVARA JOSELYN AMERICA	10	80	70
43	MERO SALAZAR DENNISE ESTEFANIA	15	60	45
44	MONTERO MOLINA JHON ANDRES	30	90	60
45	MORAN ALVARADO MARJORIE ANDREA	0	70	70
46	MOREIRA MOROCHO VICTORIA ALEXANDRA	5	80	75
47	NARANJO CORDOVA MAYRA JESSENNIA	0	80	80
48	PANDO MORENO JAVIER PATRICIO	10	95	85
49	PEREZ MANZABA NUBIA ELIZABETH	10	100	90
50	QUITUISACA PADILLA MARCOS AUGUSTO	30	100	70
51	RIVERA ANGULO XIOMARA CAROLINA	30	70	40
52	ROMERO PUNINA YAJAIRA JAZMIN	10	80	70
53	SAMANIEGO RIVERA LUCIA NINIBETH	20	90	70
54	TENECORA POZO ERIKA JULLISA	25	80	55
55	VARGAS VERA OLGA GISELL	30	100	70
56	VERA CHIFLA DIEGO FERNANDO	20	100	80
57	ZAMORA CHUSAN MEYLIN IVONNE	30	70	40
58	ZAMORA PARRALES JOSE ROBERTO	55	100	45
59	AIGAJE ASTUDILLO INGRID PAOLA	10	70	60
60	BURGOS AREVALO ALEJANDRA MARIA	30	100	70
61	CATAÑA BRITO MIRIAN GERMANIA	30	90	60
62	CASTILLO RIVERA MARIA MERCEDES	20	90	70
63	CEDEÑO PERALTA MARISELA GABRIELA	20	100	80
64	ESPINOZA CEVALLOS JENNIFFER PAOLA	20	100	80
65	HUILA CORTEZ MARIA PAULINA	40	100	60
66	HURTADO RIOS FERNANDA PATRICIA	25	100	75
67	JAMBAY HERNANDEZ GABRIELA CATHERINE	50	100	50
68	JIMENEZ CABRERA CARMEN ELIZABETH	50	90	40
69	LAYANA BOLIVAR IRMA ISABEL	40	100	60

70	LOPEZ VELASTEGUI LISSETTE KATHERINE	20	100	80
71	MARIÑO MOROCHO MOISES HUMBERTO	15	100	85
72	MARTINEZ CALLE ASALIA NARCISA	50	100	50
73	MEDINA AREVALO RUTH ESTHER	25	100	75
74	MENDEZ OLMEDO IVONNE ELIZABETH	30	100	70
75	MURILLO CHAVEZ JESSENIA JANINA	20	90	70
76	NIVELA VALENCIA DANIELA ABIGAIL	40	100	60
77	PEÑALOZA IBARRA DENA JESSENNIA	20	95	75
78	PINOS AREVALO JESSICA JAZMIN	20	90	70
79	QUITIU LUNA HELEN TERESA	30	100	70
80	RAMIREZ BENITEZ SERGIO DENIS	35	100	65
81	RAYMOND MACAS DALILA ALEXANDRA	35	95	60
82	REA ALTAMIRANO FERNANDA ELIZABETH	30	95	65
83	SANCHEZ BARRERA CHRISTIAN DAVID	40	85	45
84	SARAGURO SANCHEZ CARMEN GARDENIA	10	100	90
85	VAZQUEZ NARANJO GLENDA HIDALIA	40	100	60
86	VELASTEGUI CEDEÑO YESENIA MARIA	30	100	70
87	VERA PARRA LUIS EDUARDO	40	100	60
88	VIÑANZACA NUÑEZ BELLA ISABEL	25	90	65
89	ALTAMIRANO BORBOR JONNATHAN EDISON	30	90	60
90	APONTE VILLAMAR JENIFFER KATIUSCA	10	95	85
91	ARREAGA SUAREZ RAUL ALBERTO	30	90	60
92	AYALA BELTRAN LUIS EMILIO	30	60	30
93	BAJAÑA ONOFRE MARIA YOLANDA	20	95	75
94	BRAVO MENDEZ EDGAR STALIN	20	70	50
95	CHACON MAJARREZ MARCELO CARLOS	20	85	65
96	GARAICOA FUENTES FREDDY LEONARDO	40	85	45
97	GAVILANES MONTOYA EDILMA VANESSA	25	90	65
98	GAVILANES PALACIOS EVA MARIELA	50	95	45
99	GUAMANA SAAVEDRA MARITZA ALEXANDRA	50	60	10
100	GUZMAN LOJA RICARDO FABIAN	40	95	55
101	HERRERA MENDOZA RINA ISABEL	20	70	50
102	JAIME GOYA KATTY SULAY	15	85	70
103	LOPEZ SEVILLA JULIO CESAR	50	90	40
104	MACANCELA PALACIOS LINDA	25	60	35
105	MACIAS DIAZ LUIS ANGEL	30	95	65
106	MARIDUEÑA CARDENAS CAROLINA ELIZABETH	20	60	40
107	MONTALVO MENESES LILIAN MARICELA	40	100	60

108	MONTERO MUTHRE RUTH ADRIANA	20	85	65
109	MORALES CHAVEZ JESSICA ELIZABETH	10	85	75
110	MOREIRA QUITO JOSE BYRON	10	95	85
111	OLIVO CAÑARTE VICTOR JEFFERSON	20	95	75
112	OLMEDO REINOSO BRAULIO ARNALDO	20	80	60
113	ORBES MERO FAUSTO LEONEL	10	75	65
114	PALACIOS CERVANTES ESTEFANIA SORAYA	30	95	65
115	RAMOS USCA JUAN LUIS	30	100	70
116	SAÑAY VILLAMAR ARMANDO VINUEZA	60	100	40
117	SUCO CRUZ LUCY ELIZABETH	0	70	70
118	VALENCIA GUERRERO MARGOTH MARICELA	0	80	80
119	ANGUISACA AMENDAÑO DIANA MARIANA	30	90	60
120	ARELLANO IDROVO GIANELLA ANALY	0	80	80
121	BARRENO BOLAÑOS DAVID CIRO	10	100	90
122	BRAVO GUERRA YALILA ANDREA	30	100	70
123	BUENAÑO JIMENEZ BYRON FERNANDO	40	70	30
124	CASTAÑEDA CAMPOS KATHERIN LISSETTE	40	100	60
125	GAINZA TORRES ROMULO FERNANDO	30	70	40
126	GOMEZ GUANANGA ANDREA MARISELA	10	100	90
127	GOMEZ MUÑOZ ZULEIKA ANABELL	20	90	70
128	GOMEZ REINOSO JESSENIA ANDREINA	30	90	60
129	HERAS CALLE JONNY SANTIAGO	20	100	80
130	LARA RAMIREZ NINFA ESTHER	30	100	70
131	LASCANO GARCES SILVANA MAYRA	10	100	90
132	LOJANO ZEA JAHAIRA JADIRA	20	100	80
133	MENDOZA ROMERO MILTON EDISON	10	100	90
134	MENDOZA TAPAY KATY PATRICIA	20	90	70
135	MIRANDA MACIAS GISSELA MELISA	30	100	70
136	MOLINA PAREDES MICHAEL IVAN	30	100	70
137	ORTIZ CASTILLO JENNY VICTORIA	30	100	70
138	PERALTA ARTINEZ HUGO DAVID	10	100	90
139	RAMIREZ LUZURIAGA ROXANA ELIZABETH	30	100	70
140	SANCHEZ BELTRAN EVELIN MARLENE	10	100	90
141	SANTOS CASTRO GLORIA ALEXANDRFA	10	90	80
142	SOLORZANO LIMA LAURA PATRICIA	15	100	85
143	SUMBA BUENO NINFA PATRICIA	30	95	65
144	TORRES GUAYLLAS LELIA CECIBEL	0	90	90
145	TRELLLES CAMPUZANO TATIANA	5	100	95

146	UYAGUARI PAREDES MARIA JESUS	0	100	100
147	VASQUEZ BERMEO RONALD DANIEL	10	95	85
148	VERA MORENO MARIA DEL LOURDES	10	95	85
149	ZAMBRANO MIELES JAEL DOLORES	30	85	55
150	ZUÑIGA GARCIA LIDIA GABRIELA	30	100	70



## ANEXO 5

### INDICADORES DE SITUACION.

Son aquellos que señalan como se encuentra el grupo beneficiario en el momento previo a la aplicación del programa de capacitación.

Los indicadores de situación pueden recoger información tanto de carácter cuantitativo como cualitativo, es decir situaciones objetivas como de apreciación de los potenciales beneficiarios del proyecto.

Indicador cuantitativo:	No. De hombres inscritos ----- No. Total de participantes inscritos
-------------------------	---

Indicador cuantitativo:	No. De mujeres inscritas ----- No. Total de participantes inscritos
-------------------------	---

Indicador cuantitativo:	No. hombres y mujeres involucrados en actividades del sector turístico. ..... No. Total de participantes
Indicador cualitativo:	Percepción de hombres y mujeres sobre la facilidad de incorporarse a una actividad laboral en el sector turístico

**ANEXO 6  
INDICADORES DE REALIZACION**

Se centran en la medición de los recursos financieros, técnicos y humanos empleados en la realización del programa.

Indicadores cuantitativos:	No. De horas de capacitación realizadas/participantes
	-----
	No. De horas de capacitación previstas/participantes
Indicadores cuantitativos	No. De beneficiarios capacitados
	-----
	No. De beneficiarios previstos de capacitar
Indicadores cuantitativos:	No. De módulos dictados
	.....
	No. De módulos previstos

**ANEXO 7  
INDICADORES DE IMPACTO.**

Miden los efectos directos e indirectos que el programa tiene sobre los beneficiarios y su entorno. Sirven para conocer los efectos desde el punto de vista cuantitativo y cuantitativo .

Indicador cuantitativo:	No. De participantes en capacidad de solicitar un crédito en el sector financiero
	.....
	No. Total de beneficiarios del programa
Indicador cualitativo:	Motivación por la capacitación recibida
Indicador cualitativo:	Transferencia de los conocimientos a sus actividades profesionales.

**ANEXO 8**  
**INDICADORES DE EFICIENCIA:**

Es la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos que se habían presupuestado.

Indicador cuantitativo:	No. De participantes que se ausentaron después de la inscripción
	-----
	No. Total de inscritos para el programa
Indicador cuantitativo:	No. De participantes que iniciaron el programa y desertaron
	.....
	No. Total de beneficiarios del programa
Indicador cuantitativo:	Precio hora capacitación/participante cobrada
	-----
presupuestada	Precio      hora      capacitación      participante

**ANEXO 9**  
**INDICADORES DE EFICACIA.**

Señalan la relación entre los objetivos planteados en el diseño de un programa y los resultados obtenidos tras su ejecución.

Indicador cuantitativo:	Niveles de aprendizaje iniciales ----- Niveles de aprendizajes logrados
Indicador cualitativo :	Nivel de satisfacción por los medios de apoyo didácticos utilizados
Indicador cualitativo:	Percepción sobre la calidad de los contenidos e instructores
Indicador cualitativo:	Percepción sobre la pertinencia de los temas impartidos

**ANEXO 10**  
**INDICADORES DE RESULTADOS**

Miden los beneficios inmediatos que ha tenido la aplicación del programa de capacitación y el grado de satisfacción de sus participantes. Son de tipo cuantitativo y cualitativo

Indicador cuantitativo:	No. De participantes que realizaron pasantías Laborales ----- No. Total de beneficiarios del programa
Indicador cuantitativo	No. De pasantía laborales propuestas ----- No. De pasantías laborales realizadas
Indicador cuantitativo:	No. De participantes con inserción laboral ----- No. Total de beneficiarios del programa
Indicador cuantitativo:	No. De participantes que iniciaron emprendimientos ----- No. Total de beneficiarios del proyecto