

Artículo Original

Capacitación a Microempresarios de la Economía Popular y Solidaria en el Cantón
Esmeraldas

Training for the Micro-enterprises of the Popular and Solidarity Economy in Esmeraldas
Canton

Verónica J. Sotamba Romero

Empresa Pública Flota Petrolera Ecuatoriana, y

Roxana Benites Cañizares

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas.

La correspondencia sobre este artículo debe ser dirigida a Verónica J. Sotamba Romero

Email: veronicajudith09@hotmail.com; roxana.benites@pucese.edu.ec

Fecha de recepción: 12 de junio de 2017.

Fecha de aceptación: 9 de marzo de 2018.

¿Cómo citar este artículo? (Normas APA): Sotamba Romero, V.J., & Benites Cañizares, R. (2018). Capacitación a Microempresarios de la Economía Popular y Solidaria en el Cantón Esmeraldas. *Revista Científica Hallazgos21*, 3(1), 69- 80. Recuperado de <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>

Revista Científica Hallazgos21. ISSN 2528-7915. Indexada en Latindex. Periodicidad: cuatrimestral (marzo, julio, noviembre).

Director: José Suárez Lezcano. Teléfono: 2721459, extensión: 163.

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas. Calle Espejo, Subida a Santa Cruz, Esmeraldas. CP 08 01 00 65. Email: revista.hallazgos21@pucese.edu.ec. <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>

Resumen

Los microempresarios son la base de la pirámide de la Economía Popular y Solidaria. Muchos de ellos, sin formación técnica necesaria, han iniciado sus actividades. Para este estudio se ha tomado como referencia un programa de capacitación a la Asociación de Servicios de Alimentación y Limpieza Sazón de Campo "ASAZCAMP", en el Cantón Esmeraldas, dedicada al servicio de alimentación en los Centros Infantiles del Buen Vivir (CIBV). El objetivo general fue implementar un programa de capacitación acorde a la necesidad actual de ASAZCAMP y determinar el costo beneficio de la capacitación. Se trabajaron con técnicas cualitativas y cuantitativas para la obtención de información. Los resultados parten de un análisis de los factores económico, político, ambiental y cultural, así como de un diagnóstico mediante la aplicación de un FODA. Con este diagnóstico de determinaron las necesidades de capacitación, el análisis conceptual se realizó en base al fortalecimiento de competencias y la aplicación de requerimientos de entidades del estado como compras públicas y los conceptos de manipulación de alimentos estandarizados para el consumo, así como también los conocimientos de administración y trabajo cooperativo en las asociaciones con miras a ofrecer los mejores servicios. El programa de capacitación fue evaluado por los participantes en el cumplimiento de objetivos de reacción, aprendizaje y aplicación o transferencia. Como resultado de estas evaluaciones, los participantes valoraron como la mayor contribución el curso de Manipulación de Alimentos, con un porcentaje de influencia del 38.5%. Un aporte importante de esta investigación es la cuantificación del impacto de la capacitación, obteniendo como resultado una relación costo /beneficio de 1.28 dólares de la inversión en capacitación.

Palabras clave: capacitación; microempresarios; Economía Popular y Solidaria; Esmeraldas.

Abstract

The micro-enterprises are the basis of the pyramid of the Popular and Solidarity Economy. Many of them, without necessary technical training, have started their activities. For this study, a training program has been taken as a reference to the Association of Food and Cleaning Services Sazón de Campo "ASAZCAMP", in Esmeraldas, dedicated to the feeding service in the Children's Centers of Buen Vivir (CIBV). The general objective was to implement a training program according to the current need of ASAZCAMP and determine the cost benefit of the training. We worked with qualitative and quantitative techniques to obtain information. The results are based on an analysis of economic, political, environmental and cultural factors, as well as a diagnosis through the application of a SWOT. With this diagnosis of training needs determined, the conceptual analysis was made based on the strengthening of competencies and the application of requirements of state entities such as public purchases and standardized food handling concepts for consumption, as well as knowledge of administration and cooperative work in associations with a view to offering the best services. The training program was evaluated by the participants in the fulfillment of reaction, learning and application or transfer objectives. As a result of these evaluations, participants rated the Food Handling course as the largest contribution, with an influence percentage of 38.5%. An important contribution of this research is the quantification of the impact of training, obtaining as a result a cost / benefit ratio of 1.28 dollars of the investment in training.

Keywords: Training; micro-enterprises; Popular and Solidarity Economy; Esmeraldas.

Microemprendimientos de la Economía Popular y Solidaria en el Cantón Esmeraldas

ASAZCAMP es una asociación que fue creada para dar respuesta a la externalización del servicio de alimentación de los CIBV alineada a las políticas públicas. Esta política permitió la asociación de madres (con experiencia en preparación de alimentos) beneficiarias del Bono de Desarrollo Humano (BDH); en primera instancia articuladas al Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS) del Cantón Esmeraldas, con el propósito de entregar la alimentación a estos centros y mejorar la calidad confiable y por ende sus ingresos familiares. ASAZCAMP fue creada a los 14 días del mes de septiembre de 2013, mediante su conformación oficial y voluntaria, deseando construir y administrar el funcionamiento de esta asociación de duración indefinida.

El objetivo principal de la Asociación es consolidar mecanismos de producción, comercialización de servicios de alimentación, limpieza y otros, para entidades públicas y privadas que coadyuven al desarrollo social, económico y cultural (ASAZCAMP, 2013). Actualmente, mantienen una cooperación de servicio de alimentación que, a través de su directiva, han incursionado en la expansión directa de sus servicios a los CIBV en el cantón Esmeraldas.

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

Se realizó un diagnóstico de la asociación en su gestión administrativa y manejo de alimentos, se analizaron sus debilidades en

cuanto a competencias, conocimientos y habilidades, con lo que se diseñó un programa de capacitación. Lo significativo del programa es que al concluir el período de formación se midió el impacto mediante una evaluación diseñada para este programa, construyendo un indicador de medición costo beneficio evaluar monetariamente la intervención y así lograr que las acciones de capacitación sean realizadas de forma eficiente y con un enfoque social de crecimiento.

El programa capacitación fue modular y su ejecución fue adaptada a la detección de necesidades de capacitación, contemplando factores para el logro de objetivos, aprovechar las oportunidades estratégicas que brinda el entorno que favorecen con acciones formativas, cierre de brechas de competencias de acuerdo a sus labores, por lo que se requirió contar con una información actualizada sobre los conocimientos del personal que conforma la Asociación, para cubrir ciertas discrepancias de brechas para el desempeño, y requerimientos de capacitación de entidades de control.

Este programa de capacitación se implementó como pilotaje, considerando que actualmente es necesario en el giro del negocio de alimentación, temas como la manipulación de alimentos, administración de recursos humanos y trabajo en equipo, y conocer sobre contratación pública, herramienta necesaria cuando se trabaja con organismos del gobierno y donde los actores de economía popular y solidaria, como política pública, tienen preferencia dependiendo de la circunscripción donde se lleva a cabo el proceso.

Método

Esta investigación se llevó a cabo en ASAZCAMP, integrada por 10 personas, con edades que oscilan de entre 25 y 42 años de

edad, con experiencia en la preparación de alimentos.

Las técnicas cualitativas empleadas fueron una entrevista semiestructurada y la observación. La técnica cuantitativa se utilizó para determinar el rendimiento de la inversión en el programa de capacitación. Ambos enfoques pretendían:

- Observar las condiciones actuales de la asociación.
- Detectar las necesidades de capacitación para la elaboración de un programa de capacitación
- Medir la apropiación de los conocimientos y retorno de la inversión en capacitación.

Resultados

Conforme a los objetivos del presente estudio, se obtuvieron los siguientes resultados (Ver Tabla 1):

Siguiendo a Thompson & Strickland se evaluaron las cuatro dimensiones que afectan a una organización, los factores económico, político, ambiental y cultural.

La dimensión económica trabaja los factores internos de la organización. Para el

caso de ASAZCAMP se enfocó en la producción. El factor político para el caso de estudio se mide en la decisión del gobierno ecuatoriano de apoyar a las organizaciones de la economía popular y solidaria.

La variable ambiental fue tangencialmente trabajada desde la seguridad alimentaria y el manejo de desechos luego de la producción de alimentos. Respecto a la cultura, se debe señalar que las mujeres de ASAZCAMP se asociaron por un objetivo común: el de generar ingresos para ellas y sus familias; por tanto, compartían costumbres del entorno, sin tener clara la cultura de la organización.

A partir del estudio de estas dimensiones, se trabajó en el diagnóstico de partida para el programa de capacitación.

Diagnóstico de la Asociación

Realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles de organización permite conocer una perspectiva general de la situación estratégica. Thompson & Strickland (1998) evalúan que el análisis FODA determina el efecto que una

Tabla 1

Dimensiones que afectan directa e indirectamente a la asociación

Factores/ dimensiones	Alcances
Económico	Permiten generar procesos de intercambio, dentro de la organización tales como: producción, transformación, consumo, el propósito es que estos estén articulados y generen intercambio recíproco, complementarios y más justos.
Político	Relacionado con cambios de políticas públicas, vulnerables al sector social a veces de exclusión, las socias articuladas al IEPS son paradigmas que buscan la transformación de la sociedad, lo que se promueve es que estas políticas generen motivaciones para el Sumak – Kawsay (buen vivir) apoyados en cambios actitudinales.
Ambiental	La sociedad que conforma las asociaciones y que parte de su servicio son elaborados con productos naturales, toman en cuenta que no estamos sobre de ella sino somos parte ella y que la soberanía alimentaria crecerá y se mantendrá si coadyuvamos a convivir y con el derecho de tratarla mejor
Cultural	Es la integración de sociedad con sus comportamientos culturales propios, que permiten vivir y trabajar de manera digna, es la apropiación misma del patrimonio cultural y que a través de estas articulaciones permiten vivir de mejor manera y cambiar el estilo de vida actual

Fuente: Thompson & Strickland (1998).

estrategia tiene para lograr un ajuste o equilibrio, mantener las fortalezas y promover las oportunidades, y en contrarrestar las amenazas y minimizar las debilidades (Ver Tabla 2).

aprendizaje, de cada tema detectado; el plan inmediato será desarrollar las capacitaciones de acuerdo a su priorización, que ayudarán a cubrir las falencias; las metas se generan en el tiempo que se logra

Tabla 2
 Determinación de los factores de ASAZCAMP

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Experiencia en preparación de alimentos	Gozar beneficio de los Grupos de atención Prioritaria
Productos de la zona buena calidad	Ampliar el mercado a través del portal SERCOP
Porción y peso estandarizado (edad de infante)	Contar con norma técnica de la preparación de alimentos
Enfoque comunitario	Calificación de competencias
Estilo de vida (jefas de hogar)	Externalización del servicio de alimentación
Legalmente constituida	Prioridades por parte de MIES para los infantes
DEBILIDADES	AMENAZAS
Deficiencia en gestión de proceso	Escaso financiamiento para CIBV
No existe manual de procedimientos y funciones	Factor Clima (suspende clases)
Dependencia excesiva del IEPS	Inestabilidad Política
Deficiencia en problemas operacionales	Ingreso de competidores personal calificado
Sin objetivos claros	Fácil entrada ingreso de competidores

Fuente: Asociación de Servicios de Alimentación y Limpieza Sazón del Capo "ASAZCAMP".

Determinación de las Necesidades de Capacitación

Para que la capacitación sea efectiva en una organización, deberá ser un proceso planeado, constante y permanente, de tal modo que las personas puedan adquirir conocimientos, sentido de pertenencia, trabajo en equipo y fortalecer los valores. De igual forma, hay que determinar y priorizar las necesidades y objetivos organizacionales que pueden lograrse con la contribución de programas de formación.

Para la asociación se trabajó en necesidades de capacitación divididas en tres niveles. El individual para el nivel jerárquico, es decir la presidenta de la asociación; de desempeño del cargo para el área de cocina, y organizacional para el logro de los objetivos de la asociación.

Los indicadores son factores de los objetivos, que van concatenados a los objetivos de cada acción de capacitación.

Se establecen los objetivos de

activar la acción de capacitación para las socias.

La detección de necesidades de capacitación (DNC) se enfoca en la organización y no siempre en las necesidades individuales o de grupo. El referente para determinar si una acción de capacitación es oportuna son las necesidades objetivas de una empresa. Tobey (2005) sugiere que las necesidades institucionales, que pueden ser satisfechas con capacitación, son para justificar los objetivos y estrategias, aprovechar oportunidades, cerrar desigualdades de desempeño y cumplir con normas y regulaciones. Con relación al tema de la capacitación, Barbazatte (2006) distingue tres tipos de detección de necesidades: por el desempeño o cierre de brechas, por la viabilidad y por las necesidades de la organización o para el cumplimiento de tareas y responsabilidades.

Según Stahl (2002), para elaborar un programa de capacitación se deben responder siete preguntas: el objetivo del plan, características del grupo, disponibilidad de tiempo, donde se realizará, contenidos, metodología y medios de pago.

Análisis del Consumidor de los Centros Infantiles del Buen Vivir (CIBV)

Los CIBV constituyen una de las modalidades de servicios ofertados por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), con el propósito de implementar y promover la política pública de desarrollo infantil integral. Dentro de estos centros se atiende a niños y niñas entre 12 a 36 meses de edad; en casos especiales se reciben entre los tres y once meses de edad.

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

El servicio se caracteriza por ser un espacio amplio y abierto a la comunidad, promoviendo la integración y la participación, donde se valora la diversidad y se fomenta la corresponsabilidad entre gobierno, empresas público privadas y la sociedad en general (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2013).

Según Araujo, López, Novella, Schodt y Tomé (2015), el MIES ha movilizó recursos financieros y ha emprendido una serie de acciones para mejorar la calidad de servicio en los CIBV, entre los que se destaca la alimentación. El análisis general identifica la evidencia de cubrir necesidades de conocimientos para mejorar los procedimientos y de esta forma dar un servicio de calidad y mantenerse.

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

encuentra repartida en cuatro comidas diarias:

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

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

La asociación dota de alimentos a ocho CIBV, dos de ellos considerados emblemáticos, y en total a 340 niños para los Centro Infantiles del Buen Vivir ubicados en la zona sur del cantón Esmeraldas.

En este contexto, el programa de capacitación se diseñó cubriendo lo que señalan los autores (Tobey, 2005; Barbazatte, 2006) y para cumplir con normativas exigidas por entes reguladores de control, como el Ministerio de Salud Pública, al incluir el curso Manipulación e Higiene de Alimentos. En cuanto a la ausencia de capacidades técnicas o brechas, se incluyó en el programa el curso de compras públicas. El proceso de capacitación requiere tiempo de adaptación hacia una cultura organizacional, definida hacia el cumplimiento de los objetivos por cada acción de capacitación que se logre. Los ejes transversales del programa de capacitación son el trabajo en equipo asociativo, vinculado a la administración del Talento Humano, a fin de minimizar la desmotivación y fortalecer al grupo de trabajo.

Para la ejecución del plan, se trabajó de la mano con el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP), en un acuerdo conjunto para convertir a las asociaciones de economía popular y solidaria en organizaciones fortalecidas, empresas e instituciones públicas. La fundamentación de esta acción fue brindar servicios de calidad a cumplir con normas y regulaciones que las derivadas de políticas públicas, y corresponde al

nivel de desempeño por el giro del negocio. El segundo tema de capacitación fue compras públicas, derivado del DNC, y debía ser individual, ya que por funciones a este cargo una de ellas se encarga de realizar las ofertas y los términos de referencia de acuerdo a las necesidades de los clientes; se desarrollaron con una operadora estatal del SECAP.

El taller de Procesos, Administración de Recursos Humanos y aspectos de mercado, con un enfoque transversal en trabajo en equipo, apoyó a fortalecer más a las socias en identificar sus funciones y fue auto gestionado y articulado a través de la Unidad de Emprendimiento de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE).

Por prioridad, se inició con el curso de Higiene y Manipulación de Alimentos en la Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas, aprovechando la oportunidad estratégica que brinda el mercado en Esmeraldas.

apoyar a las asociaciones que se encuentran articuladas al Instituto de Economía Popular y Solidaria (IEPS). Los clientes que actualmente atienden son ocho, los exigidos para este tipo de servicio. Las instituciones operadoras de capacitación apoyan a los sectores de la economía popular y solidaria como una forma de vinculación, para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios de la formación y aportar a su vez al cambio de la matriz productiva.

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

Tabla 3
 Factores y características del Talento Humano

FACTORES	CARACTERÍSTICA
Nº Personas	10
Disponibilidad de tiempo	Lugar de la labor diaria
Característica de comportamiento del recurso humano	20 a 40 años, con nivel bachillerato y no universitario femenino
Lugar donde se dictará la capacitación, considerando las condiciones si dentro de la organización o fuera de ella	Buscar condiciones para el desarrollo de la capacitación
Periodicidad de la capacitación considerando el horario más oportuno y la ocasión más apropiada	Se considerará la oportunidad del mercado (Quien dictará la capacitación y el tiempo de dedicación de las socias beneficiarias)
Ejecución, evaluación y seguimiento de los resultados de capacitación	Dependiendo del curso ejecutado en relación a los objetivos de capacitación

Fuente: Grupo focal.

Para la identificación de los factores y características del talento humano a capacitar, se tomó en cuenta lo detallado en la Tabla 3, y los mecanismos públicos de

hacer.

La evaluación de la capacitación recibida Aprender haciendo. - la metodología del aprender haciendo fue proporcionada como

un programa de enseñanza netamente práctico, que se basaba en la experiencia de los estudiantes y que luego estaría sujeto a hacer una prueba.

Evaluación. - herramienta utilizada para la orientación del aprendizaje, pues tiene un rol importante en el desarrollo de las habilidades y capacidades de los evaluados. El propósito de la evaluación es confirmar que los trabajadores pueden desempeñarse en una labor (Ver Figura 1).

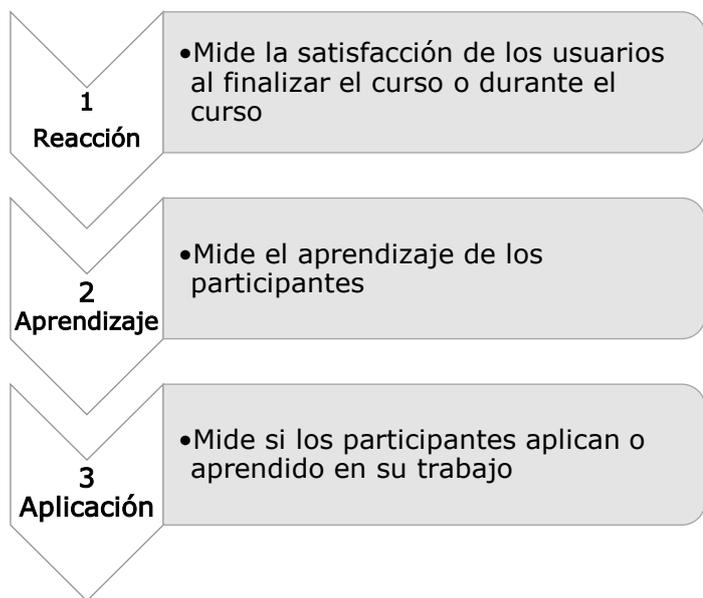


Figura 1. Evaluación de los niveles de la DNC (Detección de la Necesidad de Capacitación). **Fuente:** Phillips y Phillips (2008).

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

En una reciente publicación, Phillips y Phillips (2008) señalan la importancia de establecer objetivos de evaluación para cada uno de los niveles de aplicación. Estos objetivos se establecen previos a la ejecución del programa de capacitación, porque son los que van a facilitar la evaluación de los programas de capacitación.

Objetivos de Reacción

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

- el curso estuvo organizado,
- el instructor fue positivo,
- el contenido/temario del curso era relevante para para su labor,
- el curso presentó técnicas de aplicación en la práctica diaria,
- el curso supuso un excelente uso de tiempo.

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

Objetivos de Aprendizaje

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

Objetivos de Aplicación o transferencia

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

- Cuando se genera un aprendizaje en un programa de formación no siempre existirá aplicación.
- Existen cuatro barreras que convergen en la no aplicación: el participante, el tema de capacitación, el entorno y la cultura organizacional.
- Solo entre un 10% y un 20% de los contenidos se aplican en el trabajo (Ver Tabla 4).

Esto significa que se depende tanto del involucramiento de las personas en una organización, es decir que a los subordinados se les exija la capacitación, como que los directivos deberán liderar la transformación de conducta y aprendizaje mediante la iniciación de iniciativas.

La Tabla 5 muestra que la relación costo beneficio de la capacitación es de \$1.28 dólares, valor que representa el beneficio percibido en productividad de la asociación, en base a la capacitación realizada, valorada en \$975.38 dólares.

Tabla 4
 Resultados de los puntos de mejora con los factores

Factores de influencia *	% de influencia ajustado	Puntos de aporte a la mejora del indicador
Procesos y Recursos humanos	6%	24
Contratación pública	20%	8
Curso manipulación de alimentos	38,5%	15.20
Aspectos de Mercado	5%	20

Fuente: Grupo focal ASAZCAMP.

Retorno de la Inversión

El aporte más significativo de esta investigación constituye la evaluación y retorno de la inversión en capacitación, ya que pocas veces es cuantificado en términos monetarios.

Mediante la fórmula de un indicador financiero como es la relación costo beneficio se tratará de medir y valorar el incremento de la productividad dada la inversión realizada en capacitación.

Tabla 5
 Relación Costo Beneficio

RC=BP/CP	
BP/CP=	RC/B= \$1.28
\$975.38/763.50	

Fuente: Evaluación del Programa de Capacitación ASAZCAMP

Conclusiones

ASAZCAMP se encuentra legalmente constituida y cuenta con experiencia en la preparación de alimentos, con un enfoque comunitario. Se observó, sin embargo, deficiencia en la gestión por procesos, y en general una organización débil.

La determinación de necesidades de capacitación se enfocó en el diagnóstico de la organización. Se consideró el fortalecimiento de competencias para la mejora del servicio y para cumplir con normas y regulaciones del sector público para organizaciones de la economía popular y solidaria especializadas en la dotación de alimentos.

El programa de capacitación estuvo compuesto por los cursos de mejora de procesos, administración de recursos humanos, aspectos de mercado, manipulación de alimentos y contratación pública.

Para la evaluación se midió la reacción, el aprendizaje y la aplicación, siendo el de mayor influencia el curso de manipulación de alimentos, con el 38.5%.

En términos monetarios el indicador relación costo beneficio fue de \$1.28 dólares.

Referencias

- Araujo, C., López-Boo, F., Novella, R., & Schodt, S. (2015). *La calidad de los centros infantiles del Buen Vivir en Ecuador*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- ASAZCAMP. (2013). Estatutos.
- Barbazette, J. (2006). Training needs assessment: Methods, tools and techniques. En J. Barbazette, *Training needs assessment: Methods, tools and techniques*. San Francisco: CA: Pfeiffer.
- Cano, E. (2011). El proceso de enseñanza-aprendizaje por competencias - programa de las mejora e innovación de la Docencia. Zaragoza: ICE Zaragoza.
- Carnota, L. O. (1987). *Téoria y práctica de la dirección socialista*. Habana: Universidad de la Habana.
- CENTRO OPERATIVO ESMERALDAS, SECAP. (2012). *Informe de Ejecución en Convenio con EPTERMoesmeraldas*. Esmeraldas.
- Chance, P. (1998). *First course in applied behavior analysis*. Long Grove: Waveland Press.
- Eddy, E. (2003). *Transfer in an e-learning*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Gaines, D., y Robinson, J. (. (2008). En *Performance consulting: A practical guide for HR and learning professionals*. San Francisco: CA: Berrett-Koehler Publishers.
- Hollton, I., & Baldwin, T. (2003). *Making transfer happen: An action perspective on learning transfer systems*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Kirkpatrick, D., y Kirkpatrick, J. (2006). En *(2006, third edition). Evaluating training programs: The four levels*. San Francisco, : Berrett-Koehler Publishers.
- Leibowincz, J. (Marzo de 2011). *Metodología para diseñar estrategias de capacitación*. Obtenido de Metodología para diseñar estrategias de capacitación: http://guia.oitcinterfor.org/sites/default/files/conocimientos/oitcinterfor_guia-capacitacion-tic-mipyme_esp.pdf
- Lovoleck, C. (2004). *Administración de servicios , estrategias de marketing, operaciones y RRHH*. Mexico: Pearson Educación.

MacCain, D. (2005). *Evaluación básica*. Alejandria: ASTD Press.

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

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

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

MASLOW, A. (5 de SEPTIEMBRE de 1969). *EL PAPEL DEL EMPRENDEDOR* . Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-46452014000100010&script=sci_arttext&lng=en

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

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

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

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

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

República del Ecuador, *Constitución 2008*. Quito

República del Ecuador. *Ley de la Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf

Salkind, N. (2004). *Statistics for people who think they hate statistics*. Thousand Oaks, CA Sage Publications.

SECAP, S. E. (2004). *Gerencia de la Estrategia de Mejoramiento del Talento Humano de los Servicios de Desarrollo Infantil Integral*. Quito.

SENPLADES. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 - 2017*. Quito.

- Solidaria, S. d. (07 de Julio de 2016). *Boletín de Conyuntura No 1*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/El%20sector%20econ%C3%B3mico%20popular%20y%20solidario%20en%20Ecuador%20final.pdf/ac0cded6-d7bc-4fb7-8c6a-46e9010aa4c8>
- Soliz, E., & Escobar, R. (2008). Guía metodológica de capacitación. En E. Soliz, & R. Escobar, *Guía metodológica de capacitación* (págs. 03-20). Lima: Soluciones Prácticas.
- STAHL, J. (2002). Taller de capacitación. En *conceptos, técnica, métodos para profesionalizar el trabajo* (págs. 30-41). QUITO: ABYA YALA.
- Thompson, A., & Strikland, A. (1998). Administración Estratégica. Obtenido de <http://www.lectura-online.net/libro/administracion-estrategica-thompson-pdf-6.html>
- Tobey, D. (2005). Alexandria: VA: ASTD Pres.