

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA POBLACIONES EN  
SITUACIÓN DE MARGINALIDAD, CASO DE ESTUDIO: MODELO DE  
REINSERCIÓN LABORAL DE HOMEBOY INDUSTRIES PARA LA  
FUNDACIÓN FE Y ALEGRÍA, APLICADO PARA VENDEDORES  
AMBULANTES DE QUITO.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**LUIS MIGUEL VEGA ESPINOSA**

**DIRECTOR: WILMA RIERA VÁSQUEZ**

**QUITO, ENERO 2015**



## **Dedicatoria.**

Este trabajo de disertación está dedicado a todos esos soñadores que buscamos cambiar el mundo de alguna manera. A todos esos locos con ideas aparentemente imposibles, con sueños que parecen inalcanzables y con pensamientos arrebatados y descabellados. A los inconformes, a los idealistas. A quienes pensamos que debe haber otra manera de hacer las cosas. A quienes tememos el porvenir, pero lo recibimos con los brazos extendidos, la mirada serena, una sonrisa en el rostro y el corazón abierto.

A todos nosotros nos digo: La muralla china se construyó roca por roca, bloque por bloque. Lograremos lo imposible trabajando por ello – dando un paso a la vez.

Entonces no desesperen, pero no enmudezcan. Siempre tengan presentes sus sueños gigantescos e inalcanzables. Quien sabe y roca por roca, paso por paso, los alcanzan.

¡Nos vemos allí!

-Lucho.

## **Agradecimientos.**

Sin ellos, este primer paso en la conclusión de mis sueños nunca se hubiera dado. Debo este proyecto indudablemente a Dios (cualquiera sea su nombre y forma, allí donde sea que esté) por haberme bendecido con la vida que ahora vivo. Lo debo a mis padres, quienes con su paciencia y amor me han acompañado toda la vida. Lo debo a mis hermanos, quienes con sus locuras logran sacarme una sonrisa a cada momento. Lo debo a mi familia, quienes indudablemente están allí para cualquier brindarme su apoyo. Lo debo a mis amigos todos, quienes con palabras de aliento y locuras me han dado la fortaleza de seguir adelante (sin mencionar que fueron también una parte fundamental en la elaboración de este trabajo). Lo debo a mis profesores y maestros, de quienes he aprendido más que lo impartido en un aula de clase. Y se lo debo a Ella, quien no solo fue fortaleza y aliento para mí durante todo este tiempo, sino que me permite palpar y sentir mis sueños “imposibles” como algo real, día a día.

Todos ustedes han hecho (y seguirán haciendo) que mis sueños estén más cerca cada vez. Y cuando se consuman, en algunos años, será todo gracias a ustedes.

-Luis M. Vega E.

## **Índice de Contenidos.**

### **Resumen Ejecutivo, 1**

### **Introducción, 2**

### **CAPÍTULO 1. MARCO INTRODUCTORIO, 3**

#### 1,1 Tema, 3

#### 1,2 Datos del grupo, sector, organización o institución en la que se va a intervenir o en la que se desarrollará el proyecto, 3

##### 1,2,1 Misión, 4

##### 1,2,2 Visión, 4

##### 1,2,3 Imagen Objetivo, 5

#### 1,3 Diagnóstico del problema, 6

#### 1,4 Justificación, 7

##### 1,4,1 Teórica, 7

##### 1,4,2 Metodológica, 7

##### 1,4,3 Práctica, 7

#### 1,5 Objetivos, 9

##### 1,5,1 Objetivo general, 9

##### 1,5,2 Objetivos específicos, 9

### **CAPÍTULO 2, MARCO TEÓRICO, 10**

#### 2,1 Introducción, 10

#### 2,2 Capacitación y desarrollo del personal, 10

##### 2,2,1 Definición, 10

##### 2,2,2 Características de la Capacitación, 11

##### 2,2,3 Proceso de la Capacitación, 11

- 2,2,4 Educación Corporativa, 16
- 2,3 Andragogía, 17
  - 2,3,1 Definición, 17
  - 2,3,2 El modelo andragógico, 17
  - 2,3,3 Pasos para la elaboración de programas de aprendizaje (mallas curriculares), 18
  - 2,3,4 Métodos de formación actualmente utilizados, 19
- 2,4 Empresa inspiradora: Homeboy Industries, 20
  - 2,4,1 Origen, 20
  - 2,4,2 Que hace, 20
  - 2,4,3 Identificando la oportunidad de servicio a la comunidad, 23
  - 2,4,4 Educación en HBI, 24
  - 2,4,5 Financiamiento, 27
  - 2,4,6 Impacto Social/Resultados, 29
- 2,5 Marginalidad, 30
  - 2,5,1 Concepto, 30
  - 2,5,2 Causas de la marginalidad, 31
- 2,6 Vendedores Ambulantes de Quito y la Reinserción Laboral, 32
  - 2,6,1 Vendedores ambulantes, 32
  - 2,6,2 Reinserción Laboral, 35

### **CAPÍTULO 3, MARCO METODOLÓGICO, 36**

- 3,1 Métodos y técnicas de investigación, 36
  - 3,1,1 Métodos empíricos utilizados, 36
  - 3,1,2 Métodos lógicos utilizados, 36
  - 3,1,3 Técnicas de investigación, 36
  - 3,1,4 Definición de población y muestra, 38
- 3,2 Población de estudio, 39
  - 3,2,1 Determinación de población – Empresas, 39
  - 3,2,2 Determinación de población – Vendedores Ambulantes, 40
- 3,3 Definición de la muestra, 41
- 3,4 Diseño de herramientas para la recolección de información, 42
  - 3,4,1 Guion de entrevista (empresas), 42
  - 3,4,2 Cuestionario (vendedores), 43
- 3,5 Levantamiento de información, 43

- 3,5,1 Empresas, 43
- 3,5,2 Vendedores, 44
- 3,6 Procesamiento datos, 45
  - 3,6,1 Entrevistas, 45
  - 3,6,2 Encuestas, 46
- 3,7 Análisis de información, 46
  - 3,7,1 Hallazgos Empresas, 46
  - 3,7,2 Hallazgos Vendedores, 48

## **CAPÍTULO 4, PLAN DE CAPACITACIÓN, 52**

- 4,1 Introducción, 52
- 4,2 Objetivos, 52
- 4,3 Alcance, 52
- 4,4 Metodología, 53
- 4,5 Propuesta de cursos/módulos de acuerdo a resultados, 54
  - 4,5,1 Archivo y papelería, 54
  - 4,5,2 Belleza, 56
  - 4,5,3 Bodegas e inventarios, 60
  - 4,5,4 Carpintería, 63
  - 4,5,5 Cocina, 66
  - 4,5,6 Computación, 70
  - 4,5,7 Fundamentos de Administración de recursos, 73
  - 4,5,8 Jardinería, 76
  - 4,5,9 Metal mecánica, 82
  - 4,5,10 Pintura de inmuebles, 86
  - 4,5,11 Etiqueta y Servicio al cliente, 93
- 4,6 Marco lógico, 95

## **Conclusiones y Recomendaciones, 96**

- Conclusiones, 96
- Recomendaciones, 97

## **Bibliografía, 99**

## **Anexos, 102**

Anexo 1 : Guion de entrevista (empresas), 102

Anexo 2 : Cuestionario (vendedores), 104

Anexo 3 : Abstract, 106

Anexo 4 : Marco lógico, 108

Anexo 5 : Tabulación de información, criterios de agrupación de respuestas y resumen,  
110



## **Índice de Ilustraciones.**

- Tabla 1: Principales beneficiarios – (elaboración propia), 8
- Tabla 2: % de empresas entrevistadas, por sector económico. - (Elaboración propia), 46
- Tabla 3: Requisitos generales: contratación de personal operativo. - (Elaboración propia), 47
- Tabla 4: Posibles cargos a ocupar por comerciantes informales. - (Elaboración propia), 47
- Tabla 5: Proporción de individuos estudiados. - (Elaboración propia), 48
- Tabla 6: Temas de interés para capacitación. - (Elaboración propia), 51
- Tabla 7: Modulo Archivo y Papelería. - (Elaboración propia), 54
- Tabla 8: Modulo Belleza. - (Elaboración propia), 56
- Tabla 9: Modulo Bodegas e Inventarios. - (Elaboración propia), 60
- Tabla 10: Modulo Carpintería. - (Elaboración propia), 63
- Tabla 11: Modulo Cocina. - (Elaboración propia), 66
- Tabla 12: Modulo Computación. - (Elaboración propia), 70
- Tabla 13: Modulo Administracion de recursos. - (Elaboración propia), 73
- Tabla 14: Modulo Jardinería. - (Elaboración propia), 76
- Tabla 15: Modulo Limpieza y sanitización. - (Elaboración propia), 79
- Tabla 16: Modulo Metal mecánica. - (Elaboración propia), 82
- Tabla 17: Modulo Pintura de inmuebles. - (Elaboración propia), 86
- Tabla 18: Modulo Textil. - (Elaboración propia), 89
- Tabla 19: Modulo Etiqueta y Servicio al cliente. - (Elaboración propia), 93

## **Índice de Gráficos.**

Ilustración 1: Organigrama estructural de Fe y alegría. - (Fe y Alegria, 2013), 5

Ilustración 2: Definición de necesidades de capacitación. - (Elaboración Propia), 12

## **Resumen Ejecutivo.**

El comercio informal es una problemática que afecta a las principales urbes de nuestro país. Individuos que venden diferentes tipos de productos en las calles de manera ambulatoria, manteniendo trabajos e ingresos inestables con la finalidad de permitir que sus familias puedan subsistir de alguna manera. ¿Existe la posibilidad de que estos individuos ingresen a empresas a prestar sus servicios de alguna manera? Este es el cuestionamiento alrededor del cual se desarrolla esta disertación.

Luego de haber estudiado tanto a los comerciantes informales como a varias empresas de la ciudad (mediante cuestionarios y entrevistas), se presenta esta alternativa, misma que gira en torno a la capacitación de los individuos en diversos artes/oficios y otros conocimientos que, teóricamente, les permitirían insertarse en el mercado laboral. Los individuos prestarían servicios y elaborarían productos con conocimientos técnicos, estarían acreditados por la institución que impartiría los cursos, y apoyarían al desarrollo del país. Se definió un plan de capacitación en donde, entre los cursos que incluye, encontramos módulos de Belleza, Cocina, Jardinería, Metal mecánica, Pintura de inmuebles y manejo de bodegas e inventarios.

El estudio reveló que, del total de empresas entrevistadas, un 84% estaría de acuerdo en formar parte del plan de inserción laboral, y que un 81% de los comerciantes estarían dispuestos a recibir capacitación para reinsertarse laboralmente.

## **Introducción.**

Madres con sus hijos bebés que suben a los buses a cantar por unos centavos. Ancianos que dedican sus días a la venta de golosinas en una esquina a la intemperie. Jóvenes que en lugar de estudiar, venden discos en los semáforos. Es la realidad que se percibe en la ciudad de Quito, donde cientos de personas realizan actividades de comercio informal para lograr subsistir a diario, sin ninguna seguridad ni garantía de lo que pasará el día siguiente. Es por esto que en las páginas siguientes se desarrolla una disertación cuyo principal objetivo es definir un plan de capacitación que, una vez aplicado, pueda permitir a estos individuos reinsertarse laboralmente en diferentes organizaciones, brindando estabilidad y seguridad para ellos y sus familias.

Luego de haber estudiado brevemente la realidad de los individuos mencionados, así como de algunas empresas de la ciudad, se definió un plan de capacitación que brinda a los primeros las habilidades necesarias para desempeñarse adecuadamente en el desarrollo de diferentes oficios requeridos por las organizaciones. Por lo tanto, esta disertación espera ser un apoyo para los vendedores ambulantes y sus familias brindándoles estabilidad laboral, las empresas alrededor de la ciudad brindándoles personal capacitado, e incluso el estado Ecuatoriano mediante la reducción de población desempleada y subempleada.

## **CAPÍTULO 1.**

### **MARCO INTRODUCTORIO.**

#### **1.1 Tema.**

“Diseño de un Plan de Capacitación para poblaciones en situación de marginalidad. Caso de Estudio: Modelo de Reinserción Laboral de Homeboy Industries para la fundación Fe y Alegría, aplicado para vendedores ambulantes de Quito.”

#### **1.2 Datos del grupo, sector, organización o institución en la que se va a intervenir o en la que se desarrollará el proyecto.**

La información aquí presentada ha sido tomada de la Memoria 2011 - 2012 (Fe y Alegría, 2013) de la empresa, así como de su portal web (Fe y Alegría, 2013).

- Nombre: FE Y ALEGRÍA ECUADOR
- Actividad: Mejorar la Calidad Educativa del Ecuador, Favorecer la promoción Social y Comunitaria, Dinamizar la Acción Pública e Incidencia Política, Fortalecer la Gestión Institucional Humana y Humanizadora, y Ampliar los Horizontes de Trabajo.
- Ubicación: Fe y alegría cuenta con 75 centros educativos distribuidos en las diferentes regionales y zonales del Ecuador. Actualmente se ha segmentado a nuestro País en tres regionales y en tres Zonales, las mismas que son Pichincha, Sur,

y Manabí (como regionales), y Norte, Santo Domingo y Sierra Centro (como zonales). Aparte de los centros educativos, las oficinas administrativas de la empresa tienen Cede en la Ciudad de Quito, en la Calle Asunción OE 238 y Manuel Larrea (esquina), Sector El Ejido.

- Características: Fundación sin fines de Lucro que labora en el Ecuador desde el año 1964, enfocándose en brindar educación accesible y de calidad a los ecuatorianos.
- Contexto: “**Fe y Alegría** es en Ecuador la red educativa más importante después del sistema de Educación Oficial. Presente en 75 centros educativos en 14 provincias en zonas rurales y urbano – marginales del país, atiende a más de 27.000 estudiantes en su sistema de escuelas y colegios.” (Fe y Alegría, 2013)

### **1.2.1 Misión.**

Fe y Alegría es un Movimiento Internacional de Educación Popular Integral y Promoción Social, basado en los valores de justicia, libertad, participación, fraternidad, respeto a la diversidad y solidaridad, dirigido a la población empobrecida y excluida, para contribuir a la transformación de las sociedades (Fe y Alegría, 2013).

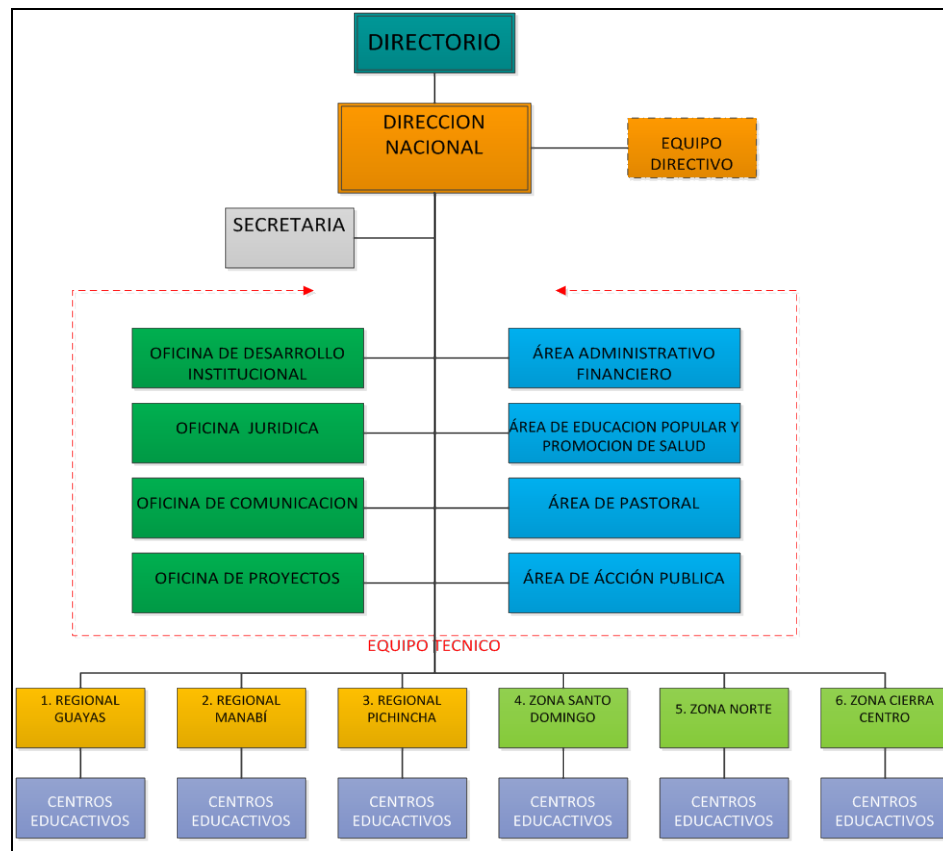
### **1.2.2 Visión.**

Un mundo donde todas las personas tengan la posibilidad de educarse, desarrollar plenamente sus capacidades y vivir con dignidad, construyendo sociedades en las que todas las estructuras estén al servicio del ser humano y la transformación de las situaciones que generan la inequidad, la pobreza y la exclusión (Fe y Alegría, 2013).

### 1.2.3 Imagen Objetivo.

En el 2014 **Fe y Alegría Ecuador** desarrolla una propuesta popular de educación y promoción social, consolidando una gestión institucional eficaz, humana y humanizadora, de trabajo en equipo y por procesos, que transforma la enseñanza aprendizaje, las relaciones escolares, consolida aprendizajes esenciales y promueven el desarrollo de la comunidad. Una gestión que logra incidir en políticas públicas y se plantea nuevos retos y fronteras (Fe y Alegría, 2013).

#### o Organigrama



**Ilustración 1: Organigrama estructural de Fe y Alegría. - (Fe y Alegría, 2013)**

### 1.3 Diagnóstico del problema.

Durante los últimos dos años, las tasas de Desempleo a nivel nacional han bajado. El desempleo al mes de diciembre 2013 era del 4.86%. Si lo comparamos con el índice a Diciembre 2011 que era del 5.07%, notamos un decremento de casi 0,2%. Las tasas de Subempleo, por otra parte, han sido del 44.22% y del 43.35% para diciembre de los años 2012 y 2013 respectivamente. Un decremento de casi un punto porcentual en dos años: datos hacen referencia a la realidad de la población a nivel Nacional (BCE, 2014).

¿Cuál es la realidad en la capital? Para el año 2013 se registraron índices de Desempleo del 4.04% y subempleo del 29.98% (BCE, 2014), con una población de más de 2 millones de habitantes (INEC, 2010), podemos decir que, para finales del año 2010 la población Quiteña Desempleada superaba los 80 mil habitantes.

Por otra parte, Homeboy Industries es una organización sin fines de lucro, ubicada en Los Ángeles, Estados Unidos, cuyo objetivo es ayudar a miembros de pandillas o ex reos ofreciéndoles esperanza, entrenamiento y habilidades laborales. Su meta: ayudarlos a redirigir sus vidas y volverse individuos que contribuyan con sus familias y la sociedad. El año 2013 Homeboy Industries cumplió 25 años brindando apoyo a la comunidad. Fue fundada por el padre Greg Boyle en 1988 como una respuesta a las necesidades de empleo entre jóvenes con problemas. Homeboy industries ha demostrado que cuando las personas reciben una segunda oportunidad, son capaces de aprovecharla al máximo en sus vidas. Homeboy Industries emplea en sus instalaciones a 300 personas rehabilitadas y tienen un flujo mensual de hasta 1000 personas que buscan sus servicios gratuitos (Homeboy Industries, 2014).



¿Qué fue lo que sucedió en LA para que esta fundación tenga el éxito y el renombre que actualmente posee?

#### **1.4 Justificación.**

##### **1.4.1 Teórica.**

La presente disertación espera, apoyándose en teorías de motivación y necesidades humanas así como de manejo y administración de recursos humanos, definir un modelo de capacitación que permita a los individuos marginados reintegrarse al mercado laboral.

##### **1.4.2 Metodológica.**

Se trabajó con los Vendedores Ambulantes de la ciudad de Quito (sobre quienes nos referiremos al hablar de *Individuos Marginados* o *individuos en situación de marginalidad*), la fundación Fe y Alegría, y el modelo utilizado por Homeboy Industries. Todo fue utilizado para definir un modelo de capacitación para los individuos marginados que pueda permitir su posterior reinserción laboral.

El trabajo se apoyó en instrumentos para recolectar información como Encuestas, Observación directa y Entrevistas. Dentro del área de recursos humanos el trabajo se apoyará en las teorías relevantes a elaboración de planes de capacitación.

##### **1.4.3 Práctica.**

Es parte del día a día escuchar a individuos que ingresan a medios de transporte masivo a solicitar apoyo económico para, de alguna manera, llevar el sustento a sus

hogares. Individuos que confirman su imposibilidad para obtener un trabajo seguro, realizando cualquier actividad que les permita obtener recursos económicos.

Al ser las empresas el motor del sistema económico en el que vivimos, ¿podrían influir en el cambio de esta realidad mencionada?

Este tema responde a una motivación personal que me ha acompañado durante toda la carrera universitaria, quizá también durante los últimos años de colegio. Ser apoyo para quienes lo necesitan, dar una mano a quien está dispuesto a tomarla y, de alguna manera, ser capaz de influir positivamente en mi entorno: han sido mis motores de vida.

A continuación se presenta una breve síntesis sobre los principales beneficiarios identificados para la propuesta:

**Tabla 1: Principales beneficiarios – (elaboración propia)**

<b>Beneficiarios Directos ¿Cómo?</b>	
Vendedores Ambulantes	-Capacidad de Conseguir trabajo.
	-Disponibilidad de Recursos Económicos.
	-Adquisición de nuevas Habilidades y competencias.
Empresas	-Contratar personal Capacitado.
	-Ahorrar recursos en preparación de personal.
	-Incremento den la productividad.
Fe y Alegría	-Incrementar su alcance de acción social.
	-Incrementar su popularidad en la ciudad.
Luis Vega	-Obtención del título de Ingeniero Comercial.
<b>Beneficiarios Indirectos ¿Cómo?</b>	
Estado	-Capacidad de obtener mayores ingresos tributarios.
	-Disminución de los índices de desempleo y Subempleo.
Familia de Vendedores Ambulantes	-Disponibilida de Recursos Económicos.
	-Satisfaccion de necesidades básicas.
	-Estudio para los miembros de las familias (niños).
Industria en General	-Incremento en ingresos al haber mayores recursos destinados al consumo.

## **1.5 Objetivos.**

### **1.5.1 Objetivo general.**

Diseñar un plan de capacitación integral para individuos en situaciones marginales – específicamente vendedores ambulantes – que les permita reinsertarse al mercado laboral satisfaciendo sus necesidades personales así como las de las empresas que los acogerán. Plan que será entregado a la fundación fe y Alegría para su posterior aplicación.

### **1.5.2 Objetivos específicos.**

- Investigar los fundamentos teóricos que permitan realizar este proyecto.
- Identificar y determinar las necesidades de personal de las empresas/industrias alrededor de Quito y de los Individuos en situaciones de Marginalidad.
- Realizar un análisis y un diagnóstico en función de la información levantada.
- Diseñar el plan de capacitación integral enfocado a la reinsertión laboral de individuos en situaciones marginales.

## **CAPÍTULO 2.**

### **MARCO TEÓRICO.**

#### **2.1 Introducción.**

El presente capítulo mencionará las teorías sobre las cuales se basa este trabajo de titulación. Se tratarán los temas de Capacitación de Personal, Reinserción Laboral, Marginalidad, y se realizará un breve estudio sobre la Empresa que Inspiró este trabajo: Homeboy Industries.

#### **2.2 Capacitación y desarrollo del personal.**

##### **2.2.1 Definición.**

Se considera a la capacitación como un proceso sistemático que permite a un grupo de individuos adquirir nuevas habilidades, aptitudes y competencias (Chiavenato, 2007).

(Alles, 2006), como observación a la capacitación dentro de las organizaciones, nos dice: “Un sinnúmero de empresas diseñan programas de formación sobre ciertos tópicos que, si bien pueden ser interesantes o de utilidad potencial, no tienen relación alguna con el puesto de trabajo”. (pág. 215). Partiendo de este concepto, toda capacitación debe estar orientada a objetivos específicos y puntuales que permitan a las empresas cumplir con sus metas.

### **2.2.2 Características de la Capacitación.**

- Medio a través del cual se entregan herramientas al personal para que logre desarrollar un trabajo.
- Busca transmitir conocimientos y habilidades de manera organizada, planificada y evaluable (Alles, 2006).
- Busca permitir que se alcancen objetivos de la empresa a todo nivel.
- Modifica la actitud de los individuos.
- Hoyler (1970), mencionado en (Chiavenato, 2007), afirma que toda capacitación es una inversión.

### **2.2.3 Proceso de la Capacitación.**

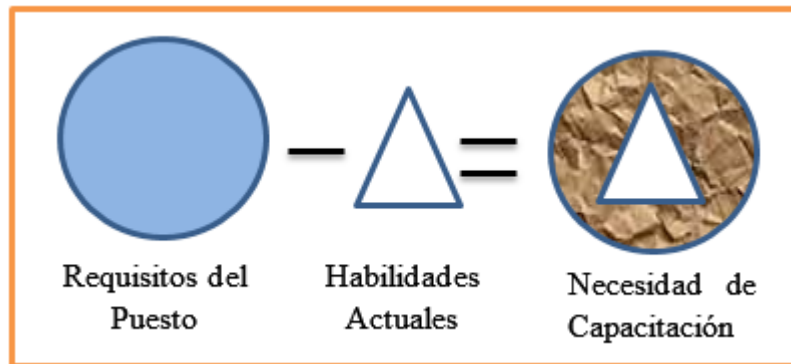
Toda capacitación atraviesa por diferentes etapas que conforman este proceso. Tanto (Alles, 2006) como (Chiavenato, 2007) concuerdan en que toda capacitación atraviesa una etapa de determinación de necesidades, planificación del programa (de acuerdo a los objetivos institucionales), implementación y conducción del entrenamiento, y medición/evaluación de los resultados. Estas etapas se definirán a continuación:

#### ***2.2.3.1 Detección de Necesidades de Capacitación.***

De acuerdo a (Chiavenato, 2007), la detección de necesidades es un diagnóstico previo que permite conocer la situación actual de los trabajadores de una empresa con respecto a los objetivos que esta persigue. Un análisis que

nos permitirá conocer las áreas de especialización y de desarrollo que requieren los individuos.

El siguiente gráfico resume sencillamente la definición de necesidades de capacitación: Luego de analizar los requisitos del puesto (competencias necesarias para realizarlo óptimamente) y de evaluar las habilidades y competencias que el trabajador posee actualmente, podemos definir las áreas donde se requiere capacitación adicional.



**Ilustración 2: Definición de necesidades de capacitación. - (Elaboración Propia)**

#### 2.2.3.1.1 Medios para detectar necesidades de capacitación.

(Chiavenato, 2007) Menciona en su obra doce medios para detectar necesidades de capacitación en una organización. Medios que van desde las evaluaciones de desempeño del personal, hasta la evaluación y comparación de resultados de acuerdo a la evolución de la empresa en el tiempo. Aquí se presentan únicamente los que se considera permitirán definir necesidades de capacitación relevantes a la presente disertación:

- a) Solicitud de Gerentes / Supervisores.
- b) Entrevista con Gerentes / Supervisores.
- c) Exámenes de Selección.

d) Análisis y Perfil de Puestos.

Conociendo los requisitos específicos de los puestos, las solicitudes directas de los Gerentes/supervisores y luego de evaluar las capacidades actuales de los posibles futuros empleados, fácilmente podremos definir las áreas en donde se requerirá mayor entrenamiento.

*2.2.3.1.2 Indicadores para detectar Necesidades de Capacitación.*

También en su obra, (Chiavenato, 2007) menciona un par de *indicadores* para identificar necesidades de capacitación. Estos hacen referencia a cambios importantes en la organización (indicadores *a priori* – antes de) o a resultados deficientes/pobres (indicadores *a posteriori* – después de).

En este caso, los indicadores mencionados por este autor no serían relevantes a la presente disertación, sin embargo son muy útiles para detectar necesidades de capacitación sin realizar esfuerzos mayores en las empresas.

*2.2.3.2 Planificación y Programación de la Capacitación.*

El diseño y la planificación del Programa de Capacitación deberá responder a las siguientes interrogantes: ¿Qué enseñamos? ¿Quién aprenderá? ¿Dónde enseñaremos? ¿Cómo enseñaremos? ¿Quién enseñará? Y lo más importante: ¿Por qué enseñaremos?

*2.2.3.2.1 Planificando la Capacitación.*

El programa de capacitación deberá:

- Definir un objetivo claro de la capacitación.

- Definir los “Contenidos de la actividad, los temas y el alcance de los mismos.” (Alles, 2006, pág. 234)
- Definir la capacidad de los instructores, desde sus conocimientos hasta sus competencias, así como los métodos a utilizarse.
- Definir los recursos necesarios para la capacitación (económicos, académicos, tecnológicos, materiales, etc.)
- Definir el lugar donde se realizará la capacitación. (Fuera o dentro de la empresa; Fuera o dentro del Puesto de trabajo)
- Señalar criterios que permitan evaluar el programa.

#### *2.2.3.2.2 Escogiendo la tecnología educativa*

Es importante definir la andragogía (técnicas de enseñanza orientadas a adultos) a utilizarse. Dada la relevancia de este tema para la presente disertación, más adelante se encontrara un capítulo dedicado a este punto.

#### **2.2.3.3 Implementación.**

Consiste en la aplicación del plan previamente elaborado. El éxito de este punto del proceso radica, como menciona (Alles, 2006), en factores internos (temperamento, carácter) y externos (instructor, espacio físico) a los individuos capacitados.



#### **2.2.3.4 Evaluación y Control.**

Esta parte del proceso permitirá conocer si la capacitación dio los resultados esperados. Esta evaluación se puede realizar en 3 niveles distintos dentro de las empresas (Chiavenato, 2007):

##### *2.2.3.4.1 Organizacional:*

Se espera que a este nivel los resultados de la capacitación se traduzcan en una empresa más eficaz, una mejor imagen organizacional, un ambiente laboral más agradable y con mejores relaciones entre empresa y trabajadores.

##### *2.2.3.4.2 Recursos Humanos:*

Los resultados que deberían palpase luego de la implementación deberían ser decrementos en los índices de ausentismo y rotación de personal, aumento en las habilidades y conocimientos de los empleados y variaciones positivas en las actitudes y conductas de los mismos.

##### *2.2.3.4.3 Tareas/Operaciones:*

Una capacitación exitosa se refleja, en un nivel operativo, en incrementos en productividad, incrementos en calidad de productos, mejor atención a clientes, en disminución de tiempos perdidos, índices de mantenimientos, desperdicios en general y demás.

#### **2.2.4 Educación Corporativa.**

Manejando los conceptos de que la educación en las corporaciones actualmente debe responder al nuevo paradigma de las cinco f's, esta debe ser: Rápida (Fast), Enfocada (Focused), Flexible, Amigable (Friendly) y Divertida (Fun).

Lo que se busca desde este paradigma es transmitir mentalidades y pensamientos a los capacitados, y no únicamente información.

Meister (1999) citada en (Chiavenato, 2007) menciona que en la nueva era del conocimiento las personas deberían poseer estas nuevas competencias personales básicas:

- Aprender a aprender.
- Comunicación y colaboración (con los equipos de trabajo).
- Raciocinio creativo y solución de problemas.
- Conocimiento tecnológico.
- Conocimiento global de negocios.
- Liderazgo (ser líderes de líderes).
- Autoadministración de la carrera.

Todas estas competencias buscan formar equipos solidos de trabajo y no solo individuos altamente competentes. El objetivo de la nueva era es dar la oportunidad a los individuos para que utilicen sus recursos más importantes: inteligencia, talento y conocimiento.

Independientemente de los resultados obtenidos en la detección de necesidades de capacitación, el plan que se elaborará a raíz de esta disertación deberá contener entrenamiento en estas nuevas competencias básicas personales. Esto, aparte de

apoyar a la creación de grupos de trabajo sólidos, nos permitiría que el personal sea más atractivo laboralmente para posibles empleadores futuros.

En su obra, otro nuevo paradigma es mencionado con respecto a la capacitación: codesarrollo. Esto incluye todas las actividades que desarrolla el individuo que asiste a las actividades de entrenamiento junto con el instructor, enfocadas en desarrollar sus *competencias* (Alles, 2006).

## **2.3 Andragogía.**

### **2.3.1 Definición.**

El arte o la ciencia de guiar a los adultos (Kowles, Holton, & Swanson, 2001). A medida que los seres humanos crecemos y pasamos de la infancia a la adolescencia, y posteriormente a la adultez, nuestras formas de aprendizaje cambian, así como nuestra motivación por aprender. En un principio (cuando niños) la responsabilidad del aprendizaje la tiene el profesor, quien decide qué es lo que sus alumnos deben aprender.

Cuando adultos en cambio, decidimos qué queremos aprender en función de nuestras necesidades y motivaciones.

### **2.3.2 El modelo andragógico.**

(Kowles, Holton, & Swanson, 2001) Afirman en su obra que este modelo se basa en las siguientes premisas:

- Los adultos necesitan saber para qué deben aprender algo antes de aprenderlo.

- Los adultos necesitan sentirse responsables de sus decisiones (y no tratados como niños donde la voluntad de otros se les impone).
- Las experiencias de los adultos facilitan el aprendizaje.
- Un adulto está dispuesto a aprender sobre situaciones aplicables en su vida real.
- Los adultos aprenderán al percibir que este aprendizaje les ayudará en sus vidas.
- La motivación interna en los adultos juega un papel fundamental con respecto al aprendizaje.

Partiendo de estas premisas, se puede desarrollar un programa de aprendizaje que respete la individualidad de los participantes mientras se les otorga la información suficiente para que visualicen los beneficios de formar parte de una capacitación.

### **2.3.3 Pasos para la elaboración de programas de aprendizaje (mallas curriculares).**

La autora nos presenta en esta breve guía para la docencia los pasos para elaborar una malla curricular (Del Cid Blanco, 2013), a continuación los expondremos:

- a) Información general del curso (nombre, número de horas teóricas/prácticas, etc.)
- b) Objetivo del curso.
- c) Competencias a desarrollar en el curso.
- d) Indicadores de logro que permitirán desarrollar competencias.
- e) Fundamentos teórico-prácticos necesarios para cumplir con los indicadores.
- f) Definir las actividades a realizar para motivar, desarrollar, fijar, integrar y aplicar la información transmitida.
- g) Señalar los recursos que se utilizarán.
- h) Mencionar los métodos y técnicas más apropiadas para el aprendizaje de los estudiantes.

- i) Describir las estrategias para evaluar desempeño.
- j) Dado el caso, definir bibliografías recomendadas.

Luego de identificar las necesidades de aprendizaje y capacitación de los vendedores ambulantes, se procederá a elaborar una malla curricular que contenga elementos de este esquema.

#### **2.3.4 Métodos de formación actualmente utilizados.**

(Alles, 2006) Menciona en su libro que los siguientes son los métodos de capacitación que más éxito han tenido dentro de las organizaciones:

- Cursos formales de capacitación.
- Lecturas guiadas.
- Capacitación on-line.
- Seminarios externos.
- Método de estudios de casos.
- Juegos gerenciales.
- *Role-playing*.
- Programas relacionados con universidades.
- Licencias sabáticas.
- Actividades fuera del ámbito laboral.
- Codesarrollo.

## **2.4 Empresa inspiradora: Homeboy Industries**

### **2.4.1 Origen.**

Homeboy Industries es una organización sin fines de lucro, ubicada en Los Ángeles, Estados Unidos, cuyo objetivo es ayudar a miembros de pandillas o ex reos a encontrar nuevas posibilidades de vida ofreciéndoles esperanza mediante entrenamiento y educación en habilidades laborales. Su meta: ayudarlos a redirigir sus vidas y volverse individuos que contribuyan con sus familias y la sociedad. El año 2013 Homeboy Industries cumplió 25 años brindando apoyo a la comunidad. Fue fundada por el padre Greg Boyle en 1988 como una respuesta a las necesidades de empleo entre jóvenes con problemas, Homeboy Industries ha demostrado que cuando las personas reciben una segunda oportunidad, son capaces de aprovecharla al máximo en sus vidas. Homeboy Industries emplea en sus instalaciones a 300 personas rehabilitadas y tienen un flujo mensual de hasta 1000 personas que buscan sus servicios gratuitos (Homeboy Industries, 2014)

### **2.4.2 Que hace.**

Homeboy Industries (HBI) sirve a hombres y mujeres de alto riesgo, anteriormente involucrados en pandillas, con una serie de servicios y programas gratuitos, operando varias empresas sociales que actúan como sitios de capacitación laboral. ¿Su objetivo? Redirigir las vidas de estos individuos hacia un estado saludable, permitiéndoles ser parte del cambio en su comunidad (Homeboy Industries, 2014).

Los Servicios y Programas que actualmente brinda al público, son los siguientes:

#### **2.4.2.1 *Servicios de Empleo.***

Actúan como intermediarios entre los empleadores, los “entrenados” (individuos que han sido capacitados y “reformados” por la organización) y los clientes de la comunidad. Los servicios de empleo ofrecen semanalmente talleres dirigidos a clientes y empleadores, ofreciéndoles información sobre los individuos entrenados en HBI. Los consejeros de ésta área enfocan su trabajo en crear relaciones fuertes y duraderas con empleadores de la región, incentivándolos a contratar personal proveniente de Homeboy Industries (Homeboy Industries, 2014).

#### **2.4.2.2 *Eliminación de Tatuajes.***

La eliminación de Tatuajes por medio de láser es proporcionada tanto a los individuos involucrados con la Organización como a aquellos clientes de la comunidad que solicitan este servicio. Este ha demostrado ser un servicio crítico para los clientes que en un principio fueron miembros de pandillas, ya que la mayoría poseen tatuajes visibles – un obstáculo físico que les dificulta obtener trabajos seguros.

Actualmente cuentan con un equipo de 30 doctores voluntarios, quienes utilizando 3 máquinas laser, realizan un promedio mensual de 745 eliminaciones de tatuajes dentro de la organización. Todo sin costo alguno para quienes lo solicitan. (Homeboy Industries, 2014)

### **2.4.2.3 Manejo de Casos.**

Un elemento fundamental en Homeboy Industries es la gestión de casos. Todos los nuevos miembros son inmediatamente colocados con un encargado de su caso en específico, quien les apoya a crear un plan orientado a objetivos, guía su progreso a través de los servicios necesarios, y los apoya a medida que avanzan hacia un estilo de vida saludable.

### **2.4.2.4 Servicios Legales.**

Los abogados de planta de la organización proveen a los miembros consultas gratuitas con lo referente a asuntos legales, especialmente en lo pertinente al Código Penal - incluyendo asuntos referentes a Órdenes de Arresto y Cuestiones posteriores a Condenas; Leyes de Inmigración, Laborales y Familiares – mencionando casos como Divorcios, custodia de Hijos y apoyo a Menores.

Solicitudes de Eliminación de Antecedentes Penales y de Despidos son proporcionados como servicios clave que permiten reducir serias barreras para el empleo (Homeboy Industries, 2014).

### **2.4.2.5 Servicios de Salud Mental, Abuso de Sustancias y Violencia Domestica..**

Servicios clínicos enfocados en traumatismos y Patologías están disponibles para todos los miembros. En adición a la psicoterapia individual que reciben los individuos, el Programa de Salud Mental ofrece consejería con respecto al abuso de sustancias y de violencia domestica; existe un grupo psico-educativo



denominado “Baby and Me”; y existen también servicios de evaluación y apoyo psiquiátrico (Homeboy Industries, 2014).

#### **2.4.2.6 *Servicios Educativos.***

El eje central absoluto de la organización. Se tratará como un punto independiente más adelante debido a su importancia tanto para la empresa inspiradora como para este proyecto.

#### **2.4.2.7 *Programa de entrenamiento y certificación en instalación de Paneles Solares.***

HBI cuenta con un programa que se enfoca en capacitar a sus entrenados en lo referente a energías fotovoltaicas. Un programa de cuatro meses de duración, luego del cual quienes lo tomaron se vuelven candidatos certificados en el manejo de energías limpias. Este programa ha funcionado por seis años, en donde cerca de 1,000 clientes han recibido este servicio, un 92% de los candidatos al mismo se han graduado y, con un 70% de éxito, han logrado ingresar al mercado laboral dentro de los 3 meses posteriores a su graduación (Homeboy Industries, 2014).

#### **2.4.3 *Identificando la oportunidad de servicio a la comunidad.***

Dada la situación de Los Ángeles, California, en la década de los 80, en donde la violencia era común en el día a día y las pandillas crecían incesantemente, aparece una alternativa para cambiar esta realidad. “Trabajos para un futuro” (*Jobs for a future*) fue un pequeño programa de empleo como una parte de la Misión de Dolores, en 1988, que recogía a miembros de pandillas que querían salir de ese estilo de vida

para redirigir las acciones de sus vidas. Todo empezó con un cuestionamiento - ¿Qué tal si en vez de simplemente encarcelar a los individuos, invertimos en ellos? Esto dio paso a un nuevo enfoque en la organización – pasar de la supresión de los individuos (encarcelamiento), a su tratamiento y educación (Homeboy Industries, 2014).

#### **2.4.4 Educación en HBI.**

##### ***2.4.4.1 ¿Por qué educación?***

Capaz de reducir reincidencias, facilitar reintegración y permitir a los individuos tener oportunidades de empleo. El departamento de servicios educativos de HBI es el más activo de la organización (Homeboy Industries, 2014). Constantemente adaptan técnicas educativas tradicionales y alternativas, buscando servir de mejor manera a la comunidad. La empresa ha manejado la educación de tal forma que permite a los individuos darse cuenta que existe una vida diferente a la que se encuentran viviendo – a través de la reciprocidad y las relaciones se ha logrado atraer y retener a los individuos, quienes en otras situaciones simplemente no se hubieran sentido dispuestos a buscar oportunidades educativas. Las clases en realidad son una parte integral del proceso curativo de los individuos, permitiéndoles entender el efecto positivo que esta tiene en sus vidas y en sus familias. (Homeboy Industries, 2014)

##### ***2.4.4.2 ¿Qué tipo de educación?***

HBI ofrece casi 50 clases/tópicos por semana, abarcando una gran variedad de temas. El currículo académico ofertado por la organización va desde clases de

alfabetización hasta clases de manejo de ira y de abuso de sustancias, pasando incluso por clases equivalentes a la preparación secundaria. HBI frecuentemente evalúa su currículo educativo, y lo adapta según es requerido, todo para garantizar el cumplimiento de las necesidades de la comunidad (Homeboy Industries, 2014). Es la integridad con la que manejan la educación lo que ha permitido a esta empresa tener un impacto tan grande en el tiempo.

#### **2.4.4.3 *¿Quiénes la reciben?***

Mensualmente el flujo de entrenados que pasan por HBI bordea las 300 personas (Homeboy Industries, 2014). Muchos de ellos asisten a varias clases cada semana de acuerdo a lo que se haya establecido con sus administradores de casos y son libres de inscribirse en cursos adicionales. Los individuos que reciben educación de HBI van desde personas asignadas a la institución por requisito explícito de cortes hasta quienes simplemente están interesados en aprender y crecer personalmente.

#### **2.4.4.4 *¿Cuándo la reciben?***

La institución abre sus puertas para los estudiantes todos los días de la semana, durante todo el día (09H00 – 20H00). Los alumnos enrolados en la misma asisten a las clases en las que están registrados de acuerdo a lo establecido con sus administradores de casos. (Homeboy Industries, 2014)

#### **2.4.4.5 ¿Cómo la reciben?**

El apoyo y la colaboración de voluntarios permiten a HBI brindar servicios educativos de forma gratuita. Algunas clases se dan también como resultado de asociaciones con otras organizaciones locales.

También, y en conjunto con el Instituto de la Niñez (*Children's Institute, Inc.*), HBI ha logrado implementar el Programa de Paternidad exitosamente.

El objetivo de éste es permitir que los padres ausentes vuelvan a involucrarse con sus hijos. Mediante terapias, apoyo y educación, los padres aprenden a ser más cariñosos, responsables y participantes activos en las vidas de sus hijos.

Otro socio importante con el que mantienen contacto es *Learning Works Charter School (LW)*, un instituto netamente académico que permite retomar sus estudios a los individuos que por cualquier motivo los han abandonado. LW se especializa en el componente educativo, mientras que HBI ofrece servicios integrales y de tiempo parcial para el desarrollo de habilidades laborales de los estudiantes (Homeboy Industries, 2014).

#### **2.4.4.6 ¿Dónde la reciben?**

Todas las clases son impartidas en las instalaciones de la Organización: 130 W. Bruno Street, Los Ángeles, CA 90012. El colegio LW está ubicado en 1916 E. 1st Street, Los Ángeles, CA 90033. Dependiendo de los cursos en los que los estudiantes estén registrados, asistirán a cualquiera de estas instalaciones (Homeboy Industries, 2014).

### **2.4.5 Financiamiento.**

HBI es una organización que logra obtener los recursos necesarios para su funcionamiento gracias a donaciones de empresas familiares y corporaciones, eventos de recaudación de fondos y las ganancias de las empresas sociales de HBI. También recibe apoyo gubernamental. Cabe recalcar que son los mismos miembros de la organización quienes trabajan en la elaboración de estos artículos. Las actividades mediante las cuales lo logra son las siguientes:

#### ***2.4.5.1 Recaudación de fondos.***

Mediante la creación de eventos de todo tipo, HBI busca llegar a la gente, crear conciencia en los individuos del trabajo que realiza, y recaudar fondos para continuar con su funcionamiento. Anualmente la empresa organiza una carrera 5k: para el año 2014 esta se dio en octubre, y el objetivo de recolección de fondos eran los \$200.000 (Homeboy Industries, 2014).

#### ***2.4.5.2 Panadería Homeboy.***

Abrió sus puertas en 1992. La primera empresa social de HBI, la panadería inició como un lugar de entrenamiento para quienes querían ser panaderos. Actualmente provee pan fresco, pastas, y demás comestibles a la Cafetería Homegirl, Mercados Agrícolas Homeboy y a varios restaurantes en Los Ángeles.

Los panaderos nuevos son entrenados en una de tres áreas específicas: Pastelería, Panadería y Elaboración de Hojaldres.

La empresa recibe pedidos en su dirección de correo y teléfono convencional, garantizando productos frescos y de calidad (Homeboy Industries, 2014).

#### **2.4.5.3 *Bordados y Serigrafía Homeboy.***

La venta de artículos personalizados es la especialidad de esta empresa. Esferos, tasas, camisetas, incluso paraguas y botellas de agua son ofertados al público. La venta de artículos promocionales se realiza al por mayor (para negocios, colegios, etc.) y al por menor (Homeboy Industries, 2014).

#### **2.4.5.4 *Café y Catering Homegirl.***

Enfocado en la reinserción laboral de chicas y mujeres, el Café y Catering Homegirl ofrece desayunos y almuerzos al público con menús innovadores y productos frescos. Los productos de la Panadería y de las granjas Homeboy son utilizados como materias primas para esta cafetería.

Ofertan también servicio de catering para eventos especiales (Homeboy Industries, 2014).

#### **2.4.5.5 *Mercancía Homeboy y Homegirl.***

La empresa cuenta con una plataforma virtual para comercializar sus productos. Alimentos, vestimenta e incluso artículos de oficina pueden ser adquiridos a través de la web de la organización.

#### **2.4.5.6 *Mercadería en tiendas.***

Los productos de Homeboy y de Homegirl actualmente pueden ser adquiridos en más de 20 tiendas locales de Los Ángeles (Homeboy Industries, 2014).

#### **2.4.5.7 *Cenas Homeboy.***

Ubicado en el ayuntamiento de Los Ángeles, las cenas Homeboy son una alternativa para disfrutar de una cena ligera o de un bocadillo (Homeboy Industries, 2014). A diario los miembros del staff presentan variadas selecciones de sandwiches, ensaladas, galletas y postres acompañados con té y otras bebidas, todas elaboradas en la Cafetería y Panadería Homeboy (Homeboy Industries, 2014).

#### **2.4.5.8 *Comestibles Homeboy.***

Creados por el Chef de cabecera de la Cafetería Homegirl, una gran variedad de salsas tipo mexicanas y tortillas son ofertadas al público. Estas logran distribuirse con el apoyo de supermercados locales (Homeboy Industries, 2014).

#### **2.4.6 *Impacto Social/Resultados.***

Durante el año 2012, HBI empleó aproximadamente a 260 individuos en sus operaciones propias, atendió en promedio mensual a casi 1000 individuos brindándoles servicios de eliminación de tatuajes (800 de ellos), salud mental y asuntos legales (260 de ellos) y educación (400 de ellos) (Homeboy Industries, 2014).

## 2.5 Marginalidad.

### 2.5.1 Concepto.

Marginalidad es un concepto que a lo largo de la historia ha venido incluyendo nuevas definiciones. En su texto, (Germani, 1973) recopila todas las definiciones detrás de esta palabra y explica claramente la dificultad que existe al intentar enmarcar la definición de la misma a alguna problemática social determinada.

La definición final propuesta por el autor es “(...) [marginalidad es] la falta de participación de individuos o grupos en aquellas esferas en las que de acuerdo con determinados criterios les correspondería participar.” (Germani, 1973, pág. 66)

Para empezar, la palabra marginalidad comenzó a utilizarse desde una definición físico-geográfica, o “(...) características ecológicas urbanas” (Germani, 1973, pág. 12) como las mencionaba este autor. Eran marginados los individuos que, al habitar alejados de los *centros económicos* de las ciudades, no tenían acceso a servicios urbanos básicos: muchas veces incluso habitando en viviendas improvisadas sobre terrenos invadidos. De aquí el significado de la palabra se extiende al marco económico-social, haciendo referencia al estilo de vida y a las condiciones laborales de los individuos antes mencionados. Eventualmente se empezó a utilizar también la palabra para hacer referencia a la participación política, participación formal e informal e incluso la toma de decisiones de grupos determinados.

Con todos estos conceptos alrededor de la marginalidad, se puede evaluar el estado de un individuo (o un grupo) con respecto a la misma. Considerando a la marginalidad como un factor multidimensional, (Germani, 1973) dice:



Cabe distinguir una serie de tipos de marginalidad, y solamente cuando en una categoría, grupo social o individuo coinciden simultáneamente todas las formas posibles de marginalidad, podría hablarse de marginalidad absoluta. En realidad, este caso [marginalidad absoluta] (...) no puede existir *ex definitione*, (...) [ya que] implicaría que el grupo o el individuo en cuestión se encuentren completamente separado, privado de cualquier forma de participación (pasiva o activa) (...). (pág. 19)

En la actualidad es sumamente complicado que alguien se encuentre completamente marginado de la sociedad. Partiendo de esta definición, los vendedores ambulantes de la ciudad de Quito no son individuos en situaciones de marginalidad. Sin embargo, y continuando con su obra, el autor menciona en una parte de la misma que el sector marginal estaba formado por masas heterogéneas de individuos que iban desde los vendedores ambulantes y mendigos, hasta los delincuentes profesionales. Pobreza no significa marginalidad, y viceversa.

### **2.5.2 Causas de la marginalidad.**

Las causas que generan esta problemática responden a varios órdenes, sin embargo pueden ser agrupadas en cinco grandes factores: I) Económico-sociales, II) político-sociales, III) culturales, IV) psicosociales, y V) demográficos.

En síntesis, (Germani, 1973) menciona en su obra que las principales causas para que la marginalidad exista es la imposibilidad física de incluir a absolutamente todos los individuos en cualquier tipo de sistema – ya sea por su localización geográfica, por su posición política, por impedimentos del sistema [capitalista] o incluso imposibilidad de adaptación a nuevos sistemas.

## 2.6 Vendedores Ambulantes de Quito y la Reinserción Laboral

### 2.6.1 Vendedores ambulantes.

#### 2.6.1.1 *Definición.*

En su libro, (Farrell, 1983) ubica a los vendedores ambulantes (pequeños comerciantes) como un subgrupo de los trabajadores autónomos, en donde estos se definen como tal en función de su relación de dependencia “(...) [son los] trabajadores que no participan directamente en el proceso de valorización de capital. (...) no mantienen formas visibles de dependencia, que les valdría la denominación de asalariados (...)” (pág. 9).

Dentro de la autonomía encontramos tres subgrupos principales (Farrell, 1983):

- a) Autónomos independientes en sentido estricto – Quienes toman decisiones con respecto al futuro de la empresa, controlan y definen producción, y se apropian de las ganancias de las mismas.
- b) Autónomos semi-asalariados – Son quienes trabajan por su propia cuenta, sin embargo están subordinados a alguna empresa. “(...) todos aquellos que reciben mercaderías o capital de una empresa, creando dependencia a través del (...) hecho que deben trabajar solamente para ella”. (Farrell, 1983, pág. 10)

c) Autónomo marginales – Incluyen a aquellos que trabajan en condiciones de ilegalidad, informalidad, bajos ingresos y con poco o ningún apoyo externo, como indica la autora.

¿Dónde se ubican entonces los vendedores ambulantes o pequeños comerciantes? Veamos sus características:

### **2.6.1.2 Características de los pequeños comerciantes**

De acuerdo con la autora, desde la década de los 80 se presentaba a los pequeños comerciantes “de maneras negativas o paternalistas” (Farrell, 1983, pág. 15). Se los mencionaba como individuos que necesitaban una fuente de ingresos para subsistir aunque esto signifique invadir espacios públicos.

Dentro de los pequeños comerciantes encontramos a aquellos que poseen puestos fijos (Generalmente otorgados por el municipio; obtenidos por consensos con el apoyo de asociaciones o sindicatos), y a aquellos que no lo poseen (y comercializan sus artículos de maneras ambulantes o en las calles).

En ambos casos los comerciantes pagan cánones de arrendamiento – ya sea al municipio o al dueño del establecimiento como arriendos; o en su defecto como tasas municipales y multas.

Estos pequeños comerciantes se caracterizan por su condición institucional (mencionamos que es de autonomía), los montos de capital que manejan, y los conocimientos que poseen con respecto a su actividad comercial. Menciona también esta autora que en este medio la principal barrera de entrada con la que se enfrentan los individuos es la conformación de una clientela (Farrell, 1983).

### **2.6.1.3 *Características de las organizaciones de pequeños comerciantes***

Dada la segregación y discriminación económica que los trabajadores autónomos pueden tener individualmente, se desarrollan organizaciones que los amparan.

Estas organizaciones buscan, entre otras cosas, obtener los permisos sanitarios requeridos para que los productos puedan ser comercializados dentro de la municipalidad; servir como “paraguas” que protege a los individuos de posibles desalojos de sus puestos de venta; y servir como protección ante competidores (Farrell, 1983).

### **2.6.1.4 *Problemática identificada de los vendedores autónomos de Quito (1986)***

Ya para la década de los 80, la autora identificó los siguientes problemas que los pequeños comerciantes enfrentaban a diario. ¿La situación de entonces es muy diferente a la actual? Pues en los próximos capítulos lo validaremos.

Para ese entonces se hablaba de contradicción entre el Municipio y la Policía (Los primeros otorgaban permisos de funcionamiento, pero los segundos desalojaban a los individuos de sus puestos); No habían parámetros para fijación de precios en las cadenas de intermediación; Abuso por parte de los prestamistas de capital – falta de líneas de crédito; falta de infraestructura de servicios sociales; ausencia de afiliación al IESS; falta de centros comerciales populares (Farrell, 1983).

### **2.6.1.5 Aspiraciones identificadas de los vendedores autónomos de Quito (1986)**

En conjunto con la problemática, la autora indagó sobre cuáles eran los deseos de los vendedores ambulantes de la ciudad para esta década. Entre sus descubrimientos menciona que lo que les gustaría tener son: más edificaciones destinadas al comercio popular; apertura de instituciones financieras para obtener créditos; afiliación al IESS o a un programa de similares características para trabajadores autónomos; trabajos estables y apoyo de las municipalidades para obtener permisos de funcionamiento y sanitarios; creación de un espacio de atención para comerciantes autónomos en el municipio; y la formación de cooperativas de abastecimiento para pequeños comerciantes (Farrell, 1983).

## **2.6.2 Reinserción Laboral.**

### **2.6.2.1 Definición.**

La reinserción laboral parte de un estado en el que un individuo, luego de haber perdido/abandonado un empleo, logra volver a formar parte de uno. El momento en que un individuo pierde un empleo, pasa a formar parte del conjunto de los trabajadores sin actividad (desempleados). Reinsertarse laboralmente significaría entonces volver a formar parte de este *universo* de trabajadores activos (Gallegos, 2008).

## **CAPÍTULO 3.**

### **MARCO METODOLÓGICO.**

#### **3.1 Métodos y técnicas de investigación**

##### **3.1.1 Métodos empíricos utilizados.**

Basados en la experiencia y el raciocinio (Doupovec, 2010), estos métodos permitieron obtener la información necesaria de los individuos a estudiarse en el presente trabajo. Componentes de estos métodos son la observación y la experimentación; sin embargo para este caso, nos apoyamos en el primer método complementado con cuestionarios y encuestas.

##### **3.1.2 Métodos lógicos utilizados.**

Incluyen todos los métodos que utilizan la deducción, el análisis y síntesis como herramientas de la investigación (Doupovec, 2010). Métodos útiles para la extrapolación de la información obtenida a partir de muestras hacia la población.

##### **3.1.3 Técnicas de investigación.**

Son técnicas que permiten a los alumnos realizar su investigación con mayor facilidad, de acuerdo al lugar/fuente de donde se recabará información (Colegio del Valle, 2002). La presente investigación trabajó tanto con técnicas de recolección de información a partir de documentos, como *in situ*.

### **3.1.3.1 Documental.**

Se basa en la recolección de información a partir de documentos, en cuales el investigador “fundamenta y complementa su investigación” (Colegio del Valle, 2002) de acuerdo a lo mencionado por diferentes autores. Para este trabajo se recopiló información de fuentes bibliográficas impresas, incluyendo documentos de estudio (Tesis, libros de texto, etc.), publicaciones periódicas (revistas, folletos, etc.) y documentos de referencia (enciclopedias, guías, etc.).

### **3.1.3.2 De campo.**

Investigación realizada directamente en el lugar de estudio (Colegio del Valle, 2002). Existen varias herramientas que sirven de apoyo para alcanzar el objetivo del investigador. Las más relevantes para este trabajo fueron:

- Entrevistas: Técnicas que permitirán obtener información mediante el diálogo entre individuos (Puente, 2000). Se utilizaron para conocer los puntos de vista de las empresas en cuanto a la reinserción laboral, y en menor escala conocer la realidad de los individuos estudiados. Requieren de un guion pre definido que facilitaron al entrevistador el manejo de la entrevista.
- Cuestionarios: Conformados por una serie de preguntas que el encuestado deberá responder, es una herramienta que posee un alcance amplio en cuanto al número de sujetos de los que podemos obtener información, aunque sacrifica la individualidad de los mismos. Dada su naturaleza, el procesamiento de la información recolectada es de suma facilidad.

Requirió de la elaboración de un cuestionario claro y preciso, mismo que permitió recolectar información relevante y valiosa para la investigación (Puente, 2000).

### 3.1.4 Definición de población y muestra.

Cadenas (1974), citado en (Edukanda), considera población a la totalidad de elementos que presentan características comunes que serán estudiados. De acuerdo al número de individuos que esta abarca, la población puede considerarse finita (limitada) o infinita (ilimitada). Dada la dificultad real que presenta estudiar a poblaciones completas (limitaciones físicas, temporales u económicas), los investigadores optan por estudiar muestras representativas de estas.

Muestra es una parte proporcional y representativa de la población, que a pesar de considerar un error muestral, permite estudiar las características de la misma.

Para esta investigación se considera que la población es de carácter finito, por lo que se utilizará la siguiente fórmula (Torres & Paz, 2006) para definir el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{k^2 N p q}{e^2 (N - 1) + k^2 p q}$$

En donde

n: Tamaño de la muestra,

N: Tamaño de la población,

k: constante que depende del nivel de confianza asignado (con Z del 90%, k = 1,645),

p: probabilidad de éxito/Proporción esperada. Al desconocer la información, se asume un 50%,



q: probabilidad de fracaso. Se asume un 50% para este caso,

e: error máximo admisible. Se tolerará un error variable de acuerdo a la población estudiada.

Existen varias formas y técnicas para seleccionar los elementos que conformarán la muestra (Torres & Paz, 2006), sin embargo en este trabajo se utilizaron los siguientes:

- Muestreo no probabilístico casual,
- Muestreo no probabilístico bola de nieve,
- Muestreo no probabilístico discrecional.

### **3.2 Población de estudio**

El presente trabajo se enfocó en el estudio de dos realidades distintas – dos poblaciones independientes – que se espera puedan ser vinculadas. Por un lado tenemos a empresas de la Ciudad de Quito; y por otro tenemos a los individuos dedicados a la venta autónoma ambulante en la ciudad.

#### **3.2.1 Determinación de población – Empresas.**

La Superintendencia de Compañías en su base de datos clasifica a las empresas privadas en diecisiete sectores económicos diferentes. Estos incluyen comercio, industrias manufactureras, explotación de minas y canteras, construcción, información y comunicación, agricultura, y transporte y almacenamiento.

Para la presente disertación se consideró importante conocer las opiniones de por lo menos una empresa de cada sector económico. Por lo tanto, la población con la que se trabajó incluía a las empresas ubicadas en Quito que desarrollan actividad económica dentro de estos sectores.

El directorio de todas las compañías lo encontramos a través del portal de información de la Superintendencia de compañías, o a través del ranking proporcionado por la misma institución.

### **3.2.2 Determinación de población – Vendedores Ambulantes.**

Información otorgada por el Municipio del D.M. de Quito señala que en la zona centro de la ciudad existen actualmente 863 individuos caracterizados como comerciantes informales, mismos que realizan una gran variedad de actividades económicas – Desde la venta de caramelos y confites, hasta la venta de mercadería y artesanías. Estas actividades económicas se han agrupado en once grupos diferentes, por similitud de productos ofertados. Estos grupos son:

- Adornos/artesanías/bisuterías.
- Alimentos No preparados.
- Alimentos preparados.
- Bebidas.
- Cd's y música.
- Entretenimiento.
- Golosinas.
- Periódicos/revistas/libros.
- Ropa/Tejidos.
- Servicios (copias, zapatos, etc.).
- Venta Otros.

Para este estudio se trabajará con toda esta población, segmentada en los diferentes grupos mencionados.

### 3.3 Definición de la muestra

#### 3.3.1.1 Muestra de empresas.

Partiendo de la información antes expuesta, la muestra para esta población estaría definida por:

$$n = \frac{k^2 N p q}{e^2 (N - 1) + k^2 p q}$$

<b>N =</b>	<b>70</b>
<b>k =</b>	<b>1,645</b>
<b>e =</b>	<b>10%</b>
<b>p =</b>	<b>50%</b>
<b>q =</b>	<b>50%</b>
<b>n =</b>	<b>35</b>

La técnica que se utilizó para la recolección de información de esta muestra fue la entrevista con los responsables del área de recursos humanos de las empresas seleccionadas.

#### 3.3.1.2 Muestra de Vendedores ambulantes.

Partiendo de la información antes expuesta, la muestra para esta población estaría definida por:

$$n = \frac{k^2 N p q}{e^2 (N - 1) + k^2 p q}$$

<b>N =</b>	<b>863</b>
<b>k =</b>	<b>1,96</b>
<b>e =</b>	<b>10%</b>
<b>p =</b>	<b>50%</b>
<b>q =</b>	<b>50%</b>
<b>n =</b>	<b>87</b>

<b>Proporción de la muestra según su grupo</b>		
Adornos/artesanías/bisuterías	14%	12
Alimentos No preparados	6%	5
Alimentos preparados	12%	10
Bebidas	5%	4
Cd's y música	1%	1
Entretenimiento	1%	1
Golosinas	32%	28
Periódicos/revistas/libros	12%	10
Ropa/Tejidos	2%	2
Servicios (copias, zapatos, etc.)	15%	13
Venta Otros	1%	1
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>87</b>

La técnica que se utilizó para la recolección de información de esta muestra fueron los cuestionarios.

### **3.4 Diseño de herramientas para la recolección de información**

#### **3.4.1 Guion de entrevista (empresas).**

El objetivo de esta herramienta fue el analizar la posibilidad de incluir laboralmente a los vendedores autónomos en grandes empresas, entender cuanta aceptación podrían tener las estas para acceder a la propuesta conceptualmente y definir esquemas de comunicación que propicien la apertura empresarial a contratar individuos capacitados por este plan. Las entrevistas abordaron los siguientes temas:

- I. Introducción del tema (Se mencionaron los antecedentes, las razones, y las posibilidades de la investigación).
- II. Requisitos para contratación de nuevo personal.
- III. Actividades posibles para desempeñar por nuevos trabajadores (re-insertos).
- IV. Interés de las empresas para formar parte del plan.

El guion de la entrevista puede apreciarse en el Anexo 1.

### **3.4.2 Cuestionario (vendedores).**

El objetivo de este fue comprender la situación de vida actual de los vendedores informales, estudiar la posibilidad y definir espacios y oportunidades de reinserción laboral. Este cuestionario fue aplicado según conveniencia del investigador, y los temas que abordaba incluían:

- I. Antecedentes del individuo.
- II. Estilo de vida.
- III. Situación económica actual.
- IV. Deseos de educación.
- V. Disposición / Interés en formar parte del plan.

El guion del cuestionario puede apreciarse en el Anexo 2.

### **3.5 Levantamiento de información.**

Se destinó un período de 5 semanas para el levantamiento de la información, tanto de empresas como de vendedores ambulantes.

#### **3.5.1 Empresas.**

Previo al contacto directo con las diferentes autoridades de las empresas se desarrolló un *abstract* de la disertación, mismo que se encuentra en el Anexo #3, cuya finalidad fue informar a los entrevistados sobre el tema a tratarse, la importancia del mismo y el objetivo de la entrevista. El muestreo bola de nieve nos permitió contactar con las diferentes empresas mediante referencias, lo que ciertamente permitió exista la apertura de las mismas para realizar esta investigación. Durante un periodo de tres semanas se procedió a visitar las diferentes organizaciones, en donde los responsables

y representantes de las áreas de recursos humanos nos brindaron períodos de 30 minutos de su tiempo, para tratar sobre el tema del trabajo. El responsable de realizar esta etapa de la investigación fue el mismo investigador, que se apoyó en la toma de notas y apuntes para la recolección de información.

Se decidió no utilizar la grabadora de voz como un recurso para recolectar información ya que se pudo dar el caso de que las respuestas sean alteradas por la presencia de esta herramienta.

Se logró contactar, en la mayoría de los casos, con por lo menos una empresa de cada sector económico y, en general, existió la apertura y la colaboración de las instituciones en pro de este trabajo investigativo. Cabe recalcar que, para lograr fijar una cita con los responsables de RR.HH de las diferentes empresas, se requirió de un periodo de tiempo de por lo menos una semana de anticipación.

Más adelante se presentarán los hallazgos de las entrevistas.

### **3.5.2 Vendedores.**

La recolección de información para los vendedores ambulantes se realizó en tres etapas diferentes durante los meses de Octubre y Noviembre del año 2014. La selección de los mismos se hizo al azar. Toda la información recopilada fue apuntada en los cuestionarios. (En caso de requerir estudiarlos, se los encontrará en anexos.)

La primera etapa se realizó en el centro de Quito, en un fin de semana. Se contó con un equipo de recolección de información de cuatro miembros, quienes luego de recibir una capacitación sobre cómo utilizar la herramienta investigativa procedieron a realizar los cuestionarios a los vendedores que encontraron en la calle. En esta primera etapa se realizó un barrido del centro de Quito, donde se dialogó con los

vendedores ubicados desde la Calle La Ronda hasta la Plaza de la Independencia. Se trabajó desde las 10H00 hasta las 13H00.

La segunda etapa de recolección se dio en días distintos, en donde el mismo investigador dialogaba con los vendedores ambulantes encontrados en las afueras de las oficinas visitadas para realizar las entrevistas. Estos cuestionarios se realizaban esporádicamente durante el tiempo determinado para el levantamiento de la información.

La tercera etapa, al igual que la primera, se realizó con un equipo de trabajo capacitado en el uso de la herramienta, esta vez de cinco miembros, que trabajo durante un fin de semana recopilando información de los vendedores ambulantes del parque El Ejido. Se trabajó desde las 10H00 hasta las 15H00.

### **3.6 Procesamiento datos.**

Ambos grupos de estudio arrojaron respuestas cualitativas muy diversas, lo que dificultó su análisis. Sin embargo, y por motivos de estudio, se agruparon estas respuestas de acuerdo a similitud y semejanza. Los criterios de agrupación, así como la totalidad y diversidad de respuestas recibidas por los investigadores se pueden apreciar en los anexos.

#### **3.6.1 Entrevistas.**

La información levantada por las entrevistas fue agrupada de acuerdo a las preguntas realizadas. Todas las respuestas fueron manejadas a través del programa Excel. Una vez que toda la información se hubo transferido, se procedió a proporcionarla y a comparar las distintas variables estudiadas, obteniendo diferentes resultados.

### 3.6.2 Encuestas.

Al igual que con las entrevistas, las diferentes respuestas obtenidas atravesaron un proceso de agrupación de acuerdo a similitudes. Las respuestas se subieron al Excel y desde allí fueron proporcionadas, y en función a eso, analizadas.

## 3.7 Análisis de información.

A continuación se presentan los hallazgos más relevantes de cada población estudiada.

### 3.7.1 Hallazgos Empresas.

La muestra final de empresas contó con 31 organismos entrevistados. El total de empresas entrevistadas se dividen de la siguiente manera, por sector económico:

**Tabla 2: % de empresas entrevistadas, por sector económico. - (Elaboración propia)**

ATIVIDAD ECONÓMICA	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.	0%
Alojamiento y de servicio de comidas.	16%
Salud humana y de asistencia social.	3%
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas.	10%
Construcción.	16%
Distribución de agua; alcantarillado, gestión de desechos y actividades de saneamiento.	3%
Enseñanza.	3%
Explotación de minas y canteras.	6%
Financieras y de seguros.	3%
Industrias manufactureras.	3%
Información y comunicación.	3%
Inmobiliarias.	0%
Otras actividades de servicios.	0%
Profesionales, científicas y técnicas.	13%
Servicios administrativos y de apoyo.	3%
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado.	13%
Transporte y almacenamiento.	3%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



Se encontró que, en general, las empresas buscan en su personal operativo las siguientes características:

**Tabla 3: Requisitos generales: contratación de personal operativo. - (Elaboración propia)**

<b>REQUISITO</b>	<b>% DEL TOTAL</b>
Gente con alta disposición al trabajo:	42%
Gente saludable (principalmente para trabajos físicos):	35%
Gente que sepa de servicio al cliente y de relaciones humanas:	45%
Gente con título de bachiller:	35%
Gente con habilidades de lecto-escritura:	19%

Es importante mencionar que de todas las empresas entrevistadas, un 84% dijo estar de acuerdo con la idea de inserción y reinserción laboral planteada por esta disertación, y mencionaron que los cargos donde el personal operativo podría ser ocupado por vendedores ambulantes son los siguientes:

**Tabla 4: Posibles cargos a ocupar por comerciantes informales. - (Elaboración propia)**

<b>CARGOS OPERATIVOS</b>	<b>%</b>
Cargos de apoyo (Auxiliares y asistentes en el manejo de archivo y papelería; bodegas e inventarios).	61%
Cargos de Mantenimiento general de instalaciones (Jardinería, pintura, soldadura, carpintería, limpieza, electricidad).	61%
Cargos relacionados con trabajo físico (Peones, obreros, estibadores).	39%
Cargos relacionados con producción (operadores de maquinarias)	26%
Cargos relacionados con cajas (cajeros en general)	23%

Como último hallazgo importante, se detectó que un 52% de las empresas entrevistadas no requieren de capacitación especializada para sus trabajadores.

Todos estos hallazgos nos indican que la idea de reinserción laboral es factible de realizar, y que los trabajadores requerirían capacitación en las áreas de mayor ponderación de acuerdo a lo señalado por las empresas para ser considerados como opciones de contratación.

El resumen completo de la tabulación de información referente a empresas se podrá apreciar en los anexos, así como los criterios de agrupación de las respuestas, y el cuadro de tabulación de los resultados.

### 3.7.2 Hallazgos Vendedores.

La muestra tomada de vendedores finalmente contó con 108 individuos encuestados.

La toma de información se hizo con los siguientes grupos, en las siguientes proporciones:

**Tabla 5: Proporción de individuos estudiados. - (Elaboración propia)**

<b>GRUPO PRODUCTO</b>	<b>%</b>
Adornos/artesanías/bisuterías	26%
Alimentos preparados	18%
Golosinas	17%
Servicios (copias, zapatos, etc.)	10%
Ropa/Tejidos	7%
Periódicos/revistas/libros	6%
Venta Otros (Cualquiera no perteneciente a las agrupaciones usadas)	6%
Alimentos No preparados	5%
Bebidas	2%
Cd's y música	2%
Entretenimiento	1%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Se notó que la mayoría de vendedores autónomos son Mujeres (61%), en donde un 65% son madres. En general los vendedores autónomos son personas mayores a los 40 años (55%), sin embargo existe una proporción semejante entre aquellos menores de 25 años (22%) y aquellos que están entre los 25 y los 40 años (23%). De la totalidad de individuos encuestados, un 46% tiene pareja y, de estos, el 50% también se dedica a actividades de comercio informal.

Se notó que las principales razones por las que los individuos ingresaron a este mundo del comercio informal fueron por apoyar a su familia a subsistir (33%), por necesidad personal (22%), por la falta de plazas laborales (8%), por la búsqueda de la independencia laboral (8%), por haber perdido su trabajo (8%), por gusto y afición (7%), por herencia del negocio (4%), por migración (4%), y por hacer compañía a su pareja (3%). Cabe recalcar que, de la totalidad de la muestra, un 31% siempre se dedicó a actividades relacionadas con el comercio informal, un 29% prestaba algún tipo de servicio a la sociedad, un 25% eran estudiantes, un 4% eran amas de casa, un 1% se dedicaba a la delincuencia, y un 10% se dedicaba a otras actividades antes de dedicarse al comercio informal.

En cuanto a niveles de educación, un 57% únicamente termino la escuela, un 26% el colegio, un 13% nunca asistió a una unidad educativa, y un 4% obtuvo un título de nivel superior.

Un 59% de individuos son provincianos, principalmente provenientes de Imbabura (16%), Chimborazo (12%), Tungurahua (6%) y Bolívar (6%); un 6% de individuos son extranjeros, principalmente colombianos (5%), y un 37% de individuos son propios de la Capital.

El principal beneficio de realizar esta actividad, afirmaron ellos, es el obtener una fuente de ingresos relativamente segura (55%). Sin embargo, como principales dificultades y complicaciones, mencionaron al clima (50%), la dificultad en las ventas (32%) y los controles excesivos por parte de la policía municipal (29%). Este último factor (control policial) deja de ser relevante cuando los vendedores pertenecen a alguna asociación de comerciantes reconocida por el municipio, sin embargo apenas un 39% de vendedores se encuentra asociado/afiliado a alguna organización de este tipo.

En general la población muestral evaluada indicó que disfruta y gusta del trabajo que realiza actualmente (71%) por la oportunidad que representa (26%), por la estabilidad relativa que tienen (21%), porque lo disfrutan (45%) o porque apoyan económicamente en sus hogares (7%). Cabe recalcar que del total de la muestra, apenas un 11% tiene utilidades mensuales mayores a los USD \$340, y que un 57% percibe USD \$170 o menos. Al presentarles la idea de capacitación, del total de individuos encuestados, se mostró interés por los siguientes temas:

Tabla 6: Temas de interés para capacitación. - (Elaboración propia)

TEMA DE INTERÉS	% DEL TOTAL
Corte y Confección	18%
Administración de recursos	14%
Computación	12%
Escuela (terminar el ciclo básico y secundario)	6%
Artesanías (desarrollo de nuevas técnicas, productos)	6%
Metal-mecánica	6%
Arte	5%
Superior (Matricularse en una universidad)	5%
Belleza	4%
Cocina	4%
Mantenimiento	3%
Agricultura	2%
Carpintería	2%
Celulares (reparación)	1%
Conducir	1%
Policía (Seguridad)	1%
Inglés	18%
Nada	11%

Un 81% de la población dijo estar dispuesta a recibir educación formal, ya que esto les presenta oportunidades de crecimiento y superación (65%).

Al presentar la idea de inserción y reinserción laboral, un 82% de la población dijo estar dispuesta a trabajar en una empresa, principalmente por la estabilidad que eso representa (70%) y por el progreso y superación que significaría (15%).

Todos estos hallazgos nos indican que la idea de reinserción laboral es factible de realizar.

El resumen completo de la tabulación de información referente a vendedores se podrá apreciar en los anexos, así como los criterios de agrupación de las respuestas, y el cuadro de tabulación de los resultados.

## **CAPÍTULO 4.**

### **PLAN DE CAPACITACIÓN.**

#### **4.1 Introducción.**

En función de la información obtenida en el capítulo anterior, se ha decidido elaborar el siguiente plan de capacitación. Consta de 13 módulos distintos, todos enfocados en dar a los participantes las herramientas y conocimientos necesarios para realizar distintas actividades de acuerdo al módulo en el que han participado, y cuyo objetivo principal es lograr reinsertarlos laboralmente.

#### **4.2 Objetivos.**

- Enseñar a los participantes un oficio para cumplirlo en el ámbito laboral.
- Otorgar a los participantes los conocimientos y herramientas necesarios para realizar sus actividades laborales óptimamente.
- Lograr una inserción y reinsertación laboral de quienes asistan a los talleres.

#### **4.3 Alcance.**

Los módulos estarán enfocados para vendedores ambulantes de la ciudad de Quito. Sin distinción de género ni de edad, los asistentes podrán participar en cualquiera de los módulos propuestos y complementarlos con el de Servicio al cliente y Etiqueta. En

función de la planificación que se realice para arrancar con el plan de capacitación, se estima que se pueda cumplir a lo largo de un mes.

Los cursos seleccionados para este plan de capacitación fueron aquellos que en el capítulo 3 recibieron mayor ponderación: requerimiento de las empresas (Cargos de Apoyo y mantenimiento General) tanto como de los vendedores ambulantes (Corte y confección, administración de recursos, computación, metal-mecánica, belleza, cocina, carpintería). Se decidió no realizar un taller de inglés ni de Educación básica/secundaria dada la complejidad de estos temas para desarrollarse a modo de talleres. También se decidió no brindar un taller de arte y artesanías debido al poco impacto que tendrían para la reinserción laboral.

#### **4.4 Metodología.**

Los cursos deberán ser impartidos partiendo del concepto tratado en el capítulo 2 sobre Andragogía. Siempre se debe hablar sobre la importancia de lo que se hace y el impacto que puede eso tener sobre la vida de los participantes. Se deberán utilizar las herramientas y recursos didácticos disponibles de manera que el curso pueda siempre tener un alto contenido práctico. Se considera importante también que los módulos cuenten con trabajos individuales en forma de tareas. Además, la mayoría de módulos se lograrán evaluar con un producto final elaborado con los conocimientos adquiridos en el curso, y los que no, con exámenes escritos que permitan validar el nivel de aprendizaje; sin embargo la evaluación queda a criterio del instructor.

## 4.5 Propuesta de cursos/módulos de acuerdo a resultados.

### 4.5.1 Archivo y papelería.

Tabla 7: Modulo Archivo y Papelería. - (Elaboración propia)

<i>MÓDULO 1: Archivo y Papelería</i>	
<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Desarrollar en los participantes técnicas de documentación y archivo par que apoyen a las instituciones en general en esta área.</p> <p><b>OBJETIVO DE APRENDIZAJE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconocer los beneficios de una buena administración de archivos.</li> <li>✓ Identificar las necesidades de Archivo y Organización de una institución.</li> <li>✓ Tecnificar la documentación y archivo para contar con información precisa y oportuna.</li> </ul>	
<b>UNIDADES</b>	<p><b>OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:</b></p> <p>Al concluir la Unidad los participantes estarán en capacidad de:</p>
Unidad 1 – Introducción a Archivo y Documentación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar conceptos relacionados con el Archivo y la documentación.</li> <li>• Reconocer la importancia del archivo para las organizaciones.</li> <li>• Reconocer la importancia de la información para las empresas.</li> </ul>
Unidad 2 – Procedimientos y técnicas para archivar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer diferentes procedimientos para archivar.</li> <li>• Utilizar diferentes técnicas para el manejo de archivos que se adapten a los requisitos de la empresa.</li> <li>• Estructurar un archivo.</li> <li>• Aplicar diferentes sistemas de archivos.</li> <li>• Comprender las funciones de las Referencias Cruzadas.</li> </ul>
<i>CONTENIDOS</i>	
<b>UNIDAD I</b>	Introducción a Archivo y Documentación.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del módulo.</li> <li>• Concepto e importancia de la información.</li> <li>• Archivo – antecedentes.</li> </ul> </li> <li>2. Archivo y documentación. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos de la actualidad.</li> <li>• Modernización del archivo.</li> </ul> </li> </ol>



<b>UNIDAD II</b>	<b>Unidad 2 – Procedimientos y técnicas para archivar.</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definiciones y glosarios.</li> <li>• Identificando papeles a archivar (Facturas, cartas, documentos, etc.).</li> </ul> </li> <li>2. Archivando. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos.</li> <li>• Sistemas de archivo.</li> <li>• Técnicas para la clasificación de documentos.</li> <li>• Conveniencias para la aplicación de archivos.</li> <li>• Estructurando el archivo (Distribuciones físicas y representaciones)</li> </ul> </li> <li>3. Referencias cruzadas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definiciones.</li> <li>• Usos y Aplicaciones.</li> </ul> </li> </ol>
<b><i>CARGA HORARIA</i></b>	
<b>DURACIÓN</b>	Teórico: 24 horas y se puede desarrollar en un período de tres días a la semana.
<b><i>ORIENTACIONES METODOLÓGICAS DE ENSEÑANZA</i></b>	
<b>TÉCNICAS DE ENSEÑANZA</b>	El programa tiene una estructura de Taller, que permite a los participantes, mediante un proceso altamente participativo, reconocer capacidades, ejercitarlas y evaluarlas en el contexto de su actividad laboral. Contempla la utilización de casos prácticos, ejercicios de grupos, cuestionarios de auto-diagnóstico, simulaciones, videos y lecturas individuales.
<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>	Diapositivas, computadora, proyector, videos, marcadores permanentes, cinta adhesiva, tarjetas de cartulina, marcadores de pizarra, hojas para participantes, esferos, lápices y borradores, facturas y documentos distintos, carpetas, separadores, cinta adhesiva.
<b><i>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</i></b>	
En base a los ejercicios, dinámicas y talleres de aplicación, el instructor evaluará a los participantes, en función de su actitud, destreza y conocimientos.	

## 4.5.2 Belleza.

Tabla 8: Modulo Belleza. - (Elaboración propia)

<i>MÓDULO 2: Belleza</i>	
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Permitir a los participantes realizar actividades relacionadas con la belleza, la peluquería, la manicura y el maquillaje.	
<b>OBJETIVO DE APRENDIZAJE:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desarrollar las destrezas propias de la peluquería.</li> <li>✓ Resaltar la belleza con la ayuda del maquillaje.</li> <li>✓ Realizar sencillos y juveniles manicures.</li> <li>✓ Realizar diversos tratamientos corporales.</li> </ul>	
<b>UNIDADES</b>	<b>OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:</b> Al concluir la Unidad los participantes estarán en capacidad de:
Unidad 1 – Peluquería.	• Diagnosticar el tipo de cabello del cliente.
	• Realizar diferentes tipos y estilos de cortes de cabello.
	• Aplicar tintes y colores al cabello.
	• Realizar alisados y churos en los clientes.
	• Realizar peinados para fiestas
Unidad 2 – Manicure.	• Cuidar la higiene de las uñas.
	• Cuidar las manos de los clientes.
	• Comprender la estructura de las uñas.
	• Realizar manicuras con diferentes estilos.
Unidad 3 – Maquillaje.	• Comprender para qué sirve el maquillaje.
	• Aplicar maquillaje en función del rostro del cliente.
	• Comprender el uso de los diferentes tipos de productos cosméticos.
Unidad 4 – Tratamientos corporales y dermatológicos.	• Reconocer brevemente los diferentes tipos de piel.
	• Reconocer las enfermedades infecciosas cutáneas más comunes.
	• Realizar diversos tipos de masajes
<i>CONTENIDOS</i>	
<b>UNIDAD I</b>	<b>Peluquería.</b>
	1. Introducción.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato al cliente.</li> <li>• Etiqueta en la peluquería.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Diagnóstico del cabello. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de cabello.</li> <li>• Tratamientos aplicados previamente.</li> </ul> </li> <li>3. Cortes de cabello. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación del cabello (lavado, enjuagado, etc.)</li> <li>• Gustos y preferencias del cliente.</li> <li>• Estilos y tipos de cabello comunes.</li> </ul> </li> <li>4. Tintes y Colores. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción.</li> <li>• Tipos de tintes y colores.</li> <li>• Aplicaciones y usos.</li> </ul> </li> <li>5. Peinados. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alisados.</li> <li>• Permanentes.</li> <li>• Peinados comunes para fiestas.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD II</b>	<b>Manicures.</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Higiene de las manos y uñas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavado y limpieza de manos y uñas.</li> <li>• Humectación.</li> <li>• Preparación del cliente.</li> </ul> </li> <li>2. Anatomía de las uñas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definiciones.</li> <li>• Partes de los dedos.</li> <li>• Principales anomalías en las uñas.</li> <li>• Tratamientos para su cuidado.</li> </ul> </li> <li>3. Técnicas para manicuras. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza.</li> <li>• Limado y formación.</li> <li>• Tratamiento a cutículas.</li> <li>• Regeneración de uñas.</li> <li>• Endurecimiento de uñas.</li> <li>• Aplicación de esmalte.</li> </ul> </li> <li>4. Esmaltado. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de esmaltado con color.</li> <li>• Técnicas de esmaltado con banderas.</li> <li>• Técnicas de esmaltado animalista.</li> <li>• Técnicas de esmaltado con figuras.</li> <li>• Otras técnicas de esmaltado.</li> </ul> </li> </ol>

<b>UNIDAD III</b>	Maquillaje.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción al maquillaje. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definiciones.</li> <li>• Productos cosméticos.</li> <li>• Fisionomía del rostro.</li> <li>• Estilos de maquillaje de acuerdo al evento social, edad y tipo de rostro del cliente.</li> </ul> </li> <li>2. Preparando el rostro. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza.</li> <li>• Hidratación.</li> </ul> </li> <li>3. Aplicación de maquillaje. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colores a utilizar.</li> <li>• Cosméticos a aplicar.</li> <li>• Técnicas y formas de aplicación.</li> <li>• Resaltar y destacar la belleza.</li> <li>• Rostro.</li> <li>• Ojos.</li> <li>• Labios.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD IV</b>	Tratamientos corporales y dermatológicos.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La piel. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definiciones.</li> <li>• Tipos.</li> <li>• Enfermedades comunes.</li> <li>• Tratamientos.</li> </ul> </li> <li>2. Masajes. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparando al cliente.</li> <li>• Masajes para celulitis.</li> <li>• Masajes para relajación.</li> </ul> </li> </ol>
<b><i>CARGA HORARIA</i></b>	
<b>DURACIÓN</b>	60 horas. El curso deberá ser enfocado a la práctica en su mayor parte.
<b><i>ORIENTACIONES METODOLÓGICAS DE ENSEÑANZA</i></b>	
<b>TÉCNICAS DE ENSEÑANZA</b>	El programa tiene una estructura de Taller, que permite a los participantes, mediante un proceso altamente participativo, reconocer capacidades, ejercitarlas y evaluarlas en el contexto de su actividad laboral. Contempla la utilización de casos prácticos, ejercicios de grupos, simulaciones, videos, lecturas individuales y la práctica.

<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>	Diapositivas, computadora, proyector, videos, marcadores permanentes, cinta adhesiva, tarjetas de cartulina, marcadores de pizarra, hojas para participantes, esferos, lápices y borradores. Recursos de peluquería (pelucas, tijeras, planchas, rulos, peinillas, cepillos, jabones, champús), Recursos de Manicuras (cremas, esmaltes, quitaesmaltes, cortaúñas, limas), Recursos de maquillaje (Cosméticos), Recursos de tratamientos corporales (cama, toallas, aceites, cremas)
<b><i>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</i></b>	
El taller es un curso de aprobación. En función al criterio del instructor, la evaluación se realizará al acabar cada unidad o al finalizar el modulo. Se considera que se debería realizar una evaluación teórica y otra práctica para la aprobación del taller.	

### 4.5.3 Bodegas e inventarios.

Tabla 9: Modulo Bodegas e Inventarios. - (Elaboración propia)

<i>MÓDULO 3: Bodegas e Inventarios</i>	
<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Brindar a los participantes al módulo la información y los conocimientos necesarios que les permitan manejar bodegas e inventarios en distintas empresas.</p> <p><b>OBJETIVO DE APRENDIZAJE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Organizar los productos de manera que el espacio físico de las bodegas se utilice eficientemente.</li> <li>✓ Realizar tomas físicas de inventarios.</li> <li>✓ Manejar los documentos de soporte para un adecuado control de mercancías.</li> </ul>	
<b>UNIDADES</b>	<p><b>OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:</b></p> <p>Al concluir la Unidad los participantes estarán en capacidad de:</p>
Unidad 1 – Introducción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar conceptos y terminología referente a bodegas e inventarios.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender la importancia del manejo adecuado de las bodegas e inventarios para las organizaciones.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar eficientemente en el área de inventarios y bodegas.</li> </ul>
Unidad 2 – Inventarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar inventarios.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los materiales con la técnica del “ABC”.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcular y manejar stocks máximos y mínimos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar documentos de soporte (kardex).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar índices de rotación de inventarios.</li> </ul>
Unidad 3 – Bodegas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar tomas físicas y levantamiento de información de inventarios.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receptar materiales y artículos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar ingresos y salidas de materiales/artículos documentadamente.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuir la bodega en función de la codificación pre-elaborada,</li> </ul>
<i>CONTENIDOS</i>	
<b>UNIDAD I</b>	<b>Introducción.</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción a bodegaje e inventarios. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia y Relevancia del módulo.</li> <li>• Glosario, conceptos y terminología.</li> </ul> </li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Trabajo eficiente. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones de organización y trabajo en equipo.</li> <li>• Delegación de funciones.</li> <li>• Condiciones ambientales y funcionales.</li> <li>• Conceptos de seguridad industrial en el trabajo.</li> <li>• Motivación personal.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD II</b>	<b>Inventarios.</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definiciones e importancias.</li> <li>• Tipos de inventarios.</li> <li>• Nuevas terminologías en la administración de inventarios.</li> </ul> </li> <li>2. Planificando el almacenamiento. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Codificación de materiales.</li> <li>• Codificación alfa numérica / Códigos de barras.</li> </ul> </li> <li>3. Técnicas de manejo de inventarios. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación de materiales ABC.</li> <li>• Stocks Máximos y Mínimos.</li> <li>• Uso de Documentos de soporte.</li> <li>• Índices de rotación de inventarios.</li> </ul> </li> <li>4. Tomas físicas de inventarios. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de muestras.</li> <li>• Levantamiento de información.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD III</b>	<b>Bodegas.</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definiciones e importancias.</li> <li>• Tipos de bodegas.</li> <li>• Nuevas terminologías en la administración de bodegas.</li> </ul> </li> <li>2. Planificando la distribución de la bodega. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perchas.</li> <li>• Caminos.</li> <li>• Accesibilidad.</li> <li>• Facilidad de supervisión.</li> </ul> </li> <li>3. Recepción y despacho de artículos en bodega. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción y despacho de materiales y artículos.</li> <li>• Ubicación de materiales.</li> <li>• Almacenamiento físico.</li> <li>• Control Visual.</li> </ul> </li> </ol>

<b><i>CARGA HORARIA</i></b>	
<b>DURACIÓN</b>	40 horas y se puede desarrollar en un período de tres días a la semana.
<b><i>ORIENTACIONES METODOLÓGICAS DE ENSEÑANZA</i></b>	
<b>TÉCNICAS DE ENSEÑANZA</b>	El programa tiene una estructura de Taller, que permite a los participantes, mediante un proceso altamente participativo, reconocer capacidades, ejercitarlas y evaluarlas en el contexto de su actividad laboral. Contempla la utilización de casos prácticos, ejercicios de grupos, cuestionarios de auto-diagnóstico, simulaciones, videos y lecturas individuales.
<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>	Diapositivas, computadora, proyector, videos, marcadores permanentes, cinta adhesiva, tarjetas de cartulina, marcadores de pizarra, hojas para participantes, esferos, lápices y borradores, artículos, stickers, perchas, hojas de apoyo (kardex, hojas de recepción, hojas de entrega).
<b><i>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</i></b>	
En base a los ejercicios, dinámicas y talleres de aplicación, el instructor evaluará a los participantes, en función de su actitud, destreza y conocimientos.	



#### 4.5.4 Carpintería.

Tabla 10: Modulo Carpintería. - (Elaboración propia)

<i>MÓDULO 4: Carpintería</i>	
<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Otorgar a los participantes al módulo los conocimientos necesarios para aplicar técnicas de carpintería en el ámbito laboral.</p> <p style="text-align: center;"><b>OBJETIVO DE APRENDIZAJE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar caballetes y bastidores de madera.</li> <li>✓ Realizar y reparar sillas.</li> <li>✓ Realizar y reparar cajas y cajones.</li> <li>✓ Aplicar revestimientos.</li> </ul>	
UNIDADES	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:
	Al concluir la Unidad los participantes estarán en capacidad de:
Unidad 1 – Introducción a la carpintería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer y utilizar las herramientas de carpintería.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar adecuadamente los elementos que garanticen la seguridad de los participantes.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer los distintos tipos de madera comúnmente utilizados para la carpintería</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar y comprender terminología y glosarios de carpintería.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar caballetes y bastidores de madera.</li> </ul>
Unidad 2 – Aplicaciones básicas de carpintería.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender los fundamentos de bastidores y caballetes en la carpintería</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar y reparar sillas.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar y reparar cajas y cajones.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocar revestimientos.</li> </ul>
<i>CONTENIDOS</i>	
UNIDAD I	Introducción a la carpintería.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntos a tratar en el módulo.</li> <li>• Importancia y aplicación de la carpintería hoy en día.</li> <li>• Glosarios y terminologías comunes.</li> <li>• Factores de Seguridad a considerar (elementos y artículos).</li> <li>• Herramientas y maquinaria utilizada.</li> <li>• Tipos de madera y aplicaciones.</li> </ul> </li> <li>2. Bastidores de madera.</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicaciones.</li> <li>• Usos.</li> <li>• Elaboración.</li> </ul> <p>3. Caballetes de madera.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicaciones.</li> <li>• Usos.</li> <li>• Elaboración.</li> </ul>
<b>UNIDAD II</b>	Aplicaciones básicas de carpintería.
	<p>1. Introducción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntos a tratar en el módulo.</li> <li>• Aplicaciones de bastidores y caballetes.</li> </ul> <p>2. Sillas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consideraciones.</li> <li>• Elaboración.</li> </ul> <p>3. Cajas y Cajones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consideraciones.</li> <li>• Elaboración.</li> </ul> <p>4. Revestimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consideraciones.</li> <li>• Aplicación.</li> </ul>
<b><i>CARGA HORARIA</i></b>	
<b>DURACIÓN</b>	40 horas. Se puede desarrollar en un período de tres días a la semana, durante 2 horas diarias.
<b><i>ORIENTACIONES METODOLÓGICAS DE ENSEÑANZA</i></b>	
<b>TÉCNICAS DE ENSEÑANZA</b>	El programa tiene una estructura de Taller, que permite a los participantes, mediante un proceso altamente participativo, reconocer capacidades, ejercitarlas y evaluarlas en el contexto de su actividad laboral. Contempla la utilización de casos prácticos, ejercicios de grupos, y evaluaciones constantes del progreso.
<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>	Lápices, cola de carpintero, clavos, tornillos, maquinaria de carpintería, gafas, guantes, herramientas de carpintería (martillos, escuadras, metros, etc.), muestras de tipos de madera, madera para realizar trabajos, cuadernos, hojas, esferos.
<b><i>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</i></b>	
En base a los ejercicios, dinámicas y talleres de aplicación, el instructor evaluará a los participantes, en función de su actitud, destreza y conocimientos.	



## 4.5.5 Cocina.

Tabla 11: Modulo Cocina. - (Elaboración propia)

<i>MÓDULO 5: Cocina</i>	
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Permitir a los participantes realizar actividades relacionadas con el mundo de la cocina, la panadería, la repostería y la pastelería.	
<b>OBJETIVO DE APRENDIZAJE:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar un adecuado manejo de los productos previo a su preparación.</li> <li>✓ Conocer los diferentes utensilios, maquinarias y herramientas utilizadas en la cocina, así como su manejo.</li> <li>✓ Realizar diferentes tipos de cortes.</li> <li>✓ Preparar recetas que encuentre en cualquier libro de cocina.</li> </ul>	
<b>UNIDADES</b>	<b>OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:</b> Al concluir la Unidad los participantes estarán en capacidad de:
Unidad 1 – Introducción a la cocina.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener la higiene en la cocina y en los alimentos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer y utilizar los utensilios básicos para la cocina, así como electrodomésticos y maquinaria.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar diferentes tipos de corte en los alimentos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar adecuado mantenimiento a los utensilios de cocina.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar y almacenar adecuadamente los alimentos, de acuerdo a sus requisitos específicos.</li> </ul>
Unidad 2 – Lectura y preparación de recetas de sal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir y Transformar unidades para sus recetas.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer diferentes tipos de preparaciones.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leer y preparar recetas encontradas en libros de cocina.</li> </ul>
Unidad 3 – Panadería y pastelería.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer los diferentes tipos de pan y pasteles.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar pan, galletas y pasteles.</li> </ul>
Unidad 4 – Repostería.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer los diferentes tipos de postres.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar muses, chocolates, pies y demás.</li> </ul>
<i>CONTENIDOS</i>	
<b>UNIDAD I</b>	<b>Introducción a la cocina.</b>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la Tecnificación de la cocina.</li> <li>• Ventajas y beneficios.</li> <li>• Terminología culinaria.</li> <li>• Seguridad dentro de la cocina.</li> </ul> </li> <li>2. Organización e higiene. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de la cocina.</li> <li>• Limpieza de los alimentos.</li> <li>• Limpieza de los utensilios.</li> <li>• Distribución y organización ideal de la cocina.</li> <li>• Almacenamiento de productos.</li> </ul> </li> <li>3. Utensilios, herramientas, electrodomésticos y maquinaria. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utensilios.</li> <li>• Herramientas.</li> <li>• Maquinaria.</li> <li>• Mobiliarios.</li> </ul> </li> <li>4. Cortes básicos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brunoise / Macedonia.</li> <li>• Chiffonade.</li> <li>• Juliana.</li> <li>• Bastones.</li> <li>• Pluma.</li> <li>• Otros.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD II</b>	Lectura y preparación de recetas de sal.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Métodos de cocción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cocción en calor húmedo.</li> <li>• Cocción en calor seco.</li> </ul> </li> <li>2. Unidades de medida y transformaciones comunes utilizadas para la cocina. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema inglés.</li> <li>• Sistema internacional.</li> </ul> </li> <li>3. Lectura e interpretación de recetas de cocina. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pastas.</li> <li>• Carnes.</li> <li>• Pollos.</li> <li>• Pescados.</li> <li>• Otros.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD III</b>	Panadería.

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios básicos de panadería.</li> <li>• Panes. Tipos, estilos y usos.</li> <li>• Consideraciones especiales.</li> </ul> </li> <li>2. Lectura e interpretación de recetas de panadería. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas para la elaboración de la masa.</li> <li>• Técnicas de amasado.</li> <li>• Técnicas de horneado.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD IV</b>	Repostería y pastelería.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios básicos de repostería.</li> <li>• Postres y pasteles. Tipos, estilos y usos.</li> <li>• Consideraciones especiales.</li> </ul> </li> <li>2. Lectura e interpretación de recetas de panadería y pastelería. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas para la elaboración de la masa/el biscocho.</li> <li>• Utensilios/ingredientes necesarios.</li> <li>• Decoración.</li> <li>• Tipos de postre.</li> </ul> </li> </ol>
<b><i>CARGA HORARIA</i></b>	
<b>DURACIÓN</b>	35 horas. Se puede dictar tres veces por semana, de preferencia durante el horario escolar.
<b><i>ORIENTACIONES METODOLÓGICAS DE ENSEÑANZA</i></b>	
<b>TÉCNICAS DE ENSEÑANZA</b>	El programa tiene una estructura de Taller, que permite a los participantes, mediante un proceso altamente participativo, reconocer capacidades, ejercitarlas y evaluarlas en el contexto de su actividad laboral. Contempla la utilización de casos prácticos, ejercicios de grupos, lecturas individuales, degustación de platos y comparación.
<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>	Diapositivas, computadora, proyector, videos, marcadores permanentes, cinta adhesiva, tarjetas de cartulina, marcadores de pizarra, hojas para participantes, esferos, cuadernos, lápices y borradores, Utensilios y herramientas de cocina, alimentos, electrodomésticos, libros y recetas de cocina.
<b><i>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</i></b>	

El taller es un curso de aprobación. En función al criterio del instructor, la evaluación se realizará al acabar cada unidad o al finalizar el modulo. Se considera que se debería realizar una evaluación teórica y otra práctica para la aprobación del taller.

#### 4.5.6 Computación.

Tabla 12: Modulo Computación. - (Elaboración propia)

<i>MÓDULO 6: Computación Básica</i>	
<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Permitir a los participantes del curso desarrollar habilidades referentes al manejo de computadores, informática y softwares básicos.</p> <p><b>OBJETIVO DE APRENDIZAJE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comprender el manejo básico de un computador con sistema operativo Windows.</li> <li>✓ Utilizar diferentes programas de Office (Excel, Word y PowerPoint).</li> <li>✓ Mecanografía.</li> <li>✓ Navegar por internet</li> </ul>	
<b>UNIDADES</b>	<p><b>OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:</b></p> <p>Al concluir la Unidad los participantes estarán en capacidad de:</p>
Unidad 1 – Introducción a la Informática.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender la importancia de la informática hoy en día.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer los componentes de un computador y funcionalidades.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encender y apagar un computador.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Navegar por la pantalla de inicio.</li> </ul>
Unidad 2 – Introducción a Office.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redactar documentos en Microsoft Word</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar hojas de cálculo sencillas en Microsoft Excel.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Componer presentaciones animadas en PowerPoint</li> </ul>
Unidad 3 – Mecanografía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer los usos y beneficios de la mecanografía.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escribir utilizando técnicas de mecanografía.</li> </ul>
Unidad 4 – Internet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Navegar por el internet.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar búsquedas y consultas.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferenciar los tipos de navegadores.</li> </ul>
<i>CONTENIDOS</i>	
<b>UNIDAD I</b>	Introducción a la Informática.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción a la informática. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la computación hoy en día.</li> <li>• Componentes de un pc y funcionalidades.</li> <li>• Acceso a un computador.</li> <li>• Sistemas operativos comúnmente utilizados.</li> <li>• Unidades de almacenamiento.</li> </ul> </li> <li>2. Navegación en pantalla de inicio.</li> </ol>



<b>UNIDAD II</b>	Introducción a Office.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción a office. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del manejo de office</li> <li>• ¿Por qué office?</li> </ul> </li> <li>2. M. Word. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partes de la pantalla.</li> <li>• Zoom y visualizaciones.</li> <li>• Barras de herramientas.</li> <li>• Introducción de texto.</li> <li>• Formatos de texto.</li> <li>• Insertar imágenes.</li> <li>• Abrir, guardar, imprimir.</li> </ul> </li> <li>3. M. Excel <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partes de la pantalla.</li> <li>• Barra de fórmulas.</li> <li>• Insertar texto y valores.</li> <li>• Hojas y páginas.</li> <li>• Visualización de columnas y filas.</li> <li>• Formato a datos y texto.</li> <li>• Insertar gráficos.</li> <li>• Formulas y funciones matemáticas simples.</li> </ul> </li> <li>4. M. PowerPoint <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partes de la pantalla.</li> <li>• Vistas.</li> <li>• Barra del menú.</li> <li>• Uso de plantillas.</li> <li>• Insertar y dar formato al texto.</li> <li>• Insertar y dar formato a imágenes.</li> <li>• Insertar animaciones, sonidos y efectos.</li> <li>• Personalizar y ejecutar presentaciones.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD III</b>	Mecanografía.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción a la mecanografía. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia.</li> <li>• Aplicaciones.</li> </ul> </li> <li>2. Mecanografía. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación de la técnica.</li> </ul> </li> </ol>

<b>UNIDAD IV</b>	Internet.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualidad. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de internet hoy en día.</li> <li>• Usos y aplicaciones del internet.</li> <li>• Requisitos.</li> </ul> </li> <li>2. Navegadores. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de navegadores.</li> <li>• Diferencias entre los mismos.</li> <li>• Partes de pantalla.</li> <li>• Menús y funciones.</li> </ul> </li> <li>3. Navegación. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas de búsqueda.</li> <li>• Principales aplicaciones on-line (Correo electrónico, Videos, etc.)</li> </ul> </li> </ol>
<b><i>CARGA HORARIA</i></b>	
<b>DURACIÓN</b>	Teórico: 30 horas, se puede desarrollar en clases 3 veces por semana, de 2 horas por día.
<b><i>ORIENTACIONES METODOLÓGICAS DE ENSEÑANZA</i></b>	
<b>TÉCNICAS DE ENSEÑANZA</b>	El programa tiene una estructura de Taller, que permite a los participantes, mediante un proceso altamente participativo, reconocer capacidades, ejercitarlas y evaluarlas en el contexto de su actividad laboral. Contempla la utilización de simulaciones, videos y lecturas.
<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>	Diapositivas, computadoras, proyector, videos, hojas para participantes, esferos, lápices y borradores, impresoras, USB Drives.
<b><i>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</i></b>	
El taller es un curso de aprobación. En función al criterio del instructor, la evaluación se realizará al acabar cada unidad o al finalizar el modulo. Se considera que se debería realizar una evaluación teórica y otra práctica para la aprobación del taller.	

#### 4.5.7 Fundamentos de Administración de recursos.

Tabla 13: Modulo Administración de recursos. - (Elaboración propia)

<i>MÓDULO 7: Fundamentos para la Administración de recursos</i>	
<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Permitir a los participantes del taller desarrollar habilidades básicas referentes al mundo de la administración y manejo de recursos, así como de ventas y de contabilidad.</p> <p><b>OBJETIVO DE APRENDIZAJE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aprender conceptos básicos relacionados con la administración de recursos.</li> <li>✓ Optimización y utilización de recursos.</li> <li>✓ Mejorar su capacidad de ventas.</li> <li>✓ Llevar una contabilidad básica.</li> </ul>	
<b>UNIDADES</b>	<p><b>OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:</b></p> <p>Al concluir la Unidad los participantes estarán en capacidad de:</p>
Unidad 1 – Principios básicos para administrar recursos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer diferentes herramientas que ayuden a la persona con su negocio.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer los diferentes recursos que pueden ser administrados.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir el tiempo, dinero, personas y tecnología disponible utilizados.</li> </ul>
Unidad 2- Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender la importancia de la contabilidad para el mejor manejo de los negocios.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferenciar entre costos, gastos, ingresos y egresos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar una contabilidad sencilla que refleje la realidad de los negocios.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayorizar cuentas.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar estados de resultados</li> </ul>
Unidad 3 - Ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender al cliente y sus necesidades.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferenciar las fases de la negociación.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumentar adecuadamente su punto de vista.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratar y manejar objeciones.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerrar ventas.</li> </ul>
<b>CONTENIDOS</b>	
<b>UNIDAD I</b>	Principios básicos para administrar recursos.

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción a la administración de recursos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia.</li> <li>• Definiciones y explicaciones.</li> <li>• Personas, tiempo, dinero y tecnología.</li> </ul> </li> <li>2. Manejo eficiente de recursos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición de utilización de recursos.</li> <li>• Reducción de desperdicios/gastos innecesarios.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD II</b>	<b>Contabilidad.</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción a la contabilidad. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia y objetivos.</li> <li>• Definiciones y explicaciones.</li> </ul> </li> <li>2. Cuentas y lógica contable. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe y Haber.</li> <li>• Las cuentas contables.</li> <li>• La lógica contable.</li> </ul> </li> <li>3. Ingresos, Egresos, Costos y Gastos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definiciones, diferencias y similitudes.</li> <li>• Métodos para el levantamiento de información.</li> </ul> </li> <li>4. Llevando contabilidad... <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de asientos contables.</li> <li>• Llevar un libro diario.</li> <li>• Mayorizar cuentas.</li> <li>• Estados de Resultados.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD III</b>	<b>Ventas.</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción a las ventas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de las técnicas de ventas.</li> <li>• Cliente y consumidor.</li> <li>• Necesidades de los clientes.</li> </ul> </li> <li>2. Negociación. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etapas de la negociación.</li> </ul> </li> <li>3. Argumentación. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el producto a vender.</li> <li>• Comunicación adecuada.</li> <li>• Técnicas de comunicación.</li> </ul> </li> <li>4. Objeciones. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de su manejo.</li> <li>• Tipos de objeciones.</li> <li>• Técnicas para el manejo de las mismas.</li> </ul> </li> </ol>

	<p>5. Cierre de ventas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobranzas.</li> <li>• Precios.</li> <li>• Entrega de mercaderías.</li> </ul>
<b><i>CARGA HORARIA</i></b>	
<b>DURACIÓN</b>	Teórico: Aprox. 30 horas. Se puede desarrollar en un período de tres días a la semana, de preferencia por las tardes.
<b><i>ORIENTACIONES METODOLÓGICAS DE ENSEÑANZA</i></b>	
<b>TÉCNICAS DE ENSEÑANZA</b>	El programa tiene una estructura de Taller conversatorio, que permite a los participantes, mediante un proceso altamente participativo, reconocer capacidades, ejercitarlas y evaluarlas en el contexto de su actividad laboral. Contempla la utilización de casos prácticos, role-plays, ejercicios de grupos, cuestionarios de auto-diagnóstico, lecturas individuales y tareas.
<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>	Diapositivas, computadora, proyector, videos, marcadores permanentes, cinta adhesiva, tarjetas de cartulina, marcadores de pizarra, hojas para participantes, esferos, lápices y borradores.
<b><i>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</i></b>	
El taller es un curso de aprobación. En función al criterio del instructor, la evaluación se realizará al acabar cada unidad o al finalizar el modulo.	

## 4.5.8 Jardinería.

Tabla 14: Modulo Jardinería. - (Elaboración propia)

<i>MÓDULO 8: Jardinería</i>	
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Otorgar a los participantes al módulo los conocimientos necesarios para aplicar técnicas de jardinería en el ámbito laboral.	
<b>OBJETIVO DE APRENDIZAJE:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preparar la tierra para sembrar jardines.</li> <li>✓ Cuidar jardines ornamentales.</li> <li>✓ Podar árboles, arbustos y flore para su correcto crecimiento.</li> <li>✓ Tratar plagas y enfermedades comunes en plantas ornamentales.</li> </ul>	
<b>UNIDADES</b>	<b>OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:</b> Al concluir la Unidad los participantes estarán en capacidad de:
Unidad 1 – Introducción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferenciar plantas ornamentales de otro tipo de plantas.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer las distintas flores que se utilizan comúnmente para la ornamentación de jardines.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer y utilizar las diferentes herramientas para la jardinería.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer los distintos tipos de fertilizantes utilizados en la jardinería</li> </ul>
Unidad 2 – Siembra.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar la tierra donde se realizará un jardín.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escoger las flores adecuadas al lugar donde se realizará el jardín.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prever el riego requerido por el jardín.</li> </ul>
Unidad 3 – Podas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar diferentes técnicas de podado.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar la mejor técnica para podar de acuerdo a lo que se quiere del jardín.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podar árboles, arbustos y flores.</li> </ul>
Unidad 4 – Plagas y enfermedades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar plagas y enfermedades que ataquen a una planta.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminar plagas de jardines.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenir enfermedades en las plantas.</li> </ul>
<i>CONTENIDOS</i>	
<b>UNIDAD I</b>	<b>Introducción.</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción a la jardinería. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia.</li> <li>• Glosarios y terminologías.</li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de herramientas.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Ornamentación. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de Jardines.</li> <li>• Flores comúnmente utilizadas para la jardinería.</li> </ul> </li> <li>3. Fertilizantes. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usos y aplicaciones.</li> <li>• Ventajas de usarlos.</li> <li>• Tipos de fertilizantes.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD II</b>	<b>Siembra.</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñando el jardín. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esquematización de jardines.</li> <li>• Previsión de flores y plantas requeridas</li> </ul> </li> <li>2. Preparando la tierra. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio del tipo de suelo.</li> <li>• Limpieza de la tierra.</li> <li>• Selección de abonos y fertilizantes para prepararlo.</li> </ul> </li> <li>3. Siembra de plantas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde germinación de semillas.</li> <li>• Siembra de plantas de vivero.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD III</b>	<b>Podas.</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de podar las plantas.</li> <li>• Herramientas para la poda.</li> <li>• Tipos de plantas a podar.</li> </ul> </li> <li>2. Técnicas para podar. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Árboles.</li> <li>• Arbustos.</li> <li>• Plantitas y flores.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD III</b>	<b><i>Plagas y enfermedades.</i></b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del cuidado de plagas y enfermedades.</li> </ul> </li> <li>2. Plagas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de plagas comunes.</li> <li>• Remedios caseros para plagas comunes.</li> <li>• Prevención de plagas</li> </ul> </li> <li>3. Enfermedades.</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de enfermedades comunes.</li> <li>• Remedios y prevención para enfermedades.</li> </ul>
<b><i>CARGA HORARIA</i></b>	
<b>DURACIÓN</b>	40 horas y se puede desarrollar en un período de tres días por semana, o en fines de semana.
<b><i>ORIENTACIONES METODOLÓGICAS DE ENSEÑANZA</i></b>	
<b>TÉCNICAS DE ENSEÑANZA</b>	El programa tiene una estructura de Taller, que permite a los participantes, mediante un proceso altamente participativo, reconocer capacidades, ejercitarlas y evaluarlas en el contexto de su actividad laboral. Contempla la utilización de casos prácticos en el campo, ejercicios de grupos, cuestionarios de auto-diagnóstico, simulaciones, videos y lecturas individuales.
<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>	<p>Recursos de apoyo: Diapositivas, computadora, proyector, videos, marcadores permanentes, cinta adhesiva, tarjetas de cartulina, marcadores de pizarra, hojas para participantes, esferos, lápices y borradores.</p> <p>Recursos necesarios: Herramientas de jardinería, abonos, fertilizantes, semillas, plantitas, mangueras.</p>
<b><i>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</i></b>	
En base a los ejercicios, dinámicas y talleres de aplicación, el instructor evaluará a los participantes, en función de su actitud, destreza y conocimientos.	



Tabla 15: Modulo Limpieza y sanitización. - (Elaboración propia)

<i>MÓDULO 9: Limpieza y sanitización.</i>	
<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Otorgar a los participantes del módulo herramientas que les permitan tecnificar sus operaciones de limpieza y sanitización enfocadas a la prestación de servicios en diferentes tipos de organizaciones y empresas.</p> <p><b>OBJETIVO DE APRENDIZAJE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utilizar diferentes técnicas para la sanitización de espacios físicos.</li> <li>✓ Elaborar procedimientos, llevar registros de cumplimiento y realizar validaciones de limpieza en espacios físicos.</li> <li>✓ Señalar las consecuencias y prevenir riesgos inherentes de una mala limpieza.</li> </ul>	
<b>UNIDADES</b>	<p><b>OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:</b></p> <p>Al concluir la Unidad los participantes estarán en capacidad de:</p>
Unidad 1 – Mala limpieza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los peligros y puntos críticos de control por falta de higiene y limpieza.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer y prevenir riesgos en tareas de limpieza.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar correctamente los utensilios y las herramientas de limpieza para precautelar la salud del trabajador.</li> </ul>
Unidad 2 – Técnicas de limpieza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar técnicas básicas de limpieza.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender el uso de limpieza SSOP (Sanitization Standard Operating Procedures) para alimentos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender el uso de maquinaria para la limpieza.</li> </ul>
Unidad 3 – Planificación de limpieza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar manuales de limpieza (para equipos, espacios, etc.).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar planes de limpieza.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar registros de limpieza</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar la limpieza realizada en espacios físicos.</li> </ul>
<b>CONTENIDOS</b>	
<b>UNIDAD I</b>	Mala limpieza.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntos a tratar en el módulo.</li> <li>• Importancia de la limpieza.</li> </ul> </li> <li>2. Riesgos y peligros por falta de/mala limpieza. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfermedades comunes y riesgos a la salud.</li> <li>• Factores causantes de riesgo.</li> </ul> </li> <li>3. Herramientas, utensilios y accesorios. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de accesorios.</li> <li>• Usos y aplicaciones de los mismos.</li> </ul> </li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Prevención de peligros en higiene/sanitización. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la situación actual de un espacio físico.</li> <li>• Reconocimiento de potenciales peligros y puntos críticos en la limpieza.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD II</b>	<b>Técnicas de limpieza.</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la tecnificación en la limpieza.</li> <li>• Técnicas a tratar en esta unidad.</li> </ul> </li> <li>2. Limpieza básica. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de productos de limpieza y utensilios.</li> <li>• Aplicaciones y usos de los mismos.</li> <li>• Técnicas de limpieza (suelos, paredes, techos).</li> <li>• Pasos a seguir para una correcta limpieza del inmobiliario.</li> </ul> </li> <li>3. Limpieza SSOP. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción.</li> <li>• Importancia.</li> <li>• Aplicación y procedimientos.</li> </ul> </li> <li>4. Limpieza con maquinaria. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción.</li> <li>• Importancia.</li> <li>• Aplicación y procedimientos</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD III</b>	<b>Planificación de limpieza.</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntos a tratar en el módulo.</li> <li>• Importancia de la planificación en la limpieza.</li> <li>• Elaboración de planes y manuales de limpieza.</li> </ul> </li> <li>2. Planificando la limpieza. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento del lugar a limpiar.</li> <li>• Calificación de zonas en función del riesgo/necesidad de sanitización.</li> <li>• Aplicación de técnicas y procedimientos de limpieza.</li> </ul> </li> <li>3. Validación de limpieza. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de registros de limpieza.</li> <li>• Reconocimiento del sitio objeto de limpieza.</li> </ul> </li> </ol>
<b>CARGA HORARIA</b>	
<b>DURACIÓN</b>	55 horas y se puede desarrollar en un período de tres días a la semana, dos horas por día.

<i><b>ORIENTACIONES METODOLÓGICAS DE ENSEÑANZA</b></i>	
<b>TÉCNICAS DE ENSEÑANZA</b>	El programa tiene una estructura de Taller, que permite a los participantes, mediante un proceso altamente participativo, reconocer capacidades, ejercitarlas y evaluarlas en el contexto de su actividad laboral. Contempla la utilización de casos prácticos, ejercicios de grupos, cuestionarios de auto-diagnóstico, simulaciones, videos y lecturas individuales.
<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>	Recursos de apoyo: Diapositivas, computadora, proyector, videos, marcadores permanentes, cinta adhesiva, tarjetas de cartulina, marcadores de pizarra, hojas para participantes, esferos, cuadernos, lápices y borradores. Material requerido: Herramientas, utensilios y accesorios de limpieza (guantes, mascarillas, gorros, delantales, escobas, etc.), diferentes tipos de detergentes y desinfectantes, hojas de registro y validación, etc.
<i><b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b></i>	
En base a los ejercicios, dinámicas y talleres de aplicación, el instructor evaluará a los participantes, en función de su actitud, destreza y conocimientos.	

#### 4.5.9 Metal mecánica.

Tabla 16: Modulo Metal mecánica. - (Elaboración propia)

<i>MÓDULO 10: Metal - mecánica</i>	
<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Permitir a los participantes desarrollar actividades relacionadas con la mecánica, la soldadura y la electricidad, mientras se consideran factores de seguridad industrial.</p> <p><b>OBJETIVO DE APRENDIZAJE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Concientizar a los participantes sobre la importancia de la seguridad industrial.</li> <li>✓ Adquirir conocimientos de mecánica básica para dar mantenimiento a vehículos.</li> <li>✓ Adquirir conocimientos de soldadura básica.</li> <li>✓ Adquirir conocimientos de electricidad básica.</li> </ul>	
<b>UNIDADES</b>	<p><b>OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:</b></p> <p>Al concluir la Unidad los participantes estarán en capacidad de:</p>
Unidad 1 – Seguridad industrial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar riesgos industriales.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer las herramientas y accesorios que protejan la integridad física de los participantes.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer la importancia de la Seguridad Industrial.</li> </ul>
Unidad 2 – Mecánica básica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquirir principios básicos de mecánica.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender el funcionamiento de un motor.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender las partes que componen un motor.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar mantenimiento a motores.</li> </ul>
Unidad 3 – Soldadura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar mantenimiento vehicular básico en general.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar principios básicos de soldadura.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar soldaduras tipo eléctrico MIG TIG.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar soldaduras Autógenas.</li> </ul>
Unidad 4 – Electricidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferenciar los distintos tipos de soldadura básica.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar fundamentos de electricidad: su generación, transmisión y constitución.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer los distintos tipos de conductores, semi-conductores y aislantes.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar circuitos simples.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar las reglas generales para instalaciones eléctricas en el hogar.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar reparaciones e instalaciones eléctricas simples.</li> </ul>
<b>CONTENIDOS</b>	

<b>UNIDAD I</b>	<b>Seguridad Industrial.</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la seguridad industrial.</li> <li>• Accidentes industriales que pudieron prevenirse.</li> <li>• Concientización del bienestar personal.</li> </ul> </li> <li>2. Riesgos industriales. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de riesgos.</li> <li>• Herramientas y accesorios de seguridad industrial</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD II</b>	<b>Mecánica Básica.</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción a la mecánica. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del curso.</li> <li>• Definiciones de mecánica.</li> <li>• ¿Dónde encontramos mecánica? – aplicación.</li> </ul> </li> <li>2. Automotores. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios básicos de motores vehiculares.</li> <li>• Partes del motor.</li> <li>• Funcionamiento del motor.</li> </ul> </li> <li>3. Mantenimiento. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principales dificultades relacionadas a la mecánica.</li> <li>• Mantenimiento vehicular (Cambios de aceite, llantas, bujías, pastillas de freno, etc.).</li> <li>• Mantenimiento de otros motores.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD III</b>	<b>Soldadura.</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción a la soldadura. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia.</li> <li>• Definiciones.</li> <li>• Aplicaciones.</li> <li>• Tipos de soldaduras.</li> <li>• Herramientas a utilizar.</li> <li>• Tipos y propiedades de metal/aleaciones a soldar.</li> <li>• Lectura de planos y simbologías de Soldadura.</li> </ul> </li> <li>2. Soldadura eléctrica. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definiciones y aplicaciones.</li> <li>• Métodos y técnicas.</li> <li>• Ventajas y desventajas.</li> </ul> </li> <li>3. Soldadura autógena. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definiciones y aplicaciones.</li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Métodos y técnicas.</li> <li>• Ventajas y desventajas.</li> </ul>
<b>UNIDAD IV</b>	<b>Electricidad.</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fundamentos de la electricidad. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia y actualidad.</li> <li>• Generación.</li> <li>• Transmisión.</li> <li>• Constitución.</li> </ul> </li> <li>2. Metales utilizados para la electricidad. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conductores.</li> <li>• Semi-conductores.</li> <li>• Aislantes.</li> </ul> </li> <li>3. Circuitos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definiciones.</li> <li>• Consideraciones.</li> <li>• Cálculos y diseño.</li> </ul> </li> <li>4. Instalaciones eléctricas en hogares. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de circuitos en hogares.</li> <li>• Tomacorrientes y enchufes.</li> <li>• Riesgos y precauciones.</li> <li>• Reparaciones eléctricas.</li> </ul> </li> </ol>
<b><i>CARGA HORARIA</i></b>	
<b>DURACIÓN</b>	40 horas, con excepción de la primera unidad de estudio, todas se impartirán en periodos de tiempo iguales. El curso cuenta con componentes teóricos y prácticos.
<b><i>ORIENTACIONES METODOLÓGICAS DE ENSEÑANZA</i></b>	
<b>TÉCNICAS DE ENSEÑANZA</b>	El programa tiene una estructura de Taller, que permite a los participantes, mediante un proceso altamente participativo, reconocer capacidades, ejercitarlas y evaluarlas en el contexto de su actividad laboral. Contempla la utilización de casos prácticos, ejercicios de grupos, simulaciones, videos y lecturas individuales
<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>	<u>Recursos de apoyo</u> (Diapositivas, computadora, proyector, videos, marcadores permanentes, cinta adhesiva, tarjetas de cartulina, marcadores de pizarra, hojas para participantes, esferos, cuadernos, lápices y borradores), <u>Herramientas de Seg. Industrial</u> (Guantes, chalecos, botas, gafas, orejeras, cascos, mascarillas), <u>Herramientas de mecánica</u> (Motores y sus componentes, caja de herramientas), <u>Herramientas de soldadura</u> (Maquinaria para soldar, piezas de metal,

	piezas de aleaciones, hierro y acero), <u>Herramientas de electricidad</u> (Cables, enchufes, tomacorrientes, boquilla de focos, extensiones, resistencias)
<b><i>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</i></b>	
El taller es un curso de aprobación. En función al criterio del instructor, la evaluación se realizará al acabar cada unidad o al finalizar el modulo. Se considera que se debería realizar una evaluación teórica y otra práctica para la aprobación del taller.	

## 4.5.10 Pintura de inmuebles.

Tabla 17: Modulo Pintura de inmuebles. - (Elaboración propia)

<i>MÓDULO 11: Pintura de interiores y exteriores de inmuebles.</i>	
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Otorgar a los participantes del módulo herramientas que les permitan tecnificar sus operaciones de pintura de inmuebles.	
<b>OBJETIVO DE APRENDIZAJE:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Preparar de mejor manera la zona y la superficie en la que se va a realizar el trabajo de pintura.</li> <li>✓ Escoger adecuadamente el color de acuerdo al ambiente que se quiere dar en una habitación.</li> <li>✓ Utilizar técnicas de pintura que permitan reducir costos.</li> <li>✓ Tener conceptos básicos de colorimetría.</li> </ul>	
<b>UNIDADES</b>	<b>OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:</b> Al concluir la Unidad los participantes estarán en capacidad de:
Unidad 1 – Introducción a la pintura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer los materiales utilizados en la construcción del inmueble.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer los principales problemas de construcción</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendar soluciones a los problemas de construcción.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer las diferentes superficies que pueden ser pintadas.</li> <li>• Reconocer los distintos tipos de pintura que se expenden.</li> </ul>
Unidad 2 – Técnicas de pintura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar las distintas superficies antes de pintarlas.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar correcciones a las superficies antes de pintarlas</li> <li>• Utilizar diferentes herramientas para obtener diferentes acabados de pintura</li> </ul>
Unidad 3 – Colorimetría	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer la importancia de la armonía en la pintura de inmuebles.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferenciar colores primarios, secundarios y terciarios.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendar combinaciones cromáticas para diferentes ambientes.</li> </ul>
<i>CONTENIDOS</i>	
<b>UNIDAD I</b>	Introducción a la pintura.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del tema.</li> <li>• Herramientas utilizadas en la pintura.</li> <li>• Bases de la construcción (materiales).</li> </ul> </li> </ol>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas comunes de la construcción y sus posibles soluciones. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ampollamiento.</li> <li>○ Enmohecimiento.</li> <li>○ Eflorescencia.</li> </ul> </li> <li>• Tipos de superficies a pintar. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pared enlucida.</li> <li>○ Grafiado.</li> <li>○ Piedra de mármol.</li> <li>○ Paredes interiores de Salas y dormitorios.</li> <li>○ Gypsum.</li> <li>○ Losas.</li> <li>○ Exteriores.</li> </ul> </li> <li>• Tipos de pintura.</li> </ul>
<b>UNIDAD II</b>	<b>Técnicas de pintura.</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparación del lugar a pintar. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aireación.</li> <li>• Iluminación.</li> <li>• Cobertura de interruptores, tomacorrientes, piso, etc.</li> </ul> </li> <li>2. Preparación de superficies. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminación y tratamiento de problemas de construcción.</li> <li>• Corrección de trizaduras y fisuras.</li> <li>• Aplicación de sellador.</li> </ul> </li> <li>3. Pintura de paredes. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de fondos.</li> <li>• Aplicación de pintura.</li> </ul> </li> <li>4. Técnicas de pintura. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rodillo.</li> <li>• Brocha.</li> <li>• Aspersores.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD III</b>	<b>Colorimetría.</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la colorimetría.</li> <li>• Armonía cromática.</li> <li>• Significado de colores.</li> </ul> </li> <li>2. Color. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paleta de colores (básicos, secundarios y terciarios).</li> <li>• Esquemas básicos del color (acromatismo, complementarismo, de choque, monocromatismo,</li> </ul> </li> </ol>

	<p>neutral, etc.).</p> <p>3. Colores y sensaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colores cálidos y fríos.</li> <li>• Recomendación de color según el ambiente deseado.</li> </ul>
<b><i>CARGA HORARIA</i></b>	
<b>DURACIÓN</b>	Teórico: 40 horas y se puede desarrollar en un período de tres días a la semana.
<b><i>ORIENTACIONES METODOLÓGICAS DE ENSEÑANZA</i></b>	
<b>TÉCNICAS DE ENSEÑANZA</b>	El programa tiene una estructura de Taller, que permite a los participantes, mediante un proceso altamente participativo, reconocer capacidades, ejercitarlas y evaluarlas en el contexto de su actividad laboral. Contempla la utilización de casos prácticos, ejercicios de grupos, cuestionarios de auto-diagnóstico, simulaciones, videos y lecturas individuales.
<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>	<p>Material de apoyo: Diapositivas, computadora, proyector, videos, marcadores permanentes, cinta adhesiva, tarjetas de cartulina, marcadores de pizarra, hojas para participantes, esferos, lápices y borradores.</p> <p>Material requerido: Herramientas de pintura (rodillos, brochas, etc.), pinturas de diferentes tipos, paletas de color, guantes, mascarillas, gafas, espacio físico para la práctica.</p>
<b><i>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</i></b>	
El taller es un curso de aprobación. En función al criterio del instructor, la evaluación se realizará al acabar cada unidad o al finalizar el modulo. Se considera que se debería realizar una evaluación teórica y otra práctica para la aprobación del taller.	

Tabla 18: Modulo Textil. - (Elaboración propia)

<b>MÓDULO 12: Textil</b>	
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Desarrollar habilidades referentes al mundo del corte y confección, considerando la elaboración y reparación de prendas de vestir, bordados, tejidos, costuras y demás.	
<b>OBJETIVO DE APRENDIZAJE:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manejar básicos relacionados al corte y confección.</li> <li>✓ Crear patrones y moldes para la confección.</li> <li>✓ Confeccionar y reparar prendas de vestir.</li> <li>✓ Elaborar bordados y tejidos básicos.</li> </ul>	
UNIDADES	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:
	Al concluir la Unidad los participantes estarán en capacidad de:
Unidad 1 – Principios básicos del Corte y Confección.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar los materiales y herramientas necesarias para la confección, bordado y costura.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poder diferenciar los diferentes tipos de tela para la confección, y comprender su uso.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender los diferentes tipos de modelos y prendas a utilizar de acuerdo a la figura humana.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendar los tipos de prenda adecuados para utilizar de acuerdo a la ocasión y evento social.</li> </ul>
Unidad 2 – Elaboración de moldes y patrones para la confección.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender las funcionalidades de moldes para la confección.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar diferentes materiales para elaborar moldes.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar medidas adecuadas de acuerdo al modelo a elaborar.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar moldes para distintas prendas.</li> </ul>
Unidad 3 – Confección y reparación de prendas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confeccionar prendas de vestir utilizando moldes.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparar y arreglar prendas de vestir.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar diferentes prendas.</li> </ul>
Unidad 4 – Bordados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar los materiales necesarios para el bordado</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar diferentes tipos de puntadas.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leer esquemas de bordado.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar bordados</li> </ul>
Unidad 5 – Tejidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferenciar los diferentes tipos de lana y seleccionarlos adecuadamente para realizar tejidos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar las diferentes herramientas necesarias para los tejidos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar varios tipos diferentes de puntadas para tejidos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leer y comprender patrones y esquemas de tejido.</li> </ul>

<i>CONTENIDOS</i>	
<b>UNIDAD I</b>	Principios básicos del Corte y Confección.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción al mundo Textil. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ramas textiles a tratarse en el módulo.</li> <li>• Materiales y herramientas utilizados.</li> </ul> </li> <li>2. Tipos de tela para la confección. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de tela.</li> <li>• Usos de la tela según ocasiones y prendas.</li> </ul> </li> <li>3. Figura Humana. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de modelos/prendas.</li> <li>• Tipos de figuras humanas.</li> <li>• Adaptación de modelos de acuerdo a la figura.</li> </ul> </li> <li>4. Prendas y ocasiones sociales. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vestimenta a utilizar de acuerdo a evento social.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD II</b>	Elaboración de moldes y patrones para la confección.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción a la confección. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones de moldes.</li> <li>• Usos de moldes.</li> <li>• Tipos de moldes.</li> <li>• Materiales para elaborar moldes.</li> </ul> </li> <li>2. Medidas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de cinta métrica para tomar medidas.</li> <li>• Metodología para la toma de medidas.</li> </ul> </li> <li>3. Elaboración de moldes. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño del molde.</li> <li>• Elaboración del molde.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD III</b>	Confección y reparación de prendas.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Confección de prendas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corte de tela con molde.</li> <li>• Tejido y costura de tela.</li> <li>• Acabados en prendas.</li> </ul> </li> <li>2. Reparar y arreglar prendas de vestir. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar daños.</li> <li>• Tipos comunes de daños.</li> <li>• Reparación de prendas.</li> </ul> </li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Diseño de prendas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de modelos para elaborar prendas.</li> <li>• Diseño de prendas de acuerdo a cada participante.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD IV</b>	<b>Bordados.</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción al Bordado. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de bordados</li> <li>• Materiales para bordar.</li> <li>• Tipos de hilos/telas utilizados.</li> <li>• Puntadas y estilos.</li> </ul> </li> <li>2. Esquemas de bordado. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectura y comprensión de esquemas de bordado.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD V</b>	<b>Tejidos.</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción a tejidos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usos de tejidos.</li> <li>• Tipos de lana.</li> <li>• Herramientas y agujas.</li> </ul> </li> <li>2. Estilos y puntadas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de puntadas.</li> <li>• Estilos de puntadas.</li> </ul> </li> <li>3. Esquemas de tejido. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectura y comprensión de esquemas de tejido.</li> </ul> </li> </ol>
<b><i>CARGA HORARIA</i></b>	
<b>DURACIÓN</b>	40 horas. Se desarrollará en cursos de 2 horas, 2 a 3 veces por semana, de preferencia entre semana, en las tardes.
<b><i>ORIENTACIONES METODOLÓGICAS DE ENSEÑANZA</i></b>	
<b>TÉCNICAS DE ENSEÑANZA</b>	El programa tiene una estructura de Taller, que permite a los participantes, mediante un proceso altamente participativo, reconocer capacidades, ejercitarlas y evaluarlas en el contexto de su actividad. Se utilizará un esquema de clase teórica seguido de clase práctica, en donde existirán tareas de una clase para la siguiente.
<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>	Herramientas y materiales textiles: Corte y confección (Tijeras de tela/papel, reglas, cinta métrica, papel/cartón para moldes, tiza para tela, agujas, alfileres, planchas, botones, máquinas de coser, etc.), Costura

	(Tela, agujas, hilo, tijeras), Bordado (Lana, agujetas). Herramientas y materiales de apoyo: Mesas, sillas, proyectores, aulas iluminadas, cuadernos, hojas ilustradas del taller.
<b><i>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</i></b>	
El taller es un curso de aprobación. En función al criterio del instructor, la evaluación se realizará al acabar cada unidad o al finalizar el modulo. Se considera que se debería realizar una evaluación teórica y otra práctica para la aprobación del taller.	

#### 4.5.11 Etiqueta y Servicio al cliente.

Tabla 19: Modulo Etiqueta y Servicio al cliente. - (Elaboración propia)

<i>MÓDULO 13: Etiqueta y Servicio al Cliente</i>	
<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Capacitar a todos los participantes del plan de capacitación en lo referente al servicio al cliente interno y externo de las organizaciones, así como en nociones de etiqueta y protocolo.</p> <p><b>OBJETIVO DE APRENDIZAJE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comportarse adecuadamente en diferentes lugares y ámbitos sociales.</li> <li>✓ Comunicarse correctamente con compañeros, superiores e inferiores en la empresa.</li> <li>✓ Manejar adecuadamente el lenguaje corporal y no verbal.</li> <li>✓ Comprender la importancia de la imagen y el cuidado personal.</li> <li>✓ Manejar quejas y reclamos adecuadamente.</li> <li>✓ Pro actividad en la solución de conflictos con clientes.</li> <li>✓ Reconocer la importancia del Servicio al Cliente como una necesidad actual de las empresas.</li> </ul>	
<b>UNIDADES</b>	<b>OBJETIVOS DE APRENDIZAJE:</b> Al concluir la Unidad los participantes estarán en capacidad de:
Unidad 1 – Etiqueta social, buenas maneras, cortesía y urbanidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar un conjunto de normas socialmente aceptadas, consideradas como “Educadas”.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender la importancia de las buenas maneras en la vida de los participantes.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicarse efectivamente utilizando lenguaje no coloquial.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender las maneras correctas de actuar en diferentes eventos/lugares públicos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicarse efectivamente utilizando el lenguaje verbal y no verbal.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidar de su imagen personal adecuadamente.</li> </ul>
Unidad 2 – Servicio y trato con el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender la importancia de respetar los espacios personales.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer la importancia del servicio al cliente para el éxito de las organizaciones modernas.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir su trabajo a la satisfacción de las necesidades del cliente o usuario.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los cambios de actitud del cliente, y adaptarse a los mismos para ofrecer una atención cálida.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer y atender con calidad a los diferentes tipos de clientes.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer y proponer soluciones para satisfacer a los clientes.</li> </ul>
<b>CONTENIDOS</b>	
<b>UNIDAD I</b>	Etiqueta social, buenas maneras, cortesía y urbanidad.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia y relevancia de la etiqueta.</li> <li>• Glosario y terminologías.</li> <li>• Ámbitos y eventos sociales (Familiar, social y laboral.).</li> <li>• Tipos de etiqueta y protocolo.</li> </ul> </li> <li>2. Las buenas costumbres. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas personales.</li> <li>• El espacio personal.</li> <li>• Manteniendo conversaciones.</li> <li>• Normas en espacios públicos.</li> <li>• Normas en la mesa, al comer.</li> </ul> </li> <li>3. Imagen personal. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porte externo y postura.</li> <li>• Cuidados de la imagen (higiene, aseo y prolijidad).</li> <li>• Vestimenta y presentación.</li> </ul> </li> <li>4. Comunicación y lenguaje. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguaje no verbal y corporalidad.</li> <li>• Términos y expresiones a evitar en la comunicación.</li> <li>• Saludos, presentaciones y despedidas.</li> <li>• Manejo adecuado de la voz.</li> </ul> </li> </ol>
<b>UNIDAD II</b>	Servicio y trato con el cliente.
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia del servicio al cliente.</li> <li>• Identificación del cliente.</li> <li>• Calidad en el servicio.</li> </ul> </li> <li>2. Clientes. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de clientes.</li> <li>• Necesidades del cliente.</li> <li>• Trato hacia el cliente.</li> <li>• Estrategias de atención.</li> </ul> </li> <li>3. Conflictos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación.</li> <li>• Manejo.</li> <li>• Propuesta de solución.</li> <li>• Resolución.</li> </ul> </li> </ol>



<b><i>CARGA HORARIA</i></b>	
<b>DURACIÓN</b>	Curso de 30 horas. Se puede desarrollar en un período de tres días a la semana, aunque se recomienda que se lo imparta de lunes a viernes.
<b><i>ORIENTACIONES METODOLÓGICAS DE ENSEÑANZA</i></b>	
<b>TÉCNICAS DE ENSEÑANZA</b>	El programa tiene una estructura de Taller, que permite a los participantes, mediante un proceso altamente participativo, reconocer capacidades, ejercitarlas y evaluarlas en el contexto de su actividad laboral. Contempla la utilización de casos prácticos, ejercicios de grupos, cuestionarios de auto-diagnóstico, simulaciones, videos y lecturas individuales.
<b>RECURSOS DIDÁCTICOS</b>	Diapositivas, computadora, proyector, videos, marcadores permanentes, cinta adhesiva, tarjetas de cartulina, marcadores de pizarra, hojas para participantes, esferos, lápices y borradores.
<b><i>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</i></b>	
En base a los ejercicios, dinámicas y talleres de aplicación, el instructor evaluará a los participantes, en función de su actitud, destreza y conocimientos.	

#### **4.6 Marco lógico.**

El marco lógico que indica el cumplimiento de los objetivos establecidos para esta disertación se podrá encontrar en el Anexo 4.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones.**

- El éxito de HBI radica en su integralidad al apoyar a los individuos. No se enfocan, por ejemplo, únicamente en brindar capacitación. Buscan ayudar a los individuos a seguir adelante en todas las áreas de su vida. Esto, junto con una marca desarrollada óptimamente, garantiza a sus colaboradores y trabajadores el éxito de sus funciones.
- En el estudio realizado por Gilda Farrell, los trabajadores autónomos de la década de los 80 no mencionan el deseo de abandonar su actividad económica para pasar a tener una relación de dependencia laboral. Podría decirse que lo que buscaban eran mayores facilidades para trabajar con autonomía, no para volver a la dependencia laboral.
- Según la andragogía, es importante para los adultos tener una razón para aprender. Además se deben considerar las experiencias previas de estos, ya que pueden facilitar o dificultar el aprendizaje de los adultos.
- El bono solidario, a más de actuar como un mecanismo que evita la extrema pobreza, puede funcionar como un micro capital de trabajo.
- Los vendedores ambulantes en la actualidad están dispuestos a reinsertarse laboralmente.
- El municipio a pesar de tener fuertes controles sobre la venta informal, no presenta alternativas de subsistencia para esta población.

- Las empresas están dispuestas a recibir y contratar personal, siempre y cuando este sea capacitado y pueda aportar al incremento de valor de la misma.
- Los vendedores ambulantes existen únicamente en las urbes, y son los ciudadanos en general quienes, al consumir sus productos, incentivan el comercio informal.
- Luego de haber alcanzado los objetivos propuestos, se concluye que de ser aplicado este proyecto se podría obtener un alto éxito en la reinserción laboral de los vendedores ambulantes. Sin embargo es importante considerar que quienes atraviesen este plan de capacitación deberán ser respaldados por la organización que lo impartió, por lo menos durante las primeras promociones del taller – hasta que se reconozca públicamente el éxito del mismo.

### **Recomendaciones.**

- Se recomienda para futuros planes de educación con adultos considerar la importancia de la experiencia previa para que su aprendizaje sea mucho más sencillo. Así mismo se recomienda considerar que antes de iniciar una clase – por ejemplo, se debe recordar al adulto los beneficios que tendrá luego de recibirla.
- Recomendamos a todos los docentes de adultos leer el libro de Malcom Kowles sobre andragogía. En especial esta recomendación se hace a quienes actuarán como capacitadores de este trabajo.
- Se recomienda al Municipio de Quito facilite el proceso de obtención de permisos de funcionamiento y patentes, con la finalidad de permitir a los individuos desarrollar sus actividades comerciales de maneras seguras.

- Se recomienda a Fe y alegría establecer una pequeña guardería o incluso un espacio de tareas dirigidas donde las madres que participen en el taller puedan dejar a sus hijos mientras se capacitan.
- Se recomienda a Fe y alegría realice una bolsa de empleo conformada por los participantes a los talleres, para que sea sencillo recomendarlos y reinsertarlos laboralmente.
- Se recomienda a Fe y alegría mantenga espacios físicos e infraestructura en donde quienes han aprobado los cursos puedan desarrollar sus trabajos y realizar prácticas (carpinterías, mecánicas, cocinas, salones de belleza, etc.)
- Se recomienda al Estado Ecuatoriano se siga invirtiendo en proyectos de capacitación y educación para la gente de estratos económicos bajos, con lo que no solo se logrará reducir la inseguridad de las ciudades, sino también incrementar los índices productivos del país.
- Para la aplicabilidad del proyecto se recomienda en un principio que se trabaje con la mayor cantidad de profesionales voluntarios que deseen aportar al mismo. Esto se deberá realizar de esta manera hasta que el proyecto gane renombre y sea reconocido como exitoso para la capacitación del personal. Eventualmente se deberán desarrollar fuentes de ingreso que permitan la sustentabilidad del plan a largo plazo, desarrollando una marca que identifique tanto a las personas que han participado en el plan, como a los productos que ellos han desarrollado.

## Bibliografía

- Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestion por competencias - 2da ed.* Buenos Aires: Granica.
- Banco Central del Ecuador. (01 de Febrero de 2014). *ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR, PRODUCTOR Y MERCADO LABORAL*. Recuperado el 01 de 04 de 2014, de Sitio web del BCE: <http://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/315-indice-de-precios-al-consumidor-y-productor-salarios-empleo-y-mercado-laboral>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Colegio del Valle. (25 de 5 de 2002). *Técnicas de Investigación*. Obtenido de Cvalle web site: <http://www.cvalle.edu.mx/PhpSystem/Tareas/adjuntos/tecnicasinv.pdf>
- Del Cid Blanco, N. K. (23 de septiembre de 2013). *Pasos para elaborar la malla curricular*. Obtenido de calameo: <http://es.calameo.com/read/000817725e033fbe1d978>
- Doupovec, M. (Julio de 2010). *MÉTODOS DE LA INVESTIGACION, La investigación científica*. Obtenido de Blogger: <http://metodologia02.blogspot.com/p/metodos-de-la-investigacion.html>
- Ecofundación. (07 de 01 de 2008). *¿QUÉ ES UNA FUNDACIÓN?* . Recuperado el 05 de 04 de 2014, de blog de Ecofundación: <http://ecofundacion.blogspot.com/2008/01/qu-es-una-fundacin.html>
- Edukanda. (s.f.). *Concepto de población y muestra*. Obtenido de edukanda.es: [http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/940/page\\_07.htm](http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/940/page_07.htm)
- Farrell, G. (1983). *Los trabajadores autonomos de Quito*. Quito: ILDIS - IEE-PUCE.

- Fe y Alegria. (2013). *MEMORIA 2011 . 2012*. Quito: Fe y alegría.
- Fe y Alegria. (2013). *Movimiento de Educacion Popular Integral y Promoción Social*. Recuperado el 03 de 04 de 2014, de web de Fe y Alegria: <http://feyalegria.org.ec/>
- Gallegos, V. P. (2008). *Estudio de la afectación psicológica ante el proceso de desvinculacion laboral y reinsercion laboral...* Quito.
- Garcia, J., Sánchez, R. S., & Ronda, T. (2004). *Fundamentos de Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Thomson.
- Germani, G. (1973). *El concepto de marginalidad*. Argentina: Ediciones Nueva Vision.
- Gobierno Federal de Mexico. (2008). *Elaboración de programas de capacitación*. Recuperado el 05 de 04 de 2014, de web del Gobierno Federal de Mexico: <http://observatoriodelacapacitacion.stps.gob.mx/oc/capacitacion/G4-EPG.pdf>
- Homeboy Industries. (02 de 02 de 2014). *WHY WE DO IT*. Recuperado el 03 de 04 de 2014, de sitio web de Homeboy Industries: <http://www.homeboyindustries.org/>
- INEC. (2010). *Resultados del Censo 2010 de poblacion y vivienda en el Ecuador. Fasciculo Provincial Pichincha*. Recuperado el 03 de 04 de 2014, de Web del Instituto Nacional de Estadistica y Censos: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/pichincha.pdf>
- Kowles, M., Holton, E., & Swanson, R. (2001). *Andragogía, el aprendizaje de los adultos*. México, DF: Oxford.
- M&L. (07 de 04 de 2008). *Vendedores Ambulantes* . Recuperado el 05 de 04 de 2014, de Blogspot: <http://vendedoresambulantesmyl.blogspot.com/>
- Maslow, A. (1943). *A Theory of Human Motivation*.
- McGregor, D. (1960). *El lado humano de las organizaciones*.
- Pineda, J. (1995). *Auditoria de la formación*. Barcelona: Gestión 2000.

Puente, W. (2000). *TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN*. Obtenido de RRPP net:  
<http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado el 03 de 04 de 2014, de <http://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-de-la-lengua-espanola>

Salvador, N., Torres, R., & Naveda, N. (1973). *La marginalidad y sus implicaciones en la profesión de Trabajo Social*. Quito.

Torres, M., & Paz, K. (17 de 7 de 2006). *Tamaño de una muestra para una investigación de mercado*. Obtenido de Sitio web de la Universidad Rafael Landívar:  
[http://www.tec.url.edu.gt/boletin/URL\\_02\\_BAS02.pdf](http://www.tec.url.edu.gt/boletin/URL_02_BAS02.pdf)

## **Anexos**

**Anexo 1: Guion de entrevista (empresas).**



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

*“Diseño de un Plan de Capacitación para la reinserción laboral de poblaciones en situación de marginalidad.”*

**Guion de entrevista**

Objetivo: Analizar la posibilidad de incluir laboralmente a los vendedores autónomos en grandes empresas. Entender cuanta apertura podrían dar las empresas para aceptar la propuesta conceptualmente. Definir esquemas de comunicación que propicien la apertura empresarial a contratar individuos capacitados por este plan.

---

- ¿Qué opinión tiene sobre los vendedores ambulantes?
- ¿Qué opina sobre la idea de reinserción laboral?
- ¿Cada cuánto contrata nuevo personal? (rotación de personal)
- ¿Cuáles son las principales Competencias y Habilidades generales que busca en nuevos empleados?
- ¿Qué conocimientos técnicos requiere el personal operativo?
- ¿Según los antecedentes presentados, que actividades cree que podrían desarrollar estos individuos (antes de recibir capacitación)?, además ¿En qué cargos o puestos de trabajo de su empresa cree que podrían trabajar?
- ¿Requerirían capacitación específica para desempeñarse adecuadamente en estos puestos?
- De haber la posibilidad, ¿cuántas plazas/puestos disponibles?
- Caso contrario, ¿qué requerirían para ser considerados como opciones?

**Anexo 2: Cuestionario (vendedores).**

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

***“Diseño de un Plan de Capacitación para la reinserción laboral de poblaciones en situación de marginalidad.”***

**Cuestionario**

Objetivo: Comprender la situación de vida actual, estudiar la posibilidad y definir espacios y oportunidades de reinserción laboral para esta población.

---

Edad _____	Sexo _____	Instrucción _____
Ocupación _____	Hijos _____	Estado civil _____
Lugar de Nacimiento _____		Ocupación Pareja _____

---

¿Qué hacía antes de dedicarse a la venta ambulante?

---

¿Cuáles fueron sus motivos para dedicarse a esta actividad?

---

¿Cuáles son las principales ventajas y complicaciones que tiene con este estilo de vida?

---

¿Recibe usted el Bono Solidario?    Sí \_\_\_ No \_\_\_

¿Le gusta el trabajo que desarrolla?

Sí \_\_\_ No \_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

¿Cuánto gana al mes? \_\_\_\_\_

¿Cuánto le cuesta adquirir los productos? \_\_\_\_\_

¿Cuánto vende a la semana? (¿Qué tan fácil es vender el producto?)

---

¿Se encuentra afiliado a alguna organización?

Sí \_\_\_ No \_\_\_ ¿A cuál? \_\_\_\_\_

¿Se encuentra afiliado al IESS?

Sí \_\_\_ No \_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

¿Qué le gustaría aprender?

---

¿Estaría dispuesto a recibir educación formal?

Sí \_\_\_ No \_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

¿Qué facilidades/dificultades cree que encontraría al trabajar en una empresa?

---

¿Le gustaría trabajar en una empresa?

Sí \_\_\_ No \_\_\_ ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**Anexo 3: Abstract presentado a las empresas.**

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

***“Diseño de un Plan de Capacitación para la reinserción laboral de poblaciones en situación de marginalidad.”***

El presente estudio es un proyecto de tesis para la obtención del título de Ingeniero Comercial del Sr. Luis Miguel Vega.

**Antecedente:**

El Ecuador es un país que tiene un alto porcentaje personas desempleadas y subempleadas (4,86% y 43,35% respectivamente, al año 2013). Existen muy pocos programas que en la actualidad busquen la reinserción laboral de individuos marginados.

Dentro de la ciudad de Quito se ubican la mayor cantidad de empresas de acuerdo a la información proporcionada por la Superintendencia de Compañías: es por este motivo que el presente estudio está enfocado en la ciudad y requiere del apoyo de las empresas más representativas de cada sector económico para realizarse exitosamente.

**Requerimiento:**

Solicitamos que Ud., en representación de su empresa, nos proporcione un espacio de máximo 25 minutos en donde se realizara una entrevista, que nos permitirá analizar los requerimientos laborales del mercado para lograr la reinserción laboral, comprender cuanta apertura darían las empresas a un proyecto de estas características .

Atentamente,

Luis Miguel Vega  
Telf. 0984433803  
Correo: lmvespinosa@hotmail.com

## Anexo 4: Marco lógico.

		Descripción narrativa	Actividades	Insumos	Metodología/ Técnica	Indicador	Medios de verificación	de Resultado	Supuestos	Costo
Objetivo general		"Diseñar un plan de capacitación integral para individuos en situaciones marginales - específicamente vendedores ambulantes - (...) para su posterior aplicación."	-	-	-	Cumplimiento de los objetivos específicos.	Se verifica con cada capítulo elaborado.	Se han cumplido exitosamente los objetivos específicos, concluyendo así el objetivo general.	Tendrá éxito siempre que: -Empresas contraten nuevo personal. -Vendedores ambulantes estén interesados en trabajos fijos.	\$ 10,00
Obj. 1	Esp.	Investigar los fundamentos teóricos que permitan realizar este proyecto.	-Búsqueda de bibliografía. -Síntesis de bibliografía.	-Libros, revistas, artículos y demás bibliografía referente al tema.	-Lectura comprensiva y síntesis. -Análisis y comprensión.	-Referencias bibliográficas y citas mencionadas al final de disertación.	Se verifica con la finalización de los capítulos 1 y 2.	La disertación se encuentra fundamentada en las teorías utilizadas.	-	\$ -
Obj. 2	Esp.	Identificar y determinar las necesidades de personal de empresas/industrias alrededor de Quito y de los Individuos en situaciones de Marginalidad.	-Elaboración de instrumentos de recolección de información. -Entrevistas a Empresas. -Cuestionarios a vendedores.	-Instrumentos de recolección de información. -Teléfono celular, Tablet. -Computador	-Aplicación de Encuestas entrevistas. -Análisis y evaluación de información.	-Cuadro de resultados y tabulación de información. -Encuestas físicas.	Se verifica con la finalización de los capítulos 3 y 4, y con la tabulación e interpretación de la información recolectada.	Se han logrado definir los temas en los que se podrán capacitar los individuos para lograr reinsertarse laboralmente.	El objetivo se cumplirá siempre que: -Las necesidades de personal de las empresas se mantengan en el tiempo. -Los intereses de superación de los vendedores sean mayores.	\$ 10,00

Obj. 3	Esp.	Realizar un análisis y un diagnóstico en función de la información levantada.	-Tabulación de información. -Síntesis y análisis de datos.	de -Computador. -Información recolectada.	-Aplicación de ponderación. -Cálculos estadísticos.	de -Cuadro de resultados y tabulación de información.	Se verifica con la conclusión del capítulo 3, y con la tabulación de la información recolectada.	Se han logrado obtener conclusiones sobre ambas poblaciones estudiadas, identificando sus necesidades relacionadas con la disertación.	El objetivo se cumplirá siempre que: -La información recolectada sea verás.	\$	-
Obj. 4	Esp.	Diseñar el plan de capacitación integral enfocado a la reinserción laboral de individuos en situaciones marginales.	-Sustracción de información relevante a partir de la tabulación elaborada.	-Computador. -Internet. -Libros y manuales de cursos.	-Sustracción. -Síntesis.	-Número de tablas/módulos elaborados para el plan de disertación.	Se verifica con las tablas elaboradas para cada módulo.	Se han logrado definir los módulos en los que se podrá capacitar a los individuos, así como los contenidos de cada uno.	El objetivo se cumplirá siempre que: -Exista personal capacitado para impartir los módulos. -Existan individuos dispuestos a acceder a los módulos.	\$	-

**Anexo 5: Tabulación de información, criterios de agrupación de respuestas y resumen.**

Ver documento de Excel con el nombre “*Anexo 5, Disertación Luis Vega - Tabulación*” en el disco adjunto a esta disertación.