

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING

Tema: “Estudio de necesidades formativas que permitan implementar nuevos productos y servicios en la Empresa Pública UPEC-CREATIVA-EP, Provincia del Carchi, año 2019”

Trabajo de titulación previa la obtención del
Título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing

AUTORES: Jonathan Diego Belalcazar Rebolledo
Byron Darío Paucar Calixto

TUTOR: MSc. Jairo Ricardo Chávez Rosero

Tulcán, 2020

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que los estudiantes, Belalcazar Rebolledo Jonathan Diego, con el número de cédula 2100733142 y Paucar Calixto Byron Darío, con el número de cédula 0401920764 elaboraron el trabajo de titulación: “Estudio de necesidades formativas que permitan implementar nuevos productos y servicios en la Empresa Pública UPEC-Creativa-EP, Provincia del Carchi, año 2019”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



Firmado electrónicamente por:
JAIRO RICARDO
CHAVEZ ROSERO -
0400916482

MSc. Jairo Ricardo Chávez Rosero
TUTOR



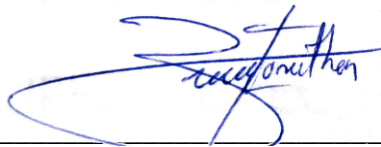
Firmado electrónicamente por:
JEANETH LUCIA
BASTIDAS
GUERRON

MSc. Jeaneth Lucía Bastidas Guerrón
LECTORA

AUTORÍA DE TRABAJO

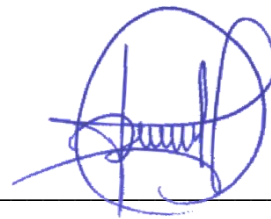
El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración Y Economía Empresarial.

Nosotros, Belalcazar Rebolledo Jonathan Diego, con cédula de identidad número 2100733142 y Paucar Calixto Byron Darío, con cédula de identidad número 0401920764 declaramos: que la investigación es absolutamente original, autentica, personal. Los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Belalcazar Rebolledo Jonathan Diego

AUTOR

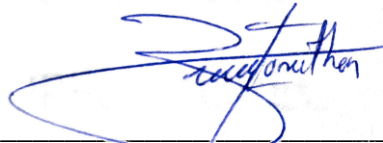


Paucar Calixto Byron Darío

AUTOR

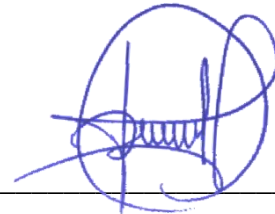
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotros, Belalcazar Rebolledo Jonathan Diego y Paucar Calixto Byron Darío, declaramos ser autores de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Estudio de necesidades formativas que permitan implementar nuevos productos y servicios en la Empresa Pública UPEC-Creativa-EP, Provincia del Carchi, año 2019” y eximimos expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



Belalcazar Rebolledo Jonathan Diego

AUTOR



Paucar Calixto Byron Darío

AUTOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud y cumplir mi sueño, a mi familia y a mi esposa por el apoyo incondicional durante mi etapa formativa, a mi tutor y lector por su tiempo y por los conocimientos que nos transmitió.

A la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por darme un espacio para adquirir conocimiento y experiencias, a la vez formarme profesionalmente.

Jonathan Diego Belalcazar Rebolledo

AGRADECIMIENTO

Agradeciendo principalmente a Dios por guiarme a lo largo de la vida y permitirme tener siempre una sonrisa.

Agradeciendo a mi familia por apoyarme tanto a lo largo de mi carrera, por esos momentos de cariño, amor y arduo esfuerzo que han logrado cambiarme para bien, teniendo así una inmensa importancia en el camino de mi vida.

Agradeciendo a la Universidad y a todos los docentes que han estado en el camino de mi vida preparando y formando a esta persona con paciencia, y buenos valores, de manera especial mi profunda gratitud a: MSc. Jairo Chávez, tutor; MSc. Carlos Revelo, gerente Empresa Pública y MSc. Jenny Osejo quienes han brindado su apoyo en el proceso de esta investigación.

De igual manera agradezco los consejos y conocimientos de mis profesores que han visto crecer como un gran ciudadano, y dichoso por culminar con éxito.

Byron Dario Paucar Calixto

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios por permitirme culminar mi carrera con éxito, guiarme por el camino del bien y darme una vida llena de aprendizajes.

A mis padres María J, Alfonso R y Mirian R, quienes me apoyaron incondicionalmente, por los tantos valores que me inculcaron y me han permitido ser un buen ser humano, y por brindarme la oportunidad de crecer profesionalmente, que con tanto esfuerzo lo hicieron posible.

A mi querida y amada Daysi C. que siempre estuvo en las buenas y en las malas, y su amor incondicional para darme muchas fuerzas de seguir adelante y llegar a cumplir nuestro sueño.

A mi tutor Jairo C. por todo el esfuerzo y paciencia que impuso en nuestro trabajo de titulación, y ser un buen amigo.

Jonathan Diego Belalcazar Rebolledo

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a toda mi familia quien me dio ánimos para crecer, creer y salir adelante a lo largo de este camino y un significado para vivir y ayudar a quienes están a mi lado.

Dedico este trabajo a la memoria de mi querida abuelita quien gracias al lindo hogar que formo, me ha dado fuerzas, valentía y alegría para enfrentar todo, un ejemplo de no rendirme y tener ese sueño que aspiro.

Este trabajo a la vez lo dedico a mi querido y apreciado padre, Flavio Paucar por todo el esfuerzo que ha pasado por ofrecerme el mejor estudio y de manera especial a mi querida madrecita Rosa Delgado quien ha sido el pilar fundamental de mi carrera para ser una voz de aliento y valentía para superar todo; ellos son quienes me inspiran cada día a ser mejor con su sabiduría y valores impartidos.

Todos ustedes son la fuerza y apoyo en esta gran etapa de mi vida.

Byron Dario Paucar Calixto

ÍNDICE

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR.....	3
AUTORÍA DE TRABAJO.....	4
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	5
AGRADECIMIENTO.....	7
AGRADECIMIENTO.....	8
DEDICATORIA	9
DEDICATORIA	10
RESUMEN	17
ABSTRACT	18
INTRODUCCIÓN.....	19
I. PROBLEMA	21
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	22
1.3. JUSTIFICACIÓN	23
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	24
1.4.1. Objetivo General	24
1.4.2. Objetivos Específicos.....	24
1.4.3. Preguntas de Investigación	24
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	25
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	25
2.2. MARCO TEÓRICO	29
2.2.1. La Sociedad y la Globalización.....	29
2.2.1.1. Contexto estadístico: Sectores estratégicos y la realidad de Ecuador	30
2.2.1.2. Organismos y Normas legales.....	31
2.2.2. Estudio de Necesidades Formativas.....	35
2.2.2.1. La Necesidad Humana	35
2.2.2.2. La pirámide de Maslow.....	35
2.2.2.3. Formativo	36
2.2.2.4. La necesidad formativa	37
2.2.2.5. Tipos de necesidades formativas.....	38
2.2.2.6. Modelos de necesidades formativas.....	39
2.2.2.7. Modelo híbrido de necesidades formativas.....	42
2.2.2.8. Necesidad formativa y la mejora de competencias	44
2.2.2.9. La capacitación, competencias y educación continua	44
2.2.2.10. Habilidades blandas y duras.....	44
2.2.2.11. La motivación y proceso formativo continuo.....	45
2.2.3. El establecimiento productos y servicios orientados a la mejora de las competencias	46
2.2.3.1. Los bienes y Servicios como parte fundamental de las necesidades.....	46
2.2.3.2. La empresa pública como eje del desarrollo social.....	47
2.2.3.3. Rol de la empresa pública	48
2.2.3.4. La empresa pública y la educación continua.....	48
2.2.3.5. El programa de formación y la empresa pública.....	48
2.2.3.6. Las nuevas tendencias de aprendizaje y la formación.....	50

III. METODOLOGÍA.....	51
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	51
3.1.1. Enfoque de la investigación.....	51
3.1.1.1. Enfoque cuantitativo.....	51
3.1.1.2. Enfoque cualitativo.....	51
3.1.2. Diseño y modalidad de la investigación	52
3.1.3. Tipo de Investigación.....	52
3.1.3.1. Investigación Bibliográfica.....	52
3.1.3.2. Investigación Exploratoria.....	52
3.1.3.3. Investigación Descriptiva	53
3.1.3.4. Investigación Correlacional.....	53
3.2. IDEA A DEFENDER.....	53
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	53
3.3.1. Definición de variables	53
3.3.2. Operacionalización de variables.....	54
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	56
3.4.1. Análisis Estadístico.....	56
3.4.2. Población y Muestra	57
3.4.2.1. Población	57
3.4.2.2. Muestra	58
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	59
3.5.1. Encuesta	59
3.5.2. Entrevista.....	59
IV. RESULTADOS.....	61
4.1. GENERALIDADES DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO.....	61
4.1.1. El Sector Empresarial.....	61
4.1.2. Aspectos de la población de estudio	62
4.1.3. Edad de los encuestados	63
4.2. NECESIDADES FORMATIVAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	63
4.2.1. Nivel de instrucción del personal administrativo.....	64
4.2.2. Programas de capacitación por parte del área administrativa	64
4.2.3. Áreas y programas de formación	65
4.2.4. Duración de los procesos de capacitación	66
4.2.5. Modalidad de estudio.....	67
4.2.6. Disponibilidad del proceso de capacitación según el área administrativa.....	67
4.2.6.1. Preferencia de horario en días laborables	68
4.2.6.2. Preferencia de horario en fines de semana	68
4.2.6.3. Preferencia de feriados	69
4.2.7. Monto de asignación para programas formativos	69
4.2.8. Educación Continua.....	70
4.2.8.1. Nivel de aceptación de los cursos del área administrativa.....	70
4.2.8.2. Nivel de aceptación de los cursos del área Economía y finanzas	71
4.2.8.3. Nivel de aceptación de los cursos del área Comercial.....	72
4.2.8.4. Nivel de aceptación de los cursos del área idiomas.....	72
4.2.8.5. Nivel de aceptación de los cursos del área Talento Humano	73
4.2.8.6. Nivel de aceptación de los cursos del área Informática y Estadística	74
4.2.8.7. Nivel de aceptación de los cursos del área marketing	74

4.2.8.8. Nivel de aceptación de los cursos del área producción y agrícola	75
4.2.8.9. Nivel de aceptación de los cursos en el área de educación	76
4.2.8.10. Nivel de aceptación de los cursos del área Turismo y Enfermería.....	76
4.3. NECESIDADES FORMATIVAS DEL PERSONAL OPERATIVO.....	77
4.3.1. Nivel de instrucción del personal operativo	77
4.3.2. Nivel de formación operativa.....	78
4.3.3. Razones por la cual una persona debe formarse de manera continua	79
4.3.4. Modalidad de estudio operativa	79
4.3.5. Proceso autónomo de enseñanza	80
4.3.6. Disponibilidad de horarios de capacitación del personal operativo	81
4.3.6.1. Preferencia de horario días laborables.....	81
4.3.6.2. Preferencia de horario en fines de semana	82
4.3.6.3. Preferencia de feriados	82
4.3.7. Razones que impiden acceder a un curso de capacitación.....	83
4.3.8. Horas de certificación.....	83
4.3.9. Monto de asignación para acceder a un proceso formativo por parte del personal operativo	84
4.3.10. Aspiración a acceder a una especialización	85
4.3.11. Portafolio de productos	85
4.3.11.1. Nivel de aceptación del área operativa.....	85
4.3.11.2. Nivel de aceptación del área Economía y finanzas	87
4.3.11.3. Nivel de aceptación del área Comercial.....	88
4.3.11.4. Nivel de aceptación del área idiomas	89
4.3.11.5. Nivel de aceptación del área Recursos Humanos.....	90
4.3.11.6. Nivel de aceptación del área Informática y Estadística.....	91
4.3.11.7. Nivel de aceptación del área marketing	92
4.3.11.8. Nivel de aceptación del área producción y agrícola.....	93
4.3.11.9. Nivel de aceptación del área educación	94
4.3.11.10. Nivel de aceptación de los cursos del área Turismo y Enfermería.....	95
V. DISCUSIÓN	97
5.2. APROXIMACIÓN A LAS NECESIDADES FORMATIVAS	97
5.2.1. De la necesidad normativa.....	99
5.2.2. De la necesidad sentida.....	100
5.2.3. De la necesidad expresada.....	102
5.2.3.1. Ventajas e inconvenientes: forma de éxito o fracaso en el proceso formativo.....	102
5.2.3.2. Las nuevas tendencias de enseñanza del siglo XXI	103
5.2.3.3. Relación del tiempo con el aprendizaje formativo	104
5.2.4. De la necesidad comparativa	106
5.2.5. De la necesidad prospectiva.....	107
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	111
5.1. CONCLUSIONES.....	111
5.2. RECOMENDACIONES	115
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	117
VIII. ANEXOS.....	123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Antecedentes Legales	32
Tabla 2 Variable Independiente.....	54
Tabla 3 Variable Dependiente	55
Tabla 4 Lista de Empresas e Instituciones Públicas	57
Tabla 5 Valores de las variables para el cálculo de la muestra	58
Tabla 6 Modalidad y enfoques de enseñanza	104
Tabla 7 Horarios y horas para el proceso formativo	104
Tabla 8 Análisis estadístico de la tabla cruzada horarios – edad.	105
Tabla 9 La edad y el nivel de aprendizaje de los cursos	109
Tabla 10 Análisis estadístico de la tabla cruzada edad y nivel de aprendizaje.	109
Tabla 11 Lista de Empresas e Instituciones Públicas	142
Tabla 12 Lista de Empresas e Instituciones Públicas	143

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elementos de la globalización.....	29
Figura 2. Utilización de bienes y servicios.....	31
Figura 3. Pirámide de Maslow.....	36
Figura 4. Tipología de necesidades formativas	38
Figura 5. Necesidades Formativas.....	39
Figura 6. Modelos de Necesidades Formativas	42
Figura 7. Modelo de necesidades formativas de la investigación	43
Figura 8. Competencias pedagógicas	46
Figura 9. Clasificación de los servicios	47
Figura 10. Enfoques que quiere alcanzar una universidad	49
Figura 11. Modalidad de investigación	52
Figura 12. Variables de estudio	53
Figura 13. Variable Dependiente del estudio	56
Figura 14. Sectores de actividad de la Provincia del Carchi	61
Figura 15. Tipos de empresas y género de la población.....	62
Figura 16. Edad de la población de estudio.....	63
Figura 17. Instrucción académica del personal administrativo	64
Figura 18. Programas de capacitación en las empresas.....	64
Figura 19. Formación por medio de programas de capacitación.....	65
Figura 20. Áreas de capacitación empleadas en la empresa.....	65
Figura 21. Duración de procesos de capacitación recibidos.....	66
Figura 22. Preferencia en la modalidad de estudio.....	67
Figura 23. Predisposición en horarios laborables área administrativa	68
Figura 24. Predisposición en fines de semana área administrativa	68
Figura 25. Predisposición en fines de semana área administrativa	69
Figura 26. Presupuesto destinado a la formación	69

Figura 27. Programas del área Administrativa	70
Figura 28. Programas del área Economía y Finanzas.....	71
Figura 29. Programas del área Comercial	72
Figura 30. Programas del área de Idiomas	72
Figura 31. Programas del área de Recursos Humanos	73
Figura 32. Programas del área de Informática y Estadística	74
Figura 33. Programas del área de Marketing.....	74
Figura 34. Programas del área de producción y agrícola	75
Figura 35. Programas del área de educación	76
Figura 36. Programas del área de Turismo y Enfermería.....	77
Figura 37. Instrucción académica del personal operativo	77
Figura 38. Nivel de formación.....	78
Figura 39. Formación académica.....	79
Figura 40. Modalidad de estudio	79
Figura 41. Proceso autónomo de enseñanza	80
Figura 42. Predisposición en horarios laborables área operativa	81
Figura 43. Predisposición en horarios de fines de semana área operativa	82
Figura 44. Predisposición en feriados del área operativa	82
Figura 45. Dificultades para acceder a un programa de capacitación	83
Figura 46. Horas de certificación	83
Figura 47. Valor del curso	84
Figura 48. Especialización.....	85
Figura 49. Programas del área administrativa	86
Figura 50. Programas del área de Economía y finanzas.....	87
Figura 51. Programas del área comercial	88
Figura 52. Programas del área de idiomas.....	89
Figura 53. Programas del área de recursos humanos.....	90
Figura 54. Programas del área de informática y estadística	91
Figura 55. Programas del área de área marketing	92
Figura 56. Programas del área producción y agrícola	93
Figura 57. Programas del área educación.....	94
Figura 58. Programas del área turismo y enfermería.....	95
Figura 59. Direccionamiento de la Empresa Pública UPEC-CREATIVA-EP.....	100
Figura 60. Programas de formación	101
Figura 61. Ventajas e inconvenientes en procesos de formación	102
Figura 62. Áreas de tendencia demandadas.....	107

RESUMEN

El mundo actual evoluciona cada día y diversos son los cambios que han repercutido directamente en la sociedad. Conscientes de estos problemas especialmente en el campo empresarial y perfil laboral se originó la presente investigación en la provincia del Carchi, cuya finalidad fue determinar las principales necesidades formativas que demandan tanto los gerentes como el personal operativo de las empresas públicas y privadas del sector geográfico investigado. Bajo este antecedente se pudo determinar información que permitió la toma de decisiones en la Empresa Pública UPEC CREATIVA EP, aspectos útiles que permitieron la creación de un nuevo portafolio de productos y servicios como programas formativos. Es importante destacar que una necesidad formativa se crea por los cambios acelerados a nivel mundial por las nuevas tecnologías, lo cual produce que el individuo se adapte a una constante mejora de competencias y habilidades en sus puestos de trabajo. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo puesto que, a través de la epistemología sobre las necesidades, permitió crear un modelo híbrido, y; por otro lado, se recolectó datos cuantitativos a través de la encuesta como preferencias de horarios, precios, modalidad, nivel de aceptación de cursos, lo que permitió determinar el nuevo portafolio de productos y servicios. Dentro de los principales resultados obtenidos está el alto nivel de aceptación por el curso de inglés bajo una modalidad mixta (presencia/virtual); además, el objeto de estudio ha demostrado que las principales razones por las que busca formarse una persona son el de contribuir al desarrollo de nuevos conocimientos, mantener un buen desempeño dentro del lugar de trabajo y mejorar su calidad de vida.

Palabras Claves: necesidades formativas, productos, servicios, habilidades, competencias.

ABSTRACT

Nowadays the world is evolving and diverse are the changes that have directly impacted in the society. Aware of these problems especially in the business field and work profile, this research in Carchi province was launched. The purpose was to define the main training needs demanded by both managers and operational staff of public and private companies in the geographic sector investigated. According to this background it was possible to determine information that allowed decision-making in the “Empresa Pública UPEC CREATIVA EP”, potentially the creation of a new portfolio of products and services as training programs. Importantly, a training need is created by accelerated global changes by new technologies, which results in the individual adapting to a constant improvement of competences and skills in their jobs. The research methodology used a qualitative and quantitative approach since, through epistemology on the needs, allowed to create a hybrid model. On the other hand, quantitative data was collected through the survey such as schedule preferences, prices, modality, level of course acceptance, which made it possible to determine the new portfolio of products and services. Among the main results obtained is the high level of acceptance by the English course under a mixed mode (presence/virtual). In addition, the main of this study has shown that the main reasons why a person seeks to train are to contribute to the development of new knowledge, maintain good performance within the workplace and improve its quality of life.

Keywords: training needs, products, services, skills, competencies.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la sociedad se encuentra inmersa en constantes cambios caracterizados por la globalización y la era del conocimiento, en los últimos años instituciones como la Organización de Naciones Unidas (ONU), La UNESCO, La Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) entre otras, destacan fundamentalmente necesario que se debe destinar ciertos esfuerzos por crear empresas públicas que tengan autonomía y manejen los recursos de un Estado para el bien común; a fin de garantizar y brindar soluciones innovadoras, luchar contra la desigualdad socioeconómica e impulsar los sectores estratégicos de un país.

No obstante, muchos son los problemas que afectan a la sociedad siendo principalmente la crisis económica y política como la que pasa Ecuador, tendencia que afecta de manera directa a empresas que cada día se enfrentan a desafíos constantes en aspectos económicos, tecnológicos, gubernamentales, sociales y culturales, donde el factor humano juega un papel importante para el logro de objetivos. La competitividad actual, cada vez genera una crisis en el país lo que conlleva a un difícil acceso a las personas para encontrar un puesto de trabajo, sumado a la entrada de nuevos empleados tanto al sector público y privado, reflejados en el censo del INEC (2019), esto ha implicado que muchas organizaciones que buscan interdependencia dentro de su giro de negocio por medio de sus diversas actividades, aprovechen y recluten a personas altamente capacitadas que den dinamismo en los grupos de trabajo, y así realizar de manera eficiente ciertas tareas que existen falencias, teniendo en cuenta ello; la creación de empresas públicas proveedoras de productos y servicios tienen la oportunidad de capacitar y ofrecer programas a ese activo importante que es el ser humano. por medio de estrategias motivacionales, metodologías que mejoren sus competencias; técnicas de estudio, métodos de enseñanza que van de la mano para cubrir sus necesidades de formación tanto en el campo de superación personal como profesional que permitan el logro determinante de objetivos y metas.

“La Empresa Pública UPEC CREATIVA EP es una empresa creada por la Universidad Politécnica Estatal del Carchi para la gestión de sectores estratégicos, prestación de bienes y servicios públicos, y el desarrollo de otras actividades económicas” (UPEC, 2018). Mediante el Centro de Educación Continua (CEC UPEC), se ha implementado nuevos beneficios

encaminados hacia la transmisión de conocimiento, investigación, mejoramiento del talento humano y desarrollo de la sociedad, construyendo bases de vinculación y formación por medio del portafolio de productos y servicios que se ha implementado, pese a ello, la empresa se enfrenta a diversas adversidades a medida de su crecimiento, principalmente por sus recursos y la manera arbitraria para crear un servicio formativo no acorde a la demanda de la sociedad, ocasionando así pérdidas de clientes, bajo posicionamiento, insatisfacción de usuarios entre otros.

En el marco de este trabajo de investigación, nace en un contexto primordial, el panorama de estudio de necesidades formativas como variable independiente, donde autores como Gairin, Bradshaw, Ferry, Aránega reflexionan y sostienen bases teóricas sobre el esquema de cambio en los sistemas de formación y fortalecimiento de la educación continua, en el cual la aplicabilidad de un correcto modelo de estudio acerca de estas necesidades, permite crear una herramienta que aporta a conocer de una manera significativa; las discrepancias y problemas en aspectos cualitativos y cuantitativos en cuanto al proceso de formación actual, debilidades tienen respectos a áreas, principales inconvenientes, a fin de buscar estrategias que permitan cubran y satisfagan lo requerido en las empresas.

Este trabajo analiza como variable dependiente a la implementación de productos y servicios, tomados en cuenta como programas de formación o capacitación del objeto de estudio respecto a los principales hallazgos encontrados en las empresas, teniendo en cuenta que se busca detectarlas para en un futuro dar solución que mejore la calidad en lo personal y profesional de las personas acerca del trabajo que se desempeñan.

El objetivo principal de la investigación, es aportar de información relevante a la Empresa Pública UPEC CREATIVA EP mediante técnicas de recolección de datos de diversas fuentes aplicadas al entorno empresarial, que expongan las necesidades de formación dentro de la provincia del Carchi, detectando los problemas desde dos perspectivas; la primera desde el área administrativa y la segunda desde el área operativa que permita exponer las tendencias de aprendizaje por el que las personas buscan programas de formación, las razones de porque mejorar en un puesto de trabajo, ventajas y desventajas de acceder a este campo educativo, siendo por último un pilar fundamental para nuevas líneas de investigación que permitan trabajar en nuevos modelos de gestión más eficientes para la empresa dentro de la sociedad.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La economía y el desarrollo actual en el mundo, se ha visto envuelta por una constante globalización a través de los años, el ser humano basado en la motivación por intercambiar ideas y conocimientos, ha propiciado un progreso positivo acertado entre la mejora de procesos, actividades, y funciones dentro de una sociedad que desempeñan un papel importante en la riqueza de muchos sectores estratégicos de un Estado.

Debido a ello, a fin de brindar soluciones proactivas, encaminadas hacia el cumplimiento de metas y objetivos empresariales, muchos países han influenciado en la creación de instituciones que aporten en la gestión del conocimiento para propiciar la educación; y desarrollar intelectualmente a la sociedad, satisfaciendo así la necesidad que tiene el ser humano por ser competitivo y formarse tanto de forma autónoma como cognitiva, siendo la finalidad tener un correcto desempeño y experiencia en las empresas. Este aspecto es ratificado por la UNESCO (1998), cuando expresa que las instituciones de educación superior deben optar por:

Incorporar el paradigma de la educación permanente, donde tienen que transformarse en centros aptos para facilitar la actualización, el reentrenamiento y la reconversión de profesionales, y ofrecer sólida formación en las disciplinas fundamentales junto con una amplia diversificación de programas y estudios, diplomas intermedios y puentes entre los cursos y las asignaturas. Asimismo, deben procurar que las tareas de extensión y difusión sean parte importante de su quehacer académico. (p. 47)

Dado la crisis económica por la que pasa el país, gran parte de las organizaciones se enfrentan a una creciente competitividad en el mercado, lo que conlleva a un difícil acceso a un puesto de trabajo. Según el INEC (2019) la tasa de desempleo a nivel nacional alcanzó el 4,6% en el país, más baja respecto al año 2018. Existen muchos factores que influyen a que esta tasa disminuya, un ejemplo evidente es la desvinculación de empleados del sector público como privado, jóvenes con poca experiencia laboral, el flujo migratorio entre otros. Esto implica que las instituciones opten por un nuevo modelo de gestión del talento humano; conforme a las nuevas tendencias empresariales.

Con base al artículo 315 de la Constitución del Ecuador, el objetivo de las empresas públicas, es buscar el bien común de índole social, por medio de la gestión de sectores estratégicos y aprovechamiento de recursos para el desarrollo de actividades económicas. El caso del Centro de Educación Continua CEC UPEC, que pertenece a la empresa pública UPEC-CREATIVA-EP, motivo de estudio, a pesar de su corta participación en el mercado, ha logrado crear un portafolio de una manera inicial, siendo un factor negativo el no haber diagnosticado y aplicado un estudio de mercado más real u objetivo, sujeto a la demanda no satisfecha de la provincia del Carchi, lo cual ocasiona que la empresa no pueda determinar adecuados productos y servicios para lograr atender a las necesidades reales de un usuario.

A pesar del constante esfuerzo al establecer sus servicios, se ha identifican otras debilidades que posee la empresa pública tales como: un escaso control y seguimiento al transcurso de actividades realizadas; un portafolio desactualizado; insuficientes recursos económicos de la empresa, competencia académica impartida por otras instituciones, ocasionando así un bajo nivel de posicionamiento e imagen; tanto virtual, infraestructura física débil, baja demanda en los servicios ofertados por la empresa, dificultad en identificar un segmento de mercado apropiado y poco capital humano.

Por último, la empresa pública UPEC CREATIVA EP, al no tomar atención al diagnóstico en el campo de las necesidades formativas, obtendría poca información relevante para determinar los problemas que tienen el personal respecto a su desempeño, habilidades y conocimientos que generan vacíos o necesidades que afectan al puesto trabajo requerido, puesto que en este sentido se desconoce los motivos y razones que una individuo tiene para formarse de manera continua, impidiendo agregar valor a la sociedad y destinando productos y servicios que no cumplan con las expectativas de las personas, en consecuencia generan una demanda insatisfecha, no se permite la expansión y posicionamiento de la empresa pública y no se llegaría a agregar valor e influir en la sociedad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿El estudio de necesidades formativas permite implementar nuevos productos y servicios en el Centro de Educación Continua CEC-UPEC, provincia del Carchi, año 2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad establecer las principales necesidades formativas, para la creación de un portafolio actualizado de productos y servicios, puesto a la escasa información que posee la empresa se contribuye directamente a identificar y cubrir las carencias por medio de la ejecución especializada de congresos, cursos, seminarios y talleres en las distintas áreas administrativas, sociales, ambientales, operativas y comerciales, siendo un recurso de información de vital importancia para la gestión de sectores estratégicos.

Según el informativo UPEC (2018) manifiesta que la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por medio del Centro de Educación Continua CEC-UPEC, es creado para contribuir al desarrollo económico de la región a través de provisión de servicios de índole social que atiende las necesidades de los demandantes, y se sujeta a los requerimientos como congresos, seminarios, capacitaciones, eventos académicos y culturales no solo para la comunidad universitaria, sino a la vez para los trabajadores, egresados, sector público y privado que satisfagan las necesidades de autorrealización mediante el crecimiento profesional más alto en la superación formativa y cognitiva personal, a la vez de fomentar las prácticas en mayor grado con el uso de insumos, materiales y bienes necesarios para el desarrollo de estas actividades que se desempeñan respecto a sus cargos o experiencia laboral.

Esta investigación está vinculada a diversos objetivos pero a nivel Nacional apunta al No 5 estipulado en el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida: “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria” (p.80), además se encuentra relacionada a la política de “Fortalecer e incrementar la eficiencia de las empresas públicas para la provisión de bienes y servicios de calidad, el aprovechamiento responsable de los recursos, la dinamización de la economía, y la intervención estratégica en mercados, maximizando su rentabilidad económica y social” (p.83). Por medio de esta investigación, basada en los modelos de detección de necesidades, se genera mayor productividad, competitividad y eficiencia frente a las empresas y el mercado investigado al establecer de una manera adecuada nuevos productos y servicios acorde a lo que requiere la población, con soluciones innovadoras que contribuyen a fortalecer los sectores estratégicos y el desarrollo de nuevos conocimientos en la sociedad carchense.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Realizar un estudio de necesidades formativas que permitan implementar nuevos productos y servicios en la Empresa Pública UPEC-Creativa-EP, provincia del Carchi, año 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Definir las dimensiones epistemológicas de las variables de estudio para el desarrollo de servicios académicos y programas de educación continua.
- Realizar un diagnóstico situacional de la empresa pública UPEC-CREATIVA-EP en la provincia del Carchi.
- Determinar las preferencias en la modalidad formativa y temáticas que demanda el contexto de la población de estudio, por medio de aplicación de modelos e instrumentos estadísticos para la recolección de información.
- Diseñar un modelo de necesidades formativas que describa la metodología del estudio.

1.4.3. Preguntas de Investigación

1. ¿Cuál es la situación actual de la empresa pública sobre la priorización de servicios de índole social?
2. ¿Por qué razón es determinante identificar las necesidades que tiene la empresa pública UPEC-CREATIVA-EP?
3. ¿En qué influye un modelo de necesidades formativas dentro de la investigación?
4. ¿Cuáles son las principales áreas de estudio y preferencias de modalidad formativa que son mayormente demandas en la provincia del Carchi?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para el desarrollo de la presente investigación, se analiza las principales contribuciones relacionadas directamente al objeto de estudio, en este contexto se presenta algunas publicaciones de otros autores para dar un panorama amplio y una visión más clara en la investigación.

Un primer trabajo proviene de la revista Redalyc, artículo con el tema “Detección de necesidades de formación del profesorado de los institutos tecnológicos de Quintana Roo, México, basadas en competencias profesionales”, cuyos autores son Ku Mota & Tejada (2014) dan propósito en examinar en un contexto global, las diversas normativas y organismos que dictan el nuevo paradigma de la educación continua con base a necesidades sociales donde se busca influenciar las competencias en un contexto de enseñanza, adaptándose a las nuevas exigencias causadas por el impacto de la globalización.

La investigación realizada es bibliográfica y de campo, se describe de forma unánime que existen organismos que apoyan a la gestión del conocimiento en el talento humano, principalmente se aborda temas de la UNESCO, el Banco Mundial, el Espacio Europeo de Educación Superior, la Unión Europea, etc. Siendo el eje central la educación y erradicación de la pobreza con el fin de incidir en la formación de los alumnos, profesionales y profesorado que oriente a un nuevo proceso de enseñanza mediante sistemas educativos que administren y gestión recursos en procesos planificados para mejorar su práctica y enfrentar el entorno y retos que exige la economía globalizada. Se engloba un contexto económico y sociocultural a nivel global, sobre el paradigma de la educación en los diversos países; el cómo se debe comprender y el analizar las necesidades de la sociedad, a fin de diseñar un plan de formación eficaz que promueva un Estado.

Un segundo antecedente por Gonzales (2017) en el tema “Análisis de necesidades de los centros de formación profesional y ocupacional de la provincia de Ávila” tiene por objetivo estudiar y hacer una comparativa en el contexto social de Ávila y su provincia, respecto al ámbito profesional y educativo de la población. Para ello se analiza un sistema para identificar las discrepancias manifestadas hacia las personas objeto de estudio, teniendo como finalidad, crear un programa formativo que recoja las demandas individuales y de tal manera busque la satisfacción de las

mismas por medio de productos y servicios para el traspaso de competencias. El estudio es concebido como una modalidad de campo y exploratoria, partiendo de las limitaciones respecto a la transferencia del conocimiento por parte de instituciones, se habla en varias secciones sobre como evaluar y analizar un modelo académico de formación sujeto a lo requerido por los participantes y ofertas presentes en el territorio, donde la finalidad es aportar un sistema de formación reglada y homologada con base a distintas especialidades que busquen los participantes y al interés general como social para mejorar su autonomía tanto técnica como pedagógica.

Para la muestra del proyecto, ha sido tomado en cuenta diversos aspectos como la situación actual, zonas de influencia, centros públicos, privados - concertados, y en parte a lo que trata de oferta en ciclos de grado medio y superior, principalmente representada las familias profesionales, y por último diversas categorías económicas, organizativas y alumnos.

Dentro del enfoque teórico presentado, se hace alusión a diversas acepciones de teóricos centrados en el tema, lo formativo que en un contexto relacional al tema interpreta el concepto y las estrategias, que deben tomarse para implementar servicios educativos. Por otro lado, se habla sobre el modelo y proceso de detección de necesidades como instrumento de formación, ligadas a la competencia, eficacia, habilidades y conocimientos para un mejor desempeño.

Finalmente, el proceso es sometido a investigación y aplicación de los instrumentos usados en función a la oferta y demanda del entorno, priorizando los indicadores más pertinentes con base a la trayectoria académica que debe aplicarse a la formación elegida y su perfil profesional, promoviendo un subsistema susceptible para promover la cualificación, objetivos en común y oportunidades para un mejor trabajo.

El tercer antecedente corresponde al Servicio de Desarrollo Profesional de Huesca SDP (2014) con el tema “Necesidades Formativas: Análisis en la provincia de Huesca” estableciendo la existencia de discrepancias a nivel socio - educativo en la sociedad, en forma clara se orienta al tema a desarrollarse, y da una visión general como realista del progreso de una organización por medio de la identificación, evaluación y búsqueda de falencias en aspectos formativos a fin de mejorar de manera eficaz la administración y el logro de objetivos correspondiente a su labor.

Se hace un hincapié en la percepción actual del trabajador en un contexto social, inherente al rendimiento y autonomía en su desempeño o búsqueda en el campo laboral para acceder a un puesto de trabajo, las técnicas utilizadas para esta investigación son la observación directa, encuestas, entrevistas que determinen que acciones, métodos, apoyos didácticos que se deben utilizar para cubrir factores negativos y mejorar el aprendizaje de contenidos requeridos por una institución.

Los principales resultados obtenidos permiten identificar en general, la demanda de servicios formativos en las distintas áreas evaluadas, así mismo enmarcar las preferencias por modalidad e inconvenientes que se presentan por parte de la población. Con el fin de tener una visión clara y pertinente a lo que se quiere determinar en la variable de implementación de nuevos productos y servicios, de manera inicial se recoge información sujeta al proceso de necesidades formativas aplicadas en el antecedente, respondiendo de manera satisfactoria la importancia de identificar un proceso profesional formativo que perfeccione y capacite las competencias de una organización y el principal activo que es el capital humano; relacionando todo esto a que acciones se deben tomar para mejorar el conocimiento de los participantes.

Se han identificado antecedentes que van relacionados con Modelos y metodologías para la identificación de aspectos formativos, con base a ello se toma en cuenta al autor (Martin, 2011; Medina, 2016) que analizan la episteme de la formativa y modelos existentes para la determinación de necesidades formativas que muestra las discrepancias entre los conocimientos, habilidades y aptitudes que se requieren en un puesto o campo laboral.

Existen varios modelos para identificar y extrapolar datos que permiten contrastar las necesidades, donde se hace uso del método inductivo - deductivo, analítico y estadístico que engloba varias técnicas y análisis de datos para proponer y plantear una estrategia formativa que mejore los procesos de transmitir conocimiento para brindar una educación de calidad respecto a la especialidad demandada. Los modelos de detección de necesidades identifican en que las personas deben instruirse de manera formal para mejorar su desempeño y así desarrollar programas efectivos que atiendan y satisfagan estas discrepancias.

Para el presente estudio, se toma en cuenta varios de estos modelos de necesidades formativas para construir un modelo híbrido eficiente y eficaz que priorice en las perspectivas de los usuarios

respecto a que quieren aprender o necesitan en su área de trabajo, haciendo un enfoque principal en los modelos que presenta Gairin Sallan: Modelo de Marketing y modelo de aproximación de necesidades, a la vez del modelo de A. Rossett que permite reconocerlas mediante entrevistas y cuestionarios, y el diagnóstico de la información expresada a fin de solventarse e interpretar para la toma de decisión que propone una solución efectiva por medio del curso de formación descrito y evaluado financiera como metodológicamente para su aplicación.

Un último aporte corresponde a Córdova (2015) investigo las diferentes normativas y limitaciones referentes a empresas públicas en Ecuador, partiendo de la gestión y operatividad que se ve regulada por un Marco Legal con base a la Constitución, Leyes Orgánicas y Distritales que impone el Estado, por ello para el análisis de las limitaciones y facultades reconocidas para el funcionamiento, se realiza una prospectiva sobre este antecedente que determina aspectos relacionados con la administración, participación y organización pública institucional para el desarrollo económico de una región.

En un primer contexto, se explica el proceso e importancia de porque se crean las Empresas Públicas como órgano regulador del Estado, enmarcando relación a la gestión de recursos tanto financieros, económicos para prestar un servicio que aporte a la rama de actividad estratégica de índole social.

La constitución de Empresas Públicas, determinan objetivos que de carácter estratégico velan por la sociedad, vinculan a los aspectos de competencia y desempeño general de la colectividad, con la garantía de un buen producto y acceso a servicios que mejoren la calidad de las personas.

Por último, para el presente estudio es necesario resaltar el sistema educativo que buscan los organismos internacionales conjuntamente con otros países, a la vez se da énfasis en el saber cómo se constituye una empresa pública, sus funciones organizacionales y administrativas, junto a qué objetivos persigue, y analizar la normativa legal vigente que es de suma importancia para la administración general y el bien común que incluye el acceso a servicios y bienes públicos, cobertura y capacidad que van en serie hacia la malla curricular que buscan las personas para acceder a un puesto de trabajo o manejar un negocio propio como instituciones en actividades productivas, económicas, sociales, culturales entre otros.

2.2. MARCO TEÓRICO

El desarrollo de esta investigación, abarca las variables de estudio relacionado a las necesidades formativas y la implementación de productos y servicios, teniendo así:

2.2.1. La Sociedad y la Globalización

Según Max Weber (1944) define a la sociedad como la relación entre individuos que actúan, participan, conviven y constituyen cierto tipo de colectividad para subsistir. El término Globalización según Beck (1998) no es más que la liberación de las relaciones económicas de la sociedad y por tanto de las relaciones sociales, explicada como la libre circulación de la inversión o capital, mano de obra o trabajo, comercio, cultura. Por otro lado, Cerdas (1997) señala que la globalización viene dada por un proceso acelerado de cambio mundial, particularmente por factores en lo económico, comercial - financiero, información, ciencia, tecnología [...]

En un contexto histórico, el paradigma de la globalización ha tenido un impacto mundial que repercute en los sistemas geopolíticos, la transnacionalización de empresas, economía mundial donde se ve reflejado según Kury Gaytan (2002) citado por Calva (2018) en tres etapas clave:

La etapa inicial se da desde fines del siglo XIX hasta la primera guerra mundial, donde se caracteriza por un crecimiento vigoroso, comercial e inversión en el mundo hasta llegar a la gran depresión de 1929 -1933 que causó retroceso a nivel internacional. La segunda etapa parte desde los años cincuenta hasta los años setenta, donde el estancamiento por la inflación de Estados Unidos y Europa ocasionó baja productividad, a la vez de ser un periodo rápido para la expansión comercial e inversión. La última etapa que marca hasta la actualidad este proceso viene dada por:

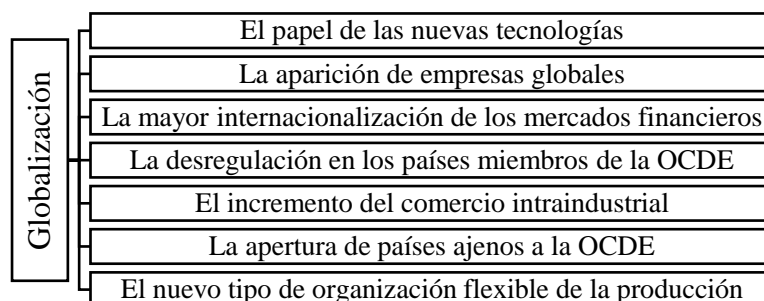


Figura 1. Elementos de la globalización

Fuente: Adaptado de Calva (2018). *La Globalización Neoliberal en crisis*.

Según la CEPAL en su libro Globalización y desarrollo (2002) el constante avance global y crisis tanto a nivel financiero, político, productivo ha ocasionado que este fenómeno genere la necesidad de desarrollar sistemas económicos más competitivo, de acuerdo a Bell (1973) “La sociedad post-industrial será la de producción del conocimiento”. Actualmente, OCDE et al (2019) relaciona que en un contexto cambiante a nivel nacional como global se debe:

Destacar la necesidad de aumentar las capacidades institucionales internas y adoptar modalidades más innovadoras de cooperación internacional para el desarrollo. Esto debería apoyar tanto los objetivos nacionales de desarrollo como los esfuerzos internacionales para promover los bienes públicos regionales y mundiales (p.25).

2.2.1.1. Contexto estadístico: Sectores estratégicos y la realidad de Ecuador

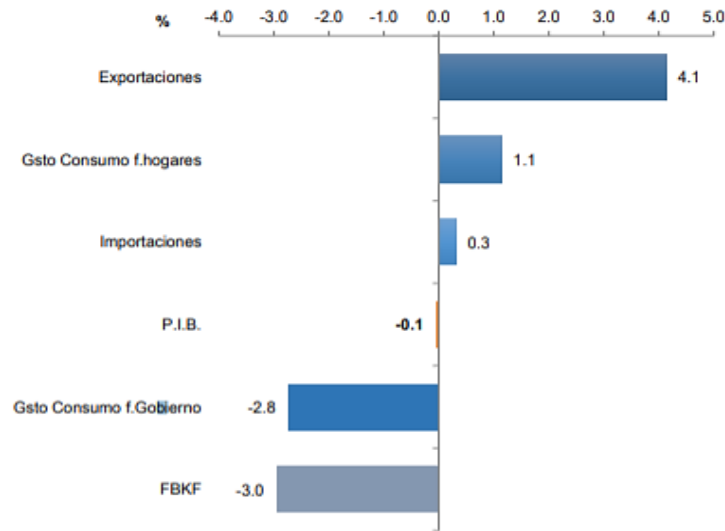
Existen muchos organismos mundiales que dan dinamismo y prioridades para un país, el Estado Ecuatoriano por su parte es el responsable de la provisión de bienes y servicios de prioridad, determinados por la ley y hacia el pueblo. Ecuador reserva el derecho exclusivo de gestionar los sectores estratégicos, y su planificación económica, social, política para provisionar y garantizar los servicios públicos, con base al Artículo 313 de la Constitución del Ecuador, son definidos como:

Aquellos por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental del país, y están orientados al pleno de desarrollo de los derechos ciudadanos y al grupo de interés.

El constante cambio y desarrollo mundial exige instituciones que propicien un desarrollo integral orientado al crecimiento positivo y eficiente para la gestión de sectores estratégicos que provisionen un crecimiento sostenible y sustentable en la colectividad.

Si bien es cierto, la globalización es un proceso que ha conllevado a constantes cambios para el mundo, Ecuador no ha sido la excepción, en el transcurso de los años se ha enfrentado a muchos desafíos que involucran a las personas para abrir nuevas oportunidades en el mercado, según el Banco Central del Ecuador (2019) el Producto Interno Bruto creció 0,6% respecto al año 2018, donde el dinamismo en las exportaciones, importaciones, consumo en bienes y servicios fueron mayores.

2019.III, OFERTA Y UTILIZACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
2007=100, Tasas de variación trimestral t/t-4



Desde la óptica de la oferta-utilización de bienes y servicios, en el tercer trimestre de 2019, la Exportación de bienes y servicios y el Gasto de Consumo Final de los Hogares registraron un mayor crecimiento.

Figura 2. Utilización de bienes y servicios

Fuente: Banco Central del Ecuador (2019). Cuentas Nacionales Trimestrales del Ecuador. Resultados de las variables macroeconómicas, 2019. III.

En particular, el país ha mejorado considerablemente y la OCDE et al (2019) manifiesta que la tasa neta de matrícula en educación secundaria en Ecuador es de (87.2%), encontrándose al mismo nivel de Chile con un (87.1%) y por arriba del promedio de América Latina y el Caribe (ALC) que debe ser de 74.4%. Sin embargo, el país se encuentra rezagado en términos como empleo, corrupción y otros factores que impiden el crecimiento de la sociedad.

2.2.1.2. Organismos y Normas legales

A nivel mundial las organizaciones internacionales del mundo, evaluando la trascendencia e impacto de la globalización, han encaminado principios universales ligados a la igualdad y dilemas de la humanidad, donde este enfoque ha pasado a una necesidad de emprender acciones que brinden y den solución a problemas de la sociedad, con base a ello se gestionan instituciones con personalidad jurídica y autonomía que tienen la potestad y rol de administrar los recursos de un país para destinar bienes y servicios de calidad que den una solución o mejora para el desarrollo social de un sector.

A continuación, se detalla los principales principios articulados que tienen como base a las empresas públicas como órgano regulador de un Estado, conforme a ello, se tiene como referencia a las normativas legales globales y principios de legislación ecuatorianas que corresponden a la gestión y limitación que tiene este tipo de instituciones:

Tabla 1

Antecedentes Legales

Normativa	Descripción
<p>UNESCO</p> <p>Declaración Mundial sobre la Educación Superior (1998)</p>	<p>II. Acciones prioritarias en el plano de los sistemas y las instituciones</p> <p>5. Cada establecimiento de educación superior debería definir su misión de acuerdo con las necesidades presentes y futuras de la sociedad, consciente de que la educación superior es esencial para que todo país o región alcancen el nivel necesario de desarrollo económico y social sostenible y racional desde el punto de vista del medio ambiente, una creatividad cultural nutrida por un conocimiento y una comprensión mejores del patrimonio cultural, un nivel de vida más alto y la paz y la armonía internas e internacionales, fundadas en los derechos humanos, la democracia, la tolerancia y el respeto mutuo.</p>
<p>Constitución de la República del Estado</p> <p>(2008)</p>	<p>Art. 314, El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación</p> <p>Art. 315, El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales</p>
<p>Ley Orgánica de Empresas Públicas LOEP</p>	<p>Art. 3, Principios. - Las empresas públicas se rigen por los siguientes principios:</p> <p>1. Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana;</p>

<p style="text-align: center;">2018</p> <p style="text-align: center;">Ley Orgánica de Empresas Públicas LOEP</p> <p style="text-align: center;">2018</p>	<p>2. Promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado, y de las actividades económicas asumidas por éste.</p> <p>3. Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados, preservando el ambiente;</p> <p>4. Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos;</p> <p>5. Precautelar que los costos socio-ambientales se integren a los costos de producción; y,</p> <p>6. Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública.</p> <p>Art. 4, Mediante esta legislación se menciona a la Empresa Pública como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. • Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado. <p>Art. 5.- Constitución y Jurisdicción. - La creación de empresas públicas se hará:</p> <p>Las universidades públicas podrán constituir empresas públicas o mixtas que se someterán al régimen establecido en esta Ley para las empresas creadas por los gobiernos autónomos descentralizados o al régimen societario, respectivamente. En la resolución de creación adoptada por el máximo organismo universitario competente se determinarán los aspectos relacionados con su administración y funcionamiento.</p>
--	--

<p>Ley Orgánica de Educación Superior LOES</p>	<p>Art. 17.- Reconocimiento de la autonomía responsable. - El Estado reconoce a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los principios establecidos en la Constitución de la República.</p> <p>En el ejercicio de autonomía responsable, las universidades y escuelas politécnicas mantendrán relaciones de reciprocidad y cooperación entre ellas y de estas con el Estado y la sociedad; además observarán los principios de justicia, equidad, solidaridad, participación ciudadana, responsabilidad social y rendición de cuentas.</p> <p>Art. 39.- Prohibición de competencia desleal. - Las instituciones de Educación Superior que realicen actividades económicas, productivas o comerciales, deberán crear para el efecto personas jurídicas distintas e independientes de la institución educativa.</p>
<p>Plan Nacional de Desarrollo. Toda una Vida 2017-2021</p>	<p>Eje No 2.</p> <p>Objetivo No 5.- Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria</p> <p>Política. - Fortalecer e incrementar la eficiencia de las empresas públicas para la provisión de bienes y servicios de calidad, el aprovechamiento responsable de los recursos naturales, la dinamización de la economía, y la intervención estratégica en mercados, maximizando su rentabilidad económica y social</p>

Nota Fuente: Adaptado de la Declaración mundial sobre la Educación Superior, Constitución del Ecuador, Ley Orgánica de Educación Superior, Ley Orgánica de Empresas Públicas, Plan Nacional de Desarrollo. Todo una Vida.

Debido a que este estudio se centra en la búsqueda de necesidades de formación de las personas en la provincia del Carchi, se prioriza de manera directa a las carencias y cambios propios del lugar del trabajo donde se requiere la formación; apegado a ello las normativas legales y objetivos que tienen estas instituciones públicas.

Para Gairin (1996), la formación ideal responde a las carencias de un determinado momento, ya sean de carácter normativas, expresadas o percibidas por los empleados que tienen interés en dar solución a problemas.

2.2.2. Estudio de Necesidades Formativas

En el marco conceptual de las necesidades formativas, indagar en el contexto de detección y evaluación de estas carencias, entrelaza a varios autores que proponen de manera original como tratar este tema para tender esfuerzos y tomar una decisión; donde se parte en primer lugar desde la episteme de lo que es una necesidad, hasta comprender de que va el estudio.

2.2.2.1. La Necesidad Humana

El concepto necesidad es utilizado de diferentes maneras hoy en día, es asociado directamente al comportamiento humano y condiciones frente a una carencia, algunos autores en este contexto lo definen así:

- Según Philip Kotler y Gary Armstrong, la necesidad es "un estado de carencia percibida" donde señalan a la vez que estas "necesidades son un componente básico del ser humano, no la inventaron los mercadólogos"
- Fisher y Espejo lo definen como "la diferencia o discrepancia entre el estado real y el deseado".
- La carencia física o mental que una persona puede percibir se lo conoce como necesidad, por lo cual hay que destacar que este factor siempre está presente dentro del entorno, ya sea de manera natural o expuesta, además es entendida como la diferencia entre el estado actual y el deseado puesto que es imprescindible dentro de la vida y mucho más si residimos en un mundo cambiante, como la globalización. (Diz López, s.f).

2.2.2.2. La pirámide de Maslow

Las necesidades tienen un orden de prioridad, destacando el punto de vista del psicólogo norteamericano Maslow, se basan en una jerarquía que involucra los motivos y razones por los cuales el ser humano se comporta y busca satisfacer esas necesidades. Esta jerarquía parte como pirámide de cinco niveles, donde los cuatro primeros son asociados a necesidades primordiales hasta llegar al último escalón que son denominadas la autorrealización, necesidad de ser o crecimiento.

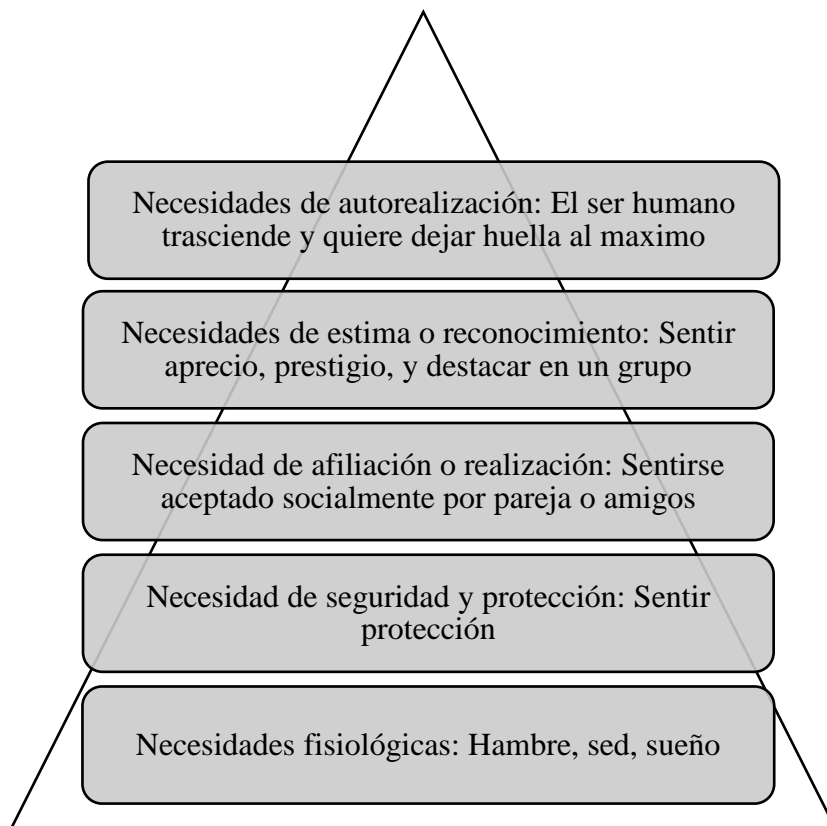


Figura 3. Pirámide de Maslow

Nota Fuente: Adaptado de Carvajal, Ormeño, & Sanz (2019). *Atención al cliente* (p. 102).

2.2.2.3. Formativo

Con base a Ferry (1990) se toma el concepto de formativo definido así “No ser más que un trabajo sobre sí mismo, y es un proceso libremente imaginado, deseado y perseguido a través de los medios que se ofrecen, para obtener nuevos aprendizajes que mejoren la capacidad de razonamiento y comprensión de un fenómeno o tema en particular” (p. 43, 54) (Carvajal, Ormeño, & Sanz, 2019)

Lo formativo puede ser un mecanismo organizacional estructurado como un sistema o modelo de aprendizaje basado en programas, planes de estudio, talleres y certificaciones que den lugar a una práctica profesional, aplicando normas y tecnicismos formadores.

(p.51)

Para Fabre & Orange (1997) señalan que “La formación implica una transformación de la persona en sus múltiples aspectos cognitivos, afectivos y sociales en relación con aprendizajes de saberes, saber hacer y saber ser”

2.2.2.4. La necesidad formativa

En cuanto a la necesidad formativa Aránega (2013) enfatiza en la carencia y deficiencia de las capacidades, puesto que son indispensables para desempeñar de manera efectiva labores tanto en puestos de trabajo como en los salones de clases, estas capacidades que poseen las personas son los conocimientos, habilidades y valores, además se considera una orientación apreciativa que resalta la mejora continua; puesto que enfatiza a la productividad de una persona con una organización.

De la misma manera Gairin (1996) mencionado por Diz Lopez (2017) explican que la necesidad formativa en un individuo es la condición no satisfecha que no le permite alcanzar un objetivo, teniendo, así como características principales, los siguientes:

1. Las necesidades de formación hacen referencia a un concepto más amplio que las directamente relacionadas con la instrucción.
2. No siempre la causa de los problemas es la falta de formación, también lo puede ser la falta de recursos, problemas de infraestructura u otros. Por lo tanto, la experiencia laboral y el contexto en el que se desenvuelve son elementos que pueden influir en la percepción de necesidades de formación.
3. El mal desempeño puede deberse a factores personales de carácter interno.
4. Los indicadores de un mal desempeño son situaciones insatisfactorias que, además de orientarnos sobre posibles problemas de formación, también nos ayudan a conocer otros problemas de la organización.
5. La detección de necesidades será diferente si corresponde a situaciones no deseadas o problemas declarados (detección correctiva), o, si, por el contrario, se actúa de forma anticipada (detección preventiva). (p. 2)

La necesidad de sobresalir en el ámbito profesional o educativo cada vez toma mayor fuerza puesto que se considera algo imprescindible estar en constante formación, anticipándose a mantener un buen desempeño que contribuyan a resolver problemas personales o de una organización. Por otro

lado, la necesidad formativa, según Clarke (2003) es definida como un proceso organizacional sistemático de recolección y análisis de datos que sirva de soporte en el proceso de toma de decisiones, mejora del desempeño, y qué contenido exacto debe ser recibirse mediante la formación.

En definitiva, muchos autores se refieren a este estudio como una evaluación sistémica de recolección, análisis e interpretación de resultados que van de la mano con las discrepancias o falencias que tiene una o más personas en su puesto de trabajo. Ferreira y Abbad (2014) analizan que este proceso identifica acciones formativas a tomarse en cuenta como una matriz de información para una empresa.

2.2.2.5. Tipos de necesidades formativas

La clasificación para el tipo de necesidades formativas de la investigación, viene dada por Bradshaw (1981) que señala cinco tipos que se fundamentan de la siguiente manera:

Tipo	Definición
Necesidad normativa	Aquella que el experto, profesional, administrador o científico social define como una necesidad en una situación determinada acerca de normas estandarizadas.
Necesidad sentida	Se basa en la percepción que cada persona o grupo tienen sobre una carencia en general.
Necesidad expresada	Asociada a la demanda real que la persona o grupo hacen de forma manifiesta.
Necesidad comparativa	Es el resultado de la comparación entre diferentes grupos o situaciones. La necesidad que se aprecia en las personas que no disfrutaban de beneficios generalizados entre colectivos similares.
Necesidad prospectiva	Se basa en los estudios de necesidades futuras (estudios de mercado). Tiene mayor fundamento en el sistema organizacional.

Figura 4. Tipología de necesidades formativas

Nota Fuente: Adaptado de Bradshaw (1981). Una tipología de la necesidad social.

En relación al texto anterior, según Moroney (1977) citado por Cabero, Bermejo, Morales, Domene, & Llorente (2009) habla de cuatro tipos de necesidades en la planificación de los servicios sociales:

- **Normativas:** aquellas que el experto, profesional o científico social define de acuerdo a un criterio tipo.
- **Percibidas:** equivale a carencia subjetiva, limitada a las percepciones de los individuos.
- **Expresadas:** aquellas que se reflejan en función de las demandas de un servicio o programa.
- **Relativas:** resultan de comparar distintas situaciones o distintos grupos. (p. 2)

Las necesidades formativas son la percepción de una o más personas que tienen un déficit o carencia que impide cumplir metas u objetivos, y se debe precisar soluciones como respuestas ya sea desde un principio como anticipada al futuro, según Oroval & Villaroya (2007) detallan dos tipos de necesidades formativas que pueden dar una correcta identificación a los factores tanto psicológicos como psicosociales en particular:

Necesidades de formación reactiva	Necesidades de formación proactivas
Se basa en la visualización de problemas concretos que responden a necesidades formativas actuales y reales, para dar solución inmediata a la falta de conocimientos o habilidades.	Estas necesidades se anticipan y detectan a nivel interno en una organización; en determinadas situaciones, que prevé dar respuesta a futuro para evitar problemas.

Figura 5. Necesidades Formativas
Fuente: Adaptado de Oroval & Villaroya (2007)

2.2.2.6. Modelos de necesidades formativas

Para el análisis de necesidades de formación, existen varios modelos propuestos que de forma sistémica incorporan un proceso de análisis, evaluación y distintas fases para obtener y detectar resultados respecto a los problemas que se pueden atender.

La representación esquemática de estos procesos, según Navio (2007) referenciado por González (2017) señalan que son una guía para un contexto organizativo concreto (empresa, función, administración, área entre otros) o para una investigación en concreto, siendo producto para comprender el fenómeno de las necesidades, su análisis y detección para consideraciones genéricas y heterogéneas. Los principales modelos del análisis y detección de necesidades formativas vienen dados por:

Modelos	Descripción
Modelos Generales	
<p style="text-align: center;">Modelo de discrepancia Witkin (1977) citado por Gairin (1996) Utilizado por Kauffman y English (1979)</p>	<p>a) Analiza la situación actual de la persona con lo que debería ser y establece objetivos</p> <p>b) Determina lo que es o debe ser buscando sus causas problemas que le impiden ello, evaluando por dimensiones y</p> <p>c) Analiza las necesidades y mide la distancia entre las dos anteriores</p> <p>d) Toma una decisión</p>
<p style="text-align: center;">Modelo de mercado Gairin (1996)</p>	<p>a) Analiza la demanda social</p> <p>b) Establece el posicionamiento frente a la demanda</p> <p>c) Planifica a una organización en su conjunto, cubriendo temas más allá de las necesidades</p> <p>Según Kotler (1982) se determinan las necesidades y deseos del mercado para satisfacerlos mediante la prestación de productos y servicios apropiados y competitivamente viables.</p>
<p style="text-align: center;">Modelo de toma de decisiones Edwards y Newman (1982) citado por Gairín Sallán</p>	<p>Basado en hacer explícito los valores que se generan en el análisis de necesidades.</p> <p>a) Se encarga de definir un problema mediante escenarios o situaciones.</p> <p>b) Valoración del problema en función de su origen y consecuencia.</p> <p>c) Establecer las necesidades priorizando las formativas.</p>

<p>Modelo de Holden Len Holden (2004)</p>	<p>Analiza no solo a la persona o grupo de personas, sino las necesidades se ajustan a los objetivos empresariales.</p> <p>a) Busca el vínculo entre necesidades y los objetivos de la empresa.</p> <p>b) Se analizan las destrezas o capacidades necesarias para llevar a cabo un trabajo.</p> <p>c) Se propone una entrevista a managers, supervisores para analizar sus objetivos y competencias requeridas.</p> <p>d) Analiza a cada persona y su puesto de trabajo.</p> <p>e) Destina programas formativos que tengan por objetivo solventar dichas necesidades.</p>
<p>Modelos adaptados a contextos</p>	
<p>Modelo de Detección de Necesidades Navio (1998)</p>	<p>Evalúa dos tipos de necesidades: las necesidades individuales y las necesidades sociales</p> <p>a) Analiza la situación con base a los criterios de las personas, clasificando así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En función a la demanda social: débil demanda, fuerte demanda • En función de su nivel de prioridad: primarias y secundarias
<p>Modelos de concepción de servicios sociales</p>	
<p>Modelo de Alison Rossett</p>	<p>Se considera que es esencial analizar la información indispensable respecto a problemas existentes identificando el estado actual con el deseado. Se basa principalmente en problemas generados en instituciones educativas y tiene en cuenta los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Situaciones decadentes • El tipo de información a buscar • Fuentes de información • Herramientas para la obtención de datos
<p>Diseño de J. Mckillip (1989)</p>	<p>Considera los pasos de preparación, implementación y aplicación de programas formativas, considerando las siguientes pautas:</p> <p>a) Identifica usuarios y usos</p> <p>b) Describe la población objetivo y el centro de servicios</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Dispersión geográfica • Transporte • Características demográficas • Limitaciones • Capacidad del servicio • Inventario de recursos • Presencia de agencias colaboradoras y competitivas <p>c) Identifica necesidades: Fuente de información</p> <p>d) Evalúa necesidades: Resultados más relevantes</p> <p>e) Comunica los resultados a los implicados</p>
--	--

Figura 6. Modelos de Necesidades Formativas

2.2.2.7. Modelo híbrido de necesidades formativas

El tema en sí, permite establecer un modelo de necesidades formativas para la investigación, siendo así como principal objetivo, obtener una representación gráfica y visual de forma sistemática que describa y comprenda de mejor manera la teoría y el esfuerzo que se destina para evaluar e identificar la realidad de la población de estudio frente a sus discrepancias en el ámbito laboral.

Recogiendo lo más importante, los modelos de necesidades descritos anteriormente permiten unificar una sola teoría y resumir un proceso adecuado, acorde para reunir datos necesarios de una determinada población, en consecuencia, tener una perspectiva de cómo analizar y establecer pautas para dar un seguimiento evaluativo, tomar una decisión eficaz y permitir adecuar nuevos modelos que respectivamente permitan establecer una relación a la necesidad formativa y la implementación de productos y servicios como sistema formal. A continuación, se detalla la creación del modelo que nos acerca a la metodología de análisis y detección de necesidades dentro de la provincia del Carchi, teniendo en cuenta que ofrece la posibilidad de encontrar diversas técnicas, métodos y teorías que siguen el principio de este modelado, interpretando tres fases primordiales; el análisis, la evaluación y la identificación de necesidades formativas, para con base a ello, establecer resultados óptimos para la implementación de servicios que den solución a estos problemas sociales, teniendo así:

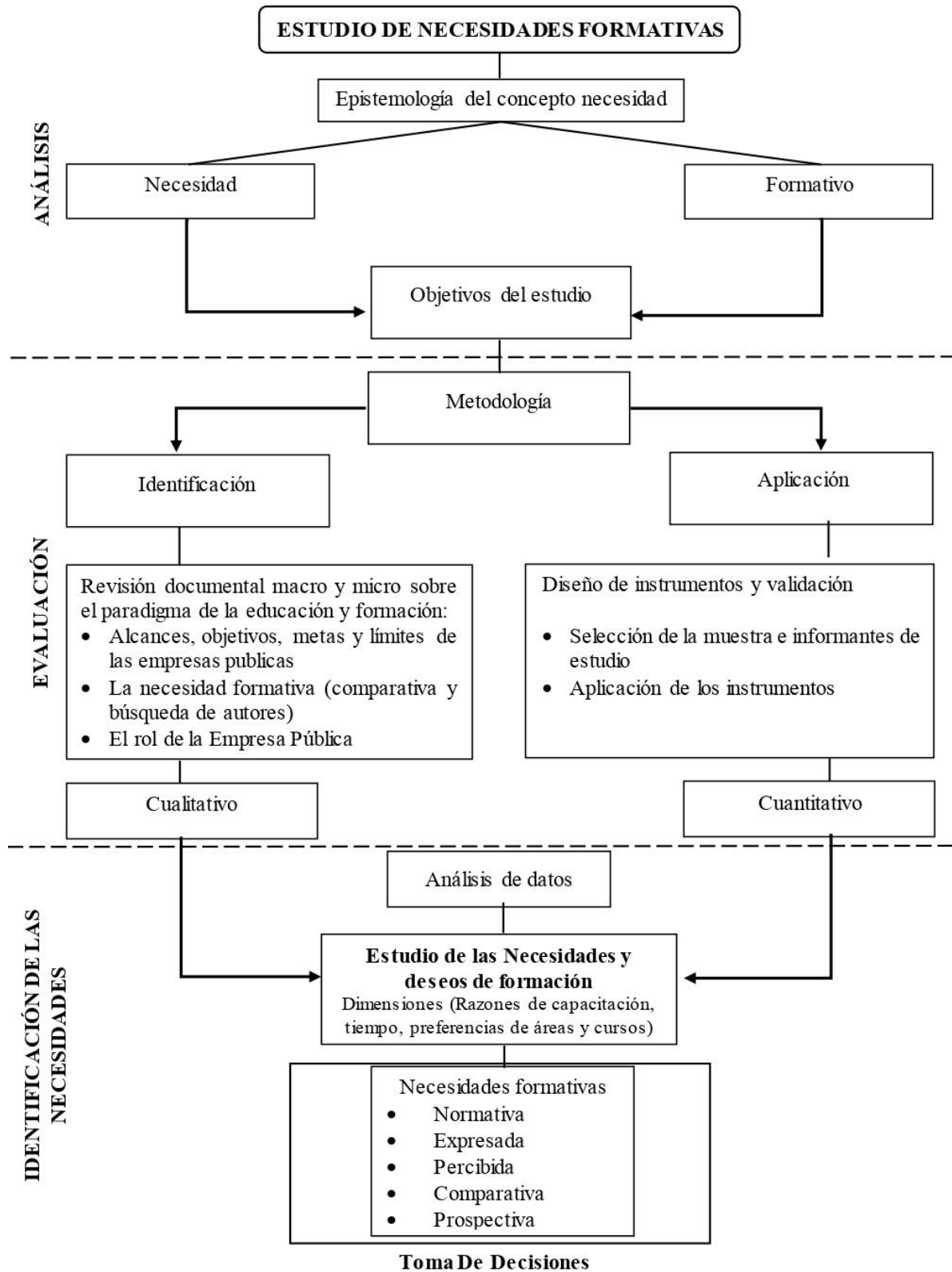


Figura 7. Modelo de necesidades formativas de la investigación

2.2.2.8. Necesidad formativa y la mejora de competencias

La necesidad formativa en el ser humano, es mantener de forma permanente un ejercicio que mantenga actualizado sus conocimientos, impulsando al crecimiento profesional. En este contexto Vaillant & Marcelo (2015) dicen que se “vincula con la capacidad, así como la voluntad” (p. 18) haciendo alusión a que es propio de cada persona para impulsar su vida sus competencias profesionales.

2.2.2.9. La capacitación, competencias y educación continua

Partiendo del concepto de Chiavenato (2009), la capacitación es el núcleo de un esfuerzo continuo para mejorar el desempeño, por su parte Louart (1994), opina que una organización debe capacitar al personal por sus necesidades y así perseguir los objetivos deseados (p.163).

Al hablar de competencias, Cecilia Braslavsky citado por la UNESCO manifiesta que es trasladar lo de la vida real al aula:

El concepto de competencia es el pilar del desarrollo curricular y el incentivo tras el proceso de cambio. Se define como “el desarrollo de las capacidades complejas que permiten a los estudiantes pensar y actuar en diversos ámbitos [...]. Consiste en la adquisición de conocimiento a través de la acción, resultado de una cultura de base sólida que puede ponerse en práctica y utilizarse para explicar qué es lo que está sucediendo.

La UNESCO define a las competencias como “el conjunto de comportamientos socio afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un desempeño, una función, una actividad o una tarea”.

2.2.2.10. Habilidades blandas y duras

El desarrollo cognitivo y profesional del ser humano se centra en el tipo de habilidad que se está construyendo día con día, según Coyle (2013) expresa las dos categorías que una persona debe poseer.

- **Habilidad dura:** de gran precisión son acciones que se ejecutan siempre de la manera más correcta y rigurosa posible. Las habilidades duras tienen que ver con un tipo de precisión “reproducible”, y tienden a darse en acciones especializadas, sobre todo en las físicas.
- **Habilidades blandas:** de gran flexibilidad, por su parte, son aquellas que permiten alcanzar un buen resultado a través de múltiples caminos, y no solo de uno.

No se trata de hacer siempre lo mismo de una manera perfecta, sino de mostrarse ágil e interactivo; se trata de reconocer al instante los patrones a medida que estos se despliegan, y de tomar decisiones inteligentes en el momento oportuno. (p. 15)

En un estudio de la Universidad Norteamericana de Harvard, según Arroyo (2018) explica que el éxito dentro del terreno profesional está basado en un 85% en las habilidades blandas, y son muy pocas las empresas que forman a sus empleados en este tipo de habilidades.

2.2.2.11. La motivación y proceso formativo continuo

La motivación es un factor importante para realizar diversas actividades que permitan alcanzar las metas, según Santrock (2002) citado por Huilcapi, Castro, & Jacome (2017), define como “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” (p. 432).

De acuerdo al autor McClelland (1989) menciona tipos de motivaciones enfocados a la necesidad de logro que relaciona con aquellas tareas que suponen un desafío, la lucha por el éxito, la superación personal; La necesidad de poder referida al deseo de influir en los demás, de controlarlos y por último la necesidad de afiliación que conlleva al deseo de establecer relaciones, de formar parte de un grupo.

El promover un proceso formativo continuo, surge de la práctica para mejorar y satisfacer una necesidad de predisposición por aprender de forma autónoma, al reforzar la adaptabilidad, siendo un principio para generar elementos motivacionales a nivel personal. Para Danau (1991) la motivación efectiva de una persona puede conllevar a puntos clave para mejorar las competencias, calidad, flexibilidad, pensamiento analítico, actitudes, valores.

2.2.3. El establecimiento productos y servicios orientados a la mejora de las competencias

El proceso de detección de necesidades formativas por medio de los diferentes modelos, permite identificar herramientas tecnológicas como pedagógicas, para la predisposición por medio de productos y servicios que impulsen el aprendizaje y habilidades de las personas o una organización, siendo aplicable a conseguir objetivos o cualidades, por su lado, Wood & Payne (1998) asocian a los valores, motivaciones, destrezas, comportamientos, ciertas capacidades que se enfocan en determinar las competencias y mejorar a profundidad lo que quiere alcanzar una persona en la empresa, siendo las más comunes:

Comunicación	Orientación hacia el resultado	Centrarse en el cliente	Trabajo en equipo	Liderazgo
Preocupación por el negocio	Resolución de problemas	Pensamiento analítico	Capacidad de relacionarse	Planificación y organización

Figura 8. Competencias pedagógicas

La recopilación de necesidades formativas permite identificar problemas que lleva a cabo una persona u organización, con el fin de fomentar e impulsar cambios necesarios que contribuyan a cumplir objetivos y alcanzar metas mediante un proceso de formación continua que alinea actividades, planes, programas formativos en distintos ámbitos y mejoren la experiencia.

2.2.3.1. Los bienes y Servicios como parte fundamental de las necesidades

El servicio se puede de dar de muchas formas ya sea de forma directa o indirecta con el fin de satisfacer una necesidad, sin embargo, Castaño & Jurado (2016) alude que un servicio puede definirse coma “el conjunto de acciones identificables e intangibles que realizadas para satisfacer necesidades. Son entendidas como las realizadas personas hacia personas” (p. 42)

Por último, los autores mencionan que existen una clasificación simple y contundente para determinar el público objetivo al cual se desea llegar, de ahí nace la importancia de su clasificación que está comprendida de la siguiente manera:

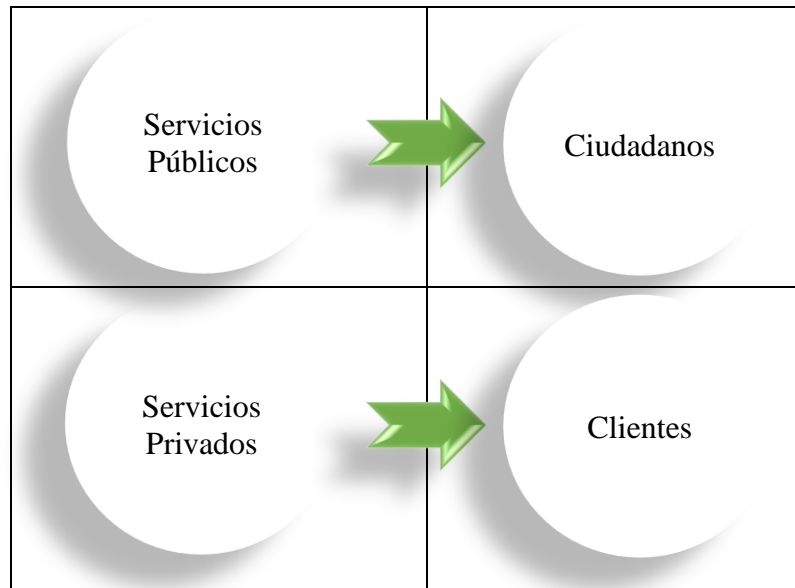


Figura 9. Clasificación de los servicios
 Fuente: Adaptado de Castaño & Jurado (2016)

En relación a la figura anterior los servicios públicos tienen como finalidad satisfacer las necesidades, por lo menos básicas, del público en general, estos sectores se encaminan al bienestar social a través de la autogestión de sus recursos y mejorar la calidad de sus habitantes, por otro lado, se encuentra los servicios privados que buscan generar ingresos dependiendo su actividad o giro de negocio; su principal objetivo son los clientes debido a que estos contribuyen a aumentar la rentabilidad de las empresas.

No obstante, un bien se establece como algo tangible que toda persona puede tocar, transportar o venderse como una propiedad legítima. Este factor, según lo afirma los autores Castaño & Jurado (2016), son indispensables para generar una empresa en ámbitos de producción y comerciales, puesto que, nace la necesidad de crear un bien tangible y por ende el servicio al cliente es un proceso por el cual el producto será vendido.

2.2.3.2. La empresa pública como eje del desarrollo social

Una empresa es una organización o entidad orientada a la prestación de productos y servicios, que mediante la producción satisfagan las necesidades humanas a un sector determinado, actuando como una unidad generadora de trabajo y capital para su sostenibilidad a través del tiempo (Mercado, 2002).

De acuerdo Alonso Ureba (1998, p.1301) citado por García Dávila (2016) menciona que las empresas públicas son “Unidades organizativas, dotadas generalmente de personalidad que con independencia de la forma jurídica que puedan adoptar, producen para el mercado bienes y/o servicios y que son creadas, dirigidas y/o controladas por la administración” (p. 109).

2.2.3.3. Rol de la empresa pública

Según la Constitución del Ecuador (2008), el Estado otorga la potestad de planificar el desarrollo del país y recuperar su rol protagónico como agente dinamizador de la economía. Uno de los instrumentos con los que cuenta el Estado para intervenir en la economía es la creación de empresas públicas como instrumentos de política. Las empresas públicas, como lo establece la LOEP, son entidades pertenecientes al Estado, creadas a través de una persona jurídica con la finalidad de autonomía propia permitiéndole administrar los recursos del estado a través de la gestión de los sectores estratégicos y el desarrollo económico propio.

2.2.3.4. La empresa pública y la educación continua

Según Universidad Internacional SEK (2017) en el Reglamento de Educación Continua Art. 3 atribuye que la educación continua en la Universidad tiene como objetivo:

Fortalecer la relación universidad, empresa pública y privada a través de la implementación de un sistema de educación continua con planes y programas de capacitación, perfeccionamiento y actualización, de calidad, pertinentes y permanentes que respondan a necesidades concretas y contribuyan a mejorar niveles de competencia laboral y profesional (p. 3)

En relación al texto anterior, la educación continua se toma como un proceso en que las personas deben elegir para formarse al corto y largo plazo, y así mantenerse actualizado, puesto que contribuye a generar nuevas capacidades y por ende un alto desempeño laboral.

2.2.3.5. El programa de formación y la empresa pública

Los programas de formación o capacitación son procesos que se aplican de manera sistemática, para Chiavenato (1998) permiten a una persona obtener conocimientos, aptitudes y habilidades

para cumplir objetivos de una manera concreta y eficaz, según la Organización Internacional del Trabajo (1989) explica:

Los programas de formación son los promotores de la capacitación de los recursos humanos a través de instituciones gubernamentales, privadas o en las propias empresas. Siempre en relación a cubrir las necesidades y cambios en el mundo del trabajo, la planificación y desarrollo y debe tener la aplicabilidad para:

- Resolver problemas a necesidades de formación.
- Resolver deficiencias en programas de desarrollo.
- Satisfacer necesidades de nuevos demandantes por sector económico, nuevas tecnologías entre otros.
- Mejorar la eficiencia de programas establecidos. (p. 29)

Los programas formativos, promueven un proceso integral y efectivo que educa a las personas para alcanzar una meta y cubrir necesidades de conocimientos asociadas al trabajo que desempeña, según Castner - Lotto (1998) citado por Delgado (2011) señala que las universidades quieren alcanzar cuatro aspectos básicos referidos a este tópico, siendo estos:

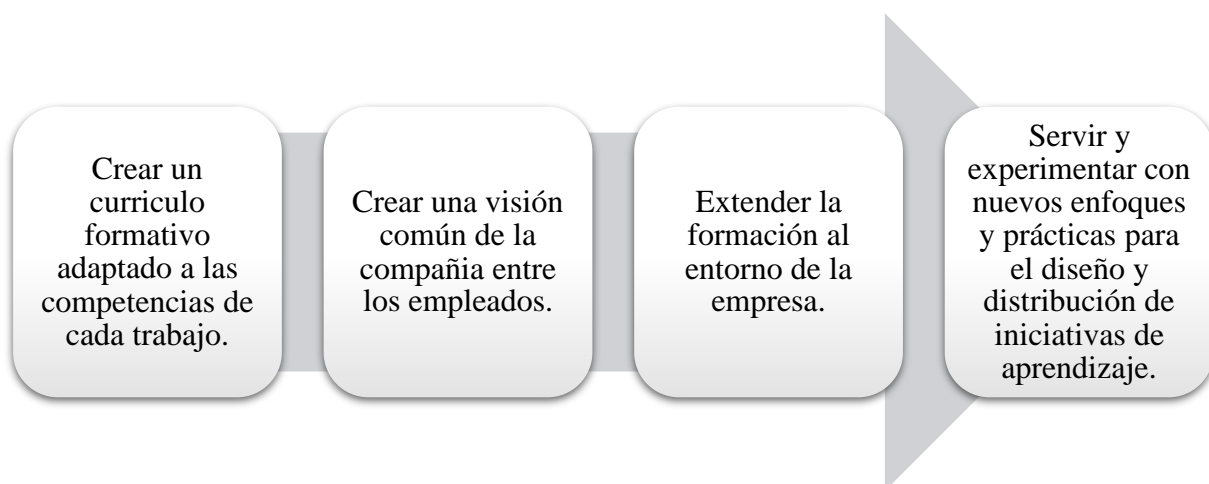


Figura 10. Enfoques que quiere alcanzar una universidad

2.2.3.6. Las nuevas tendencias de aprendizaje y la formación

Las demandas sociales frente a la globalización es un tema ineludible, siendo el desarrollo de la formación académica un eje para el desarrollo. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y Cultura UNESCO (1998) plantea:

La pertinencia de la educación superior debe evaluarse en términos de la adecuación entre lo que la sociedad espera de las instituciones y lo que éstas hacen, lo cual requiere de normas éticas, imparcialidad política, capacidad crítica, y una mejor articulación con los problemas de la sociedad y del mundo del trabajo, con orientaciones a largo plazo en objetivos y necesidades sociales.

Delors (1996) en su informe a la UNESCO expresa la necesidad de repensar la educación en todos los niveles y modalidades, con el propósito de ajustar los proyectos de formación a las cambiantes y complejas necesidades del mundo. La consultora PageGroup España, recoge de manera general las tendencias que están transformando hoy en día, con presencia en más de 36 países a nivel global, su estudio en el mercado laboral, influye en las necesidades que tienen las empresas para su reclutamiento basado en tendencias y los perfiles profesionales más destacados a formarse, teniendo así un estudio complejo que acoge las áreas y habilidades que las empresas buscan obtener de una persona para ser tener mayor competitividad. Según Jaime Asnai Gonzales (2019), Director General de PageGroup España explica:

Los datos han sido extraídos a partir de los más de 7.500 reclutamientos llevados a cabo con éxito por nuestros consultores a lo largo de 2019 y más de 90.000 entrevistas realizadas. Como resultado, las tendencias expuestas responden a un profundo conocimiento del mercado y a la constante relación con clientes y candidatos (p.3)

En este sentido, los resultados se acogen para el avance imparcial al comparar las tendencias que rigen en este estudio con las del sector, permitiendo tener objetividad y juicio de razón para establecer un panorama con base a los retos que tiene una empresa y construir e implementar modelos flexibles acordes a suplir necesidades en el campo formativo y laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque de la investigación

La presente investigación considera un enfoque cualitativo-cuantitativo, que se utilizan de forma conjunta al identificar las necesidades formativas como las opiniones subjetivas que ayuden a determinar nuevos productos y servicios que puede implementar la Empresa Pública UPEC Creativa EP, por medio del Centro de Educación Continua CEC UPEC. Esto atribuye en primera instancia el proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cualitativos e interrelación de datos cuantitativos que se entremezclan, describen y permiten una interpretación flexible y conveniente para el estudio de necesidades y establecer relaciones entre las conductas, teoría y fenómenos que presentan respecto al proceso de formación.

3.1.1.1. Enfoque cuantitativo

Se realizó un enfoque cuantitativo con base a Hernández Sampieri (2014) dado que se usó técnicas de investigación como la encuesta, que permitió recolectar datos sobre las necesidades de la sociedad y las empresas en la provincia del Carchi, con base a un análisis numérico de los resultados de las opiniones de la población, el cálculo de la muestra, resultados presentados en tablas, diagramas y modelos estadísticos que midan la relación entre las variables.

3.1.1.2. Enfoque cualitativo

Así también, se utiliza un enfoque cualitativo por lo subjetivo del modelo de detección de necesidades para la recolección de datos bibliográficos, que permiten identificar las principales temáticas formativas, competencias y dimensiones de preferencia de formación. Hernández Sampieri (2014) explica que se recolecta la información de temporalidad para su posterior interpretación y toma de decisiones, además de indagar en las preguntas de investigación y responderlas. Dentro de la investigación, al recopilar la información de los sujetos de estudio, se realiza un análisis estadístico que permita identificar las principales necesidades formativas en las distintas dimensiones que se busca encontrar el problema, siendo primordial para el crecimiento de la Empresa Pública y su portafolio de productos y servicios.

3.1.2. Diseño y modalidad de la investigación

El diseño de la investigación es transversal porque se da en el periodo 2019 y no experimental puesto que no se va a manipular las variables de la investigación, es decir se tomará en cuenta la información y análisis estadísticos. Además, la perspectiva metodológica respecto a la modalidad de investigación que viene dada por:

Modalidad	Definición
Documental	Por medio del análisis de datos correspondientes a recursos literarios, revistas, informes, ensayos y monografías que detallan a profundidad las necesidades de formación por medio del criterio de actores investigados.
De campo	Se recolecta de forma directa los datos a través de fuentes primarias como la encuesta, entrevista respecto a la realidad de los participantes enfocando a las necesidades formativas que carecen y se relacionan con el proyecto.

Figura 11. Modalidad de investigación

3.1.3. Tipo de Investigación

3.1.3.1. Investigación Bibliográfica

Con respecto a la investigación bibliográfica se constituye como una investigación derivada de datos recopilados en sistemática a través del uso de libros, revistas, documentos por medio de un proceso de investigación Strauss & Corbin (2002). En efecto la presente investigación es bibliográfica puesto que admite al investigador relacionar las fuentes de información establecidas para discutir con los resultados obtenidos y con base a ello tomar decisiones.

3.1.3.2. Investigación Exploratoria

En cuanto a la investigación exploratoria, el principal el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado dentro de un entorno, es decir no se ha establecido una previa constatación y consolidación de datos Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) citado por Cadena Cruz (2018). Así pues el estudio a realizar sobre las de necesidades formativas es un tema que contribuirá a fortalecer el Centro de Educación Continua y determinar los principales productos y servicios requeridos por la población de la provincia del Carchi.

3.1.3.3. Investigación Descriptiva

Se describe los datos recolectados que son producto de los cuestionarios aplicados tanto a gerentes como recursos humanos y personal operativo de las empresas en la provincia del Carchi, en el que los resultados de este tipo de investigación Arias (2012) explica que son discutidos y se ubican en un nivel intermedio para su análisis y detección de necesidades formativas.

3.1.3.4. Investigación Correlacional

Este tipo de investigación Hernández Sampieri (2014) manifiesta que se establece la relación entre las razones, conductas y situaciones que presenten los encuestados, en esta investigación se toma al respecto el ámbito de formación, reflejando así su situación y correlación entre los principales inconvenientes o facilidades para acceder a un curso o programa de educación continua.

3.2. IDEA A DEFENDER

La metodología de análisis y detección de necesidades formativas contribuye a mejorar el desarrollo de la Empresa Pública a través de la implementación de un nuevo portafolio de productos y servicio orientado a la demanda empresarial de la provincia del Carchi.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Definición de variables

A continuación, se presenta la definición de las variables de este estudio, su definición y dimensiones respectivas.

Variable	Definición
Estudio de Necesidades Formativas	Se define como una evaluación sistémica que realiza una empresa o institución para proveer esfuerzos en la detección de necesidades acerca del entorno y grupos de interés ligada a la carencia en conocimientos, habilidades, falta de recursos y servicios.
Implementación de nuevos productos y servicios	Es llevar a cabo y ejecutar ideas, a través de la utilización de recursos, personal, equipos e infraestructura entre otros, para suplir y anticiparse a una necesidad requerida por un grupo social.

Figura 12. Variables de estudio

3.3.2. Operacionalización de variables

En relación al marco teórico y el propósito de la investigación, se realiza la matriz de operacionalización de variables que descompone de manera deductiva las variables de estudio para partir así desde lo más general a lo específico.

Tabla 2

Variable Independiente

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnica	Instrumento		
Variable Independiente: Estudio de necesidades formativas	Formativo	Nivel Formativo	¿Cuál es su nivel de formación académica?	Encuesta	Cuestionario 001		
			¿Ha recibido algún curso de formación o capacitación en los últimos cinco años?		Cuestionario 002		
	Formativo	Nivel de competencia y motivación	¿Cuál es el principal propósito o función general de la empresa pública?	Entrevista	Entrevista 001		
			¿En qué condiciones se encuentra actualmente la empresa pública al momento de entregar un portafolio de producto y servicios hacia la sociedad carchense?				
			¿Por qué es necesario capacitarse de manera continua?			Análisis bibliográfico o documental	
	Tipos de necesidades formativas	Necesidad Sentida	%	¿Cuáles son las razones porque una persona debe formarse de manera continua?	Encuesta	Cuestionario 001	
			%	¿Qué tipo de modalidad prefiere usted?			
			%	¿Le gustaría seguir una especialización?			
		Necesidad Normativa	%	¿En qué nivel le gustaría o está dispuesto a seguir los cursos de alta prioridad que eligió?			Cuestionario 002
			%	¿Qué proceso autónomo de enseñanza - aprendizaje le gustaría realizar en un taller o curso formativo?			
Necesidad Expresada		%	¿Por cuántas horas le gustaría que contara un certificado de participación?	Análisis bibliográfico o documental			Libros, revistas
		%	¿Qué horario preferiría usted para realizar un curso, taller o programa de formación?				
Necesidad Comparativa	%	¿Mencione cuál es el principal inconveniente por el que le dificulta acceder o participar en un proceso de formación?	Análisis bibliográfico o documental	Libros, revistas			
	%	¿Qué preferencia tiene respecto a la duración del proceso?					
			¿Qué valor asignaría para adquirir el proceso de formación o capacitación?				

Tabla 3

Variable Dependiente

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnica	Instrumento
	Funciones de la empresa pública	% direccionamiento estratégico de la empresa pública	Rol de la empresa pública	Entrevista	Entrevista 001
			¿Tiene direccionamiento estratégico la empresa pública?	Análisis bibliográfico y documental	Libros, revistas.
			Modelo establecido para el estudio de investigación	Encuesta	Cuestionario 001
		Nivel de aplicación del Modelo de necesidades formativas		Análisis bibliográfico y documental	Cuestionario 002 Libros, revistas.
Variable Dependiente: Implementación de nuevos productos y servicios	Oferta en educación continua	Nivel de demanda formativa (necesidad prospectiva)	¿La empresa pública ha realizado un previo estudio de mercado para la oferta de productos y servicios?	Entrevista	Entrevista 001
			¿Cuál es el perfil socioeconómico al que están destinados los cursos que oferta la empresa pública?		
			¿Cuáles son los productos y servicios que más demanda la población de estudio en diferentes áreas?	Encuesta	Cuestionario 001 Cuestionario 002
			• Área Administrativa		
			• Área de Economía y finanzas		
			• Área Comercial		
			• Idiomas		
			• Área de Recursos Humanos		
			• Informática y Estadística		
			• Área de marketing		
			• Área de producción y agrícola		
			• Educación		
			• Turismo y Enfermería		

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

Al ser una investigación de carácter cualitativo-cuantitativo, el estudio se deriva de expresiones lógicas para medir las necesidades formativas que demanda la provincia del Carchi haciendo énfasis en las teorías, leyes, normas que establecen diversos autores o regímenes legales que permita pensar e interpretar los resultados e inferir en establecen el modelo, para ello se aplica los siguientes métodos:

Método Inductivo - Deductivo	Método Analítico - Sintético
Se tiene un razonamiento inductivo y deductivo para la búsqueda de necesidades formativas vinculadas a la teoría, unificación de ideas de varios autores de forma deductiva, y de forma inductiva se parte a la vez de la recopilación de datos particulares que permite contrastar las necesidades formativas hasta inferir en el estudio de necesidades y encontrar cuales son las requeridas por la población, para llegar a tomar una decisión asertiva.	Este método permite identificar y analizar en que consiste el estudio de necesidades formativas, la relación y cualidades de cada una de las partes que le componen, descubriendo la analogía para la búsqueda y procesamiento de información empírica que permita identificar que productos y servicios implementar para dar solución común, se analiza la teoría, como se forma hasta llegar de la discusión a conclusiones generales.

Figura 13. Variable Dependiente del estudio

3.4.1. Análisis Estadístico

En la presente investigación existe una prevalencia de un enfoque cualitativo que fue analizado a través de la estadística descriptiva y el uso de figuras que demuestran la disposición de datos en las diferentes tablas de frecuencias. Para el efecto, se utilizó como herramientas los programas Excel y SPSS.

El enfoque cuantitativo fue determinado a través del uso de tablas cruzadas que permitieron enlazar similitudes y diferencias entre los resultados y la teoría. En esta actividad se utilizó la herramienta estadística no paramétrica, inferencial Chi Cuadrado. La información obtenida aportó significativamente a la implementación de productos y servicios acordes a la demanda del sector empresarial en la provincia del Carchi por parte de la *Empresa Pública*.

3.4.2. Población y Muestra

3.4.2.1. Población

El objeto de estudio en la presente investigación, se constituye por 49 grandes y medianas empresas en la provincia del Carchi, tanto de naturaleza pública como privada. Tomando como referencia la base de datos entregada por PRO Ecuador según el Oficio No. 216-UPEC-EP-2019 Anexo 2, se clasifica y representa a las empresas investigadas en forma estratificada por cantones y según su naturaleza:

Tabla 4

Lista de Empresas e Instituciones Públicas

CANTÓN	EMPRESAS PÚBLICAS	% EMPRESAS PÚBLICAS	EMPRESAS PRIVADAS	% EMPRESAS PRIVADAS	TOTAL
Tulcán	10	20%	21	43%	31
Huaca	1	2%	3	6%	4
Mira	1	2%	3	6%	4
Bolívar	1	2%	2	4%	3
Espejo	0	0%	4	8%	4
Montufar	0	0%	3	6%	3
TOTAL	13	27%	36	73%	49

Nota Fuente: Adaptado de PROECUADOR (2019). Base de datos de la investigación.

En este contexto, el universo de esta investigación, se ha dividido en dos poblaciones de la manera siguiente:

- La primera población son los gerentes o jefes de recursos humanos quienes identifican una perspectiva en las necesidades de la empresa y de sus trabajadores.
- La segunda los trabajadores quienes demandan capacitarse en las distintas áreas que se desempeñan, siendo así a jefes, directores y líderes quienes proveerán la información de lo que se necesita para adaptarse a su puesto de trabajo o mejorar su rendimiento tanto de ellos como sus subordinados.

De acuerdo al modelo de investigación, por medio del informe 01 autorizado por la Empresa Pública UPEC CREATIVA EP el 21 de agosto del 2019, se detalla el listado de empresas a las que se aplicó el levantamiento de información, Anexo 5, en el cual del total de empresas se obtuvo respuesta del 50%, debido a diversos factores que impidieron el estudio como:

- Políticas o normas de la empresa respecto a su confidencialidad.
- Dificultad en el acceso vial.
- La no autorización para el levantamiento de información.

Llegando así a tener respuesta del 50% en el total de la población, dando un total de 25 empresas que se detallan en el anexo 9 con un total de 692 trabajadores con cargos administrativos más altos para aplicar el instrumento de investigación.

3.4.2.2. Muestra

Con base a los objetivos planteados, el cálculo y determinación del tamaño de la muestra en la presente investigación se lo hace por el tipo de muestreo por conveniencia a la población total de trabajadores que de forma voluntaria accedieron permitir realizar el levantamiento de información, siguiendo el modelo de oficio anexo 4, en el cual se obtuvo un total de 692 trabajadores con altos cargos como administrativos, se emplea la fórmula desarrollada por Scheaffer (1987) para determinar la muestra a estudiar:

- **Formula del cálculo de la muestra**

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

- **Donde:**

Una vez obtenido el valor de la población, se aplica el cálculo del tamaño de la muestra, para esta investigación se toma en cuenta un nivel de confianza al 96% y un margen de error de 0,04.

Tabla 5

Valores de las variables para el cálculo de la muestra

Variable	Definición	Valores
N	Tamaño de la población	692
Z	Nivel de confianza para la media muestral	2,0537
p	porcentaje de veces que ocurre un fenómeno en la población	0,5
q	ocurrencia del fenómeno	0,5
e	error máximo permitido	0,04

- **Desarrollo de la fórmula**

$$n = \frac{692 * (2,0537^2) * 0,5 * 0,5}{(0,04^2 * (692 - 1)) + (2,0537^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = 337$$

Por medio del cálculo de la muestra, se obtuvo que son 337 trabajadores en las diferentes instituciones, quienes proveerán de la información respecto al estudio de necesidades formativas.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para la realización de este estudio, se utilizó principalmente dos técnicas de recolección de datos que son la encuestas a partir del anexo 6 y anexo 7 dirigida a las poblaciones de estudio y la entrevista anexo 8 al representante de la empresa pública de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi; los instrumentos utilizados son definidos de la siguiente manera:

3.5.1. Encuesta

La encuesta es un instrumento que ayuda a obtener datos verídicos para identificar las principales necesidades de la empresa pública UPEC - CREATIVA – EP, para lo cual se realizará a la sociedad en general de la provincia del Carchi con preguntas de opción múltiple y preguntas cerradas. “Es una estrategia de investigación mediante la cual se obtienen valores de una amplia cantidad de unidades en determinado número de variables, con el objetivo de responder a un problema de investigación particular” (Arnau Gras, 1990).

3.5.2. Entrevista

Permite lograr recopilar información valedera y coherente través de la formulación de un listado de preguntas abiertas y cerradas relacionadas a las necesidades de la población del Carchi. “Es una técnica para obtener datos que consiste en un dialogo entre dos personas el entrevistador y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este” (Huaman Valencia, 2005).

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo, se exponen los resultados obtenidos por medio de los instrumentos de recolección de información, relacionados al aspecto empresarial y social de la provincia del Carchi. Los resultados sobre las percepciones de necesidades de formación que se evidencia en las instituciones tanto de naturaleza pública y privada; se analizan desde dos puntos de vista, tanto de encuestados con jerarquía administrativa y, por otro lado, el área operativa que permite comparar y discutir posteriormente sus necesidades, siendo un criterio directivo asociada a la demanda insatisfecha respecto a que procesos formativos deben cubrirse en estas instituciones y áreas respectivas basadas en el tiempo, modalidad de estudio, preferencias dentro del ámbito formativo; pilar fundamental para la Empresa Pública UPEC CREATIVA EP al momento de tomar decisiones institucionales y efectivas para la implementación de productos y servicios académicos.

4.1. GENERALIDADES DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO

4.1.1. El Sector Empresarial

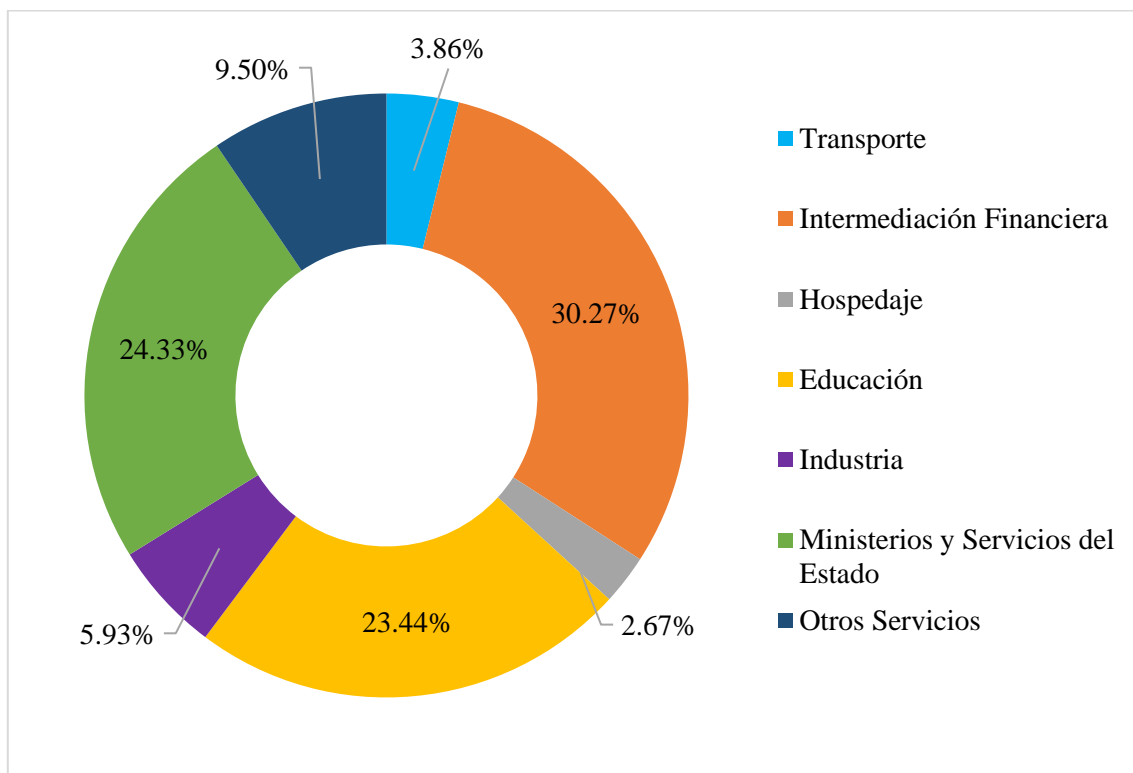


Figura 14. Sectores de actividad de la Provincia del Carchi
Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Para el presente estudio, se contó con la colaboración de distintas instituciones que se desarrollan en la provincia del Carchi seleccionadas en la base de datos de PROECUADOR año 2019, siendo los principales sectores de actividad en mayor porcentaje: las instituciones de intermediación financiera como bancos, cooperativas entre otros apreciado en un 30,27% seguido por ministerios y servicios del estado con 24,33%. Esto se debe a que solo el 7,9% de grandes, medianas y micro negocios se concentra en la Zona 1 según afirma el Comercio (2018), así destaca que Carchi se mueve por las actividades comerciales y en menor medida actividades industriales y productivas.

4.1.2. Aspectos de la población de estudio

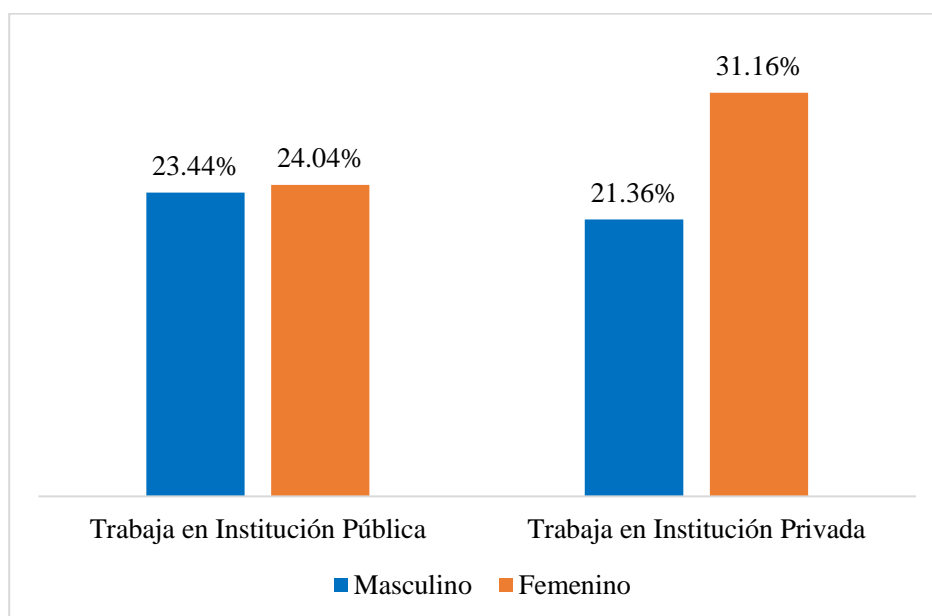


Figura 15. Tipos de empresas y género de la población

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Los resultados de esta investigación comprenden en un 47,48% datos de instituciones de orden público y en 52,52% de carácter privado, con base a ello se tiene un dato relevante a tomar en una cuenta, y es que dentro de las empresas; en su mayoría mujeres ocupan un área o puesto de trabajo en mayor porcentaje a diferencia de los hombres, según el informe de Desarrollo Humano (2015) de las Naciones Unidas resume que se contratan a más mujeres en varios países del mundo, sin embargo el 3 de cada 10 empresas no tiene ninguna mujer desempeñando un cargo de alta dirección.

4.1.3. Edad de los encuestados

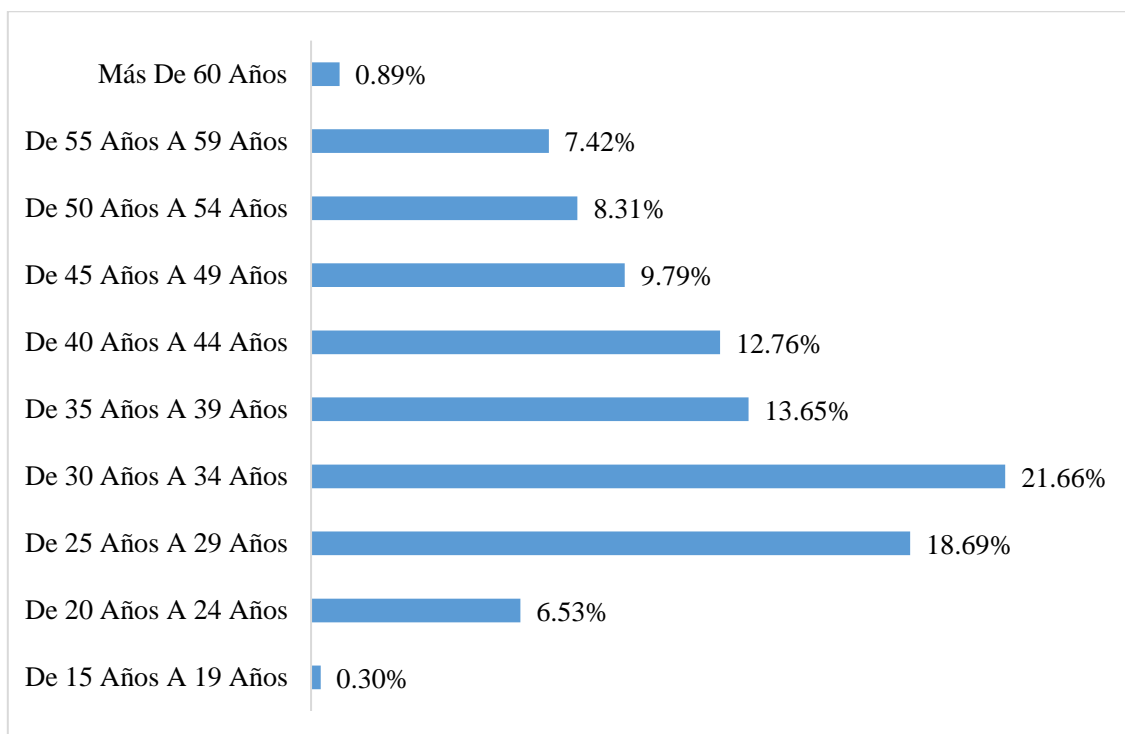


Figura 16. Edad de la población de estudio

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

La mayoría de empresas adoptan diversas posturas ante la edad en el trabajo y la provincia del Carchi no es la excepción, con base a los resultados obtenidos se encuentran señalados parámetros de edad de la población, comprendidos en su mayoría a edades entre rangos de 25 años hasta 34 años de edad que son quienes se desempeñan en una institución; evidenciando así que existe mayor incidencia de gente joven para ocupar un cargo o puesto de trabajo.

4.2. NECESIDADES FORMATIVAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

El estudio de las necesidades de formación del personal administrativo identifica las necesidades de cambio en la organización, determinando características y particularidades sobre que carencias se evidencian en las áreas y la estructura organizativa de los empleados que la componen; siendo así una manifestación de que procesos de transformación deben ejercerse para fortalecer e impulsar el conocimiento e intereses que se persigue en el puesto de trabajo para así cumplir objetivos.

4.2.1. Nivel de instrucción del personal administrativo

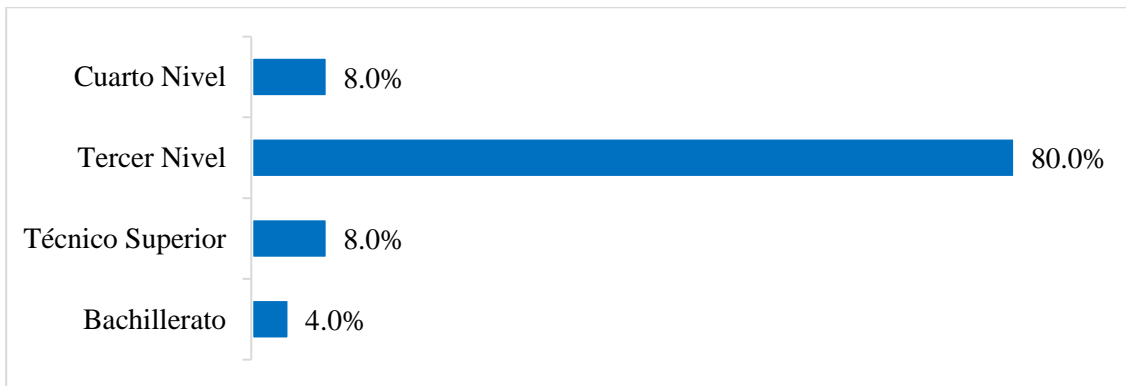


Figura 17. Instrucción académica del personal administrativo

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

El nivel de instrucción académica corresponde al grado de estudios realizados por una persona y refleja la última etapa de formación en el proceso de aprendizaje que ha recibido. Según los datos reflejados en la figura 18, se puede determinar que la mayoría del personal que se desempeña en cargos administrativos como gerencia, talento humano, líderes en la organización en su mayoría el proceso de aprendizaje académico, donde 8 de cada 10 administrativos cuenta con un grado de instrucción de tercer nivel. Este diagnóstico permite identificar que en estos puestos de trabajo se tiene una tendencia a ser ocupados por quien ha optado seguir carreras universitarias en las diferentes instituciones de Educación con títulos académicos de ingeniería, licenciatura, tecnólogos entre otros; áreas administrativas que son apegadas a la realidad de la empresa. En otros aspectos, se puede deducir que la inserción laboral y reclutamiento de personal se basa en torno al grado académico, y nivel de estudio.

4.2.2. Programas de capacitación por parte del área administrativa

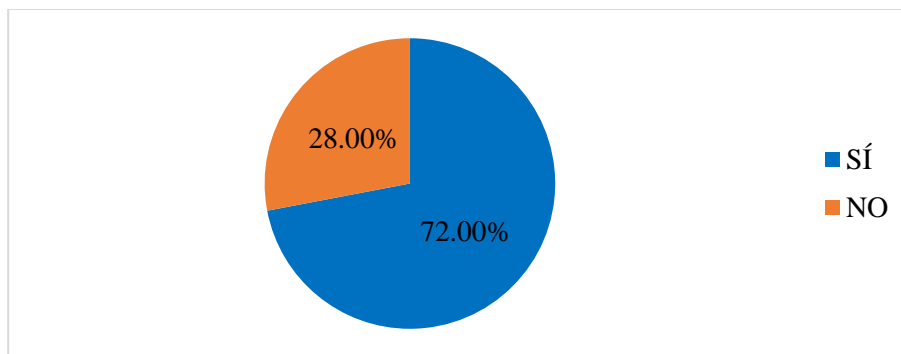


Figura 18. Programas de capacitación en las empresas

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Un programa de formación estructurado según Chiavenato (1998) puede transmitir conocimientos y proporcionar habilidades hacia las personas a fin de cumplir objetivos. Con base a los resultados obtenidos se tuvo un dato positivo dentro de las empresas analizadas, el personal administrativo afirma en un 72% que se imparten y cuentan con programas de capacitación para sus empleados, por medio de cursos, programas, talleres, charlas motivacionales apegadas a las áreas de trabajo, para dar mayor crecimiento profesional y adaptarse al cambio, seguido de la satisfacción intrínseca a nivel interno, sin embargo, un 28% no cuenta con este tipo de programas.

4.2.3. Áreas y programas de formación

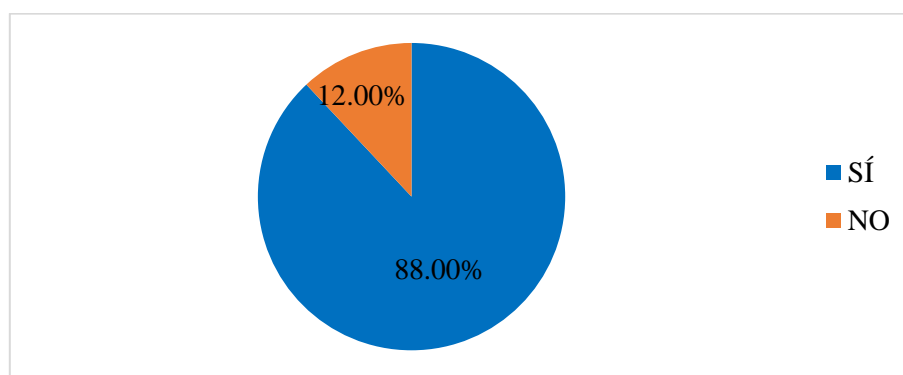


Figura 19. Formación por medio de programas de capacitación
Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Pese a que las empresas cuentan con programas de capacitación ya sean de manera subvencionada, gratuita o exigencias laborales, el personal administrativo explica que un 12% de estos trabajadores de la organización no han recibido algún tipo de curso a lo largo de cinco años, y el 88% de ellos si tuvo o recibió algún tipo de formación.

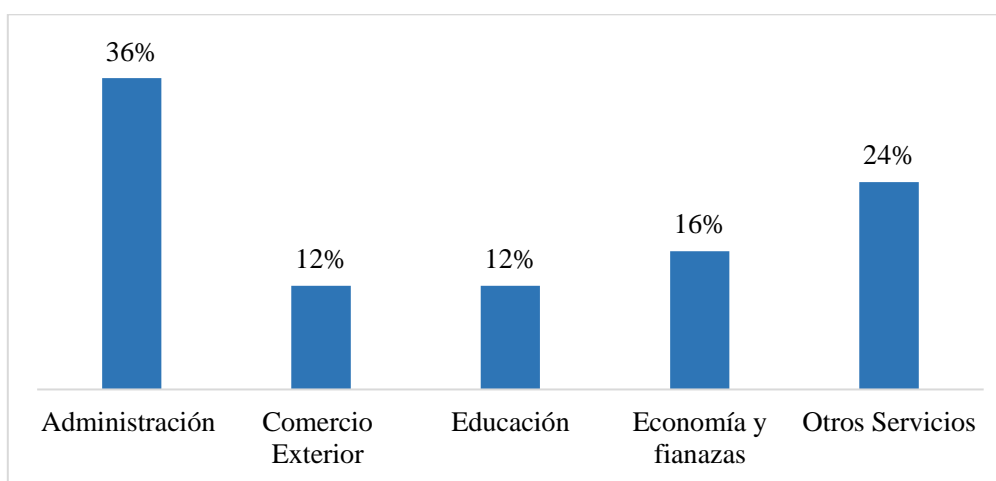


Figura 20. Áreas de capacitación empleadas en la empresa
Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Las necesidades formativas comprenden varias áreas de estudio que permiten alcanzar las metas y contribuir con el desarrollo profesional y los objetivos de las empresas, el empleador en parte es el encargado de crear un espacio de aprendizaje para lograr que la empresa sea mucho más productiva, como se muestra en la gráfica, el área más empleada durante la formación de personal operativo es la administración donde cuatro de cada diez gerentes han optado por instruir al personal en esta área, puesto que es muy importante para que cada departamento sea eficaz y por ende la empresa, seguida de la parte de economía y finanzas con un 16% que se ha instruido.

4.2.4. Duración de los procesos de capacitación

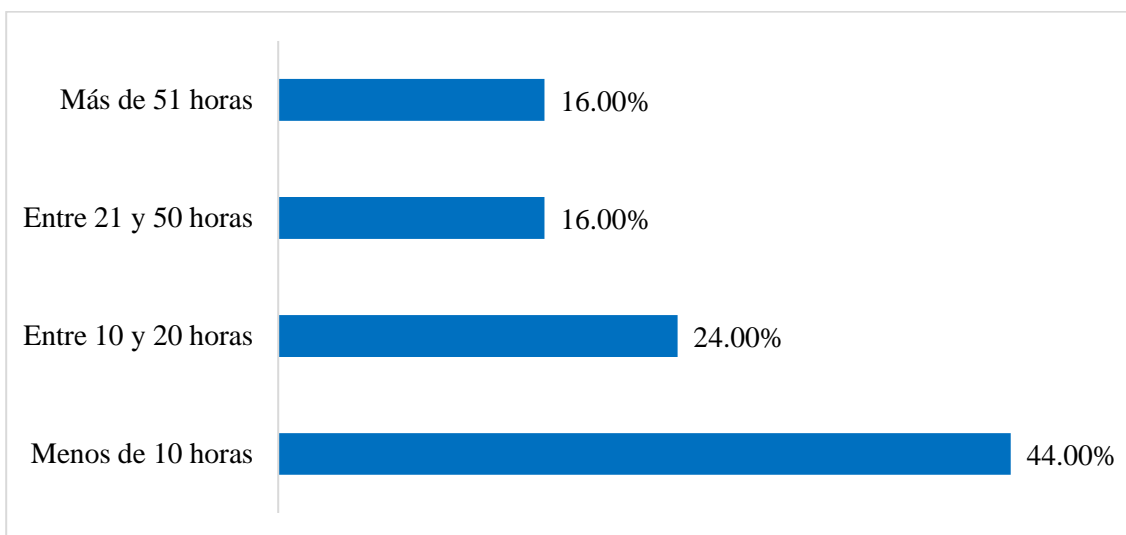


Figura 21. Duración de procesos de capacitación recibidos

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

El proceso de capacitación debe ser planteado con base a las necesidades reales de cada organización, la duración de este tipo de procesos es evaluada por el área administrativa y afirma en un 44% que debe durar un total de 10 horas, tiempo suficiente que permite suplir necesidades de gestión y contenidos acordes a las responsabilidades que tienen en el puesto de trabajo, el 24% en cambio opina que debe oscilar entre 10 a 20 horas de capacitación, mientras que en un 16% demandan entre 21 a más de 50 horas de programación para alguna disciplina que deduce en mayor medida, optar por capacitaciones con mayores horas cuyo propósito sea mejorar el proceso productivo y elevar el grado de preparación formativa.

4.2.5. Modalidad de estudio

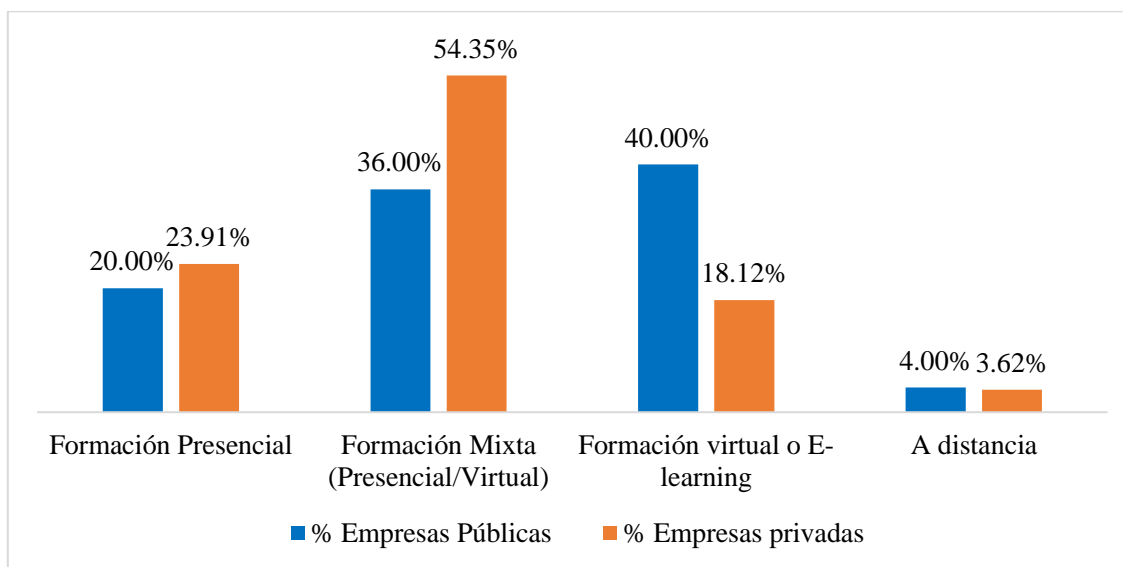


Figura 22. Preferencia en la modalidad de estudio

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

El aprendizaje debe ser implementado y gestionado en distintos ambientes académicos, con base a los resultados se ha obtenido que la modalidad de formación mixta, que involucra el aprendizaje de manera presencial y virtual por el uso de las tecnologías de información y comunicación, es la opción preferida por el personal administrativo del sector privado, con un 54,35% de ellos a favor para la realización de cursos o programas de capacitación en este ambiente.

Hoy en día la formación virtual ha tomado un gran campo dentro de la educación, por lo cual el 40% del personal administrativo que ocupa el sector público manifiesta que le gustaría seguir este tipo de modalidad para aprender y capacitarse. Dada la importancia de la tecnología, se busca diversas alternativas que permitan el construir fuentes conocimiento donde esta modalidad facilita la interacción desde cualquier parte del mundo y ofrece una atención personalizada; las empresas en el sector se inclinan por este tipo modalidad.

4.2.6. Disponibilidad del proceso de capacitación según el área administrativa

Dentro de los resultados alcanzados en esta investigación, la preferencia del personal administrativo respecto a la realización de procesos de formación se comprende en lo siguiente:

4.2.6.1. Preferencia de horario en días laborables

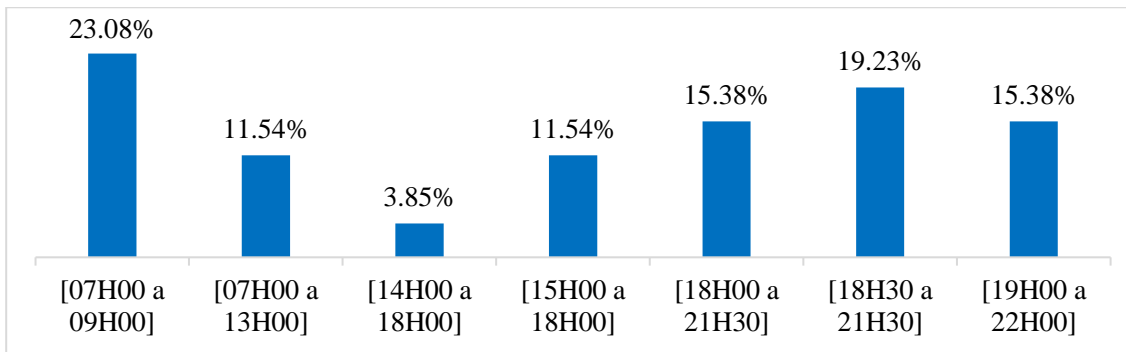


Figura 23. Predisposición en horarios laborables área administrativa

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Dentro de la jornada laboral, se encuentra que el personal administrativo en un 23,08% selecciona para sus trabajadores el proceso de capacitación en horas de la mañana comprendidas entre 07H00 a 09H00 horas, se deduce que puede ocupar de manera parcial la jornada de trabajo, sin embargo, el 19,23% y 15,38% del personal administrativo, manifiesta que la formación debe ser entre el rango de horas de 18H30 entre 22H00 respectivamente, horarios analizados que manifiestan que la formación debe ser realizada fuera del horario laboral, dando importancia al trabajo.

4.2.6.2. Preferencia de horario en fines de semana

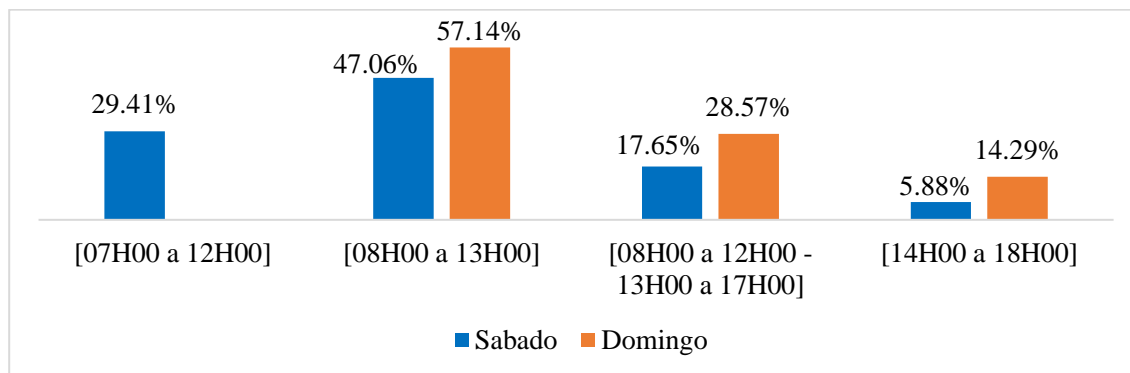


Figura 24. Predisposición en fines de semana área administrativa

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Con base a los resultados obtenidos, se puede encontrar que el personal administrativo en un 47,06%, considera apto ocupar el tiempo libre de sábados para capacitarse entre un horario de 08H00 a 13H00 de la tarde, y un domingo en 57,14% para este mismo horario, se deduce que los empleadores tienen más aceptación en este tipo de horarios; porque está fuera de una jornada laboral que interrumpa las actividades cotidianas.

4.2.6.3. Preferencia de feriados

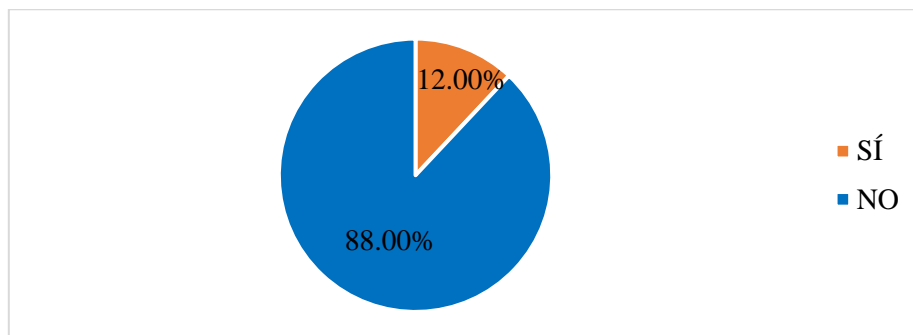


Figura 25. Predisposición en fines de semana área administrativa

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Se evidencia que el 88% del personal administrativo no está conforme en seguir procesos de formación en días feriados, tanto a nivel personal como para sus empleados, entendiéndose que se aprovechan los días para realizar otro tipo de actividades que aporten a su calidad de vida.

4.2.7. Monto de asignación para programas formativos

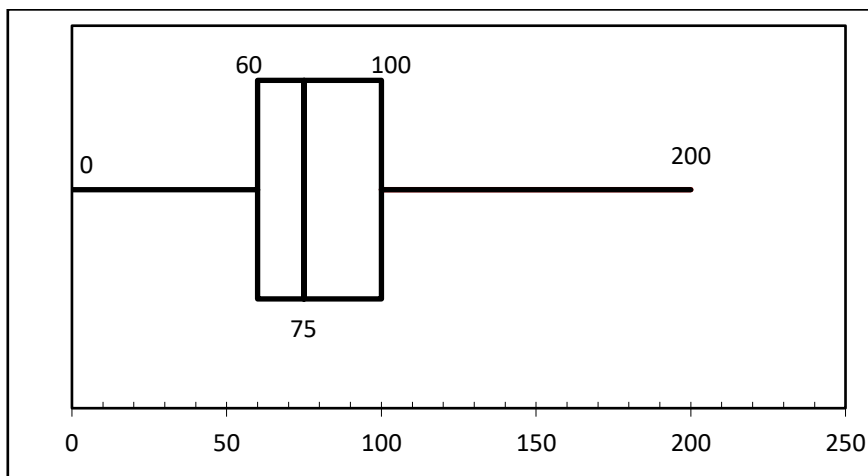


Figura 26. Presupuesto destinado a la formación

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

El precio se deduce como la cantidad de dinero que permite la adquisición o uso de un bien o servicio, las empresas destinan cierta cantidad para el proceso de capacitación, y por otro lado, las personas, además de otros gastos, invierten en educación, en este caso a través del análisis del diagrama de caja, se determinó que el área administrativa estaría dispuesta a pagar por un curso un valor de \$75,00 dólares siendo un precio que se ajusta a sus ingresos económicos y la calidad del curso que accederían, sobre el mismo punto se puede observar que el 25% de los encuestados

pagarían un valor de \$ 60,00 dólares y un 75% de \$100,00 dólares siendo un rango aun positivo para la Empresa Pública, se estima que el valor puede subir de acuerdo a la calidad y horas que involucren el proceso como se observa que el precio varía hasta los \$200,00 dólares.

4.2.8. Educación Continua

La oferta de productos y servicios adecuados contribuye al desarrollo económico de la región, por tal motivo estudiar las necesidades formativas en la sociedad, permite identificar claramente cuáles son esas carencias que deben ser cubiertas, con el fin de tener un impacto positivo para la gestión y provisión de servicios de índole social; que aumenten la efectividad y favorezcan el desarrollo económico de la provincia del Carchi. Desde los resultados obtenidos por medio del área administrativa frente a las necesidades de las organizaciones, se tiene información relevante de las necesidades del personal operativo desde su punto de vista; se hace énfasis en la importancia y aceptación de un curso formativo que contribuya al desarrollo y mejor manejo de un puesto de trabajo en la organización.

4.2.8.1. Nivel de aceptación de los cursos del área administrativa

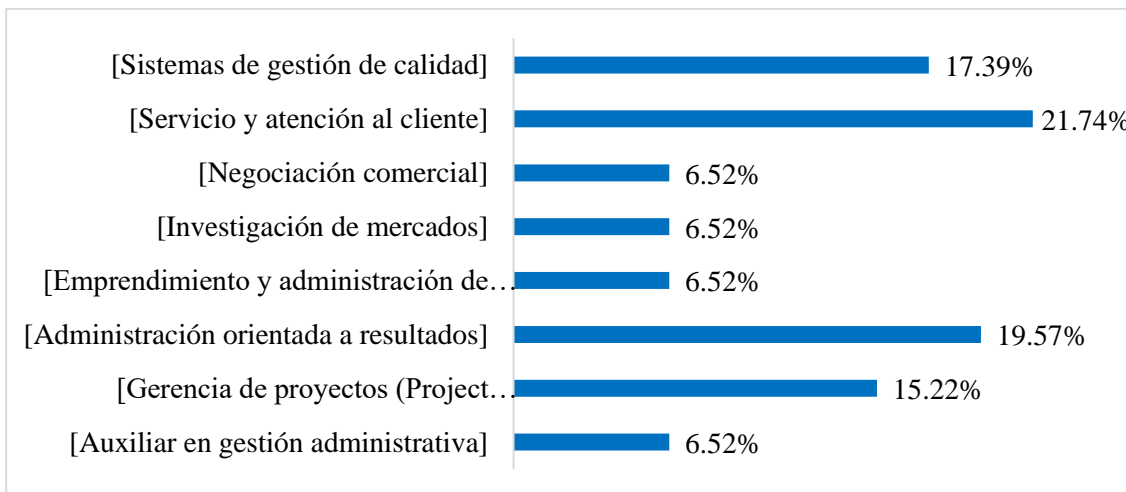


Figura 27. Programas del área Administrativa
Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Tomando en cuenta la necesidad latente de las empresas, se determina dentro del área administrativa un 21,74% tiene la necesidad de capacitarse en servicios y atención al cliente seguido por un 19,57% de cursos en administración orientada a resultados. La perspectiva del personal operativo establece que se debe atender estas necesidades, debido que el usuario es quien

interactúa con la empresa y teniendo un buen trato se puede tener sólidas relaciones que fidelicen como un cliente que se incline hacia los productos o servicios ofertados, a la vez de que la empresa busca cumplir objetivos con un adecuado modelo administrativo y eficaz para la toma de decisiones orientada a resultados

4.2.8.2. Nivel de aceptación de los cursos del área Economía y finanzas

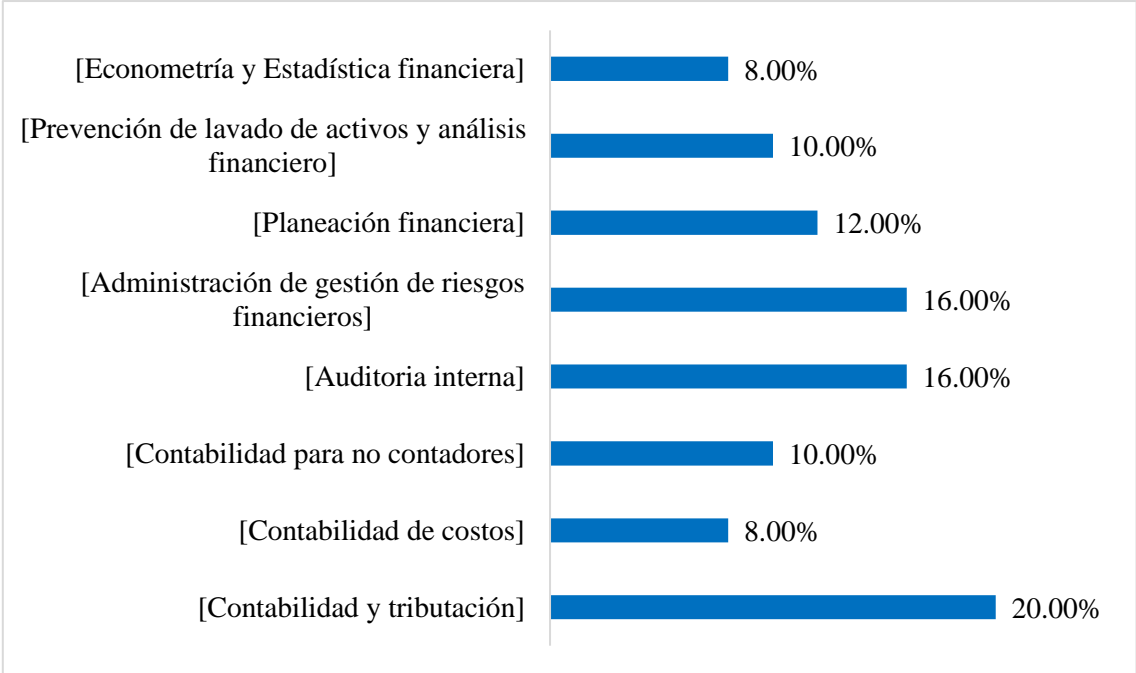


Figura 28. Programas del área Economía y Finanzas
Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

La importancia de utilizar la información económica y financiera para conocer el estado de una empresa, aporta de manera directa a la toma de decisiones y por tal razón los encargados del departamento administrativo en su mayoría opinan en un 20% que se debe tener noción sobre procesos de formación en contabilidad y tributación, seguidos de un 16% en la administración de riesgos financieros y auditorio interna que permitan administrar de manera efectiva los recursos disponibles que se dirijan al mercado. La tributación según el sector público, diferido por el personal administrativo que trabaja en este tipo de institución, se observa una necesidad clara respecto a sus empleados en conocimientos de esta materia, llegando a incidir en las operaciones financieras de la misma con procesos y trámites legales, impuestos, notificaciones que muchos no saben o desconocen las exigencias de contribuir en el sistema de régimen tributario del país, por otro lado, intermediación financiera es otra tendencia por lo que las personas optarían seguir al

igual que econometría y estadística financiera, con un 8% respectivamente, con base a ello el administrador opina que deben capacitarse en esta materia sus empleados.

4.2.8.3. Nivel de aceptación de los cursos del área Comercial

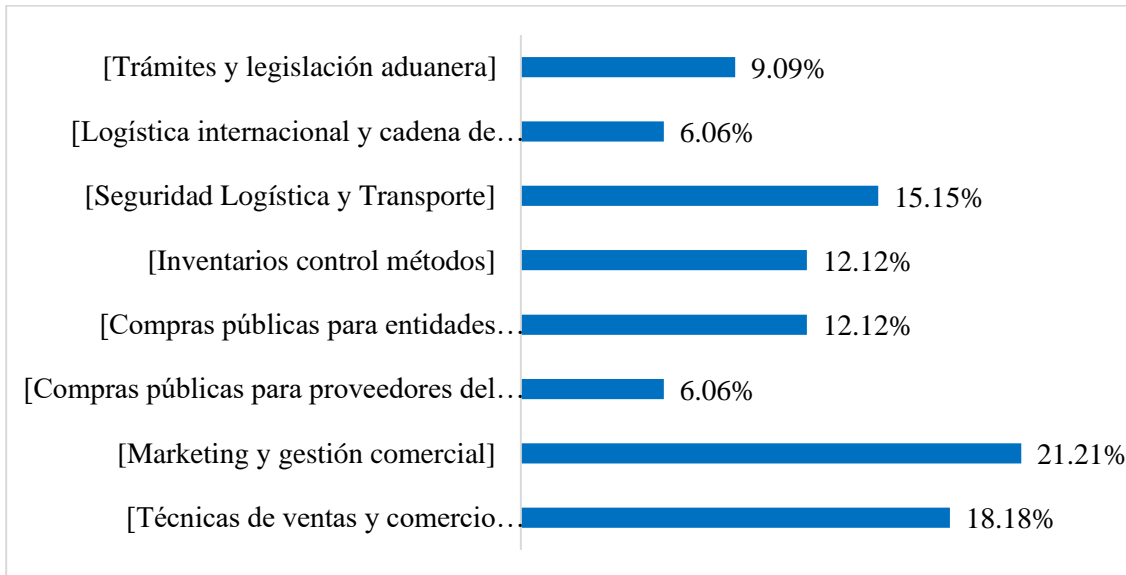


Figura 29. Programas del área Comercial
Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

La realidad económica de la provincia se basa en el comercio local e internacional con el vecino país de Colombia, por tal razón la demanda en esta área se basa en un 21,21% a marketing y gestión comercial, seguido por técnicas de ventas y comercio internacional correspondientes a un 18,18%, a la vez de seguridad logística y cadena de suministros que engloban normas globales para el área de transporte pesado, manifestando así las más relevantes: Normas ISO, Normas Internacionales BASC entre otras.

4.2.8.4. Nivel de aceptación de los cursos del área idiomas

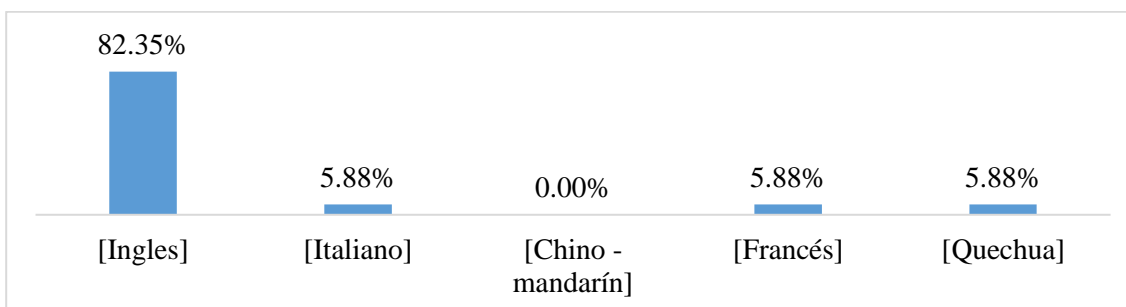


Figura 30. Programas del área de Idiomas
Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

El conocimiento e importancia del dominio de idiomas extranjeros, apertura nuevos mercados globalizados alrededor del mundo, siendo el idioma Ingles el más demandado con un resultado de 82,35% de aceptación y preferencia por instruirse en este idioma y la necesidad de los subordinados desde la perspectiva de jerarquía administrativa de las empresas tanto del sector público como privado, para tener mayores oportunidades en el campo laboral.

4.2.8.5. Nivel de aceptación de los cursos del área Talento Humano

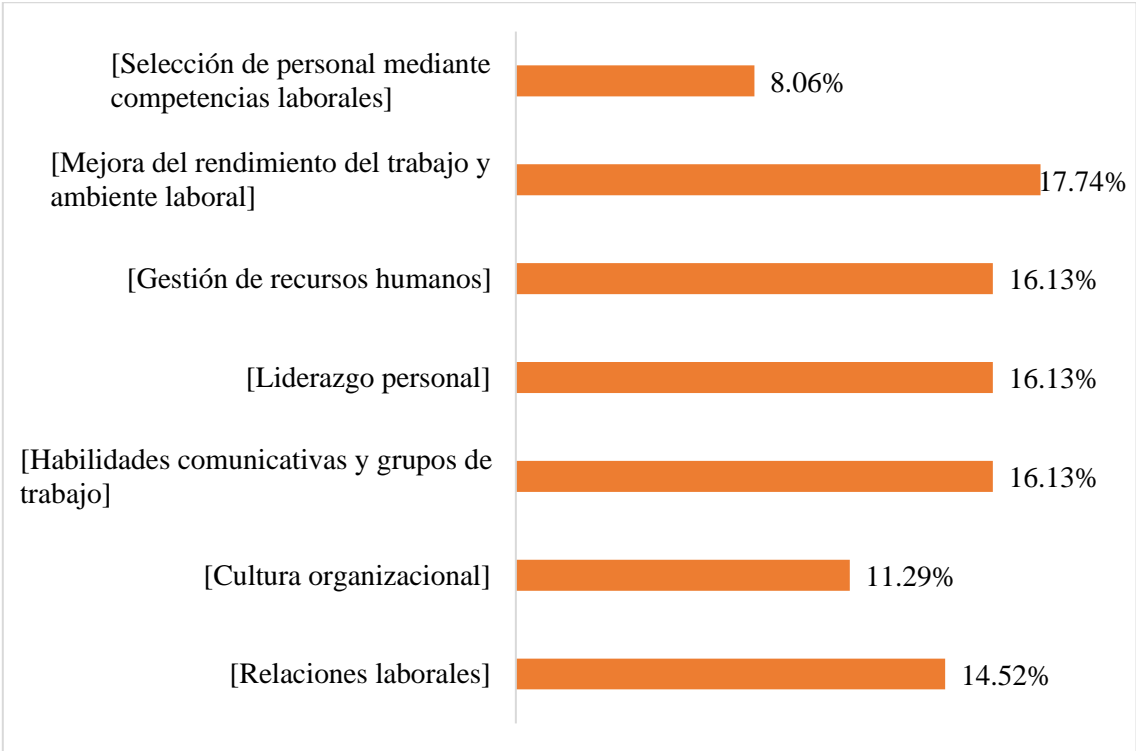


Figura 31. Programas del área de Recursos Humanos
Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

La gestión del talento humano es una de las principales funciones dentro de una empresa, donde respecto a la habilidad o conocimientos se responde y cumple un trabajo de manera satisfactoria, teniendo así que el proceso de mejora del rendimiento del trabajo y ambiente laboral es aceptado con un 17,74%, necesidad formativa que desde la perspectiva administrativa debe ser instruida hacia ellos y su personal para pretender alcanzar objetivos y tener un ambiente o clima laboral adecuado.

4.2.8.6. Nivel de aceptación de los cursos del área Informática y Estadística

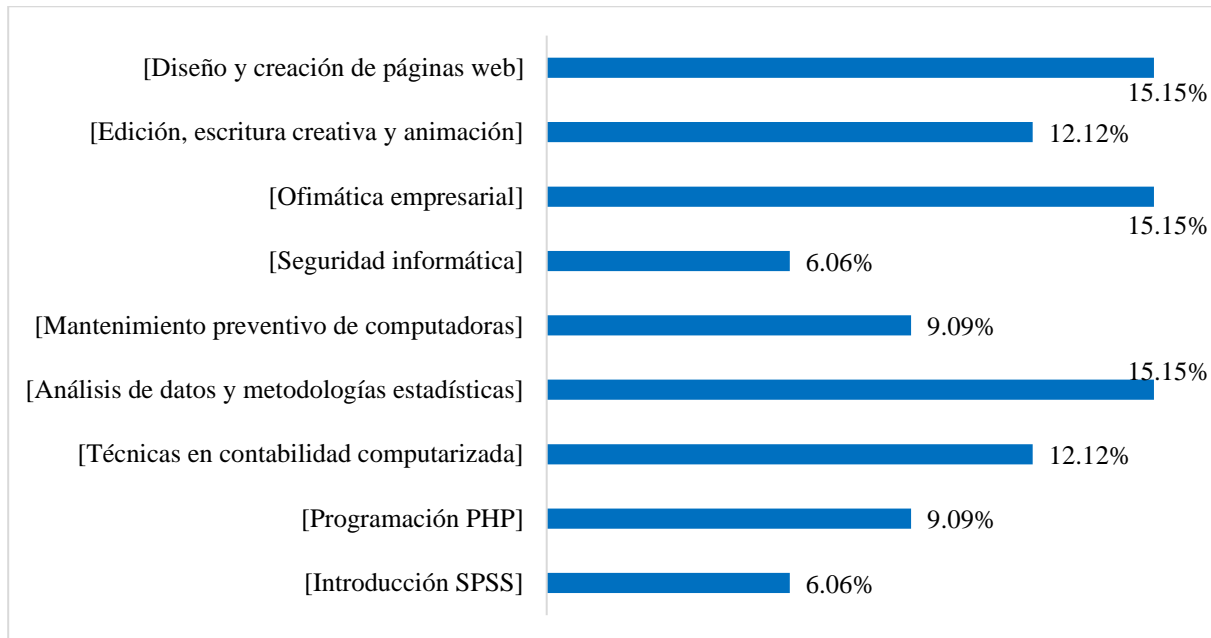


Figura 32. Programas del área de Informática y Estadística

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Al observar la figura 29, se puede observar que, dentro del área de informática y estadística, existe mayor inclinación por seguir cursos por parte de los empleadores en ámbitos de diseño y creación de páginas web, ofimática empresarial, y análisis de datos y metodologías estadísticas en un 20% cada una ellas, debido a esto se determina que existe esta necesidad en los subordinados de las instituciones quienes necesariamente deberían aprender estos conocimientos en el área.

4.2.8.7. Nivel de aceptación de los cursos del área marketing

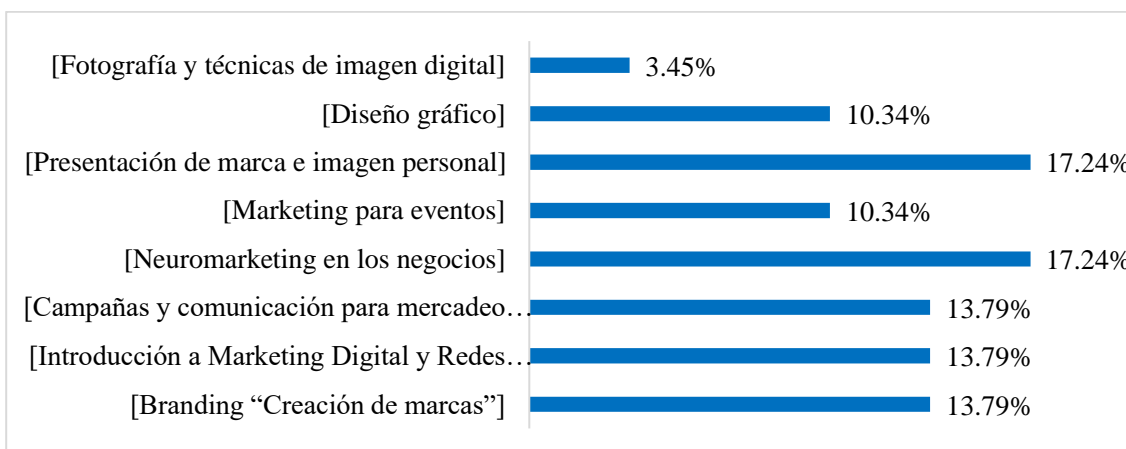


Figura 33. Programas del área de Marketing

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Las empresas buscan conectar con sus clientes reflejando su identidad corporativa, por ello el neuromarketing en los negocios y la presentación de marca e imagen empresarial son aceptados en un 17,24}5 respectivamente, dado que permiten entrar en la mente del consumidor y ser aplicado en la organización para obtener reputación personal y darse a conocer uno mismo dentro del campo profesional y tener mayor éxito en las relaciones sociales, tendencias que hoy en día toman más fuerza para identificar a una marco o persona.

4.2.8.8. Nivel de aceptación de los cursos del área producción y agrícola

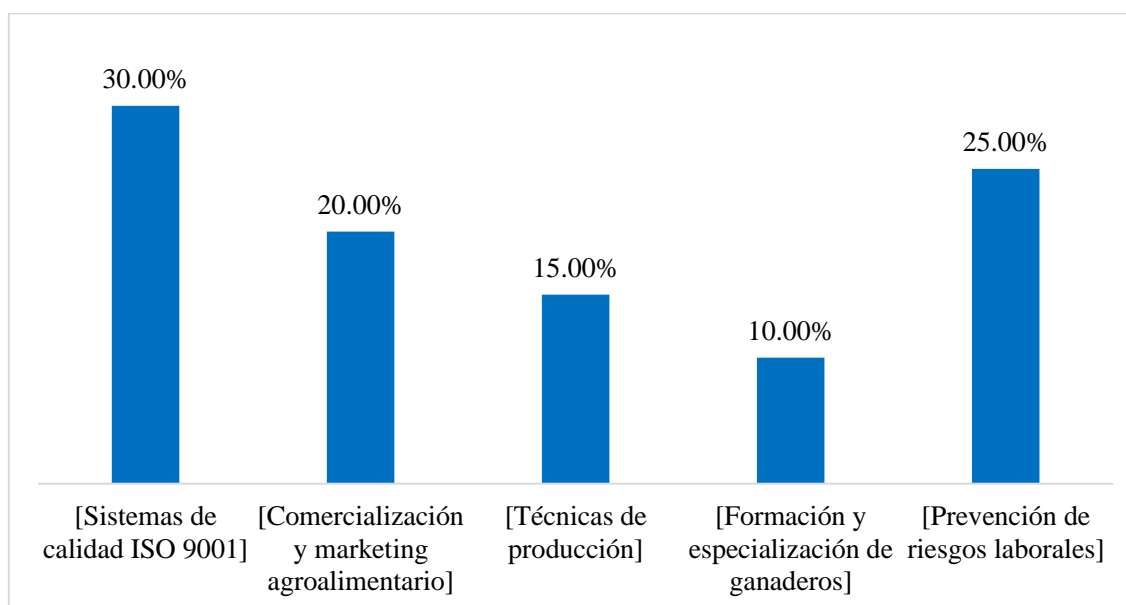


Figura 34. Programas del área de producción y agrícola

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

La provincia del Carchi es reconocida por dedicarse a actividades de producción y agricultura según el Comercio (2018), con base a los resultados se obtuvo lo siguiente: en un 24% el personal administrativo concuerda en que se necesitan ocupar y aplicar de manera especial Sistemas de Calidad certificadas por las ISO, normas técnicas que hoy en día son requisitos para garantizar procesos eficientes y exigidos por proveedores u otros agentes que intervienen el negocio.

Por último, se evidencia una tendencia de un 20% en la prevención de riesgos laborales por lo que las empresas tienen un grado de preocupación e importancia, y a la vez en un 20% generar el proceso de marketing agroalimentario para sus productos procesados.

4.2.8.9. Nivel de aceptación de los cursos en el área de educación

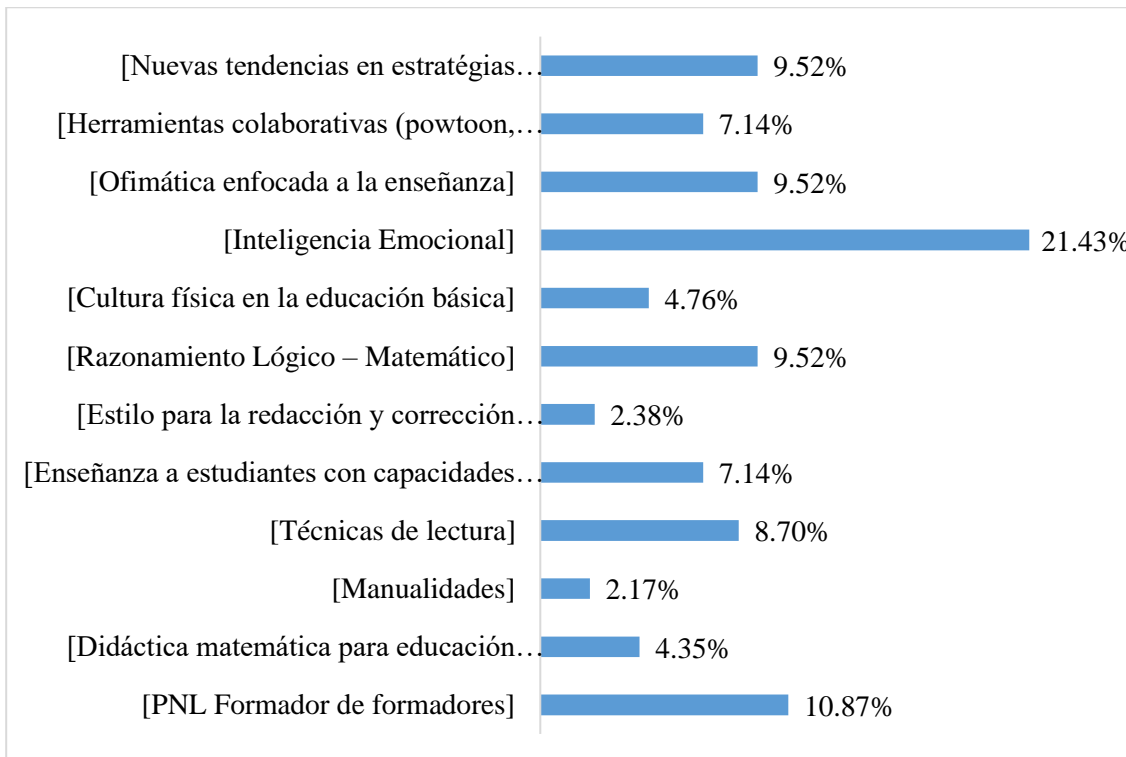


Figura 35. Programas del área de educación

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Uno de los programas de formación que ha causado más impacto por parte del personal administrativo ha sido el de Inteligencia Emocional que le corresponde un 21,43%, referido a el como actuar una persona respecto a sus emociones y su capacidad para resolver problemas cognitivos, también se ve reflejado que la Programación Neurolingüística tuvo cierto grado de aceptación en un nivel de prioridad medio y alto con un 10,87% cada uno, enfocado para una comunicación de liderazgo e influencia sobre los demás.

4.2.8.10. Nivel de aceptación de los cursos del área Turismo y Enfermería

Como se puede observar en la figura 32, dentro de esta área, el marketing turístico tiene más impacto respecto a cursos que se deben seguir correspondientes a un 33,33%, seguidos por cursos que tomen en cuenta precautelar la seguridad e integridad física de los trabajadores esto refleja su nivel de preocupación por el bienestar y primeros auxilios hacia los trabajadores, seguido por Inyectología y alergología en un 16,67% de aceptación.

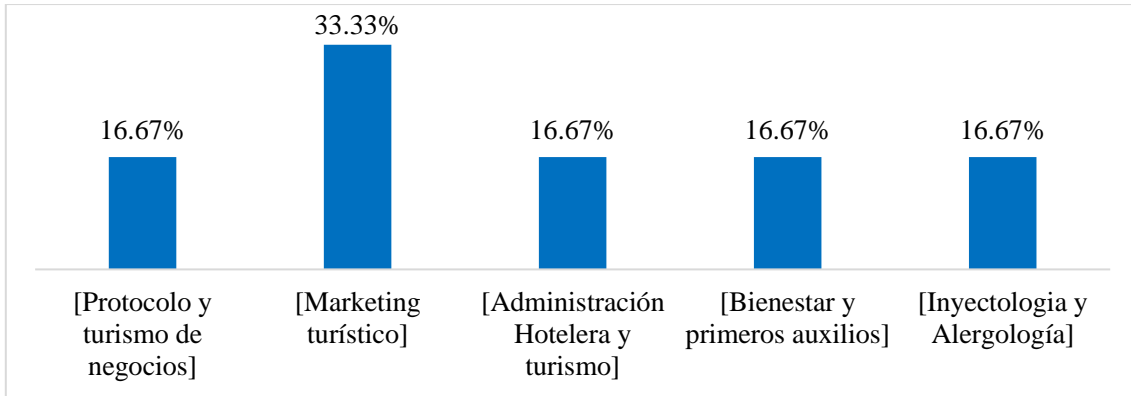


Figura 36. Programas del área de Turismo y Enfermería

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

4.3. NECESIDADES FORMATIVAS DEL PERSONAL OPERATIVO

La capacidad del personal en una empresa por crear soluciones y ser más productivos en su área de trabajo radica en el grado de formación o preparación por lo cual todas las empresas necesitan realizar procesos de formación para el personal operativo, la necesidad de crear un nuevo portafolio con base a las tendencias actuales desde la perspectiva del trabajador, puesto que mejorara sus habilidades y destrezas, de manera que sea más competitivo en la sociedad.

4.3.1. Nivel de instrucción del personal operativo

El nivel académico refleja la experiencia profesional de la persona, el empleo en las empresas demanda la integración de personal capacitado, con base a ello se obtuvo lo siguiente:

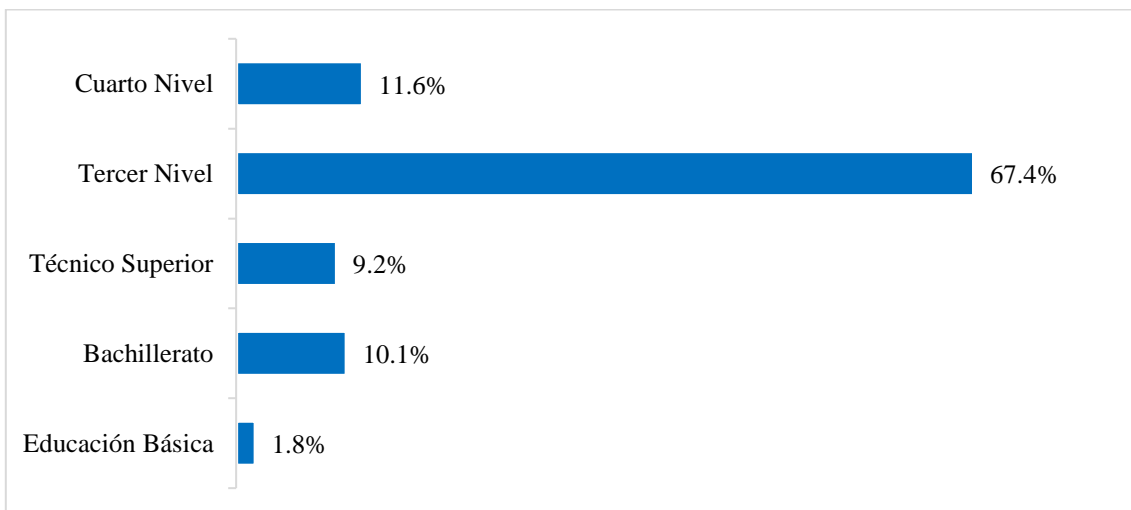


Figura 37. Instrucción académica del personal operativo

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

La mejora continua educativa de los empleados en la actualidad se refleja principalmente en el desempeño y habilidades para ejercer las actividades laborales, por tanto la formación es un aspecto de suma importancia para adaptarse a la globalización, en relación a los estudios académicos del talento humano de las empresas públicas y privadas de provincia del Carchi, se encuentran con un grado de tercer nivel representado por un 67.4% lo que indica que la educación es un eje fundamental en el entorno puesto que implica la mejora de la competitividad para acceder a un puesto de trabajo, así también, mantener un alto rendimiento académico y permanecer actualizados y preparados para nuevos retos.

4.3.2. Nivel de formación operativa

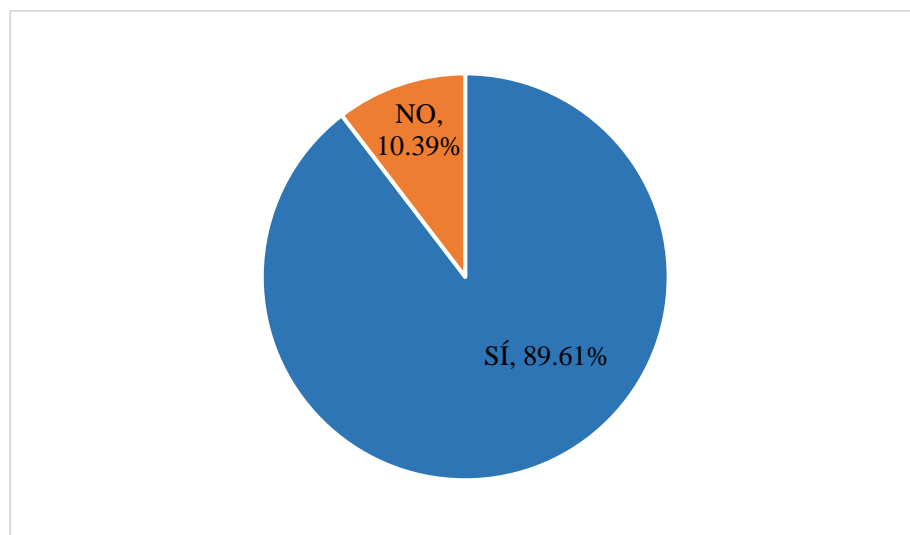


Figura 38. Nivel de formación
Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Con la finalidad de crecer profesionalmente y tener una mejor calidad de vida para el desarrollo habilidades y destrezas se identifica que la base principal es acceder a un curso de formación, cabe mencionar que actualmente surgen nuevas empresas que ofertan cada día dichos programas, por tanto del total de los encuestados 1 de cada 10 personas que corresponde al personal operativo, no ha logrado capacitarse, identificando así una problemática que impide cumplir metas y objetivos empresariales, sin embargo, 9 de cada 10 relacionan a que han optado por formarse continuamente, por tanto se determina que el acceso a nuevos cursos es indispensable en la actualidad aprender sobre el oficio y enfrentar nuevos desafíos.

4.3.3. Razones por la cual una persona debe formarse de manera continua

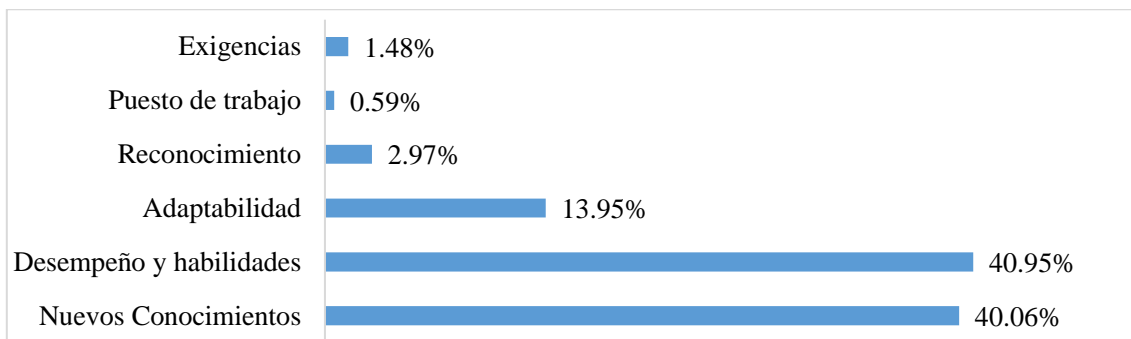


Figura 39. Formación académica

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Todos los trabajadores de una empresa buscan la posibilidad de realizar procesos de formación, y existen muchas razones válidas para hacerlo, mediante el levantamiento de información se ha obtenido de resultado que las personas buscan capacitarse de manera continua, por el hecho de para aprender nuevos conocimientos ya sea como habilidades duras y reforzarlas, por otro lado, buscan formarse para poder desempeñarse de mejor manera y tener nuevas habilidades que tienden por las competencias, capacidades para un desarrollo de habilidades blandas, con 40% estas dos elecciones por parte del contexto de estudio, finalmente, esto se debe a que en la actualidad surgen nuevas formas de aprendizajes y estrategias que permiten al personal adaptarse de manera eficiente y eficaz a cambios repentinos en el campo laboral.

4.3.4. Modalidad de estudio operativa

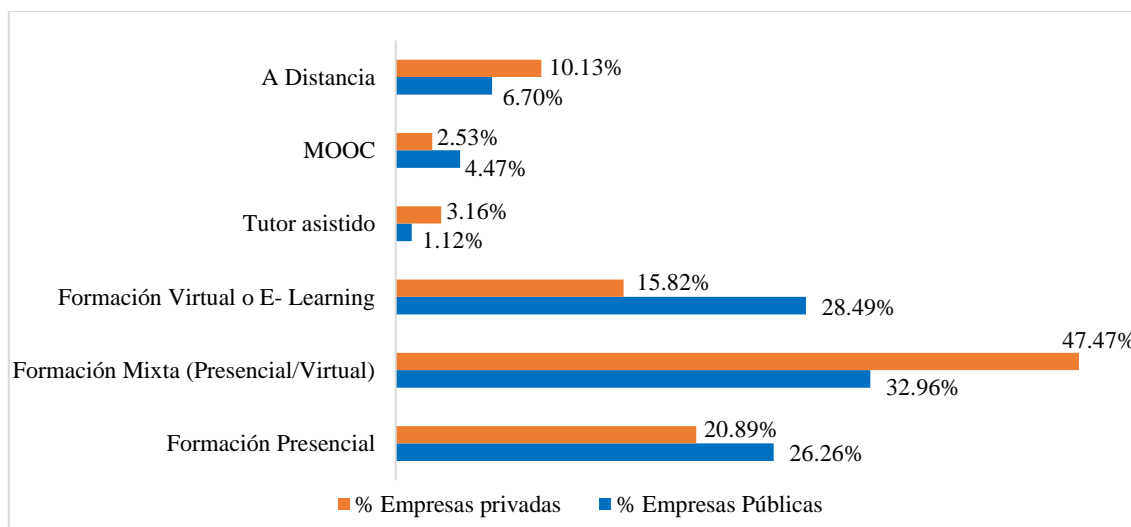


Figura 40. Modalidad de estudio

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Las modalidades para acceder a un curso de formación en la actualidad permiten a las personas crear nuevos ambientes de aprendizaje, de tal modo que el resultado sea favorable en cuanto a aprender nuevos conocimientos y mejorar habilidades y destrezas, según el Reglamento de Régimen Académico del Consejo de Educación Superior (CES) establece cinco modalidades de estudio tales como presencial, semipresencial, dual o mixto, virtual y a distancia para acceder a programas de capacitación, entre otros, por tanto del total de encuestados del personal de las empresas públicas el 32,96% tiene una preferencia por la modalidad de formación mixta puesto que muchas de las personas encuestadas manifiestan que la disponibilidad de tiempo es muy limitada y, por otro lado, el personal de las empresas privadas tiene una tendencia más alta debido a que el 47,47% se encamina por la misma modalidad.

Se concluye que las principales modalidades que requieren el talento humano de las empresas públicas y privadas para capacitarse, es de forma mixta (presencial/virtual), si bien es cierto acceder a un curso de formación de forma presencial es una forma tradicional de educarse, sin embargo, capacitarse de forma virtual es adaptarse a las nuevas tendencias tecnológicas puesto que crear mayor efectividad de aprendizaje debido a tienen el material adecuado y un tutor personalizado a través de la web.

4.3.5. Proceso autónomo de enseñanza



Figura 41. Proceso autónomo de enseñanza
Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

El aprendizaje es un desarrollo conductual y cognitivo que se crea en todo ser humano durante su etapa de crecimiento, por lo cual existen varios enfoques de enseñanza hacia las personas como métodos teórico, práctico y teórico práctico que se basan en la teoría y una evaluación de la experiencia por medio de la práctica real, por tanto como se muestra en la gráfica el 89,61% de la población está de acuerdo en que tienen preferencia por la forma teórico - práctico debido a que garantiza a las personas un proceso cognitivo de aprendizaje de calidad y práctica profesional en el área requerida.

4.3.6. Disponibilidad de horarios de capacitación del personal operativo

Desde la perspectiva del personal operativo que se desempeña en las distintas instituciones, se tiene los siguientes resultados:

4.3.6.1. Preferencia de horario días laborables

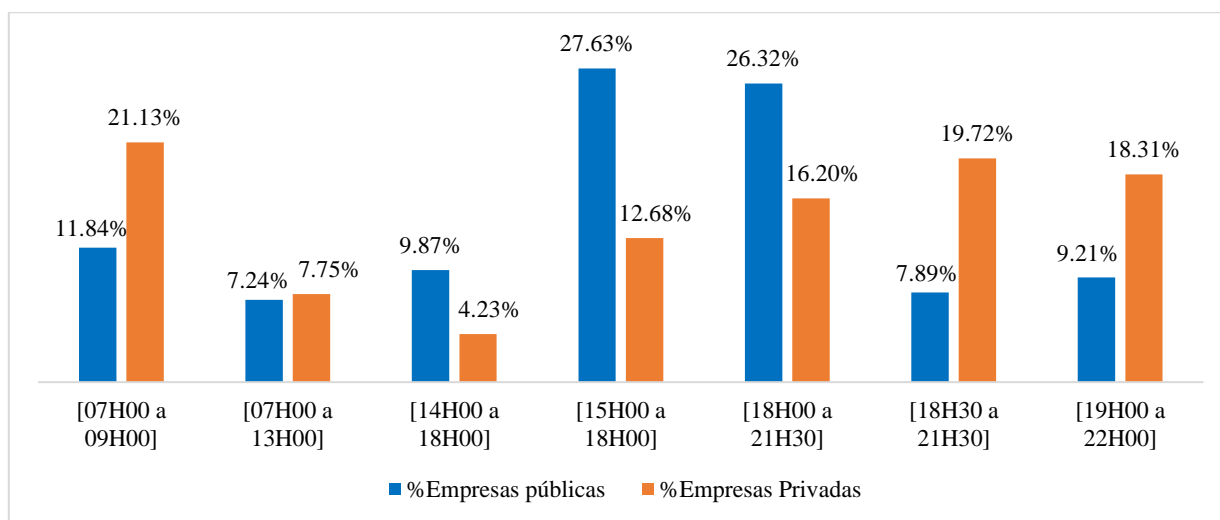


Figura 42. Predisposición en horarios laborales área operativa

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

En relación a los horarios para acceder a un curso de formación, se ha determinado mediante los resultados existe una tendencia alta por el turno de la tarde, entre el más representativo se encuentra el horario 15h00 a 18h00 con un 27.63% de preferencia del personal de las empresas públicas, en cuanto a las empresas privadas optan por la mañana y la noche, en el horario de 07h00 a 09h00 que representa el 21,13%, esto se debe a que mantienen horarios diferentes de trabajo y la facilidad que muchas de la empresa tanto públicas y privadas pueden ser permisivos con el talento humano y ocupar de forma parcial la jornada de trabajo

4.3.6.2. Preferencia de horario en fines de semana

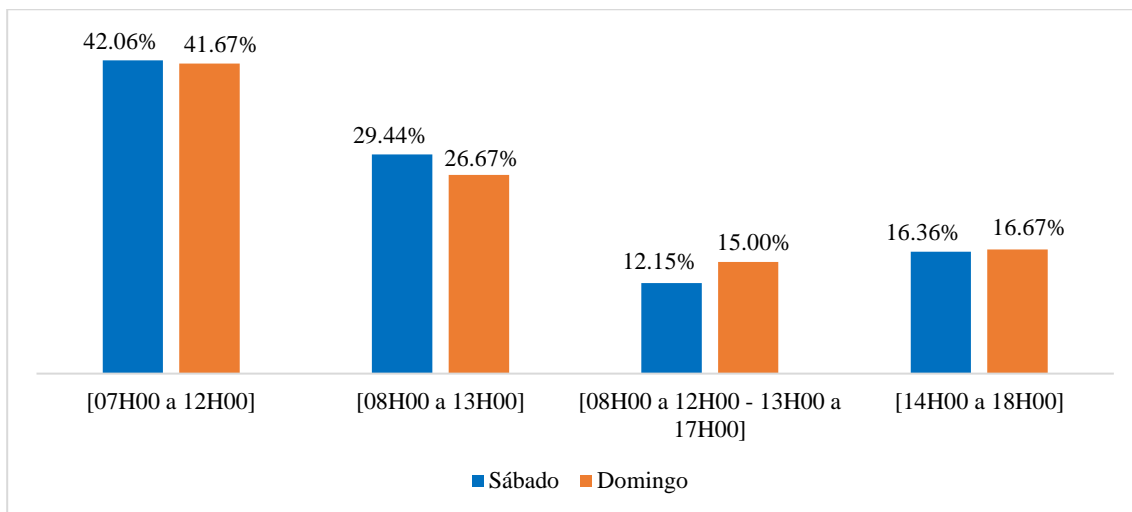


Figura 43. Predisposición en horarios de fines de semana área operativa

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

La mayor parte de colaboradores de las empresas públicas y privadas mantienen una tendencia positiva por los horarios matutinos, puesto que cuando una persona se va a capacitar es indispensable fijar el ambiente ideal, como se observa en la figura, la mayor frecuencia de aceptación en horarios respecto a fines de semana, viene dado por horas de la mañana entre 07H00 a 12H00 con más del 42%, esto se debe a que muchas de las empresas no permiten que el personal operativo pierda horas en el trabajo, por tanto, optan por el horario fines de semana tanto sábado como domingo para formarse en las áreas específicas, así también, hay que destacar que el 12,15% y el 15 % tienen preferencia por seguir un curso todo el día.

4.3.6.3. Preferencia de feriados

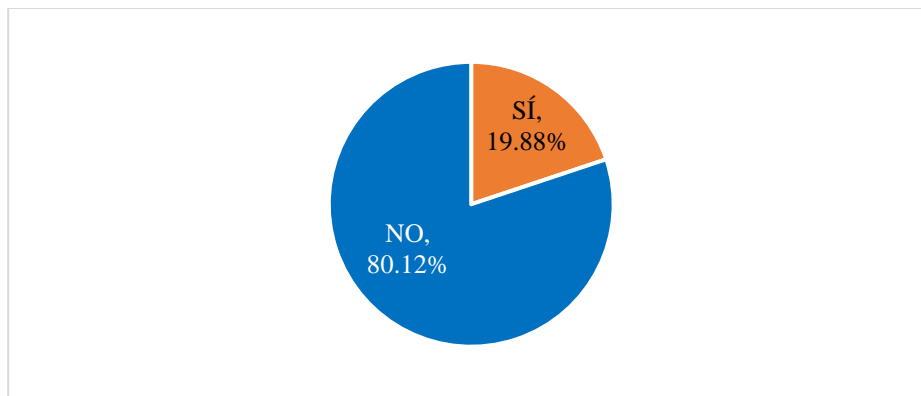


Figura 44. Predisposición en feriados del área operativa

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

La preferencia por acceder a un curso de formación durante días no laborables genera mayor expectativa puesto que 2 de cada 10 encuestados están dispuestos a formarse, por lo cual es idóneo establecer cursos este horario, debido a que muchas de las personas requieren estar aptos para ejercer un puesto de trabajo y a la vez adaptarse a entorno competitivo que actualmente existe, por otro lado, 4 de cada 10 personas no accederían a un curso puesto que son días que aprovechan para compartir en familia como lo describían.

4.3.7. Razones que impiden acceder a un curso de capacitación

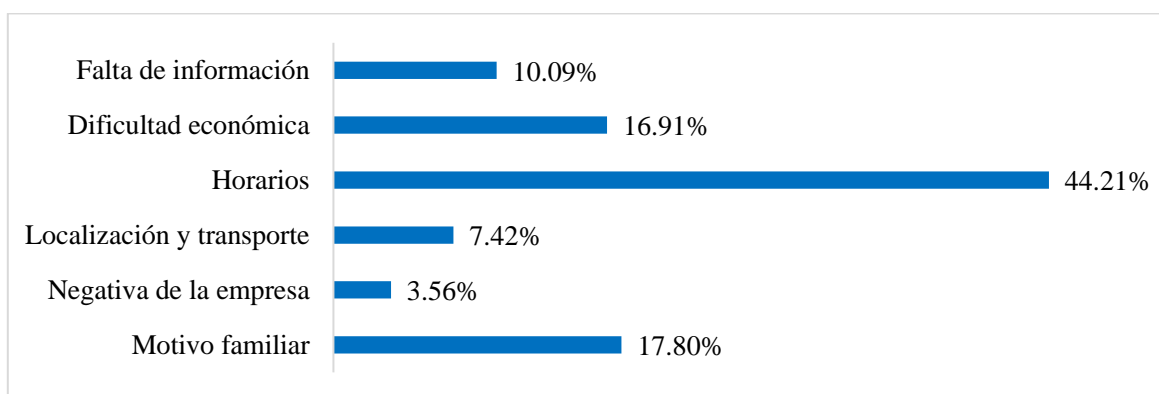


Figura 45. Dificultades para acceder a un programa de capacitación

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Si bien es cierto existe un alto índice por acceder a un curso o programa de formación con el fin de mejorar competitivamente o desarrollar nuevos conocimientos y habilidades, sin embargo, la principal dificultad que se origina por capacitarse es por los horarios que rige cada empresa, como manifiestan 4 de cada 10 encuestados, otro de los factores que intervienen es la dificultad económica y motivo familiar, por otro lado, del total de encuestados el 3.56% muestran que se da por la negatividad de la empresa.

4.3.8. Horas de certificación

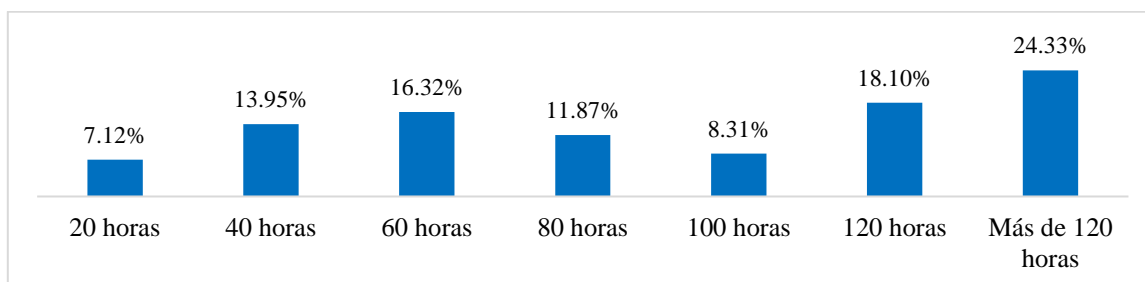


Figura 46. Horas de certificación

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

El valor de un curso se determina en los conocimientos adquiridos, ya sea para mejorar competitivamente u obtener nuevas habilidades y desempeñarse de mejor manera en el campo laboral, por cual es indispensable el número de horas que debe constar en un certificado, por tanto, como se muestra en la gráfica el 16,32% requieren de 60 horas como mínimas, y el 24,33% tiende a requerir más de 120 horas, por lo cual se debe a que muchas de las empresas exigen un mínimo de 40 horas de certificación, por tanto, la demanda en mayor a 120 horas, se puede deducir que las personas quieren acceder a niveles formativos altos como los son las maestrías, doctorados, entre otros, y ser un personal hábil para ejercer un puesto de trabajo.

4.3.9. Monto de asignación para acceder a un proceso formativo por parte del personal operativo

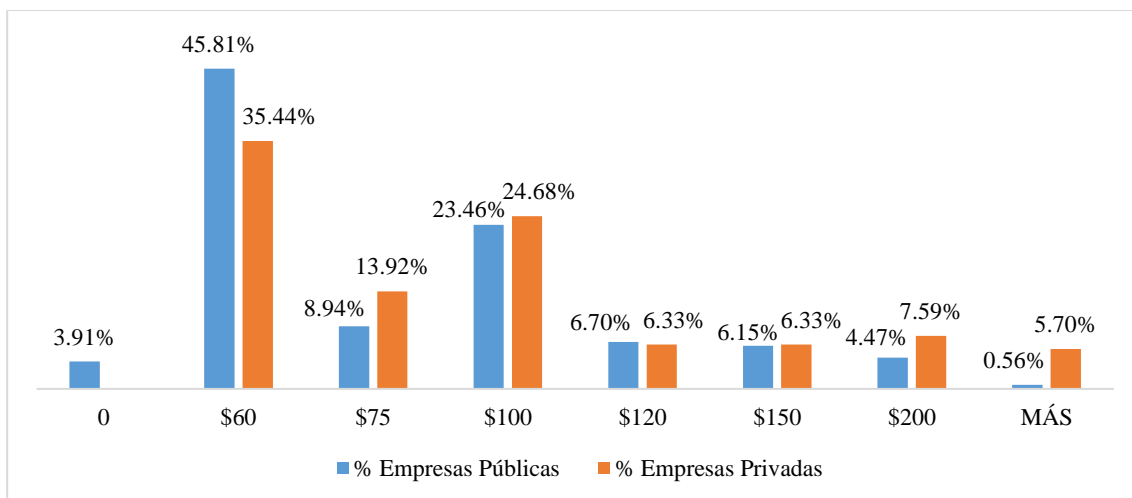


Figura 47. Valor del curso

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

El costo para acceder a un curso depende de la calidad del mismo ya sea para aprender nuevos conocimientos o solo para adquirir experiencia y mejorar habilidades por lo cual el total de encuestados como se muestra en la gráfica el 45%, del personal de las empresas públicas para acceder a un curso de formación, está comprendido en \$ 60,00 dólares americanos.

Muchos de ellos mencionan la razón principal por el cual no estiman un valor más alto se origina por la dificultad económica, no obstante, el valor que asignan muchos de los empleados dentro del sector privado se encuentra en un rango de \$ 60.00 y \$100,00 dólares, denotando que perciben mayores ingresos, por cual se concluye que el total de los encuestados valoran más la calidad del curso que el precio.

4.3.10. Aspiración a acceder a una especialización

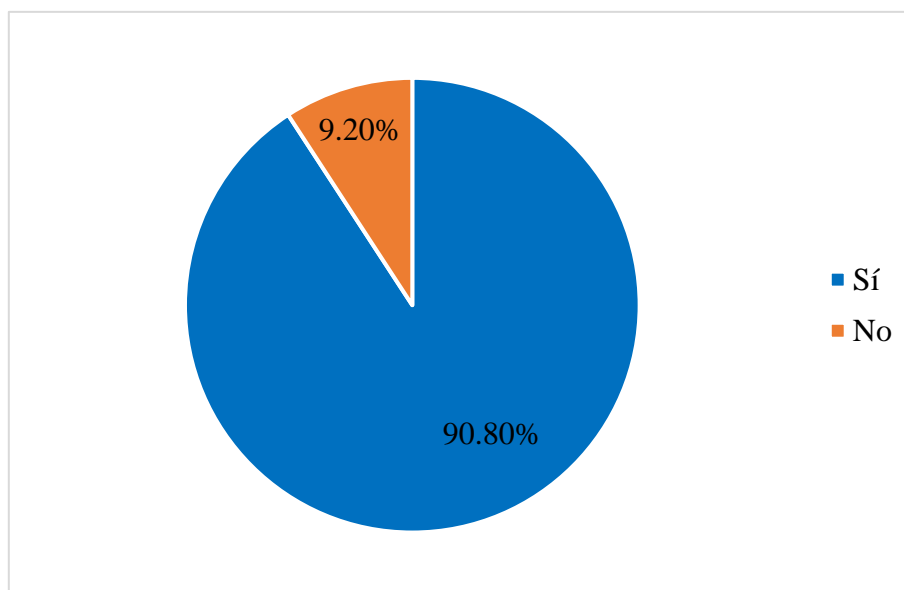


Figura 48. Especialización

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Actualmente tanto empresas públicas como privadas cuentan programa de capacitación que crean posibilidades para formarse, sin embargo, el crecimiento personal es un factor importante por lo cual seguir una especialización es ser más competitivo y conseguir mayor reconocimiento por parte de la organización o ejercer un nuevo puesto de trabajo, como tal se muestra en la figura 49 el 90,80% estaría dispuesto a seguir un programa de formación para especializarse.

4.3.11. Portafolio de productos

Desde la perspectiva operativa, se presentan los siguientes resultados con base a las necesidades de cada trabajador respecto a su puesto de trabajo o a su necesidad propia para mejorar competitivamente, teniendo así:

4.3.11.1. Nivel de aceptación del área operativa

Es importante destacar que los cursos como servicio al cliente, gerencia de proyectos negociación comercial entre otros son cursos relevantes para formarse profesionalmente y mejorar competitivamente en un puesto de trabajo, y actualmente son requisitos previos para ingresar a una organización o reclutar personal.

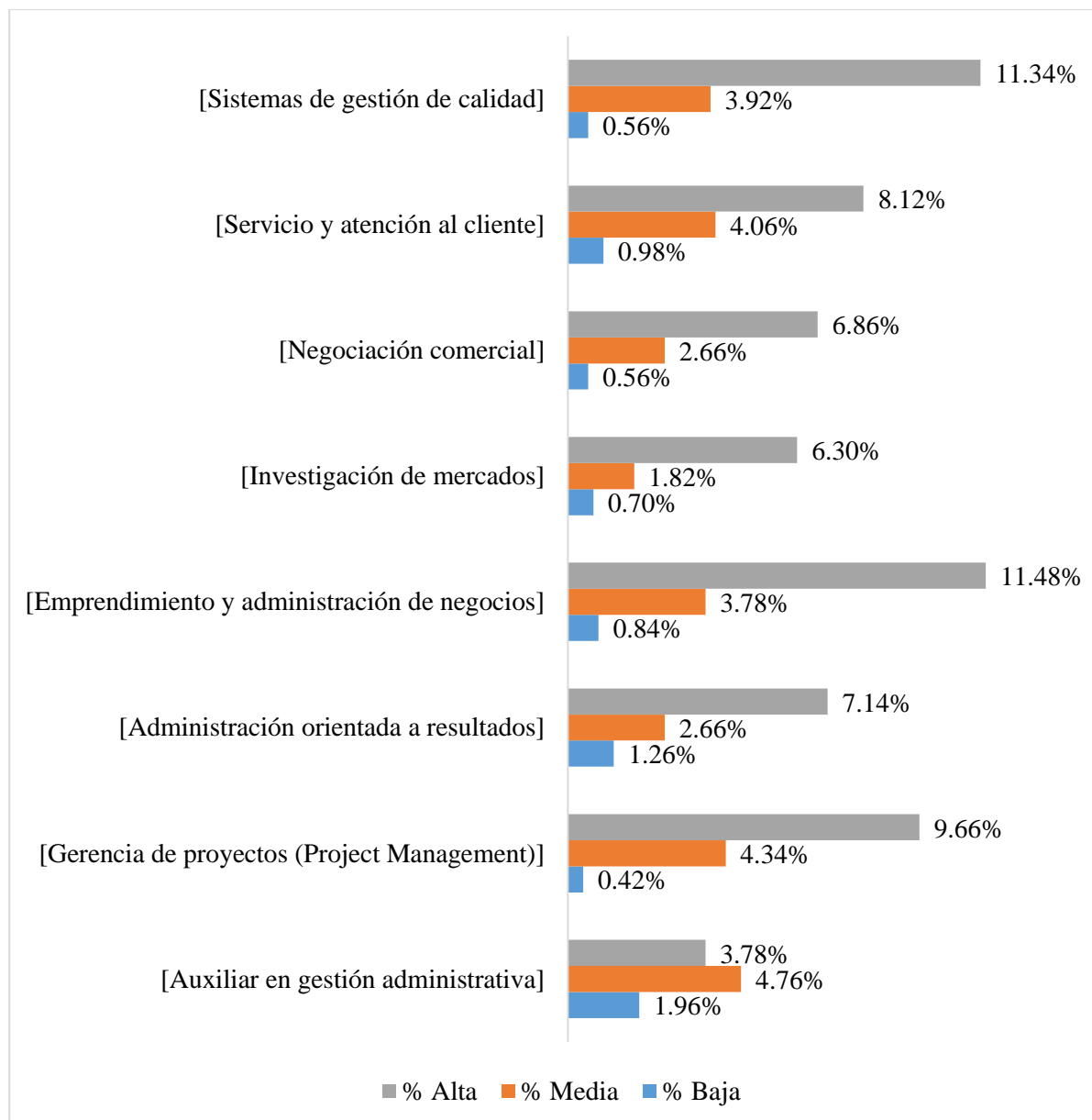


Figura 49. Programas del área administrativa
Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Los resultados obtenidos mediante el levantamiento de información indican que existe una tendencia por emprender y administrar los negocios, donde las personas con nivel operativo indican en un 11,48% que están dispuestas a iniciar un negocio propio, a la vez que los sistemas de gestión de calidad son demandados por parte del personal, en gran parte debido a que se tiene la necesidad de seguir y adaptarse a los cambios en el mercado, adoptando las políticas, normas y estándares de seguridad adecuados que permitan un correcto trabajo en la organización y por ende mejores resultados para cumplir objetivos.

4.3.11.2. Nivel de aceptación del área Economía y finanzas

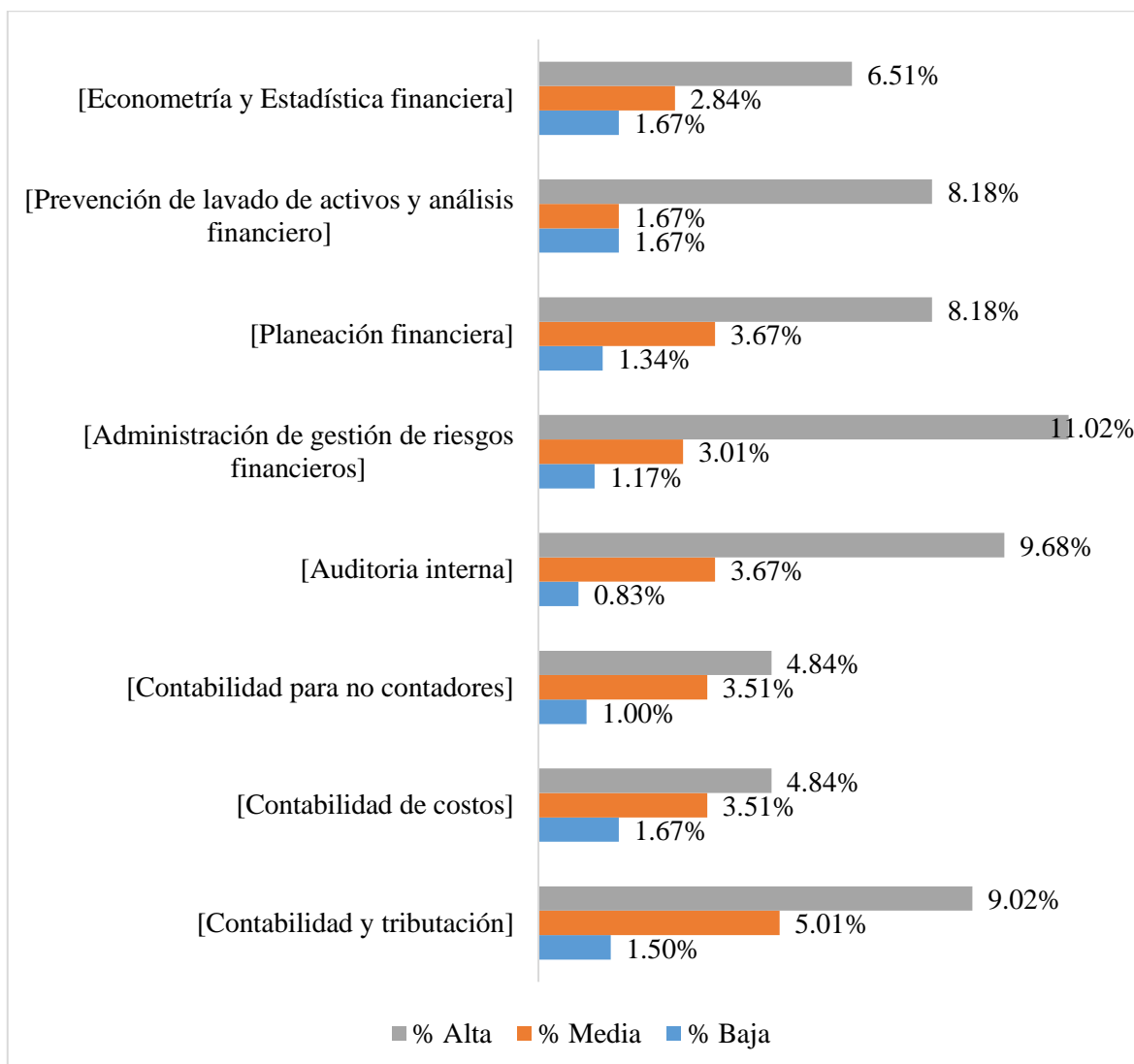


Figura 50. Programas del área de Economía y finanzas

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

En cuanto al área de economía y finanzas del total de los encuestados aseguran con el 11% accederían a un curso de administración de gestión de riesgos financieros, puesto que, la pérdida de liquidez de las organizaciones, en algunos casos, se dan por deficiente administración y control organizado de los recursos, así también aseveran que acceder curso de formación en auditoría interna sería de gran utilidad, por otro lado los curso de menor aceptación, es decir en un nivel bajo, 6% de los encuestados está dispuesto a seguir un curso de econometría y finanzas, por tanto, la prevención de lavados de activos, contabilidad y tributación entre otros son los que más requeridos por la población.

4.3.11.3. Nivel de aceptación del área Comercial

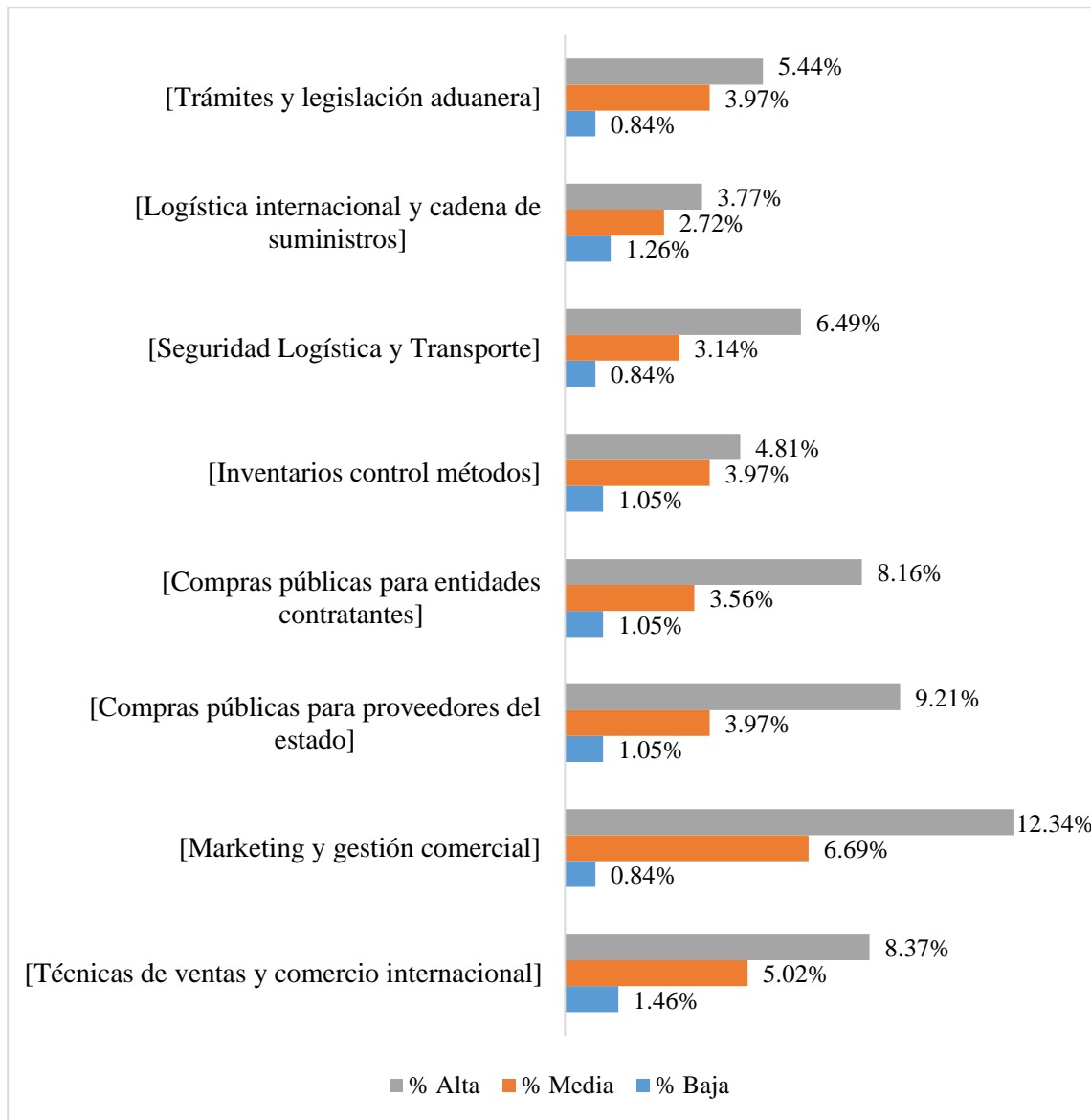


Figura 51. Programas del área comercial

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Como se muestra en la figura 46, el 12% del total de la población requiere acceder a un curso de marketing y gestión comercial debido a la deficiente fuerza de comercio que mantiene la provincia, por cual seguir cursos de ámbito comercial sería una ventaja para aquellos que buscan generar empleo, así pues, se presenta cursos de mayor demanda como técnicas de ventas y comercio internacional, para empresas públicas aseveran seguir cursos de compras públicas para proveedores de estado.

4.3.11.4. Nivel de aceptación del área idiomas

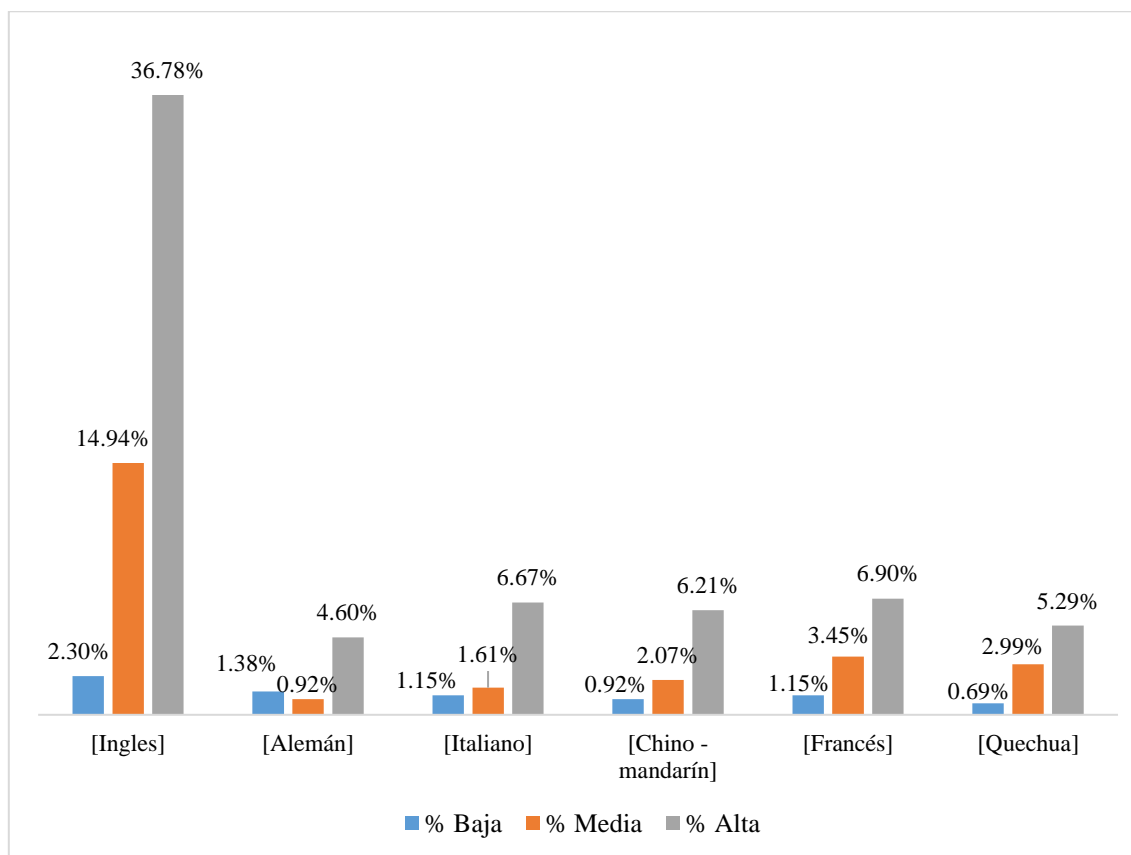


Figura 52. Programas del área de idiomas

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

El aprender un nuevo idioma es indispensable en un puesto de trabajo, como bien se describe en los resultados obtenidos del personal administrativo se evidencia claramente que el idioma más demandado de esta área ha sido el idioma inglés que 4 de cada 10 trabajadores les gustaría hablarlo y aprenderlo, señalado en un nivel de prioridad alta, este requerimiento en el campo de formación para el personal, es un tema de sumo interés en las empresas las cuales buscan al personal más apto para realizar negociaciones a nivel internacional, no obstante, puede ser tomado como una forma por aprender nuevos lenguajes ya sea como hobby o de carácter personal por indistintas razones, además se muestra que el francés, italiano y chino son los siguientes idiomas en tendencia para aprender y hablar por parte de las personas y debería ser tomado en cuenta para futuros cursos.

4.3.11.5. Nivel de aceptación del área Recursos Humanos

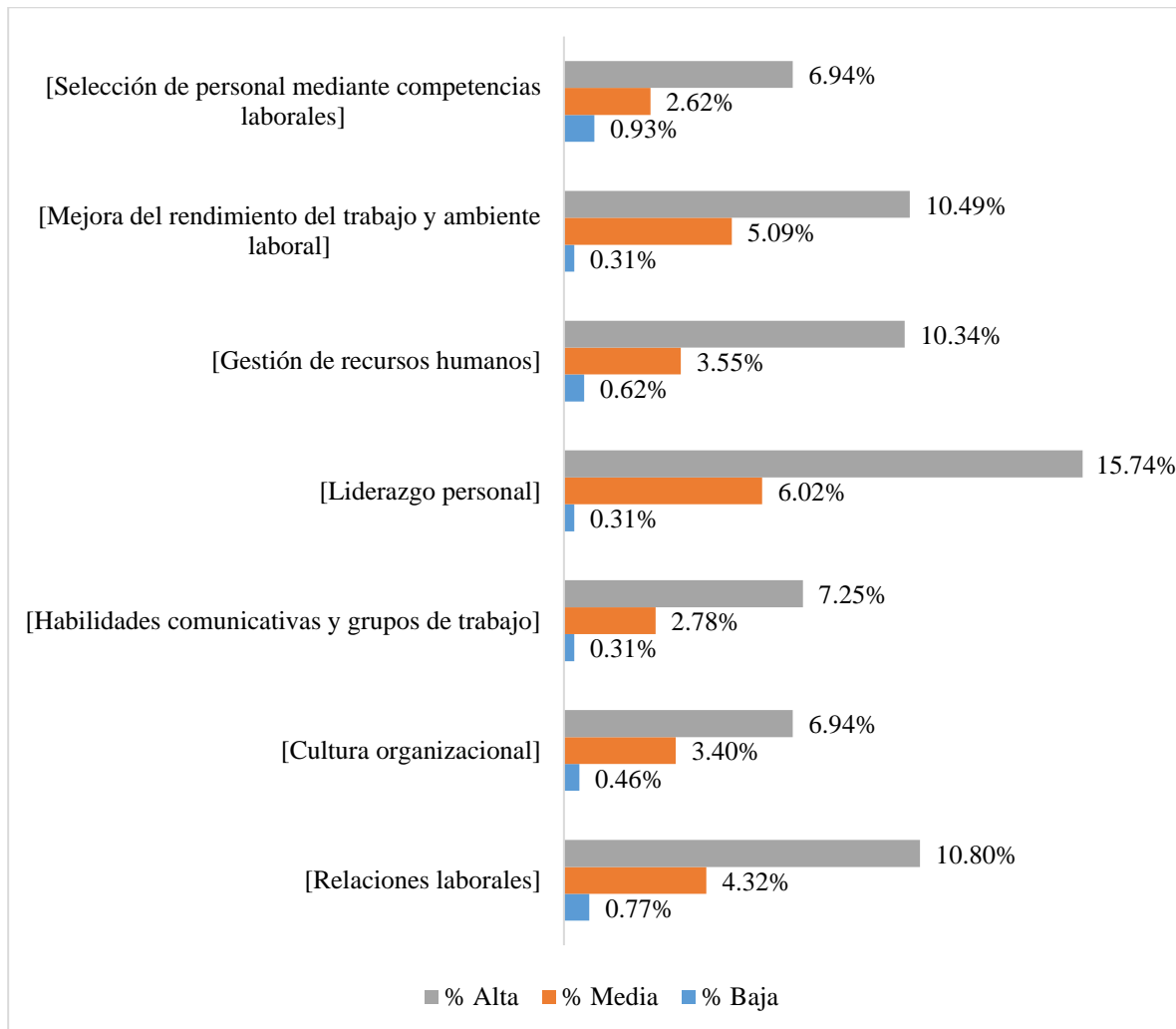


Figura 53. Programas del área de recursos humanos

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

En relación al área de recurso humanos o human resources en inglés, respecto a los resultados obtenidos, se evidencia que existe cierto grado de tendencia cercano al 15% por aprender y aplicar liderazgo personal en su puesto de trabajo, este tipo de formación a menudo influye de manera directa en la toma de decisiones y gestión de grupos de trabajo, así también permite mantener mejores relaciones laborales que es otro de los puntos a considerar para crear el portafolio de nuevos productos y servicios de la empresa pública. Por otro lado, cursos o programas formativos encaminados a la mejora de rendimiento de trabajo y ambiente laboral, la gestión de recursos humanos y las relaciones laborales son consideraciones que 1 de cada 10 trabajadores del personal operativo desea instruirse en este tipo de especialidades.

4.3.11.6. Nivel de aceptación del área Informática y Estadística

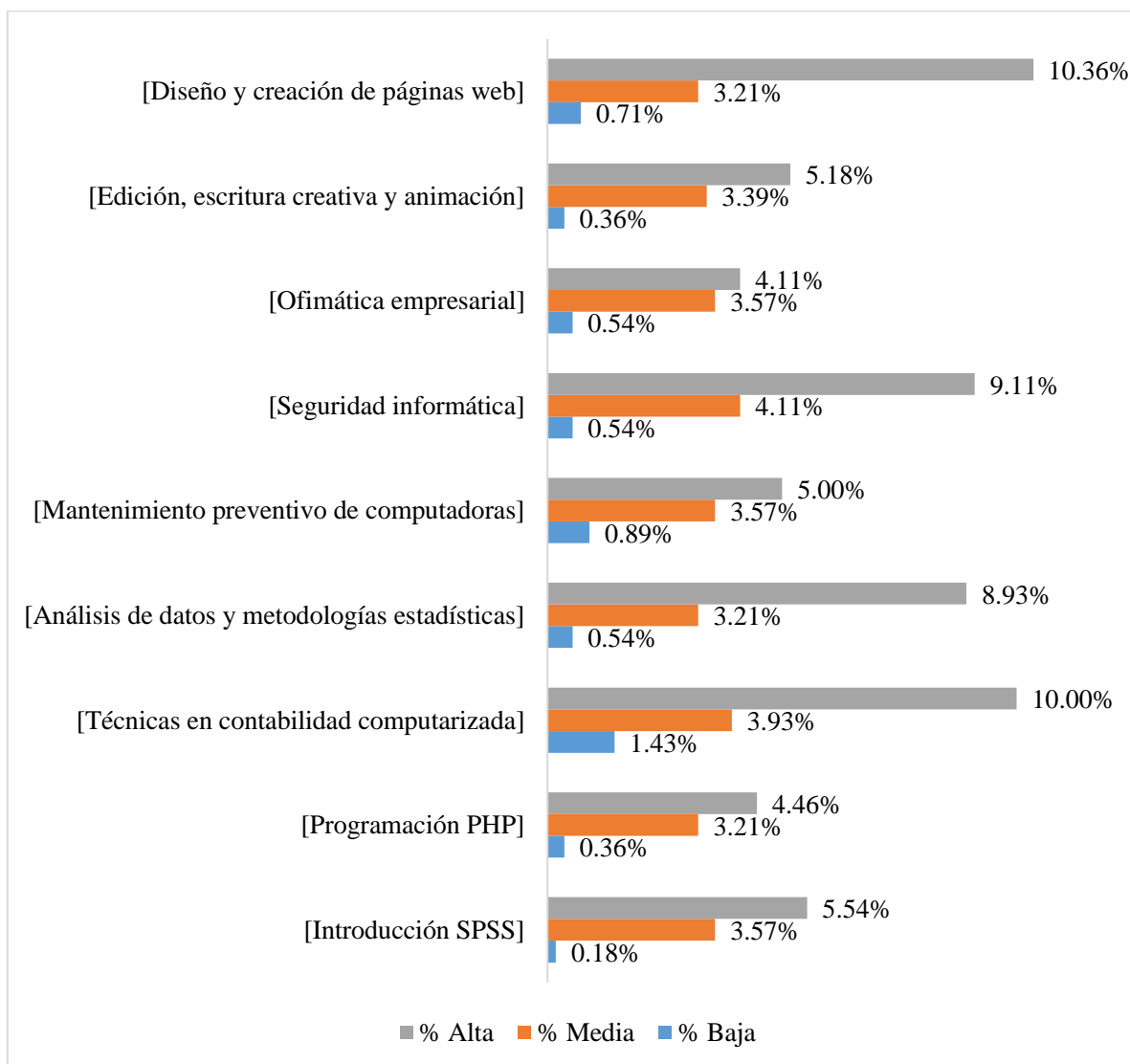


Figura 54. Programas del área de informática y estadística

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Como se muestra en la figura 49, el 10,36% de los encuestados se optan por seguir un curso de capacitación de diseño y creación de páginas web, así también un 10% requieren de un curso de técnicas de contabilidad computarizada, lo que indica que adaptarse a la tecnología establece una gran ventaja competitiva en lo personal, por ende aportar al crecimiento de la empresa en este tipo de habilidades creativas que se adaptan a la globalización y a sus tendencias para alcanzar resultados efectivos.

4.3.11.7. Nivel de aceptación del área marketing

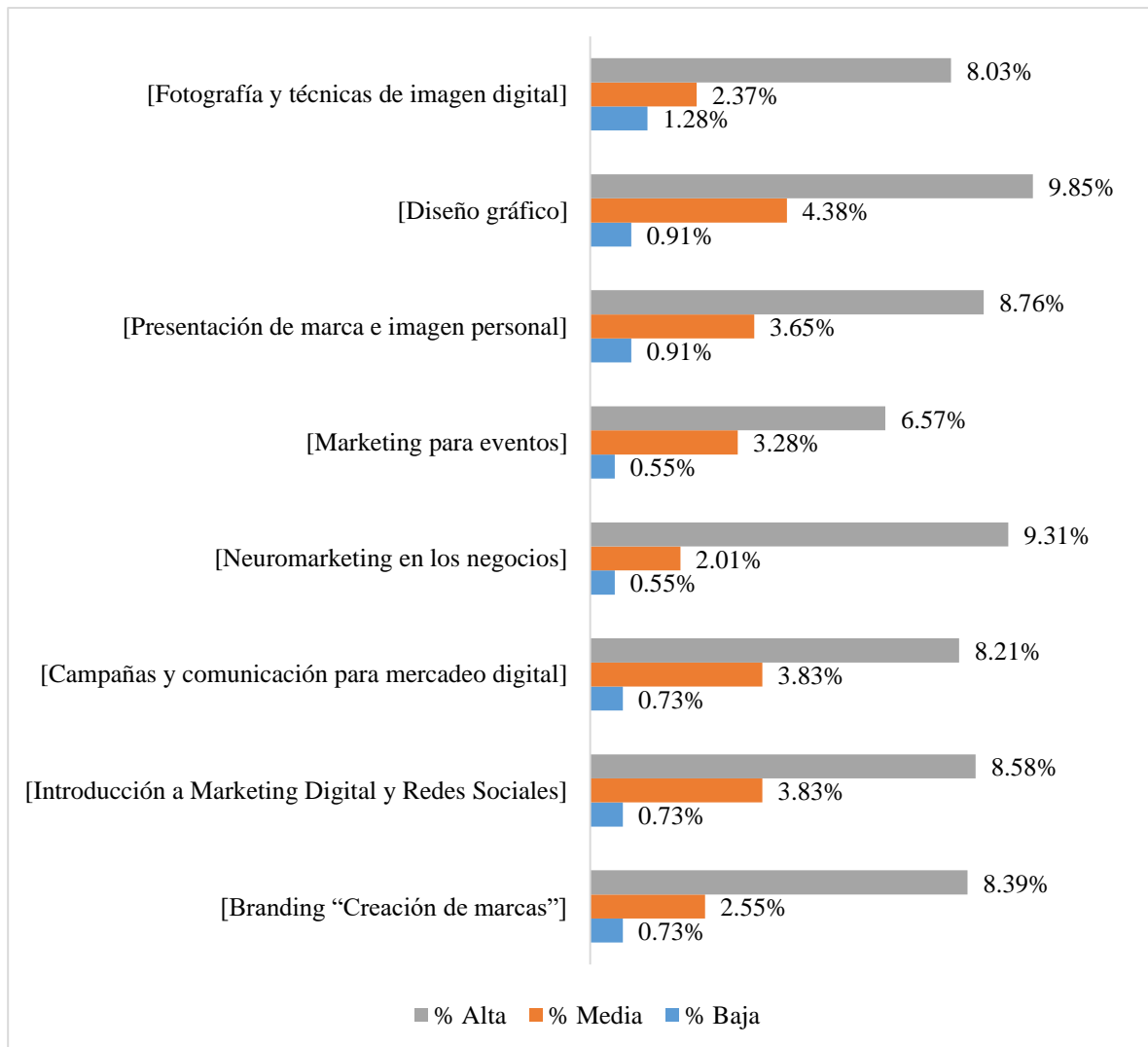


Figura 55. Programas del área de área marketing
Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

El marketing es un tema progresivo que ha facilitado a gran cantidad de las empresas reducir costos tanto para comunicación como para la aplicabilidad de proyectos, por tanto, el 9,8% de total de los encuestados requieren de un curso de diseño gráfico, a la vez el 9,31% está dispuesto a acceder a un curso de neuromarketing en los negocios lo que indica que es un factor muy importante en un mercado competitivo como el de la provincia.

4.3.11.8. Nivel de aceptación del área producción y agrícola

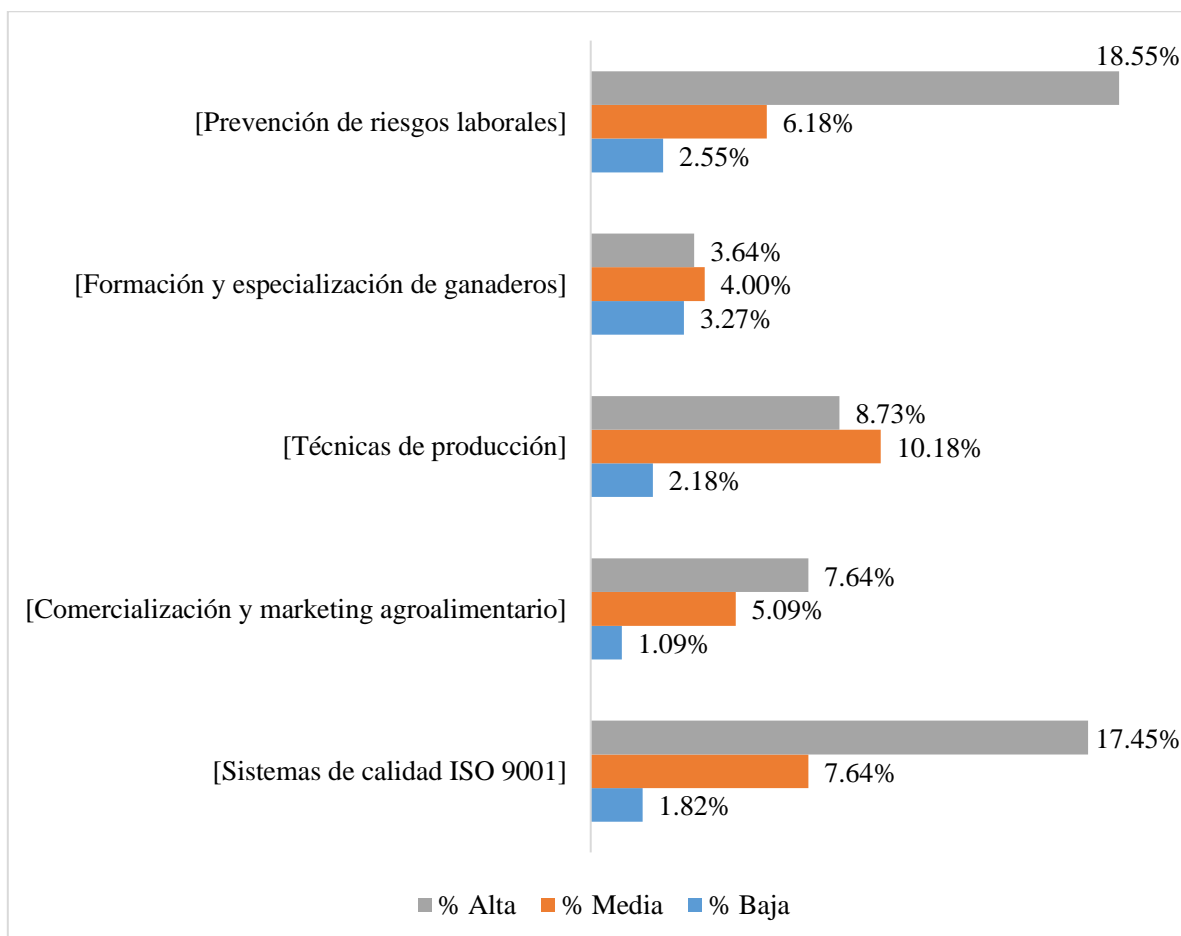


Figura 56. Programas del área producción y agrícola

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

Respecto al área de producción y agrícola, se puede visualizar que existen dos tipos de cursos que son los más seleccionados siendo así: el área de prevención de riesgos laborales representa el 18,55% del total; este tipo de cursos permite que las empresas puedan prevenir riesgos financieros que se pudiesen presentar. Por otra parte, están los cursos relacionados con los sistemas de calidad ISO 9001, aspecto que hoy en día es bien valorado, las normas ISO se han ido arraigando en las organizaciones pues permiten controlar la calidad.

4.3.11.9. Nivel de aceptación del área educación

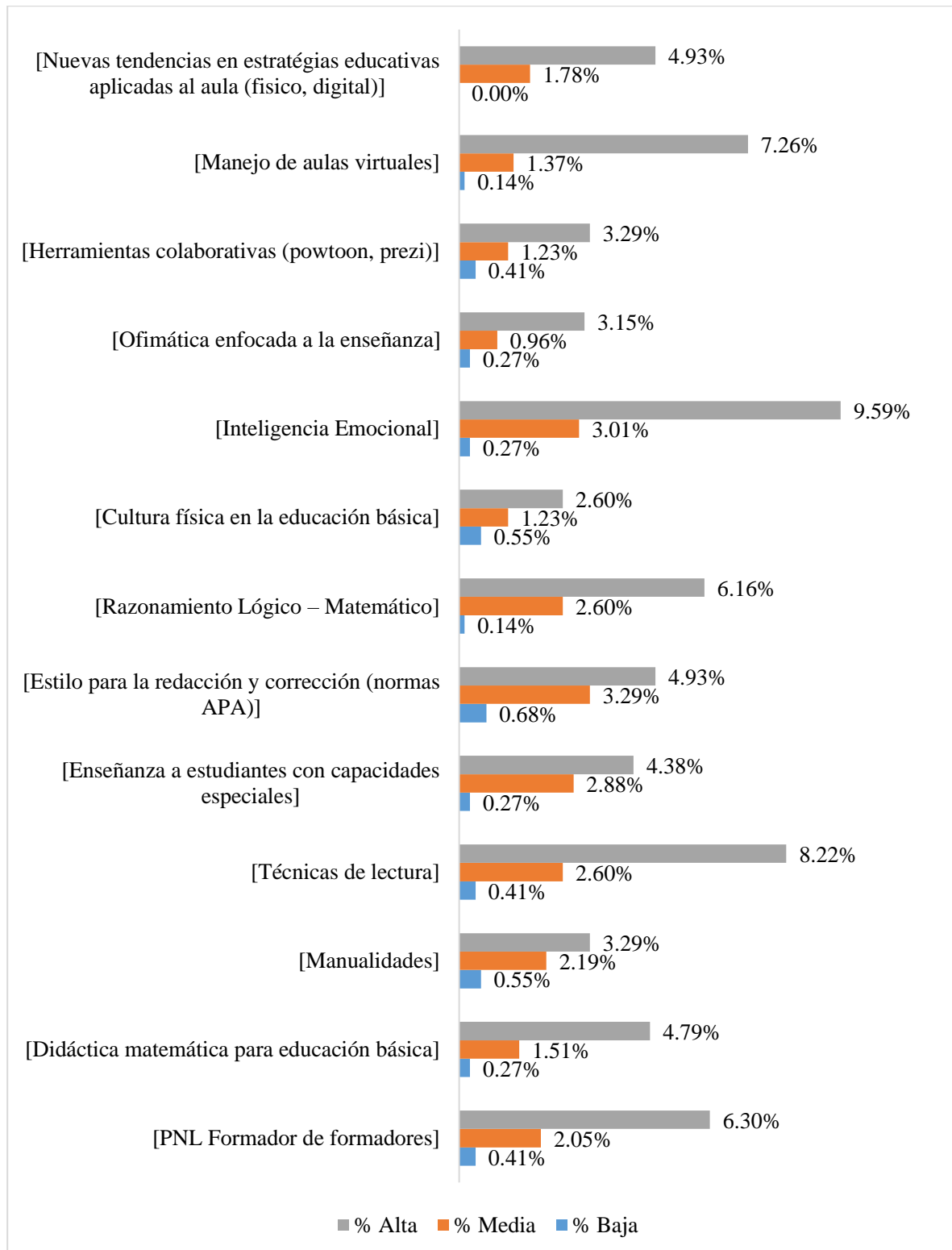


Figura 57. Programas del área educación
Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

El área de educación es una de las ramas más atractivas, para las instituciones educativas que se analizaron. Como se puede observar del 100% de los encuestados el 9,59% le interesaría tomar cursos de inteligencia emocional, esta preferencia se debe a que hoy en día las personas buscan generar confianza y esto se logra sólo mediante la confianza interna, a la vez tener cierta influencia para el manejo de otras personas y construir grupos de trabajan de eficacia en un buen clima laboral. Por otro lado, el 8,22% presenta una preferencia por los cursos de técnicas de lectura, pese a que en la actualidad los jóvenes han ido perdiendo el interés por la lectura existen personas que pretenden motivar a las nuevas generaciones a leer. En el tercer puesto se ubica el manejo de aulas virtuales que es indispensable para el desarrollo académico de los estudiantes.

4.3.11.10. Nivel de aceptación de los cursos del área Turismo y Enfermería

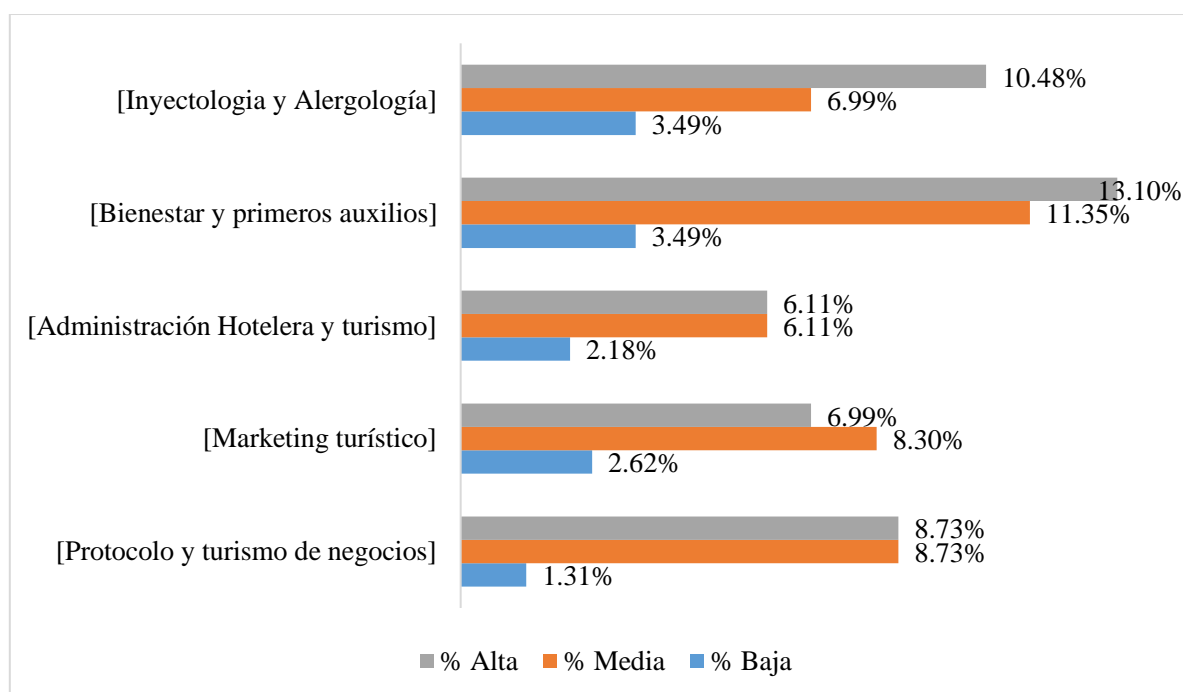


Figura 58. Programas del área turismo y enfermería

Fuente. Población de la provincia del Carchi (2019)

En cuanto a al área de turismo y enfermería cabe destacar los cursos como bienestar y primeros auxilios representan el 13,10% y protocolo y turismo de negocios el 8,17% del total de encuestados, lo que indica que la oferta de nuevos e innovadores cursos en la provincia son vitales para mejorar la competitividad de la población de las empresas públicas y privadas.

V. DISCUSIÓN

En este apartado, se describe el propósito de la investigación que es realizar un estudio de necesidades formativas basada en lo que demandan los empleados de las empresas públicas y privadas en la provincia del Carchi, a partir de los resultados se manifiesta los principales factores que influyen en por qué se capacitan las personas, que áreas buscan para formarse y mejorar competitivamente. Con base a ello se encontró los productos y servicios formativos adecuados a implementarse en el entorno para satisfacer esta necesidad social. A continuación, se estarán discutiendo los principales hallazgos de este estudio encaminadas a las dimensiones del modelo puesto en marcha para analizar, evaluar e identificar estas necesidades.

5.2. APROXIMACIÓN A LAS NECESIDADES FORMATIVAS

Vivimos en una sociedad de constantes cambios que han evolucionado alrededor del mundo, esto ha generado gran incertidumbre en los distintos organismos internacionales que tienden sus esfuerzos por crear una sociedad sostenible e innovadora en la nueva era del conocimiento. Estos cambios o problemas ligados a la sociedad han originado que se consideren el estudio de necesidades formativas como asuntos a tomar atención sobre la realidad social presente y que donde la ciencia, tecnología e innovación ha causado grandes transformaciones en la sociedad, para resolver estos problemas. Por otro lado, tenemos a la empresa pública como organismo jurídico y autónomo, donde tiene la potestad y misión de promover de manera esencial el desarrollo de los sectores estratégicos, orientados a la gestión administrativa, económica, financiera que conlleve a las prestaciones de bienes y servicios tales como la organización de cursos, talleres, congresos, ferias, seminarios, capacitaciones y otros eventos académicos, destinados al beneficio social e íntegro para cubrir nuevas necesidades.

Según lo propuso Maslow (1943) en su pirámide de necesidades, existen diversos niveles de motivación humana, clasificadas en dos categorías generales; necesidades básicas o de déficit y necesidades de orden superior o de desarrollo, donde se puede atribuir paralelismo a la teoría de esta investigación que se basa principalmente en la propuesta del profesor Ingles Jonatan Bradshaw (1972) y Gairin Sallan Catedrático de Pedagogía en la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) en (1996), quienes fundamentan la existencia de varios tipos de necesidades en el ámbito

formativo; dichos criterios son utilizados para la evaluar, planificar y destinar bienes y servicios como programas formativos. Partiendo de la teoría, el modelo establecido se basa en tres fases principales que gestionan los deseos de las personas e interpreten dicha demanda en un contexto social. La primera fase se basa en análisis epistemológico y científico acerca de que es una necesidad formativa, la segunda fase interpreta desde una parte teórica dando un acercamiento a cómo medir la necesidad formativa, haciendo uso de instrumentos, metodologías, teorías fundamentadas entre otros, por último, la tercera fase se basa en identificar dicha demanda social a través de la interpretación de resultados, medidas de tendencia, gráficos y valores porcentuales que clasifiquen y evidencien los resultados más importantes para el estudio, llegando a una toma de decisiones eficaz que permita la implementación de un portafolio de productos y servicios acorde al contexto de la población en la provincia del Carchi.

Uno de los principales datos encontrados en el objeto de estudio, es la existencia que más de un 40% de las personas, presentan dificultades en su puesto o área de trabajo, especialmente por la baja capacitación, poco acompañamiento y asesoría que impide adecuarse a las tareas requeridas que forman parte de su actividad productiva. Por otro lado, los nuevos sistemas de administración pública orientados en ámbitos y procesos formativos para la sociedad, han evolucionado por medio de los servicios, donde esto es afirmado por Manuel Castell quien manifiesta que son el nuevo camino para lograr establecer puentes y transferir el conocimiento del tácito al explícito, y a la vez, que permita identificar, producir, tratar, transformar como ampliar la experiencia del trabajador para aumentar el cuerpo formal del conocimiento de la empresa. Bradshaw por medio de su propuesta original acerca de las necesidades formativas, vincula directamente a dar solución a los problemas sociales de las personas, basados en la información y juicios de valor para tomar acción que pretenda cubrir las necesidades. A partir de ello, las dimensiones son analizadas y establecen relación con los objetivos de estudio, evidenciando relevancia sobre los resultados primordiales dentro de la población, siendo este caso el de las empresas en la provincia del Carchi. No obstante, para describir los problemas de la sociedad respecto a su formación, se aplica como herramienta administrativa el modelo de necesidades híbrido, formulado con base a las teorías y varios modelos para la detención de necesidades, siendo el último paso el distinguir las cinco categorías que Bradshaw y Gairin Sallan expresan y clasifican; para el reconocimiento de necesidades en las organizaciones. Con base a los resultados, se atribuyen estas necesidades apegadas a la realidad de

la provincia y la empresa pública, la finalidad es clasificar e identificar que carencias tienen respecto a su administración y gestión de bienes y servicios.

5.2.1. De la necesidad normativa

Para el diagnóstico de la necesidad normativa, se involucra el conjunto de normas sobre el servicio que desempeña la empresa pública como eje de desarrollo, el esquema legal, demográfico y técnico para la oferta de bienes y servicios. Los principales apartados se ven envuelta a la empresa Pública son La Constitución, la Ley Orgánica de Educación Superior y la Ley Orgánica de Empresas Públicas que llevan a la creación de la misma y buscar principalmente el bien común para la sociedad.

Según el Informativo UPEC (2018) menciona que el 6 de julio de 2017 el Consejo Superior Politécnico, amparado en el Art. 315 de la Constitución Política del Estado; logró la creación de la Empresa Pública “UPEC-CREATIVA EP” como persona jurídica de derecho público, patrimonio propio, dotada de autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión; con domicilio en la ciudad de Tulcán. UPEC-CREATIVA EP” comprende y tiene por objeto:

1. Administración y gestión logística, operativa, comercial de bienes y servicios
2. Consultoría especializada y productos de investigación
3. Ejecución de obras y prestación de servicios, adquisiciones.
4. El diseño y gestión de proyectos;
5. Organización de eventos científicos y académicos; y
6. Programas de capacitación. (p. 2)

El principal objetivo de la empresa pública es buscar el bien común de la colectividad en general, es por ello por lo que los costos de producción pasan a segundo plano. Según Carlos Revelo gerente de la Empresa Pública UPEC CREATIVA EP, supo manifestar en su entrevista, anexo 8, que “Más allá de la oferta de educación continua, es ayudar a crecer profesionalmente a la persona, la educación es de suma importancia y es un derecho para todos”.

Bajo marco jurídico mediante la Resolución No. 174 CSUP - 2017, se constituyó la Empresa Pública UPEC - CREATIVA - EP, que tiene como objetivo la administración y gestión logística, operativa y comercial de bienes y servicios; consultoría especializada y

productos de proyectos e investigación; adquisiciones; ejecución de obras y prestación de servicios; administración de los bienes inmuebles y muebles, y de las diferentes operaciones comerciales y de negocios que supongan una relación y vinculación de base comercial con entes externos con y la universidad. (p. 3)

En el proceso de consolidación de la Empresa Pública UPEC - CREATIVA – EP, esta se rige bajo el siguiente direccionamiento estratégico:

Misión	Visión
Creamos soluciones integrales, basadas en el conocimiento, investigación científica y tecnológica; con un alto compromiso ético, que garantiza la sustentabilidad financiera, crecimiento del talento humano y desarrollo de la zona norte de integración fronteriza y del país.	Ser una empresa pública posicionada por brindar soluciones innovadoras, que contribuya al desarrollo económico, científico-tecnológico del Norte del Ecuador.

Figura 59. Direccionamiento de la Empresa Pública UPEC-CREATIVA-EP

Nota Fuente: Adaptado del Informativo UPEC (2018). Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

5.2.2. De la necesidad sentida

Toda organización exitosa se constituye por un capital humano sólido y comprometido con su trabajo, de ahí la importancia de capacitar a un trabajador y agregar valor a sus capacidades, desarrollo, estabilidad profesional para desempeñarse en la compañía.

Desde la perspectiva administrativa en la provincia del Carchi se tiene que siete de cada 10 gerentes ha puesto interés en este ámbito y han cubierto el proceso mediante programas formativos para sus empleados, la necesidad sentida resulta de gran interés cuando se conoce la opinión desde una visión general de la población en áreas administrativas, que explica la percepción propia y de su organización frente a las falencias más recurrentes que se tienen y deben mejorarse para no repercutir en las mismas o corregir esos errores para alcanzar metas u objetivos propuestos.

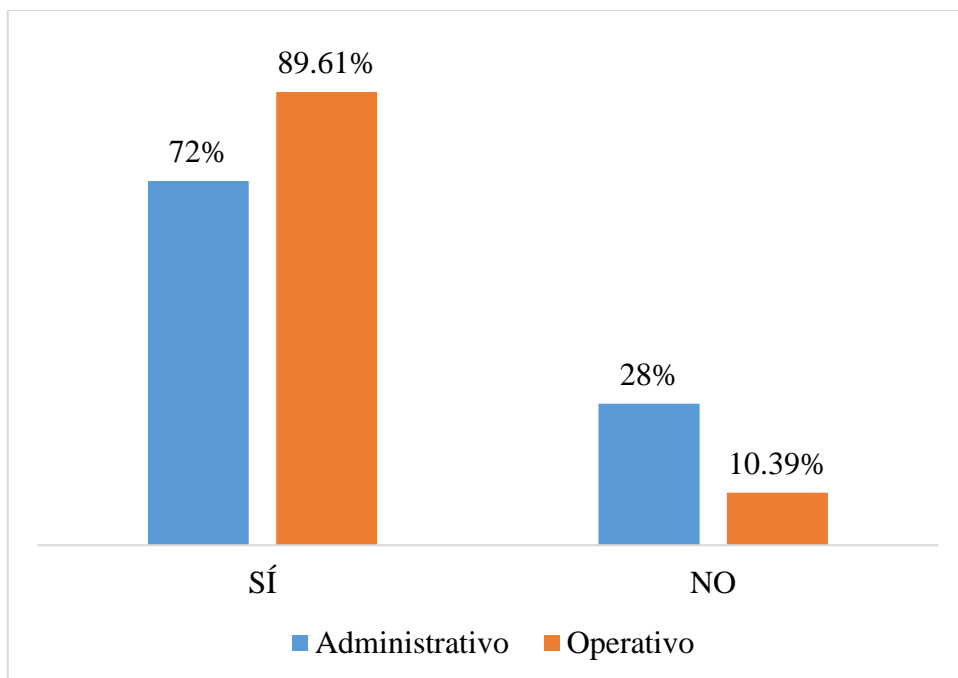


Figura 60. Programas de formación
Fuente: Población de la provincia del Carchi (2019)

El objeto de los programas de formación es de preparar a las personas para tener un mejor ejercicio en su puesto actual, según Chiavenato (1998) mejoran el desempeño, esto se deduce en que permite adaptarse a las exigencias del entorno y actualizarse en conocimientos. Por ello, siguiendo esta afirmación se ha encontrado que dentro de las empresas, el área administrativa cuenta con las capacidades para permitir capacitar a un trabajador, muchos de los casos de manera subvencionada, a la vez el sector operativo afirma haber recibido un programa de formación por parte de la empresa, donde muchos lo han hecho de manera autónoma, siguiendo herramientas virtuales u otras opciones que existen hoy en día, esta panorama se evidencia en la figura 56 en que la necesidad sentida es medida de manera subjetiva al evidenciar que el área administrativa piensa que el personal está capacitado en sus áreas, y muchos beneficios percibidos o situaciones encontradas se proyectan excelentes, pese a que se ha tomado desde la perspectiva de cinco años atrás, indicando que en realidad un 10% de estos trabajadores ni siquiera han optado por formarse o estar capacitados, no mejoran su desempeño ni buscan alternativas para formarse en el mundo laboral. Tomando la noción de Chiavenato, al capacitarse existe esa fiabilidad por mejorar el desempeño y por ende el crecimiento de una empresa, pero al contar con personas que no se encuentran aptas vendría a ser todo lo contrario e incurriría a afectar las actividades de la organización, mal desempeño, funciones y tareas bajas, irrumpiendo en sus capacidades operativas.

5.2.3. De la necesidad expresada

Con base al criterio de la población a partir de la demanda de servicios, existen indicadores respecto a problemas expresados a partir de una visión realista sobre que cuestiones motivan a una persona a formarse como que inconvenientes no le permiten acceder a programas disponibles de formación, reflejado en lo siguiente:

5.2.3.1. Ventajas e inconvenientes: forma de éxito o fracaso en el proceso formativo

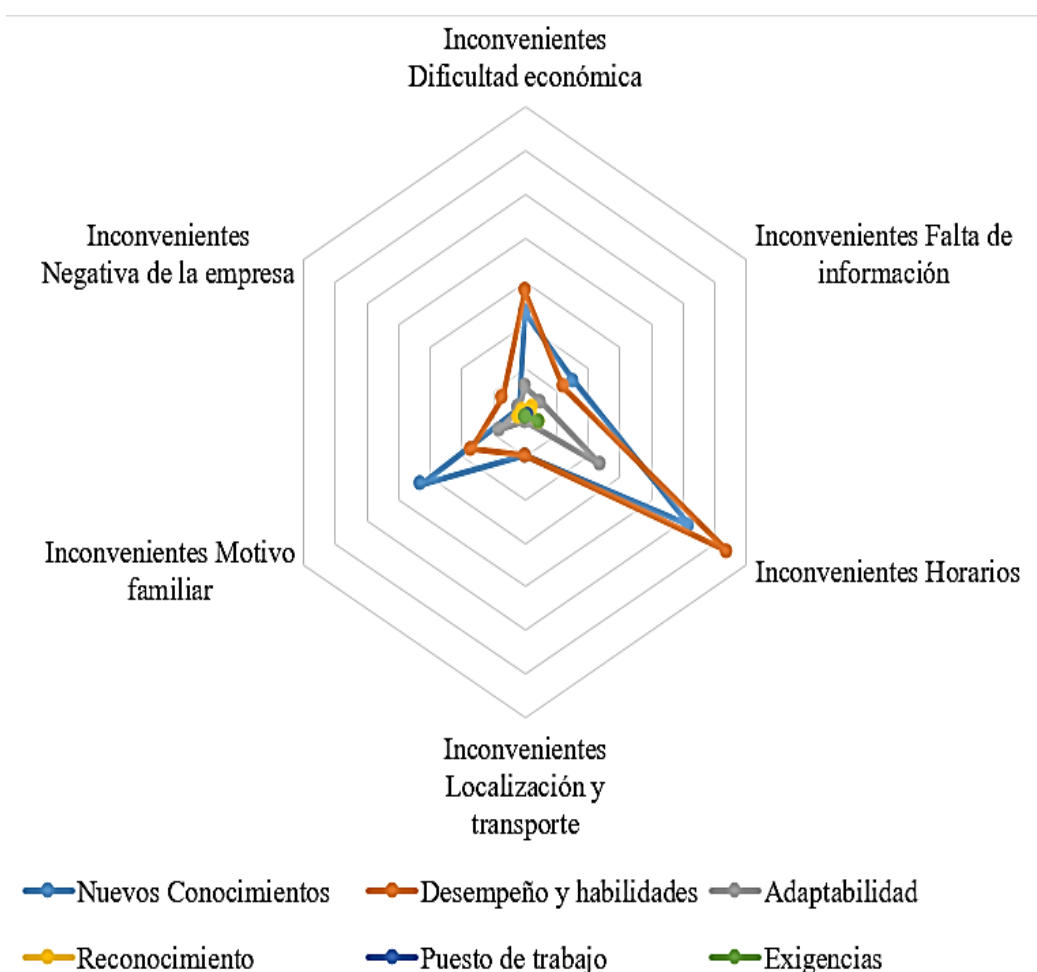


Figura 61. Ventajas e inconvenientes en procesos de formación

Fuente: Población de la provincia del Carchi (2019)

El trabajo requiere de grandes esfuerzos y parte de tiempo que se emplea para alcanzar las metas personales y empresariales, Chiavenato (2009), formarse de manera continua conlleva a las personas a desenvolverse eficientemente en diferentes áreas laborales debido a que crea mayores oportunidades de acceder a un puesto mucho más alto e importante y cumplir con las necesidades

de autorrealización como lo expresa Maslow (1943), por lo tanto, para llegar a ser una persona con grandes capacidades y autónoma o solo por mejorar competitivamente en el mundo laboral, cada uno de ellos deben crear un espacio para fortalecer los conocimientos.

Sin embargo, una de las principales razones por las que una persona accede a un curso y decide ser altamente competitivo, es por conseguir nuevos conocimientos y formar un hábito lo más cercano posible al puesto de trabajo, para desempeñarse correctamente y por ende adquirir habilidades que lo fortalezcan en sus capacidades. En relación a lo mencionado anteriormente, los inconvenientes que impide al personal de las empresas públicas y privadas del Carchi, son los horarios que rigen cada empresa, aspectos reflejados en tendencia por la opinión de los mismos y demuestra su inconformidad al no poder instruirse en este rango de horas.

Por lo tanto, el éxito del personal operativo para suplir sus necesidades de formación se basa principalmente en salir de su zona de confort referente a los horarios, buscando alternativas que permitan adaptarse a un ritmo adecuado.

5.2.3.2. Las nuevas tendencias de enseñanza del siglo XXI

Los avances tecnológicos en la sociedad se basa principalmente en la competitividad y el desarrollo de nuevas tecnologías que aporte a crear menores esfuerzos físicos, por tal motivo es importante destacar las nuevas tendencias orientadas a la sociedad 5.0 que abre paso a la iniciativa robótica, inteligencias artificial, entre otros que contribuyan a equilibrar el progreso económico y resolución de problemas de manera eficaz, por ello, surge la necesidad capacitar al empleado y a la sociedad en general con nuevas tendencias de aprendizaje.

El uso de la tecnología se ha convertido en una necesidad importante para el ser humano, puesto que ayuda a resolver muchos problemas, mantener comunicado e informado, colaborando como herramientas virtuales que tienen un campo de utilidad en la educación enfocado para aprender nuevos conocimientos que mejoran a tener interacción, preferencia en la modalidad y tiempo de estudios. Estas nuevas tendencias según se puede apreciar van de la mano del enfoque teórico - práctico para un efectivo aprendizaje, siguiendo la línea de formación mixta (Presencial/virtual).

Tabla 6

Modalidad y enfoques de enseñanza

		Modalidad					
		Formación presencial	Formación mixta (Presencial/Virtual)	Formación virtual o E-learning	Tutor asistido	MOOC	A distancia
Proceso enseñanza	Solo Teórico	1	2	0	1	1	0
	Práctico	8	11	7	1	1	3
	Teórico Práctico	72	121	70	5	9	24
	Total	81	134	77	7	11	27

Estas metodologías se basan en el uso de dispositivos móviles, Tablet, computadoras u otro para acceder de forma inalámbrica a un curso, taller o programa de formación, actualizado por los contenidos que se presenten en la materia, debido a ello la mayoría de la población de estudio recurre a estos medios para su vida profesional. Además, a fin de expandir una marca, educar y enseñar con aulas virtuales, transmitir conocimientos específicos son recursos que se presentan disponibles por medio del internet, además de satisfacer necesidades como en el aspecto de horarios al ser más flexible y trabajar desde cualquier parte del mundo con los mismos beneficios.

5.2.3.3. Relación del tiempo con el aprendizaje formativo

Tabla 7

Horarios y horas para el proceso formativo

		Horas de certificados de participación							Total
		20 horas	40 horas	60 horas	80 horas	100 horas	120 horas	Más de 120 horas	
Horarios en días ordinarios	[07H00 a 09H00]	6	9	6	7	8	8	12	56
		1,8%	2,7%	1,8%	2,1%	2,4%	2,4%	3,6%	16,6%
	[07H00 a 13H00]	1	3	5	4	1	2	11	27
		,3%	,9%	1,5%	1,2%	,3%	,6%	3,3%	8,0%
	[14H00 a 18H00]	3	6	3	2	2	4	8	28
	,9%	1,8%	,9%	,6%	,6%	1,2%	2,4%	8,3%	
	[15H00 a 18H00]	4	9	12	9	4	9	21	68
		1,2%	2,7%	3,6%	2,7%	1,2%	2,7%	* 6,2%	20,2%

[18H00 a 21H30]	5 1,5%	10 3,0%	13 3,9%	5 1,5%	7 2,1%	14 4,2%	18 * 5,3%	72 21,4%
[18H30 a 21H30]	2 ,6%	3 ,9%	8 2,4%	7 2,1%	5 1,5%	11 3,3%	8 2,4%	44 13,1%
[19H00 a 22H00]	3 ,9%	9 2,7%	7 2,1%	6 1,8%	2 ,6%	6 1,8%	9 2,7%	42 12,5%
Total	24 7,1%	49 14,5%	54 16,0%	40 11,9%	29 8,6%	54 16,0%	87 25,8%	337 100,0%

De igual forma, existen varios factores donde el periodo que se asigna para adquirir nuevos conocimientos y mejorar habilidades se ve envuelto en ser altamente productivos durante el día, sin embargo, una de las principales dificultades son los horarios, dicho esto, nace la importancia de buscar la hora ideal para seguir un curso o capacitarse.

Tabla 8

Análisis estadístico de la tabla cruzada horarios – edad.

Variables	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	26,286 ^a	36	,882
Razón de verosimilitud	26,637	36	,872
Asociación lineal por lineal	,008	1	,928
N de casos válidos	337		

a. 20 casillas (40,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,92.

Por tanto, los empleados de las empresas públicas y privadas optan por seguir este proceso durante la tarde, ajustándose a sus horarios de trabajo con más de ciento veinte horas, lo que demuestra un alto nivel de competencia en la sociedad y por ende buscan sobresalir para adaptarse a las nuevas generaciones futuras. Un aspecto a destacar es que existe una relación dispersa entre las dos variables sujetas a la prueba del chi-cuadrado mostrando un valor de ,882, más alto al esperado, lo que indica que el tiempo que se dispone para acceder a un curso no incide en las horas de formación.

5.2.4. De la necesidad comparativa

En la actualidad surge la necesidad de acercarse al consumidor y posicionar mejor a la empresa para ser más competitiva en los mercados nacionales e internacionales, el crecimiento empresarial se basa principalmente en la productividad del talento humano que comprende la eficacia y eficiencia en las labores cotidianas en el ámbito profesional. Con base a ello para adaptarse a las nuevas tendencias y cambios que se dan en sus actividades, se realiza una comparativa de áreas de formación más requeridas para un puesto de trabajo entre el estudio establecido por la consultora de talento PageGroup denominado Mercado de trabajo 2019, y por otro lado el estudio realizado al personal administrativo y gerencial de la provincia del Carchi, la finalidad es evidenciar las áreas de tendencia hoy en día con las presentadas en la provincia, detalles comparados en la figura 58.

A lo largo del ámbito profesional una persona va adquiriendo nuevos conocimientos, ya sean estos de actividades de educación formal o informal, con base al cuadro comparativo se puede destacar las principales áreas de capacitación, como la administración, economía y finanzas, educación, que son establecidas por el nivel gerencial hacia sus empleados con la finalidad de mejorar sus habilidades y competencias, sin embargo, los cursos convencionales que día con día están presentes en nuestro entorno crear una brecha que impide a la persona ser autónoma puesto que no existe gran variedad de nuevos cursos y áreas que puedan contrarrestar esta amenaza, sin embargo, adaptarse a las nuevas generaciones forman parte del desarrollo profesional y obliga a capacitarse en distintas áreas para mejorar competitivamente. Según Castañeda & Adell (2013) el entorno personal de aprendizaje (PLE) “es el conjunto de herramientas, fuentes de información, conexiones y actividades que cada persona utiliza de forma asidua para aprender” (p. 15).

Las nuevas tecnologías prometen potenciar los conocimientos a quienes accedan a ella, en este caso las TICS es la mejor opción por formarse y crear nuevas experiencias durante el aprendizaje, puesto que el uso de videos, lecturas en línea, plantillas, programas, mejoran las competencias y se acondicionen a una realidad, es decir va más allá de un curso teórico sino una práctica que los acerquen a sus puestos de trabajo.

Nuevas Tendencias PageGroup	Nivel Administrativo – gerencial
Banca Comercial Compras y Logística Digital & eCommerce Educación Finanzas Healthcare & Life Sciences Ingenieros Inmobiliaria & Construcción Marketing Recursos Humanos Retail Secretarial & Business Support Seguros Tax & Legal Tecnología Turismo & Hostelería Customer Service	Administración Economía y Finanzas Educación Comercio Exterior Otros servicios: [BPM Producción, Servicios, Auditoria, retails, Seguridad industrial, Relaciones Humanas y motivación]

Figura 62. Áreas de tendencia demandadas

Fuente: Adaptado del estudio de PageGroup denominado Mercado de trabajo (2019)

5.2.5. De la necesidad prospectiva

El mercado hoy en día, es muy competitivo y crece a rendimiento acelerado, así mismo lo es la necesidad al tener un vínculo directo o indirecto por la falta de algo, los nuevos motivos, conductas o deseos que son propios del ser humano. Por ello, tener una visión sistémica, dinámica que inflencie sobre las necesidades sociales que evolucionan respecto al ámbito formativo, permite ser un pilar fundamental para la creación de un portafolio de productos y servicios destinados a cubrir esa necesidad, siendo un mecanismo que se convierte en un gran impacto en la competitividad, en este caso, la Empresa Pública UPEC – CREATIVA – EP, debe dar importancia a no solo estos aspectos sino trascender y adaptarse al mercado a nivel global, a fin de mejorar la calidad de vida de las personas y expandirse a otros mercados.

“Todos los países deben tener en claro que los cambios sociales se irán acelerando, los futuros puestos de trabajo requerirán más y más conocimientos y habilidades.” (Chahuán, 2017)

Las organizaciones deben construir una visión a futuro y por ello la empresa pública debe implementar exitosamente nuevos productos y servicios encaminados hacia la enseñanza formativa en la provincia, donde se ha visto que sin una adecuada atención a sus necesidades, puede convertirse en un problema social que influya en la economía, desarrollo, cultura, entre otros, de manera negativa al no prever una prospectiva y formulación de ideas adecuadas para impulsar esas razones que mejoren no solo a la persona sino a la región y sectores estratégicos que se mantienen en la sociedad.

Así mismo, Carlos Revelo gerente de la empresa pública manifiesta que “uno de los objetivos de hoy en día, es fidelizar al cliente y trascender no solo a nivel nacional”, teniendo en cuenta esta expectativa; focalizar en que servicios profesionales garanticen dicho objetivo y brinden resultados esperados, son recopilados de manera sistemática en el anexo 14, portafolio de productos y servicios que indica las áreas que tienen mayor demanda. En definitiva, cubrir dichas demandas sociales y adelantarse de manera prospectiva permite satisfacer la necesidad de formación de las personas, crear oferta y abrir nuevos mercados ya no solo a nivel de la Zona 1 sino en el país. En definitiva, el estudio de necesidades formativas es un aspecto positivo en el campo empresarial, donde muchas organizaciones ponen su esfuerzo a nivel mundial según afirma Ku Mota y Tejada (2014), estos organismos buscan encontrar las falencias en aspectos de desempeño, habilidades, conocimientos en los cuales los trabajadores y dar solución a los problemas por medio de productos y servicios formativos. Con base al nuevo portafolio creado, se ha determinado por último una relación positiva entre el rango de edad del objeto de estudio y el nivel de aprendizaje que los mismos desean u optan por seguir, lo cual permite de una manera prospectiva fijar un segmento de mercado efectivo para la oferta académica, de esta manera se ha obtenido lo siguiente:

Nivel de aprendizaje en función a la edad

La edad juega un papel muy importante en los aspectos del desempeño y productividad, durante las labores en una organización que tiene una persona, como se observa en la tabla 7, se observa una diferencia significativa entre el rango de edad comprendido entre 30 años a 35 años, en el cual estos mantienen una preferencia por seguir los cursos establecidos en el portafolio anteriormente mencionado en un nivel de intermedio de aprendizaje.

Tabla 9

La edad y el nivel de aprendizaje de los cursos

		Nivel de aceptación			Total	
		Nivel Básico	Nivel Intermedio	Nivel Avanzado		
Edad	De 15 años a 19 años	recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
	De 20 años a 24 años	recuento	1	11	11	23
		% del total	0,3%	3,3%	3,3%	6,8%
	De 25 años a 29 años	recuento	0	28	37	65
		% del total	0,0%	8,3%	11,0%	19,3%
	De 30 años a 34 años	recuento	3	31	40	74
		% del total	0,9%	9,2%	11,9%	22,0%
	De 35 años a 39 años	recuento	5	24	17	46
		% del total	1,5%	7,1%	5,0%	13,6%
	De 40 años a 44 años	recuento	5	23	17	45
		% del total	1,5%	6,8%	5,0%	13,4%
	De 45 años a 49 años	recuento	5	19	9	33
		% del total	1,5%	5,6%	2,7%	9,8%
	De 50 años a 54 años	recuento	5	12	8	25
		% del total	1,5%	3,6%	2,4%	7,4%
	De 55 años a 59 años	recuento	5	15	4	24
		% del total	1,5%	4,5%	1,2%	7,1%
	Más de 60 años	recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
Total	recuento	29	165	143	337	
	% del total	8,6%	49,0%	42,4%	100,0	

La relación positiva entre las dos variables sujetas a chi cuadrado, evidencia que son variables dependientes al tener un valor de .009, indicando el nivel de aprendizaje por una capacitación que desean seguir las personas tanto públicas como privadas influye con la edad de los participantes, siendo un este un nivel intermedio de enseñanza.

Tabla 10

Análisis estadístico de la tabla cruzada edad y nivel de aprendizaje.

Variables	Valor	Gf	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	35,364 ^a	18	,009
Razón de verosimilitud	40,615	18	,002
N de casos válidos	337		

a. 12 casillas (40,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,09.

Así pues, el estudio de necesidades que se realizó en la provincia, permitió crear un portafolio de nuevos productos y servicios para satisfacer las necesidades formativas de la sociedad de la provincia, puesto que la relación positiva sobre el nivel de aprendizaje y el nivel de preferencia por prontitud de los cursos, son factores que determinaron la viabilidad de la investigación.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Este trabajo de investigación se ha desarrollado con base a un enfoque exhaustivo y sistemático, ligado al estudio de necesidades formativas que presentan las personas en la provincia del Carchi, asociados directamente a la mejora de su desempeño, con base a ello, la finalidad es destinar programas formativos a futuro que den solución correctiva a estos problemas mediante la oferta e implementación de productos y servicios académicos que desarrolle la empresa pública UPEC CREATIVA EP al consolidar un portafolio adecuado a esta demanda.

- Entre los logros y competencias que persigue la empresa pública UPEC CREATIVA EP, principalmente se constituye con el objetivo de brindar soluciones confiables hacia la sociedad, por medio de la oferta de productos y servicios que satisfagan sus necesidades sociales y causen un impacto positivo al desarrollo del sector productivo, económico - financiero, profesional, educativo entre otros. Actualmente, en este sentido la empresa pública se encuentra en capacidad de gestionar sus recursos con base a la demanda de la sociedad, entre los cuales se encuentran clientes corporativos, individuales, la comunidad universitaria que buscan beneficiarse de la oferta de estos servicios que aporten a su calidad de vida y al ámbito profesional.
- Por otra parte, si bien es cierto crear un nuevo portafolio de productos y servicios para la empresa pública UPEC CREATIVA EP fomenta su desarrollo, crecimiento y expansión, es importante destacar que el principal objetivo es contribuir al bien común de la colectividad, donde el objeto de estudio ha demostrado que las principales razones por las que busca formarse una persona son para contribuir a desarrollar nuevos conocimientos y mantener un buen desempeño dentro del lugar de trabajo o mejorar su calidad de vida; por consiguiente mejorar las habilidades duras y convertirlas en blandas para causar resultados eficaces que permitan alcanzar objetivos y obtener capacidades para dar solución a sus problemas, tomar decisiones e infundir confianza.
- La formación es uno de los ejes centrales que muchos organismos internacionales luchan por conseguir como derecho encaminados a la inserción, reinserción y actualización de

conocimientos respecto a sus estudios y aprendizajes que permiten a una persona adecuarse a la vida real, obtener un trabajo adecuado, satisfacer una necesidad latente en su vida, por lo tanto, un modelo de necesidades formativas es un proceso secuencial que determina fases de análisis e interpretación de dicha demanda social. Dentro de la investigación, el modelo híbrido de necesidades formativas aplicado a diferencia de otros modelos recurre a técnicas de estudio que contrasta de una manera cualitativa y cuantitativa las diferentes teorías y las compara en el contexto social al aplicarse de manera metodológica y estadística los criterios de dichas personas, funcionando como base para la toma de decisiones efectiva que tome la empresa pública respecto a la gestión de productos y servicios.

- En cuanto, temáticas y modalidad de estudio que demanda de las empresas públicas y privadas en la provincia del Carchi, los principales resultados obtenidos con base a la preferencia de áreas de estudio son en campos administrativo, comercial, producción y agrícolas e idiomas, como se evidencia en el **Anexo 14**, informe presentado a la empresa pública. Además, el proceso autónomo de aprendizaje, que, a través del estudio de necesidades, se determinó que la modalidad mixta (presencial/virtual) prevalece como forma para capacitarse y adaptarse a las nuevas tendencias tecnológicas. Así pues, existe una alta tendencia para acceder a un curso de formación por el horario vespertino durante más de ciento veinte horas de certificación que permite ser más competitivo en un ambiente laboral y mejorar sus habilidades y destrezas.
- Los contenidos y áreas que demandan las empresas en la provincia, con base a sus necesidades formativas, se encuentra una serie de aspectos comunes como son: la implementación y conocimiento de programas técnicos específicos a su actividad que realiza, inglés como idioma predominante, así como criterios orientados a la motivación personal y manejo de talento humano.
- La relación positiva de ,009 sujetas al chi cuadrado, entre la edad y el nivel de aprendizaje demostró que tienen una preferencia por seguir los cursos más demandados en un nivel intermedio entre las edades de 30 a 34 años, este factor predomina al momento que la Empresa Pública tome decisiones al crear un programa de formación.

- El modelo obtenido permite aportar una conexión continúa enfocada al estudio de necesidades formativas, respecto al cumplimiento, gestión y manejo de recursos de la empresa pública UPEC CREATIVA EP, estableciendo nuevas metodologías y temáticas de estudio como se presenta en el anexo 14, que de una u otra forma generan nuevas ideas, nuevas preguntas, y abre nuevas líneas de investigación que pueden ser objeto de interés para tomar en cuenta a futuro.
- Hoy en día, dentro del proceso de enseñanza existen varios métodos y estrategias de aprendizaje orientados hacia las personas, el fin, influenciar en su capacidad cognitiva para lograr objetivos, alcanzar resultados y mejorar competencias. La nueva normalidad que deja la pandemia del COVID 19, ha evidenciado que muchos sistemas deben cambiar en el mundo para funcionar correctamente, siendo una de las instituciones afectadas; la Empresa Pública UPEC CREATIVA EP. Con base al estudio se hace énfasis nuevamente en que las personas buscan formarse de manera presencial/virtual sin embargo la nueva realidad ha obligado a que este proceso cambie, y no forzar de alguna u otra manera a formar de manera digital o sincrónica a las personas, sino más bien romper ese esquema tradicional y llegar a transformar esta modalidad a un proceso asincrónico en el cual se alinee los recursos de enseñanza, recursos alternativos (documentos, videos, aplicaciones, asistencia personalizada entre otros) para así cubrir muchas necesidades formativas.

5.2. RECOMENDACIONES

En la presente investigación, se aspira que el tema de necesidades formativas, sea tomado en cuenta para la mejora continua, no solo para la empresa pública UPEC CREATIVA EP sino como una forma de toma de decisiones administrativas para todas las empresas en la región y el país, al analizar las falencias que se presentan dentro del desempeño de las organizaciones al descubrir problemas que susciten tomar atención, y recomendable hacer uso de herramientas estadísticas que permitan comparar la relación entre estos problemas, a fin de impulsar la matriz productiva, aspectos económicos, sociales que aspiran los organismos globales y gubernamentales del país.

- Se recomienda de primera mano, realizar procesos de capacitaciones constantes en los sectores rurales de la región de manera colectiva, que permitan la inclusión en la provincia al mejorar las competencias de los ciudadanos en general, principalmente en aspectos de conocimiento en áreas de gestión administrativa y comercial, manejo productivo, liderazgo personal, siendo enfoques que requieren las personas para impulsar sus emprendimientos, mejorar la calidad de vida y afrontar nuevos retos.
- Para el crecimiento de la empresa pública que es objeto de estudio, se recomienda buscar nuevos puentes de transferencia de conocimiento por medio de la búsqueda y aplicación de nuevos convenios firmados entre instituciones a nivel Colombo - Ecuatoriana de la región, para favorecer el intercambio de bienes y servicios de calidad, la inclusión laboral de la sociedad, la interconexión de canales que gestión los sectores estratégicos, a la vez se debe tomar en cuenta los cursos de mayor tendencia reflejados en los resultados que de una u otra manera, permiten la actualización de conocimiento y la consolidación de un portafolio adecuado a esta demanda, consecuentemente adaptarse a la tecnología e involucrase en la sociedad 5.0, concepto que redirige a empresas públicas para afrontar nuevos retos y modelos de negocio que llevan a la sociedad a un fuerte crecimiento y cambios globales en una era de transformación digital.

Para finalizar, se recomienda tomar en cuenta que la formación es rentable e invertir en la búsqueda de necesidades de formación, es un aspecto complementario hacia una cultura de la formación que permite ser más competitiva a una organización y perfecciona encontrar ámbitos de impacto e interés para tomar en cuenta dentro de programas formativos y educación continua.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arnau Gras, J. (1990). *Metodología de la investigación en ciencias del comportamiento*. Murcia: EDITUM. Recuperado el 10 de diciembre de 2018
- Cabero, J., Bermejo, B., Morales, J. A., Domene, S., & Llorente, M. (2009). *Estudios sobre satisfacción, necesidades y preferencias*. Granada: Universidad de Sevilla.
- Aránega, S. (2013). *De la detección de las necesidades de formación pedagógica a la elaboración de un plan de formación en la sociedad* (Primera Edición ed.). España: Octaedro.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Caracas - Venezuela: Editorial Episteme.
- Arnau Gras, J., & Teresa Anguera, M. (1990). *Metodología de la investigación en ciencias del comportamiento*. Universidad de Murcia.
- Arroyo, A. (2018). Estudio de Harvard sobre habilidades blandas [Video].
- Asamblea Nacional. (2018). *Ley Orgánica de Educación Superior LOES*. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://aka-cdn.uce.edu.ec/ares/tmp/Elecciones/2%20LOES.pdf>
- Asamblea Nacional. (2018). *Ley Orgánica de Empresas Públicas LOEP*. Quito, Ecuador.
- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi.
- Banco Central del Ecuador. (2019). *Cuentas Nacionales Trimestrales del Ecuador. Resultados de las variables macroeconómicas, 2019. III*.
- Beck, U. (1998). *¿Que es la globalización? Falacias del globalismo, respuestas a la globalización*. España: Paidós.
- Bell, D. (1973). *El advenimiento de la sociedad post-industrial*. New York.
- Bradshaw, J. (1981). *Una tipología de la necesidad social*. Barcelona: Dirección General de Servicios.

- Cadena Cruz , E. L. (2018). *Influencia de la aplicación Grapher Free, en el proceso de enseñanza-aprendizaje de Funciones.*
- Calva, J. L. (2018). *La Globalización Neoliberal en crisis.* México: Consejo Nacional de Universitarios.
- Carvajal, L., Ormeño, J., & Sanz, L. (2019). *Atención al cliente.* Editex [Referencia de figura].
- Castañeda , L., & Adell, J. (2013). *Entorno personal de aprendizaje.* Alcoy: Marfil.
- Castaño, J. J., & Jurado, S. (2016). *Venta técnica, Ciclos Formativos.* Editex.
- Cerdas Cruz, R. (1997). *América Latina: globalización y democracia.* Costa Rica: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).
- Chahuán, F. (2017). *Semillas de futuro: Voces para el Chile 2030.* Santiago de Chile: Catalonia.
- Chiavenato, I. (1998). *Administración de recursos humanos* (Quinta edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano.* México: McGraw Hill.
- Clarke, N. (2003). *La política de formación necesita análisis.* Inglaterra: Universidad de Southampton.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL. (2002). *Globalización y desarrollo.* Brasil: CEPAL.
- Córdova, D. (2015). *Reforma a la Ley Orgánica de empresas públicas para limitar su constitución y permitir su conformación cuando tengan por objeto la gestión y regulación de los Sectores Estratégicos.* Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Coyle, D. (2013). *El pequeño libro del talento: 52 propuestas para mejorar tus habilidades.* España: Penguin Random House.
- Cruz, R. C. (1997). *América Latina, globalización y democracia.* Costa Rica: FLACSO.

- D, D. (1991). *Los formadores en un entorno de cambio*. Eurotecnet.
- Delgado, M. L. (2011). *Organización de centros educativos: modelos emergentes*. Madrid: La Muralla S.A.
- Diz López, M. J. (2017). Necesidades formativas. Modelos para su análisis y evaluación. *Revista de estudios e investigación en psicología y educación, Vol. Extr., No. 06, 5*
- El Comercio. (22 de mayo de 2018). Apenas 7,9% de las empresas del país está en la frontera norte.
- Fabre, M., & Orange, C. (1997). *Construcción de problemas y cruce de obstáculos*. Paris: Aster.
doi:<https://doi.org/10.4267/2042/8668>
- Ferry, G. (1990). *El trayecto de la formación* (1ª edición ed.). México: Coed. UNAM.
- Fisher, L., & Espejo, J. (2011). *Mercadotécnica* (Cuarta Edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Gairín Sallán, J. (1996). La detección de necesidades de formación. *II Congreso Internacional de formación Ocupacional*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- García Dávila, A. J. (2016). *Empresas públicas en el ordenamiento jurídico nicaragüense: régimen jurídico y replanteamiento actual*. Nicaragua.
- González Barbero, T. (2017). Análisis de necesidades de los centros de formación profesional y ocupacional de la provincia de Ávila. *Redalyc*, 199-256.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). México D.F: McGRAW-HILL. Recuperado el 09 de diciembre de 2018
- Holden, L. (2004). *Human Resource Management: A contemporary approach*. Reino Unido, Europa: Pearson.
- Huaman Valencia, H. G. (2005). *Manual de Técnicas de Investigación*. Lima: IPLADEES. Recuperado el 10 de diciembre de 2018
- Huilcapi, M., Jácome, G., & Castro, G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dialnet [Artículo Científico]*, 311-333.

- INEC. (marzo del 2019). *Encuesta Nacional De Empleo, Desempleo y Subempleo*. Quito: (ENEMDU).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Decimocuarta edición ed.). México: Pearson Educación.
- Ku Mota, M. M., & Tejada Fernandez, J. (2014). Detección de necesidades de formación del profesorado de los institutos tecnológicos de Quintana Roo, México, basadas en competencias profesionales. *Redalyc*, 397-416.
- Louart, P. (1994). *Gestión de los Recursos Humanos*. Barcelona: Ediciones Gestion.
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Universidad de Harvard - Narcea.
- Medina, A. C. (2016). *Análisis de percepciones y necesidades formativas en tecnologías de la información y la comunicación en turismo*. Andalucía: Universidad de Málaga.
- Mercado , S. (2002). *Administracion aplicada/ Applied Management* (Segunda ed.). México: Editorial Limusa.
- Michael Page. (2020). *Estudio de Remuneración 2020: tendencias y salarios*. Obtenido de PageGroup.
- OCDE et al. (2019). *Perspectivas Económicas de América Latina 2019. Desarrollo en transición*. Paris: OECD Publishing. Obtenido de <https://doi.org/10.1787/g2g9ff1a-es>.
- Oroval Planas, E., Villarroja Planas, A., & Afcha Chávez, S. (2007). *El Sistema de Formación Profesional en Cataluña: Retos Y Estrategias Ante la Globalización*. Centre D'Economía Industrail.
- Pérez Campanero, M. P. (2000). *Cómo detectar las necesidades de intervención socioeducativa*. Madrid: Narcea.
- Porter , M. E. (2008). *Estrategia Competitiva*. México: Grupo Editorial Patria.

- Porter, M. (2017). *Ser competitivo: Edición actualizada y aumentada*. Grupo Planeta.
- Rodrigo, F., & Abbad, G. (2013). *Training needs assessment: where we are and where we should go*. Rio de Janeiro: Universidad de Brasília.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo. Toda una Vida 2017 - 2021*. Quito, Ecuador.
- Servicio de Desarrollo Profesional Huesca. (2014). *Necesidades Formativas: Análisis en la Provincia de Huesca*. Huesca - España.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para la teoría fundamentada* (Primera ed.). Antioquia: Universidad de Antioquia.
- UNESCO. (1996). La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI. *Presidida por Jaches Delors*. Madrid.
- UNESCO. (1998). *La educación superior en el siglo XXI. Visión y acción*. Paris. Recuperado el mayo de 2019, de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000116345_spa
- Universidad Internacional SEK. (Mayo de 2017). *Reglamento de Educacion Continua*.
- Universidad Politécnica Estatal del Carchi. (2018). Empresa Pública UPEC CREATIVA. *Informativo UPEC*, 12.
- Vaillant, D., & Marcelo, C. (2015). *El A,B,C y D de la formación docente*. Madrid: Narcea.
- Weber, M. (1944). *Economía y sociedad. Teoría de la organización social*. Fondo de cultura económica.
- Wood, R., & Payne, T. (1998). *Reclutamiento basado en competencias y selección. Una guía práctica*. Chichester.

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Certificado del abstract por parte del centro de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

ESSAY EVALUATION SHEET				
NAME: Jonathan Diego Belalcazar Rebolledo Byron Dario Paucar Calixto DATE: 11 de agosto de 2020				
TOPIC: Principio del Transporte y la incidencia en la calidad de la oferta del transporte internacional de mercancías en la provincia del Carchi				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9		



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Jonathan Diego Belalcazar Rebolledo y Byron Darío Paucar Calixto

Fecha de recepción del abstract: 11 de agosto de 2020

Fecha de entrega del informe: 11 de agosto de 2020

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.



Revisor: Ing. Edison Peñafiel Arcos



Firma electrónicamente por:
EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Anexo 2. Oficio para la solicitud de base de datos



Oficio No. 216-UPEC-EP-2019
Tulcán, 20 de agosto de 2019

Sr. Ing.
Oscar Alejandro Ruano Orellana
RESPONSABLE DE PROECUADOR LA ZONA 1

De mi consideración:

Reciba un fraternal y cordial saludo de quienes conformamos la Empresa Pública UPEC-CREATIVA EP, a la vez deseándole éxitos en las funciones que acertadamente usted realiza.

Por el crecimiento y la expansión de la empresa pública UPEC-CREATIVA EP a nivel nacional y su portafolio de servicios, se crea la necesidad de realizar el levantamiento de información en el ámbito de capacitación en todas las empresas públicas y privadas, negocios, emprendimientos, etc. de la provincia del Carchi, por tales motivos solicitamos de la manera más comedida nos puedan facilitar una base de datos de todas las entidades económicas, productivas, comerciales, etc. la cual debe contener:

- Razón social
- Dirección
- Área económica que pertenece
- Persona de contacto de la empresa o representante legal
- Teléfono de contacto.

Dicha información es de suma importancia para nuestras actividades de investigación y obtener un producto 100% confiable en las necesidades de capacitación de la Provincia del Carchi. En este marco, los señores Balcazar Rebolledo Jonathan Diego con número de cédula 2100733142 y Byron Darío Paucar Calixto con número de cédula 0401920764, estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi del Noveno Nivel en la carrera de Administración de Empresas y Marketing, son los designados para realizar el levantamiento de información por parte de la Empresa Pública UPEC Creativa

📍 Calle Antisana y Av. Universitaria.
☎ 06 2 224 079 / 06 2 224 080
06 2 224 081 ext. 1560 - 1561

✉ creativaep@upec.edu.ec
🌐 www.upec.edu.ec

EP en el "Estudio de necesidades formativas que permitan implementar nuevos productos y servicios en la Empresa Pública UPEC-CREATIVA-EP, Provincia del Carchi, año 2019".

Por la favorable atención, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente:



The stamp is circular with the text: "EMPRESA PÚBLICA UPEC CREATIVA GERENTE GENERAL TACAN - CARCHI".

**Msc. Carlos Alberto Revelo Valenzuela
GERENTE GENERAL
UPEC-CREATIVA EP**

CR/jc

Anexo 3. Validación listado de empresas



Estudio de necesidades formativas
EMPRESA PÚBLICA UPEC - CREATIVA - EP

Tulcán, 21 de agosto de 2019

Magister.

Carlos Revelo

GERENTE DE LA EMPRESA PÚBLICA UPEC-CREATIVA-EP

Presente. –

De nuestra consideración:

Es placentero expresarle un atento y cordial saludo, a la vez augurarle éxitos en sus labores diarias que acertadamente las cumple al frente de tan noble institución.

Por medio del presente, realizamos la entrega del informe que incluye el estudio de las empresas e instituciones que se llevará a cabo nuestra investigación con el tema de tesis "Estudio de necesidades formativas que permitan implementar nuevos productos y servicios en la Empresa Pública UPEC-CREATIVA-EP, Provincia del Carchi, año 2019", misma que comprende el listado de empresas que contribuirá a obtener un producto 100% confiable en cuanto a las necesidades de capacitación en la Provincia del Carchi, por lo cual solicitamos su aprobación para realizar el levantamiento de la información y ofrecer los servicios de UPEC CREATIVA EP.

Lo solicitado consideramos de gran importancia debido a que servirá para cumplir uno de nuestros requisitos académicos, por la favorable atención, reiteramos nuestros sentimientos de consideración y estima.

Atentamente.

Belalcazar Rebolledo Jonathan Diego
C.I.: 210073314-2

Paucar Calixto Byron Darío
C.I.: 040192076-4

Nota: Adjunto el informe de listado de empresas y material digital.

Anexo 4. Modelo de oficios enviados a las empresas



Oficio No. 0233-UPEC-EP-2019
Tulcán, 20 de agosto de 2019

Eco.
Santiago Bayas Paredes
GERENTE GENERAL
BANCO PICHINCHA CA

De mi consideración:

Reciba un fraterno y cordial saludo de quienes conformamos la Empresa Pública UPEC-CREATIVA EP, a la vez deseamos éxitos en las funciones que acertadamente usted realiza.

Por el crecimiento y la expansión de la empresa pública UPEC-CREATIVA EP a nivel nacional y su portafolio de servicios, se crea la necesidad de realizar el levantamiento de información en el ámbito de capacitación en todas las empresas públicas y privadas, negocios, emprendimientos, etc. de la provincia del Carchi, por tales motivos solicitamos de la manera más respetuosa, autorización para realizar un sondeo de las principales necesidades formativas entre los directivos y profesionales que se desempeñan dentro de tan grata institución.

Dicha información es de suma importancia para nuestras actividades de investigación con el fin de obtener un producto 100% confiable en cuanto a las necesidades de capacitación en la Provincia del Carchi. En este marco, los señores Belalcazar Rebolledo Jonathan Diego con número de cédula 2100733142 y Byron Darío Paucar Calixto con número de cédula 0401920764, estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi del Noveno Nivel en la carrera de Administración de Empresas y Marketing, son los designados para realizar el levantamiento de información por parte de la Empresa Pública UPEC Creativa EP en el "Estudio de necesidades formativas que permitan implementar nuevos productos y servicios en la Empresa Pública UPEC-CREATIVA-EP, Provincia del Carchi, año 2019".

📍 Calle Antisana y Av. Universitaria.
☎ 06 2 224 079 / 06 2 224 080
☎ 06 2 224 081 ext: 1560 - 1561

✉ creativaep@upec.edu.ec
🌐 www.upec.edu.ec

Para comunicación detallo el contacto de la persona responsable del seguimiento:

- Nombre: Msc. Jenny Osejo
- Cargo: Jefe de Capacitación y Consultoría de la Empresa Pública UPEC-CREATIVA EP
- Celular: 0959410680
- Correo: jenny.osejo@upec.edu.ec

Por la favorable atención y disposición, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,



Msc. Carlos Alberto Revelo Valenzuela
**GERENTE GENERAL
UPEC-CREATIVA EP**



BANCO PICHINCHA
Tapia Landazuri
Comercial y Servicios
Agencia Tulcán
12:09
2019.08.20

CR/jo

Anexo 5. Validación del instrumento de investigación



Tulcán, 07 de junio del 2019

Magister,
Carlos Revelo
GERENTE DE LA EMPRESA PÚBLICA UPEC-CREATIVA-EP

Presente. -

De nuestras consideraciones:

Reciba un atento y cordial saludo, a la vez augurando éxitos en sus funciones que tan acertadamente desempeña en tan noble institución.

El motivo del presente tiene como finalidad de hacer la entrega oficial del formato de encuesta final para identificar las principales necesidades formativas de las empresas en la Provincia del Carchi. Los resultados obtenidos servirán como base para la implementación de nuevos productos y servicios en la Empresa Pública UPEC-Creativa-EP,

Por la atención que se digne dar al presente, le anticipamos nuestros más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Jonathan Diego Belalcazar Rebolledo
CI:2100733142





Byron Dario Paucar Calixto
CI:0401920764

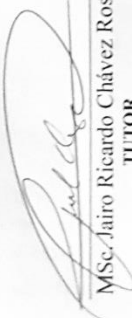


Nota: Adjunto los formatos de encuesta final

Recibido
07-06-2019
C

Objetivo

Realizar un estudio de necesidades formativas que permitan implementar nuevos productos y servicios en el Centro de Educación Continua CEC-UPEC, Provincia del Carchi, año 2019.

No.	Fecha	Nombres y Apellidos	Cargo	Institución	Firma
1	.../07/2019	Waldo Cevallos Quiroga	Docente	UPEC	
2	.../07/2019	Lucy Cruz	Docente	UPEC	
3	.../07/2019	Fredy Andrade	Docente	UPEC	
4	.../07/2019	Boby Casas	Estudiante	UPEC	
5	.../07/2019				
6	.../07/2019				
7	.../07/2019				
8	.../07/2019				
9	.../07/2019				
10	.../07/2019				

Aprobado por:	Responsables
 MSc. Jairo Ricardo Chávez Rosero TUTOR	 Jonathan Diego Belalcázar Rebolledo ESTUDIANTE CAEM
	 Byron Darío Paucar Calixto ESTUDIANTE CAEM

Anexo 6. Encuesta para el sector operativo de las empresas

Formulario 001OPPG:



**LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN
2019**

Estudio de necesidades formativas que permitan implementar nuevos productos y servicios en la Empresa Pública UPEC-Creativa-EP, Provincia del Carchi, año 2019 Los datos de esta investigación son confidenciales y serán utilizados para construir la línea base para determinar nuevas necesidades formativas	DATOS DEL CONTACTO (IMPORTANTE Y OBLIGATORIO) Nombres y Apellidos de la persona que provee la información.	
	Nombre: <input type="text"/> Telf. Móvil: <input type="text"/>	Telf. Fijo: <input type="text"/> Email personal: <input type="text"/>

1. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Género
 Masculino Femenino Otro

1.2. Edad
 De 15 años a 19 años De 20 años a 24 años De 25 años a 29 años De 30 años a 34 años 35 años a 39 años
 De 40 años a 44 años De 45 años a 49 años De 50 años a 54 años De 55 años a 59 años Más de 60 años

1.3. Cantón
 Tulcán Montufar Espejo Bolívar Mira Huaca

1.4. Lugar de trabajo
 Trabaja en institución pública Trabaja en institución privada Trabajo Independiente Especifique _____

1.5. Actividad o giro de negocio

1.6. Puesto que ocupa

2. BÚSQUEDA DE NECESIDADES DE FORMACIÓN

2.1. Indique ¿Cuál es su nivel de formación académica?
 Educación básica Bachillerato Técnico superior Tercer Nivel Cuarto Nivel
 Otro

2.2. ¿Ha recibido algún curso de formación o capacitación en los últimos cinco años?
 Sí No

2.3. ¿Cuáles son las razones porque una persona debe formarse de manera continua? (Señale dos respuestas)

Para aprender nuevos conocimientos	<input type="checkbox"/>
Para poder desempeñarse de mejor manera y tener mejores habilidades	<input type="checkbox"/>
Por adaptarse a su puesto de trabajo y las nuevas tendencias	<input type="checkbox"/>
Para tener mejor reconocimiento por parte de la empresa	<input type="checkbox"/>
Para no perder un puesto de trabajo	<input type="checkbox"/>
Por exigencias de la empresa	<input type="checkbox"/>

2.4. Señale que tipo de modalidad prefiere usted, de acuerdo a su disponibilidad (Señale una opción):
 Formación Presencial Formación Mixta(Presencial/virtual) Formación virtual o E-learning Tutor asistido
 MOOC A distancia

Nota:

E-learning es un espacio de aprendizaje virtual que involucra el uso de aulas virtuales para la interacción entre tutores y alumnos mediante chat, foros, y herramientas adicionales
MOOC es la formación online caracterizada por una línea de cursos masivos y abiertos al público, en muchos casos es gratuito

2.5. ¿Qué proceso autónomo de enseñanza - aprendizaje le gustaría realizar en un taller o curso formativo?
 Solo teórico Práctico Teórico - práctico

2.6. ¿Qué horario preferiría usted para realizar un curso, taller o programa de formación? Marque con una X

MAÑANA	
07H00 a 09H00	<input type="checkbox"/>
07H00 a 13H00	<input type="checkbox"/>
TARDE	
14H00 a 18H00	<input type="checkbox"/>
15H00 a 18H00	<input type="checkbox"/>
NOCHE	
18H00 a 21H30	<input type="checkbox"/>
18H30 a 21H30	<input type="checkbox"/>
19H00 a 22H00	<input type="checkbox"/>

FINES DE SEMANA		
HORARIOS	SÁBADO	DOMINGO
07H00 a 12H00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08H00 a 13H00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08H00 a 12H00 - 13H00 a 17H00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14H00 a 18H00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FERIADOS		
¿Está dispuesto a tomar un curso de capacitación en los feriados?		
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.7. ¿Mencione cuál es el principal inconveniente por el que le dificulta acceder o participar en un proceso de formación?
 Motivo Familiar Negativa de la empresa Localización y transporte Horarios Dificultad económica
 Falta de información

2.8. Mediante el desarrollo de un curso/taller/congreso/etc ¿Qué preferencia tiene respecto a la duración del proceso
 Por horas Días Semanas Más de mes Trimestral Semestral Más

2.9. Al finalizar un proceso de formación ¿Por cuantas horas le gustaría que contara un certificado de participación?
 20 horas 40 horas 60 horas 80 horas 100 horas 120 horas Más de 120 horas

2.10. ¿Qué valor asignaría para adquirir el proceso de formación o capacitación?
 \$60 \$75 \$100 \$120 \$150 \$200 Más

2.11. ¿Le gustaría seguir una especialización?
 Si No

2.12. Con base al siguiente portafolio de educación continua, seleccione cuales son los cursos que le gustaría aprender, para obtener nuevos conocimientos y habilidades; dando a conocer que prioridad tiene frente al mismo (Puede escoger varias opciones)

PLAN DE FORMACIÓN	PRIORIDAD		
	BAJA	MEDIA	ALTA
ÁREA ADMINISTRATIVA			
Auxiliar en gestión administrativa			
Gerencia de proyectos (Project Management)			
Administración orientada a resultados			
Emprendimiento y administración de negocios			
Investigación de mercados			
Negociación comercial			
Servicio y atención al cliente			
Sistemas de gestión de calidad			
ÁREA DE ECONOMÍA Y FINANZAS			
Contabilidad y tributación			
Contabilidad de costos			
Contabilidad para no contadores			
Auditoría interna			
Administración de gestión de riesgos financieros			
Planeación financiera			
Prevención de lavado de activos y análisis financiero			
Econometría y Estadística financiera			
ÁREA COMERCIAL			
Técnicas de ventas y comercio internacional			
Marketing y gestión comercial			
Compras públicas para proveedores del estado			
Compras públicas para entidades contratantes			
Inventarios control métodos			
Seguridad Logística y Transporte			
Logística internacional y cadena de suministros			
Trámites y legislación aduanera			
IDIOMAS			
Inglés			
Alemán			
Italiano			
Chino - mandarín			
Francés			
Quechua			
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS			
Relaciones laborales			
Cultura organizacional			
Habilidades comunicativas y grupos de trabajo			
Liderazgo personal			
Gestión de recursos humanos			
Mejora del rendimiento del trabajo y ambiente laboral			
Selección de personal mediante competencias laborales			
INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA			
Introducción SPSS			
Programación PHP			
Técnicas en contabilidad computarizada			
Análisis de datos y metodologías estadísticas			
Mantenimiento preventivo de computadoras			
Seguridad informática			
Ofimática empresarial			
Edición, escritura creativa y animación			
Diseño y creación de páginas web			
ÁREA DE MARKETING			
Branding "Creación de marcas"			
Introducción a Marketing Digital y Redes Sociales			
Campañas y comunicación para mercadeo digital			
Neuromarketing en los negocios			
Marketing para eventos			
Presentación de marca e imagen personal			
Diseño gráfico			
Fotografía y técnicas de imagen digital			
ÁREA DE PRODUCCION Y AGRÍCOLA			
Sistemas de calidad ISO 9001			
Comercialización y marketing agroalimentario			
Técnicas de producción			
Formación y especialización de ganaderos			
Prevención de riesgos laborales			

EDUCACIÓN	BAJA	MEDIA	ALTA
PNL Formador de formadores			
Didáctica matemática para educación básica			
Manualidades			
Técnicas de lectura			
Enseñanza a estudiantes con necesidades especiales			
Estilo para la redacción y corrección (normas APA)			
Razonamiento Lógico – Matemático			
Cultura física en la educación básica			
Inteligencia Emocional			
Ofimática enfocada a la enseñanza			
Herramientas colaborativas (powtoon, prezi)			
Manejo de aulas virtuales			
Nuevas tendencias en estrategias educativas aplicadas al aula (físico, digital)			
TURISMO Y ENFERMERÍA	BAJA	MEDIA	ALTA
Protocolo y turismo de negocios			
Marketing turístico			
Administración Hotelera y turismo			
Bienestar y primeros auxilios			
Inyectología y Alergología			

2.13. Con base a sus respuestas del listado anterior ¿En qué nivel le gustaría o está dispuesto a seguir los cursos de alta prioridad que eligió?

Nivel Básico Nivel Intermedio Nivel Avanzado

2.17. Libre del listado anterior ¿Qué cursos cree usted que necesariamente se necesita a nivel institucional personal?

Área	Curso

OBSERVACIONES

CONTROL OPERATIVO

Firma de autoridad	Firma del validador	Firma del encuestado	Estudiante:
Fecha de diligencia	Fecha de supervisión	Fecha de codificación	Estudiante:
			Responsables

Anexo 7. Encuesta para el area de gerencia – talento humano

Formulario 001GRH:



CUESTIONARIO EMPRESARIAL O INSTITUCIONAL 2019

Estudio de necesidades formativas que permitan implementar nuevos productos y servicios en la Empresa Pública UPEC-Creativa-EP, Provincia del Carchi, año 2019

Los datos de esta investigación son confidenciales y serán utilizados para construir la línea base que determinara nuevas necesidades formativas.

DATOS DEL CONTACTO (IMPORTANTE Y OBLIGATORIO) Nombres y Apellidos de la persona que provee la información.

Nombre:
 Telf. Móvil: Telf. Fijo:
 Email personal:

1. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Género**
 Masculino Femenino Otro
- 1.2. Edad**
 De 15 años a 19 años De 20 años a 24 años De 25 años a 29 años De 30 años a 34 años 35 años a 39 años
 De 40 años a 44 años De 45 años a 49 años De 50 años a 54 años De 55 años a 59 años Más de 60 años
- 1.3. Cantón**
 Tulcán Montufar Espejo Bolívar Mira Huaca
- 1.4. Nombre de la empresa**
- 1.5. Tipo de empresa**
 Empresa Pública Empresa Privada Empresa Mixta
- 1.6. Actividad de la empresa**
- 1.7. Cargo que desempeña**
- 1.8. Número de empleados en la empresa**

2. BÚSQUEDA DE NECESIDADES DE FORMACIÓN

- 2.1. Indique ¿Cuál es su nivel de formación académica?**
 Educación básica Bachillerato Técnico superior Tercer Nivel Cuarto Nivel
 Otro
- 2.2. Actualmente ¿cuenta con algún programa de capacitación para sus empleados?**
 Sí No
- 2.3. En los últimos cinco años ¿sus empleados han recibido algún tipo de capacitación para el trabajo?**
 Sí No
- 2.4. A continuación, marque las áreas de capacitación que han recibido:**
 Administración Comercio Exterior Derechos o Relaciones Exteriores Educación Economía y Finanzas
 Informática Turismo y enfermería No aplica Otro, especifique
- 2.5. ¿Cuál ha sido la duración aproximada de los cursos de capacitación que ha recibido?**
 Menos de 10 horas Entre 10 y 20 horas Entre 21 y 50 horas Más de 51 horas
- 2.6. Señale que tipo de modalidad prefiere usted, de acuerdo a su disponibilidad (Señale una opción):**
 Formación Presencial Formación Mixta(Presencial/virtual) Formación virtual o E-learning Tutor asistido
 MOOC A distancia

Nota:

E-learning es un espacio de aprendizaje virtual que involucra el uso de aulas virtuales para la interacción entre tutores y alumnos mediante chat, foros, y herramientas adicionales
MOOC es la formación online caracterizada por una línea de cursos masivos y abiertos al público, en muchos casos es gratuito

- 2.7. ¿Qué horario preferiría usted para realizar un curso, taller o programa de formación? Marque con una X**

MAÑANA	
07H00 a 09H00	<input type="checkbox"/>
07H00 a 13H00	<input type="checkbox"/>
TARDE	
14H00 a 18H00	<input type="checkbox"/>
15H00 a 18H00	<input type="checkbox"/>
NOCHE	
18H00 a 21H30	<input type="checkbox"/>
18H30 a 21H30	<input type="checkbox"/>
19H00 a 22H00	<input type="checkbox"/>

FINES DE SEMANA		
HORARIOS	SÁBADO	DOMINGO
07H00 a 12H00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08H00 a 13H00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08H00 a 12H00 - 13H00 a 17H00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14H00 a 18H00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FERIADOS		
¿Está dispuesto a tomar un curso de capacitación en los feriados?		
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 2.8. Mediante el desarrollo de un curso/taller/congreso/etc ¿Qué preferencia tiene respecto a la duración del proceso?**
 Por horas Días Semanas Mes Trimestral Semestral Más
- 2.9. Al finalizar un proceso de formación ¿Por cuantas horas le gustaría que contara un certificado de participación?**
 20 horas 40 horas 60 horas 80 horas 100 horas 120 horas Más de 120 horas
- 2.10. ¿Su empresa necesita mejorar en procesos? Si su respuesta es sí ¿podría mencionarlos?**
 Si No ¿Cuáles?
- 2.11. ¿Cuánto cree que es el porcentaje de trabajadores que necesitan capacitarse dentro de la empresa?**
 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%
- 2.12. ¿Qué valor asignaría usted para adquirir un proceso de formación o capacitación?**
 \$60 \$75 \$100 \$120 \$150 \$200 Más
- 2.13. ¿En qué porcentaje la empresa puede cubrir un proceso de formación o capacitación hacia el personal?**
 0% 25% 50% 75% 100%
- 2.14. El valor que se asigna para formación y capacitación del personal, sería de forma:**
 Mensual Trimestral Semestral Anual Ninguno Otro

2.15. Con base al siguiente portafolio de educación continua, seleccione cuales son los cursos que le gustaría aprender, para obtener nuevos conocimientos y habilidades; dando a conocer que prioridad tiene frente al mismo (Puede escoger varias opciones)

PLAN DE FORMACIÓN	PRIORIDAD		
	BAJA	MEDIA	ALTA
ÁREA ADMINISTRATIVA			
Auxiliar en gestión administrativa			
Gerencia de proyectos (Project Management)			
Administración orientada a resultados			
Emprendimiento y administración de negocios			
Investigación de mercados			
Negociación comercial			
Servicio y atención al cliente			
Sistemas de gestión de calidad			
ÁREA DE ECONOMÍA Y FINANZAS			
Contabilidad y tributación			
Contabilidad de costos			
Contabilidad para no contadores			
Auditoría interna			
Administración de gestión de riesgos financieros			
Planeación financiera			
Prevención de lavado de activos y análisis financiero			
Econometría y Estadística financiera			
ÁREA COMERCIAL			
Técnicas de ventas y comercio internacional			
Marketing y gestión comercial			
Compras públicas para proveedores del estado			
Compras públicas para entidades contratantes			
Inventarios control métodos			
Seguridad Logística y Transporte			
Logística internacional y cadena de suministros			
Trámites y legislación aduanera			
IDIOMAS			
Inglés			
Alemán			
Italiano			
Chino - mandarín			
Francés			
Quechua			
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS			
Relaciones laborales			
Cultura organizacional			
Habilidades comunicativas y grupos de trabajo			
Liderazgo personal			
Gestión de recursos humanos			
Mejora del rendimiento del trabajo y ambiente laboral			
Selección de personal mediante competencias laborales			
INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA			
Introducción SPSS			
Programación PHP			
Técnicas en contabilidad computarizada			
Análisis de datos y metodologías estadísticas			
Mantenimiento preventivo de computadoras			
Seguridad informática			
Ofimática empresarial			
Edición, escritura creativa y animación			
Diseño y creación de páginas web			
ÁREA DE MARKETING			
Branding "Creación de marcas"			
Introducción a Marketing Digital y Redes Sociales			
Campañas y comunicación para mercadeo digital			
Neuromarketing en los negocios			
Marketing para eventos			
Presentación de marca e imagen personal			
Diseño gráfico			
Fotografía y técnicas de imagen digital			
ÁREA DE PRODUCCION Y AGRÍCOLA			
Sistemas de calidad ISO 9001			
Comercialización y marketing agroalimentario			
Técnicas de producción			
Formación y especialización de ganaderos			
Prevención de riesgos laborales			

EDUCACIÓN	BAJA	MEDIA	ALTA
PNL Formador de formadores			
Didáctica matemática para educación básica			
Manualidades			
Técnicas de lectura			
Enseñanza a estudiantes con necesidades especiales			
Estilo para la redacción y corrección (normas APA)			
Razonamiento Lógico – Matemático			
Cultura física en la educación básica			
Inteligencia Emocional			
Ofimática enfocada a la enseñanza			
Herramientas colaborativas (powtoon, prezi)			
Manejo de aulas virtuales			
Nuevas tendencias en estrategias educativas aplicadas al aula (físico, digital)			
TURISMO Y ENFERMERÍA	BAJA	MEDIA	ALTA
Protocolo y turismo de negocios			
Marketing turístico			
Administración Hotelera y turismo			
Bienestar y primeros auxilios			
Inyectología y Alergología			

2.16. Con base a sus respuestas del listado anterior ¿En qué nivel le gustaría o está dispuesto a seguir los cursos de alta prioridad que eligió?

Nivel Básico Nivel Intermedio Nivel Avanzado

2.17. Libre del listado anterior ¿Qué cursos cree usted que necesariamente se necesita a nivel institucional personal?

Área	Curso

OBSERVACIONES

CONTROL OPERATIVO			
Firma de autoridad	Firma del validador	Firma del encuestado	Estudiante:
Fecha de diligencia	Fecha de supervisión	Fecha de codificación	Estudiante:
			Responsables

Anexo 8. Entrevista

1. ¿Cuál es el principal propósito o rol de la Empresa Pública en la Provincia del Carchi y el país?

El propósito de la empresa pública de la Universidad Politécnica estatal del Carchi, es el mismo propósito que se maneja en todas las empresas públicas de las universidades, generalmente buscar recursos de autogestión que permitan ser reinvertidos en otras actividades propias de la misma universidad, buscar recursos para contratar docentes, buscar recursos para poder equipar laboratorios, mobiliario, equipar aulas, buscar recursos para crear proyectos de investigación o vinculación con la sociedad. está creada con el objetivo con el fin de poder comercializar todos los bienes y servicios que la universidad actualmente está en capacidad de ofertar en la sociedad en general y con la misma universidad, es decir con todos los integrantes de la comunidad universitaria, en ese sentido ofertamos un portafolio de bienes y servicios totalmente amplios y también el área de servicios profesionales que ya es un área específica para las empresas que requieren de cierto tipo de asesoramiento especializado, nuestra cobertura no es únicamente aquí en el territorio ecuatoriano, sino poder externalizar los servicios al vecino país de Colombia.

2. ¿La Empresa Pública ha realizado un previo estudio de mercado para la oferta de productos y servicios?

Sí, todos los proyectos que se generan bajo la Empresa Pública, se manejan a través de perfiles de proyectos, es decir, cuando el proyecto es muy riesgoso por llamarlo así o requiere una inversión mucho más elevada, realizamos el desarrollo de factibilidad de esos perfiles de proyecto, la idea es poder garantizar que nosotros realicemos proyectos que sean sustentables en la línea del tiempo y que también permitan generar rendimientos económicos a la empresa. Todos los proyectos que se maneja son autosustentables y que la empresa no recibe un presupuesto directamente sea del fisco o de la universidad.

3. ¿En qué condiciones se encuentra actualmente la Empresa Pública al momento de entregar un portafolio de producto y servicios hacia la sociedad carchense?

Dentro de los dos años de vida institucional, establecer un portafolio ha sido un poco duro puesto que no se contaba con un portafolio definido de producto y servicios y no se contaba con una fidelización de los clientes hacia la empresa. Actualmente la situación actual de la empresa pública

es bastante saludable hemos crecido; la universidad politécnica estatal del Carchi tiene un reconocimiento social muy importante aquí en la provincia, aquí en la zona de integración fronteriza y en la Zona 1 del país. No obstante, la visión importante es trascender un poco más allá del territorio de la Zona 1 de donde nos reconocen a llegar más allá la marca UPEC como tal, la idea es garantizar con los servicios profesionales que estamos dando una calidad y un trabajo personalizado para cada uno de nuestros usuarios, que permitan una fidelización del cliente, más allá del marketing y la publicidad que uno genere a los productos que tenemos como empresa pública, es la fidelización del cliente.

Respecto a la demanda social, se puede decir que cuenta con equipos, materiales, certificación y talento humano acorde a la demanda.

Se apalanca con los docentes de alta calidad que tiene la universidad y pues si no existe talento humano que acorde a las necesidades se realiza contratos con personal externo que puedan brindar ese conocimiento.

4. Dentro de la Empresa Pública, a fin de alcanzar sus objetivos, y contribuir al logro de la misión y visión, se cuenta con herramientas que midan la situación actual de la empresa como:

HERRAMIENTAS	SI	NO
Análisis FODA	X	
Análisis PEST	X	
Análisis Pestel	X	
Fuerzas de Porter	X	
Matrices de evaluación de factores internos	X	
Matrices de evaluación de factores externos	X	
Matriz de posición estratégica y evaluación de la acción	X	
OBSERVACIONES		
<i>Se ha creado un plan estratégico a largo plazo que contempla estas herramientas.</i>		

5. Que planes o estudios investigativos se han llevado a cabo para cumplir objetivos y buscar las necesidades del mercado, por ejemplo:

HERRAMIENTAS	SI	NO
Plan de Negocios	x	
POA Plan Operativo Anual	x	
Plan Estratégico	x	
Plan de marketing y posicionamiento		x
OBSERVACIONES		

6. ¿Mediante el Centro de Educación Continua que resultados se ha obtenido respecto a procesos de transmisión de conocimiento y educación de calidad en la Provincia del Carchi?

El tema del Centro de Educación Continua cuando nosotros iniciamos la administración inicio en 2018 a diferencia de la Empresa Pública que inicio en el año 2017 a finales, en el año 2018 ubicamos proyectos que nos permitían generar rendimientos rápidos con el mínimo riesgo, iniciamos el proyecto ya de educación formal e iniciamos con algunos cursos que los comenzamos a lanzar en la sociedad en general a especie de una prueba piloto o un análisis de sensibilidad en donde nosotros íbamos a identificar qué tal? O que tan buena aceptación tenía la universidad y la empresa en relación ya a la oferta de cursos de educación continua. Nos fue relativamente bien, ¿qué faltó en ese momento? ¡Íbamos reconstruyendo y verificando, y realizando estrategias para ver qué era lo que había pasado! Era una estrategia de comercialización, en virtud de eso se decidió crear ya el CEC continua como un departamento formal que se encargue ya de la comercialización exclusivo de los cursos de corta y larga duración, actualmente el CEC Continua tiene cuatro especialidades o cuatro cursos de larga duración que son auxiliar de enfermería, auxiliar contable, formador de ganaderos y asistente administrativo, y tiene un portafolio de aproximadamente 30 cursos de corta duración que los lanzamos en la mayoría de casos tres veces al año.

7. ¿Por qué es necesario ofertar y promover programas de formación de manera continua?

En mi parecer, quiero compartir mi criterio, más allá de la oferta de educación continua de la Empresa Pública o de la Universidad que pueda ofrecer a la sociedad en general, es el hecho de aquellas personas que requieren una especialización, una profesionalización o simplemente una

actualización de conocimientos sobre determinados temas específicos que se van dando durante el tiempo, pues ayudan a crecer profesionalmente a esa persona, y más allá obviamente a que su hoja de vida mantenga mucho más peso, otra cosa importante que se uno debe respetar, es que la educación primero es de suma importancia para todas las personas, la educación creo que es lo único que librara un Estado y permitirá el desarrollo de los pueblos, el desarrollo de las naciones y pues qué oportunidad para que la Empresa Pública sea ese ente que fuera a capacitar a las personas, debemos ver a la educación no como obligación sino como primero ese derechos que esta constitucionalmente consagrado en nuestra Carta Magna, pero más allá de ese derecho como la razón de que yo quiero llegar a ser alguien.

8. ¿Cuál cree que es el perfil socioeconómico al que están destinados los cursos que oferta la empresa pública?

Se tiene de todo, el hecho haber creado el centro de educación continua es brindar una educación de calidad a la sociedad en general, y en ese sentido nosotros no hemos estratificado un mercado específico al cual nos estamos dirigiendo, por poner ejemplo, tenemos cursos de capacitación dirigidos a personas en estado o condición de refugiados en el país que son personas que tienen una condición socioeconómica baja o vulnerable, tenemos cursos dirigidos para estratos medios y medios altos por ejemplo nuestros cursos de formación, auxiliar de enfermería, auxiliar contable, tenemos el curso de formador de ganaderos, dirigido para los dueños de las haciendas que son personas que tienen recursos económicos, en realidad no existe un mercado al cual están dirigidos nuestros cursos de formación, sino más bien es el mercado o nuestros cursos se dirigen a las necesidades del mercado o la sociedad en general, identificamos una necesidad de capacitación y nos vamos por ahí.

9. ¿Porque cree que es importante identificar las necesidades formativas que tiene una persona respecto al campo laboral y profesional?

La razón principal, el crecimiento profesional de cada una de las personas y segundo el intentar aportar con un granito de arena para que la sociedad en general, nuestra provincia, nuestra región, nuestro país, tenga un desarrollo socioeconómico, creo que simplemente la educación es la clave que permitirá que los pueblos salgan de la ignorancia y potencien el desarrollo económico de una nación.

Anexo 9. Listado de empresas provincia del Carchi

a) **Empresas e Instituciones Públicas**

Tabla 11 **Lista de Empresas e Instituciones Públicas**

<i>N°</i>	<i>Nombre Comercial</i>	<i>Representante Legal</i>	<i>Número De Empleados</i>
1	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	Ing. Johana Tamayo	39
2	Servicio de Rentas Internas SRI	Dr. Patricia Gáelas	26
3	Consejo Nacional Electoral CNE	Omar Reina Castañeda	21
4	Unidad Educativa Vicente Fierro	MSc. Jackson Hinojosa	125
5	Unidad Educativa Tulcán	MSc. Edgar Germán Cruz Martínez	17
6	Escuela de Educación Básica Fiscomisional Cristo Rey	Hna. Marcia Patiño	19
7	Gobierno autónomo descentralizado municipal de Tulcán	MSc. Cristian Benavides	24
8	Gobierno autónomo descentralizado parroquial Tufiño	Ing. Marlon Paspuezan	7
9	Gobierno autónomo descentralizado parroquial Santa Martha de Cuba	Ing. Ernesto Clemer Chingal	7
10	Gobierno autónomo descentralizado municipal San Pedro de Huaca	Lic. Armando Paillacho	14
11	Gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Bolívar	Ing. Livardo Benalcázar	24
12	Gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Mira	Ing. Johnny garrido	44
TOTAL			367

b) Empresas o Instituciones Privadas

Tabla 12 **Lista de Empresas e Instituciones Públicas**

<i>N°</i>	<i>Nombre comercial</i>	<i>Representante legal</i>	<i>Número de empleados</i>
13	Bolivariana de transportes de carga Transbolivariana c.a.	López Guerrón Johnny Patricio	10
14	Pasteurizadora Quito - Planta Tulcán	Ing. Carlos Garzón	20
15	Imbauto	Ing. Andrea Rosero	10
16	Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega	Vivero García Alex Omar	102
17	Nuevo transporte de América	Rodríguez Erazo German Patricio	13
18	Tramacoexpress cia. Ltda.	Antonio Ricardo Cedeño	5
19	Cooperativa de taxis rápido nacional	Gustavo Javier Bolaños Guerrón	2
20	Canal 7 Carchi noticias -radio fantástica 98.9	Ing. Marcos Rosero	16
21	Cooperativa de ahorro y crédito educadores Tulcán Ltda.	Mónica Feliza Torres Torres	11
22	Banco del pichincha	Santiago bayas paredes	20
23	Cooperativa Tulcán Ltda	Marco Eric Orlando Mosquera López	78
24	Hotel Palacio Imperial	Arias Crespo Roque Benigno	18
25	Milmalac s.a.	Puthukulangara Scaria Joseph	20
TOTAL			325

Anexo 10. Medición de aplicabilidad del modelo de necesidades formativas

Investigación y medición metodológica

Modelo de Necesidades Formativas

MODELO DE NECESIDADES FORMATIVAS				
1. Presentación de aplicabilidad del modelo de estudio				

FASE 1. ANÁLISIS

	Nº	ítem	Si	No	Valoración
Introducción	1	La teoría emerge con la indagación	X		1
	2	Analiza un fenómeno de forma holista	X		1
	3	El estudio se enmarca en su contexto y se justifica su realización	X		1
	4	La estrategia de análisis epistemológico es adecuado	X		1
	5	Se involucra los temas con los datos de forma hermenéutica	X		1
	6	El estudio es pertinente a los objetivos de investigación	X		1

FASE 2. EVALUACIÓN

	Nº	ítem	Si	No	Valoración
Diseño	1	El/los enfoques de estudio son apropiados para la investigación	X		1
	2	Los diseños y tipos de investigación son apropiados para las preguntas de investigación	X		1
	3	La prevalencia del estudio recoge los datos de forma oportuna		X	-
	4	La postura de la investigación orienta y guía la búsqueda de la idea central a defender	X		1
	5	Se analiza deductivamente las variables de estudio	X		1
Técnicas	6	Los métodos utilizados son adecuados a la investigación	X		1
	7	Las técnicas de recogida de información son satisfactorias	X		1
Muestreo	8	La población cumple con los requisitos de pertinencia para el objetivo de investigación	X		1
	9	Se explica razones de porque se selecciona, incluye o excluye a los participantes y delimitación del contexto	X		1
	10	Se consiguió la información adecuada	X		1
Análisis	11	La información obtenida se la ha tomado en cuenta para el estudio	X		1
	12	Se han derivado correctamente los temas y categoría de los datos	X		1
Rigor	13	Se describe el modelo para próximos estudios a reproducirse	X		1
	14	Se asegura la fiabilidad de los datos		X	-

FASE 3. IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES

	N°	ítem	Si	No	Valoración
Resultados y discusión	15	Se describen los resultados más relevantes con claridad y son comprensibles	X		1
	16	La descripción de resultados es adecuada	X		1
	17	Los resultados aportan a los objetivos de la investigación	X		1
	18	Se presentan suficientes datos para presentar los resultados	X		1
	19	Se argumenta de manera correcta a favor como en contra de muchos autores	X		1
	20	Se aplica la triangulación los datos	X		1
Conclusiones y	21	Se señalan puntos clave del estudio	X		1
	22	Responden a las preguntas de investigación	X		1
	23	Se derivan de un análisis de datos	X		1
	24	Se contemplan implicaciones y cambios del estudio		X	-
	25	Señalan limitaciones del estudio	X		1
	26	Se apuntan nuevas directrices para este campo	X		1

2. Medición del modelo

Desarrollo

La valoración del modelo viene dada por el número de ítems que positivamente han sido acertados en el estudio, teniendo así un total de **23 frecuencias en sí y 3 negativas**, donde el resultado viene de la siguiente manera:

Nota: 26 positivo (sí) = 100% de aplicabilidad del modelo

Nivel de aplicabilidad del modelo = 23 sí corresponde a un 88,46%

3. CONCLUSIONES


El modelo obtuvo un total de 88,46% de aplicabilidad, esto se debe a diversos factores que tuvieron implicaciones en el estudio tales como:

- ✓ La investigación al ser de tipo transversal, responde de manera inmediata a las tendencias y necesidades que tiene el contexto de estudio, sin embargo, debido a su temporalidad no permite llegar a medir una relación a través de los años para obtener mayor fiabilidad y medir cambios que se generan en la sociedad respecto al ámbito formativo.
- ✓ La fiabilidad de los datos no se realizó mediante una prueba estadística, haciendo subjetiva las preguntas a investigar en la población, sin embargo, se reafirma que se pasó por filtros como revisiones de docentes, tutor/lector y personal de la empresa pública UPEC CREATIVA EP, validando el instrumento, otorgando la potestad para el levantamiento de información.
- ✓ No se contemplan en si los cambios que tenga el estudio, esto se debe a que se necesita abrir nuevas líneas de investigación referentes al tema de investigación, que permitan esclarecer si el estudio ha sido relevante para llevar a cabo la implementación de servicios y programas académicos acordes al presente contexto.

4. RECOMENDACIONES

- ✓ Se obtuvo un porcentaje aceptable de aplicabilidad del modelo de necesidades formativas, sin embargo, se recomienda atender a los factores que implicaron de manera negativa en la investigación.
- ✓ Buscar nuevas y sólidas bases de datos para investigar, a fin de identificar una demanda social acorde a lo que tiene capacidad la empresa pública.

Anexo 11. Diagnóstico Situacional de la empresa pública UPEC CREATIVA EP

	CHECKLIST - DIAGNOSTICO SITUACIONAL EMPRESA PÚBLICA UPEC CREATIVA EP
5. DATOS Y GENERALIDADES DE LA EMPRESA	

Tipo de Empresa	Empresa Pública	Representante	Revelo Valenzuela Carlos Alberto
RUC	0460036590001	Dirección	Avenida Universitaria y Antisana
Provincia	Carchi	Contacto	593- 06 - 2224079 ext. 1560

6. DIAGNOSTICO SITUACIONAL
<p>Introducción. - La empresa pública UPEC-CREATIVA EP, es una institución con personería jurídica, de derecho público y patrimonio propio, provee bienes y servicios de índole social que generan soluciones creativas, innovadoras y confiables, basadas en la investigación y el conocimiento. Es creada bajo la resolución N° 174-CSUP-2017 expedida por el Consejo Superior Universitario Politécnico perteneciente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.</p>

N°	Indicador	Si	No	Observaciones
1	Plan de Negocios	x		Describe la fase proyección y creación de la empresa, siendo un documento detallado y descrito como una idea de negocio, puesta en marcha actualmente.
2	Misión	x		Es el conjunto de principios que indican donde está la empresa y por los cuales avanza la institución, en el proceso de consolidación de la empresa pública UPEC CREATIVA EP se define este lineamiento.
3	Visión	x		Es la capacidad que indica hacia dónde quiere llegar, en el proceso de consolidación de la empresa pública UPEC CREATIVA EP se define este lineamiento.
4	Objetivos	x		Son resultados que pretende alcanzar o llegar a través del tiempo, siendo el principal objetivo “buscar el bien común de la colectividad en general”
5	Políticas y valores	x		Son las directrices y cualidades que establecen y considera idóneas llevar a cabo la empresa pública UPEC CREATIVA EP, actualmente se maneja bajo la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Empresas, Ley de Educación Superior y por el marco jurídico adoptado por el Consejo Universitario Politécnico de la UPEC.
6	Análisis FODA	x		La empresa pública a través de su gestión y administración, ha desarrollado estas herramientas tanto de análisis interno como externo, permitiendo medir un impacto en la sociedad a fin de desarrollar estrategias que le permitan su expansión y crecimiento. El último Plan vigente se denomina: Plan Estratégico Empresa Pública UPEC CREATIVA EP 2018-2020.
7	Análisis PEST	x		
8	Análisis PESTEL	x		
9	Fuerzas de Porter	x		
10	Matrices Estratégicas	x		
11	Plan Estratégico	x		Véase en: URLUPECCREATIVAEP

12	Plan de Marketing		x	<p>La empresa pública se encuentra desarrollando esta herramienta para obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento • Reputación <p>A través de medios digitales como:</p> <p>Redes sociales Página web YouTube</p> <p>Distribuye su información acerca de la oferta académica, por último, utiliza los medios digitales tradicionales como; Radio y Televisión.</p> <p>Sin embargo, no se aplica estrategias adecuadas para entrar en la mente del consumidor y llegar con un mensaje adecuado para posicionar como marca a la institución.</p>
13	POA Plan Operativo Anual	x		<p>La empresa pública a través de las diferentes herramientas que ha aplicado en su entorno, el desarrollo de actividades y funciones, desarrolla y establece el Plan Operativo Anual.</p>
14	Portafolio de bienes y servicios		x	<p>De manera inicial ha sabido solventar ciertas necesidades mediante la oferta de bienes y servicios de acuerdo a la demanda académica y social en la provincia del Carchi.</p>
15	Programas de Inversión y reinversión	x		<p>Mediante alianzas estratégicas, oferta de servicios solventa y mantiene un presupuesto acorde a sus necesidades.</p>

7. CONCLUSIONES

- ✓ La empresa pública está en capacidad de ofertar productos y servicios de índole social, basados en la demanda de los participantes hacia ciertos programas de formación de tendencia hoy en día.
- ✓ Sigue los estándares normativos correspondientes a la Ley tanto de orden nacional como local.
- ✓ No cuenta con una infraestructura propia que le impide desarrollarse con mayor autonomía.
- ✓ Entre los recursos que presta a la ciudadanía, el capital humano se adecua mediante la vinculación con personal propio de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, sin embargo, acoge a capacitadores internacionales o experimentados de acuerdo a su experiencia y la necesidad de los participantes.
- ✓ Pese a su corta participación en el mercado, ha sobresalido en el campo empresarial, dando reputación no solo a la empresa sino a la Universidad de la cual se vincula.

8. RECOMENDACIONES

- ✓ Debe realizar un estudio constante de la demanda para identificar qué puntos y tendencia se debe tomar en cuenta frente a la demanda social que involucre tanto para darse a conocer, que servicios debe brindar y por qué medios debe llegar.
- ✓ Desarrollar las herramientas administrativas adecuadas para promocionar y promover servicios.
- ✓ Seguir nuevas líneas de investigación que permitan esclarecer que puntos deben seguir para posicionar y dar crecimiento a la institución, con base a la toma de decisiones efectivas.

Anexo 12. Nuevas líneas de investigación dentro del estudio de necesidades



FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN EMPRESA PÚBLICA UPEC CREATIVA EP

Introducción

En este apartado, tras la realización del proyecto y como se han alcanzado todos los objetivos de investigación, se enumeran las diferentes contribuciones del trabajo que implican una serie de posibles nuevas líneas de investigación para enriquecer al desarrollo de análisis y detección de necesidades formativas enfocadas al desarrollo de la empresa pública UPEC CREATIVA EP y al bienestar social como eje central.

Contribuciones del proyecto a futuras líneas de investigaciones

El trabajo realizado tiene muchas contribuciones hacia la empresa pública, teniendo como principales ideas centrales el impulso y desarrollo de la institución, a la vez de ser referente de desarrollo social, donde este primer punto de partida estudiado, tiene como efecto aportar ideas administrativas que sirvan para la toma de decisiones sobre la situación actual de la sociedad y la capacidad que tiene la institución como proveedora de servicios, teniendo esto en cuenta se pone en consideración los siguientes temas que si son realizados de manera efectiva, permitirán el éxito de la misma:

- ✓ Sociedad 5.0 transformaciones tecnológicas en la provincia del Carchi como ámbito de innovación
- ✓ Estudio de mercado y la externalización de servicios profesionales
- ✓ Oportunidad de mercado dentro de instituciones financieras (cursos, talleres, congresos) orientados al área de economía y fianzas a través de programas de formación
- ✓ Estudio de necesidades de formación en el área de transporte y servicios públicos.
- ✓ Plan de negocios destinado a la creación de áreas de conducción profesional. Atención, manejo y servicios en la provincia del Carchi
- ✓ La empresa pública UPEC CREATIVA EP como eje de los sectores estratégicos en la provincia del Carchi
- ✓ Plan de Marketing y estrategias de posicionamiento online para la empresa pública UPEC CREATIVA EP
- ✓ Fomento productivo y económico de las empresas por medio de cursos de capacitación sobre liderazgo empresarial y nuevas tendencias y nuevas tendencias
- ✓ Productos y Servicios: estudio de mercado para la competitividad y ventaja comparativa en su estructura educativa.

Anexo 13. Oficio entrega del portafolio de productos y servicios



Estudio de necesidades formativas
Empresa Pública UPEC-CREATIVA EP

Tulcán, 04 de marzo del 2020

Magíster.

Carlos Revelo

GERENTE DE LA EMPRESA PÚBLICA UPEC-CREATIVA EP

Presente. –

UPEC CREATIVA EP	
INGRESO DE DOCUMENTOS	
Fecha	04/03/2020
Procedencia	16:04
Hora	16:04
Recibido por	HONORARIO

De nuestras consideraciones,

Es placentero expresarle un atento y cordial saludo, a la vez augurarle éxitos en sus labores diarias que acertadamente las cumple al frente de tan noble institución.

Por medio del presente, realizamos la entrega del informe de resultados de la investigación que se dio lugar en la provincia del Carchi, con el tema de tesis “Estudio de necesidades formativas que permitan implementar nuevos productos y servicios en la Empresa Pública UPEC-CREATIVA-EP, Provincia del Carchi, año 2019”, en dicho documento detallamos todos los ítems importantes que permitieron establecer un programa de formación, es decir, modalidad, horarios, precios, y cursos más demandados por las población de estudio, información relevante para la toma de decisiones e implementación de dichos portafolio durante el periodo que corresponda.

Agradecemos de antemano la gentil atención a la presente.

Atentamente,


Jonathan Belalcazar
ESTUDIANTE CAEM – UPEC


Byron Paucar
ESTUDIANTE CAEM – UPEC

Nota: Se adjunta el CD con el informe

Anexo 14. Memoria Fotográfica

