INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

Diseño de una propuesta para la expansión de una nueva línea de capacitaciones para empresa de servicio social LABB XXl en la ciudad de Quito durante el año 2025

Johana Espinoza Torres

Valeria Candela Alcívar

Administración

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito

para la obtención del título de

Tecnólogo Superior en Administración

Quito, 05 de mayo de 2025

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

HOJA DE CALIFICACIÓN

DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

Proyecto empresarial

Diseño de una propuesta para la expansión de una nueva línea de capacitaciones para empresa de servicio social LABB XXl en la ciudad de Quito durante el año 2025.

Jesús Valeria Candela Alcívar

Johana Alejandra Espinoza Torres 2

Lic. Grace Izurieta, Administrador de Empresas

Quito, 05 de mayo de 2025

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales del Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA, incluyendo la Política de propiedad Intelectual TESA, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a TESA para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: Johana Alejandra Espinoza, Jesús Valeria Candela Alcívar

Código estudiante: 2316/2501

Cédula de identidad: 172321868-9 / 131494208-5

Lugar y fecha: Quito, Pichincha,05 de mayo del 2025

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, pese a estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en ttp://bit.ly/COPETheses.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on http://bit.ly/COPETheses.

DEDICATORIA

Quiero dedicar este logro a todas las personas que forman parte de mi vida, personas que han sido fundamental para llegar a donde estoy a mi familia que me ha dado la fuerza para poder seguir adelante a pesar de los tropiezos y caídas, me estuvieron apoyando, a mi madre y hermanos que siempre han estado ahí como mi red de apoyo, todo lo que he logrado ha sido gracias a ellos que me supieron entender y ayudar con ánimos, con cuidados este esfuerzo no es solo mío sino también de ellos, por ultimo le dedico esto a mi compañera de estudios por haber creído en mi para poder llevar este proyecto juntas y no dejarnos vencer por los altos y bajos que tuvimos mientras se hacíamos lo necesario para completar este proceso gracias de corazón.

AGRADECIMIENTO

Esta investigación y proyecto fue logrado gracias a los docentes y tutores que fueron pieza clave y fundamental, se agradece a los docentes del Tecnológico San Antonio por la dedicación y esfuerzo al guiarnos para que este proyecto se desarrolle de la mejor forma el apoyo brindado ayudo y permitió que este proyecto sea posible, contribuyendo a su investigación y desarrollo Para la expansión de nuevas líneas de capacitaciones para la empresa de servicio social LABXXI de carácter social.

RESUMEN

El presente Trabajo de investigación plantea una propuesta para la expansión de una nueva línea de capacitaciones en la empresa de servicios sociales LABXXI, ubicada en la ciudad de Quito. El objetivo principal es diseñar una oferta formativa innovadora y sostenible que responda las necesidades reales de la comunidad y fortalezca del impacto social de la institución. La metodología aplicada fue tipo descriptiva utilizando varios tipos de herramientas cuantitativas, como encuestas a usuarios y colaboradores, con revisión documental cualitativa. Este enfoque permitió identificar como la precisión de las demandas formativas, modalidades preferidas y factores claves para la participación en el programa de capacitación. Los resultados obtenidos reflejan una alta exposición a capacitarse con un énfasis en temáticas como herramientas digitales, liderazgo comunicación. También se decidió la preferencia de cursos breves, flexibilidad de horarios y con certificación de competencia, así como la necesidad de un mayor posicionamiento institucional. se concluyó que la propuesta y la expansión resulta viable tanto técnica como financiera al responder a una demanda real y ofrecer un modelo operativo de actuar la característica del público objetivo. El desarrollo de esta línea va a permitir que la empresa LABXXI diversifique sus servicios, fortalezca su impacto social y se consolide como un referente a la formación comunitaria en la ciudad de Quito.

Palabras claves: Propuesta, Formación, Capacitaciones, Innovación, Servicios Sociales

ABSTRACT

This research project presents a proposal for the expansion of a new training line at the social services company LABXXI, located in the city of Quito. The main objective is to design an innovative and sustainable training offer that addresses real community needs and strengthens the institution's social impact. The applied methodology was mixed, combining quantitative tools, such as surveys conducted with users and collaborators, with qualitative document review. This approach made it possible to identify the accuracy of training demands, preferred modalities, and key factors for participation in the training program. The results show a high willingness to participate in training, with an emphasis on topics such as digital tools, leadership, and communication. There was also a clear preference for short courses, flexible schedules, and certification of competencies, as well as the need for greater institutional visibility. It was concluded that the proposal and its expansion are technically and financially viable, as they respond to real demand and offer an operational model aligned with the characteristics of the target audience. The development of this training line will allow LABXXI to diversify its services, strengthen its social impact, and consolidate its role as a benchmark in community education in the city of Quito.

Keywords: Proposal, Training, Education, Innovation, Social Services

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN 13

1.1. Planteamiento del Problema 13

1.2. Justificación 15

1.3. Alcance 16

1.4. Objetivos General y Específicos 17

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO 18

2.2.1. Variable independiente: Expansión de la nueva línea de capacitaciones ... 21

2.2.2. Variable dependiente: Impacto del desarrollo organizacional 29

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO 33

3.1. Tipo de Investigación 33

3.2. Enfoque 33

3.3. Herramientas metodológicas 34

3.4. Técnicas 35

3.5. Estudios iniciales 35

3.6. Desarrollo 40

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 45

4.1. Análisis de Resultados 45

4.2. Interpretación y Discusión..... 60

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 65

BIBLIOGRAFÍA..... 69

ANEXO A: PROPUESTA 73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operalización de Variables 37

Tabla 2. Género 45

Tabla 3. Edad 46

Tabla 4. Frecuencia de participación en capacitaciones 47

Tabla 5. Capacitaciones anteriores 48

Tabla 6. Áreas a reforzar 49

Tabla 7. Tipo de capacitaciones 51

Tabla 8. Modalidad de capacitación 52

Tabla 9. Horario de preferencia 52

Tabla 10. Obstáculo principal 54

Tabla 11. Actividades prácticas 55

Tabla 12. Resultado esperado 56

Tabla 13. Capacitaciones certificadas 57

Tabla 14. Sugerir contenidos 58

Tabla 15. Aporte al desarrollo organizacional 59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Género 46

Figura 2. Edad 47

Figura 3. Frecuencia de participación en capacitaciones 48

Figura 4. Capacitaciones anteriores 49

Figura 5. Áreas a reforzar 50

Figura 6. Tipo de capacitaciones 51

Figura 7. Modalidad de capacitación 52

Figura 8. Horario de preferencia 53

Figura 9. Obstáculo principal 54

Figura 10. Actividades prácticas 55

Figura 11. Resultado esperado 56

Figura 12. Capacitaciones certificadas 57

Figura 13. Sugerir contenidos 58

Figura 14. Aporte al desarrollo organizacional 59

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

En el entorno competitivo existen otras organizaciones que ofertan distintos programas de capacitación en Quito, ya que su objetivo es el crecimiento y desarrollo de las empresas, utilizando un diseño de formación y soluciones diseñadas para orientar hacia la innovación como una ventaja competitiva.

El grupo corporativo Juan Eljuri tienes sus inicios con la inmigración de Gabriel Eljuri, un ciudadano libanes que busco mejores días en nuestro país, después de la guerra en Líbano. Empezaron con una tienda en la ciudad de Cuenca en donde ofrecían artículos varios (Quizhpi, 2023).

LAB XXI busca formas de diferenciarse con un enfoque innovador desarrollando agentes de cambio. A pesar de su éxito inicial, LABBXXI carece de un plan de integral que contemple estrategias de crecimiento y expansión para que maximice sus beneficios e impacto social. Esta ausencia afecta su capacidad para explorar nuevas alternativas, especialmente de financiamiento y diversificar sus fuentes de ingresos. Asimismo, las limitaciones en capital humano, tecnológico y financiero también dificultan a LABBXXI para mejorar sus operaciones. En este aspecto una carencia de capital capacitado con sistemas de gestión modernos y una diversificación del financiamiento son barreras para una expansión eficiente de sus programas sociales. Estas restricciones podrían afectar su cobertura y además los servicios ofrecidos A nivel local, el sector de servicios sociales evidencia un incremento en el número de organizaciones que buscan captar recursos y beneficiarios.

Este tipo de competencia obliga a las empresas como LABBXXI a establecer modelos diferenciadores e innovadores con estrategias medibles y de impacto. Por ello, la empresa necesita de un plan que aporte y cubra este tipo de debilidades. Además, en la actualidad la tecnología es un insumo importante en la modernización y efectividad de las empresas, más aún en las de tipo social, pues permite un mayor alcance de sus servicios. Sin embargo, LABBXXI no ha logrado una integración plena de las herramientas tecnológicas para optimizar sus procesos internos y efectivicen su interacción con beneficiarios, donantes y socios estratégicos. Esta brecha tecnológica no ayuda en su expansión Actualmente, otro de los problemas identificados es la falta de cobertura de los programas de LABBXXI para atender a la totalidad de las comunidades en situación de vulnerabilidad, ya que varias de estas carecen de acceso lo que afecta los servicios. Sin una expansión adecuada, LABBXXI corre el riesgo de perder clientes. Por lo mencionado es necesario un plan para la expansión de nuevas capacitaciones para empresa de servicio social en Quito LABBXXI, en donde la entidad aproveche las oportunidades de financiamiento y asociación, y, lo más importante, ampliar su cobertura.

Este plan busca abordar las necesidades emergentes de la sociedad en Quito estableciendo un modelo de negocio sostenible que impacte mostrando el crecimiento de servicio que aporten a la comunidad más vulnerable de la ciudad. Demográficamente la población quiteña ha aumentado en las últimas décadas generando presión en el sistema público y privado limitando el avance de la sociedad, aunque la sociedad ha logrado implementar programas en el área de la salud, educación y desarrollo su alcance actual es escaso y no puede atender a todas las comunidades vulnerables que necesitan atención.

1.2. Justificación

Desde un pensamiento social, la expansión de LABBXXI tiene el potencial de generar un impacto positivo en grupos vulnerables, lo que implica un mayor acceso a capacitaciones relevantes y de calidad (Banco Mundial, 2023). En un contexto donde las políticas públicas no han logrado cubrir completamente las necesidades locales, empresas como a actual tienen un rol relevante al complementar estos esfuerzos con soluciones adaptadas a las comunidades (Armas et al., (2022). La nueva línea de capacitaciones generará empleos, también endurecerá el tejido social promoviendo el desarrollo de competencias para diversos sectores de la población y cerrando brechas educativas mediante la inclusión (Aguilar, 2019). Además, un plan de esta magnitud también se alinea con los ODS (Objetivo de Desarrollo Sostenible), que promueve las Naciones Unidas, especialmente los que se relacionan de las desigualdades (ODS 10), la promoción de educación de calidad (ODS 4) lo que contribuye al desarrollo social del país y podría ser un modelo replicable para otras empresas similares (González et al., 2022).

La expansión de LABBXXI asegura que exista un mayor número de beneficiarios y que posean acceso a programas sociales educativo, lo que mejora las condiciones de vida de las personas y genera un efecto multiplicador en sus comunidades (Caicedo, 2022). Además, tiene una contribución a la sociedad para que pueda llegar a ser más equitativa y que se adapte a los cambios locales (Alonso, 2020). Diseñar un plan de negocios para la expansión de una nueva línea de capacitaciones para empresa de servicio social LABB XXI en la ciudad de Quito durante el primer semestre de 2025 con el propósito de satisfacer la creciente

demanda de servicios educativos especializados, optimizando recursos y fortaleciendo su impacto social durante el primer semestre de 2025.

LABBXXI enfrenta desafíos que limitan su capacidad de generar un impacto social sostenible en Quito, debido a la falta de un plan integral que les permita expandirse y optimizar recursos, esto se debe a la carencia de capacitaciones y tecnología dificultando el proceso de mejoramiento humano. El incremento de la presión social sobre las organizaciones limita el alcance y la capacidad de captar recursos adicionales enfrentándose a un entorno competitivo en los últimos cinco años, la falta de planificación y tecnología restringe la abertura a nuevos servicios dejando a la deriva las comunidades. LABXXl tiene la capacidad para generar un gran impacto positivo en las comunidades vulnerables lo que conlleva a una mayor entrada a capacitar de forma relevante y complementando grandes soluciones de forma segura.

1.3. Alcance

El alcance de la presente investigación se enfoca en el diseño de la propuesta estratégica para la expansión de una nueva línea de capacitaciones en la empresa de servicio social LABXXl, centrándose en identificar las necesidades formativas de la población objetivo a través de la aplicación de instrumentos de recolección de datos que permitan recopilar información sobre las preferencias, carencias y expectativas en torno a los procesos de capacitación.

Asimismo, el estudio se delimita a la exploración de tendencias educativas emergentes y de los requerimientos del mercado laboral local, con la finalidad de orientar el diseño de contenidos formativos innovadores y metodologías de enseñanza pertinente.

1.4. Objetivos General y Específicos

1.4.1. Objetivo General

Diseñar una nueva línea capacitaciones para la empresa de servicio social LABXXl en la ciudad de Quito durante el año 2025.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Identificar las necesidades específicas del mercado local y las tendencias educativas en la ciudad de Quito.
2. Diseñar estrategias de implementación y marketing adaptadas a las capacidades de LABXXl y al entorno competitivo.
3. Propuestas de la nueva línea de capacitaciones durante el año 2025 a través de cuestionarios para identificar las necesidades de la comunidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Teórico

Un estudio realizado en Arani, Cochabamba (Bolivia), realizado por (Cano, 2023) Indica que 76 mujeres rurales como principalmente quechuas como fueron capacitadas en la plomería mediante un programa impulsado por la ONG Water for People y la embajada de Canadá. El taller, realizado en septiembre del 2024 y marzo 2025 incluyó formación técnica e instalación de sanitarios y sistema de riego, así como la educación y liderazgo como empoderamiento y gestión financiera. El objetivo fue fortalecer la autonomía económica de las mujeres sin mejorar el acceso del agua en sus comunidades. Participantes como Berta Cuchayo y Antonia Paraguayo ven estas habilidades como una nueva oportunidad laboral y social promoviendo así la autosuficiencia en el contexto de roles tradicionales de género y violencia económica.

Otro estudio realizado por el programa PEMCYL, que es promovido por la Junta de Castilla y León y la Fundación Santa María la Real, celebró su décima edición reafirmando su compromiso con la mejora de la empleabilidad de mujeres en la situación de vulnerabilidad. Desde el 2016, se ha beneficiado a 2323 mujeres como logrando una tasa de éxito del 57%. En el 2024 Cómo participaron 109 mujeres de las cuales un 78% mejorado su situación laboral: encontraron empleo cuatro emprendieron y siete ampliaron su información. El Programa ofrece formación técnica como orientación hacia sectores STEM, desarrollo personal y habilidades digitales con una media inserción laboral de 60% (Boyero, 2024)

Otro estudio realizado por el programa incorpora de la fundación la Caixa busca poder mejorar la integración sociolaboral de personas en riesgo de exclusión. Desde 2006,

facilitado empleo además de 438 personas vulnerables mediante la colaboración cerca de 500 entidades sociales y más de 96,000 empresas. En el 2024 Cómo se lograron 42,555 contrataciones, con una notable participación en España punto incorpora trabaja en red con entidades locales para poder diseñar itinerarios personalizados, lo cual mejora la empleabilidad, fomentando la formación técnica y competencias digitales en colaboración con empresas para poder atender necesidades laborales actuales (García, 2023).

Otro estudio realizado en la provincia de Cotopaxi en la empresa eléctrica coma analizó las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades de la empresa durante el periodo 2020-2024. La creciente complejidad del sector eléctrico ha generado necesidad importante de una formación continua en el personal. Mediante encuesta y entrevistas Cómo se pudo identificar áreas claves de cuál se requiere una atención. Los resultados demostraron que la mayoría del personal carece de formación específica de nuevas tecnologías y gestión de proyectos, lo que alimentó su desempeño de afecto la calidad de servicio. Se planteó la importancia de poder implementar un plan de capacitación estructurado que respondan necesidades identificadas (Morocho et al., 2025).

Un estudio realizado por (Moyano et al., 2024), diseño y evaluó una estrategia para poder integrar apoyo psicosocial en programa de inclusión económica para las familias desplazadas en Quito punto se implementó en estrategia de dos oficinas locales, midiendo resultado de salud mental y económica. Donde los resultados mostraron mejoras en bienestar como síntoma depresivo y recursos financieros Como destacando así la viabilidad integral apoyos psicosocial en los programas económicos.

En el año 2024, analizaron las políticas sociales implementadas en Ecuador Como evaluando así el impacto del programa de Educación, salud y vivienda punto utilizando un

modelo econométrico y encuestas a beneficiarios que encontraron que el financiamiento de esta política ha tenido un impacto significativo en desarrollo social y en la calidad de vida de la población (Nina et al., 2024)

Otro estudio titulado respuesta condiciones Post-COVID: enfoque colaborativo para clínicas multidisciplinarias. Realizado por (Yépez et al., 2024), indicó que detalló la implementación de clínicas multidisciplinarias para poder abordar condiciones Post-COVID donde Se realizaron sesiones de capacitación teóricas y prácticas para profesionales de la salud, mejorando así el conocimiento de identificación y el manejo de los pacientes con condiciones de post COVID. Los resultados mostraron una mejora significativa de conocimiento de los participantes como destacando su efectividad la capacitación colaborativa.

El programa de salud al paso: prevención de enfermedades crónicas en la ciudad de Quito realizado por (Sacoto et al., 2020). Analizaron la sostenibilidad del problema de salud al paso como una iniciativa de secretaría de salud de municipio de Quito que fue enfocada en la prevención de enfermedades no transmisibles. El estudio identificó factores que facilitaron la obstaculización de la sostenibilidad del programa, destacando así la necesidad de institucionalización y coordinación intersectorial para poder garantizar su continuidad.

El programa formación continua del en MIES en la ciudad de Quito implementó una estrategia de formación continua dirigida al personal de atención infantil donde esta iniciativa buscó mejorar la calidad de servicio del desarrollo infantil integral mediante programa de profesionalización y capacitación técnica punto se enfatizó la articulación interinstitucional y el fortalecimiento de competencias en áreas como la salud como nutrición como educación y protección infantil. Este enfoque integral garantizó la implementación de los servicios de

calidad para niños y niñas menores de 3 años promoviéndose un desarrollo infantil óptimo (Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos, 2024).

Seminario internacional sobre la innovación los servicios de cuidado para adultos mayores fueron revisado en la ciudad de Quito donde fue el primer seminario que fue organizado por el municipio de Quito en la colaboración con la OPA y la PUCE, donde el evento reunió a más de 600 participantes como incluyendo expertos de varios países. Se abordaron temas como modelos innovadores de cuidado, promoción de autonomía y salud mental y sistema de cuidado para las personas mayores donde este seminario fortaleció la capacidad local y promovió la creación de una red de cuidados en el distrito Metropolitano (Quito Informa, 2024).

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Variable independiente: Expansión de la nueva línea de capacitaciones

Expansión de la línea de capacitaciones

Es un proceso estratégico mediante la cual se busca aumentar su presencia en el mercado diversificarse fuerte los productos o servicios y en general crecer en términos de operaciones y alcance donde este proceso es muy importante para el desarrollo y la competitividad de las organizaciones en un entorno empresarial dinámico (Urgiles, 2023).

En la expansión empresarial implica la adopción de estrategias que permiten que una empresa puede aumentar su capacidad operativa cómo acceder a los mercados o introducir nuevos productos o servicios donde estas estrategias pueden clasificarse en Expansión interna u orgánica que se refiere al crecimiento que resulta que las actividades propias de la empresa como la mejora de procesos como el aumento de la producción o la apertura de nuevas sucursales. Expansión externa que se involucra la incorporación de otras empresas a través de

funciones o adquisiciones permitiendo así un crecimiento más rápido y acceso a nuevos recursos y mercados.

Importancia de expansión para el crecimiento organizacional.

Para la expansión empresarial es muy importante para el crecimiento organizacional por varias razones como el incremento de ingreso y rentabilidad que al acceder a nuevos mercados y diversificar la oferta académica las empresas pueden llegar a aumentar la demanda y Por ende sus beneficios (Guayasamín, 2020).

Economía de escala es un mayor volumen de producción y venta lo cual se puede reducir los costos unitarios y mejorando la eficiencia y la competitividad. Fortalecimiento de la marca como es una presencia más amplia en el mercado donde puedo aumentar reconocimiento y reputación de la marca.

Atracción de talento y recurso: es cuando las empresas en expansión suelen ser más atractivas para los profesionales cualificados qué pueden acceder a una mayor variedad de los recursos financieros y materiales.

Retos y oportunidades de expansión empresarial.

La expansión empresarial presenta tantos retos como oportunidades para las organizaciones lo cual se debe gestionar cuidadosamente (Miranda, 2020)

Retos

Competencia mistificada que al ingresar a los nuevos mercados las empresas se enfrentan varias competencias de actores establecidos los que esto puede requerir estrategias diferenciadas, la integración cultural y operativa en el caso de las funciones y adquisición en la alineación de las culturas corporativas y los sistemas operativos pueden llegar a ser complejas por otro lado el riesgo financiero es la inversión necesaria para la expansión que

puede ser significativa y existe riesgo de no obtener el retorno esperado, también las regulaciones y normativa es la adaptación a diferentes Marcos legales y regulatorios en los nuevos mercados lo cual puede ser desafiante.

Oportunidades Diversificación de ingreso

Es la expansión que permite a las empresas reducir su dependencia en un solo mercado o producto y distribuyendo así su riesgo.

Innovación y aprendizaje: es la exposición a los nuevos mercados y tecnologías ya que puede fomentar una innovación y aprendizaje organizacional. Alianzas estratégicas: es la expansión donde se puede abrir la puerta colaboración de beneficiosas en base con otras empresas u organizaciones. Impacto económico positivo: es como el motor de economía, expansión empresarial ya que contribuye al desarrollo económico y a la creación de empleo (Miranda, 2020).

Modelo de expansión

Para las empresas poder optar por diferentes modelos de expansión según sus objetivos, recurso y el entorno en el que opera son las siguientes:

Expansión interna u orgánica: implica el crecimiento a través de la mejora de los procesos internos, desarrollando los nuevos productos o servicios y a la vez aumentando la capacidad productiva donde este modelo puede ser más gradual y sostenible (Alcaldía Metropolitana de Quito, 2024).

Expansión externa: involucra la adquisición o función con otras empresas para poder acceder rápidamente a nuevos mercados como tecnologías o capacidades, aunque puede llegar a ser un crecimiento más rápido donde se presentan retos en términos de integración y alineación estratégica. La lección del modelo de expansión adecuado va a depender siempre

de múltiples factores incluyendo los recursos disponibles como situación de mercado y a la estrategia a largo plazo de la empresa donde es importante que las organizaciones analicen detalladamente cada opción para asegurar que la expansión contribuye positivamente a su desarrollo sostenibilidad en el proyecto (Alcaldía Metropolitana de Quito, 2024).

Estrategia de marketing

La estrategia de marketing se define como una empresa la cual va a traer y tendrá sus clientes lo cual incluye las técnicas de promoción, publicidad, precios, distribución y la propuesta de valor lo cual es muy importante que el plan de marketing se encuentre alineado con objetivos comerciales y se tenga en cuenta las necesidades del mercado (Córdova, 2020).

Partes de la Estrategia digital Análisis de mercado

Identificar al público objetivo y las tendencias del sector y la competencia

- **Marketing digital:** uso de las redes sociales, cédula publicidad en línea para llegar un mayor número de clientes (Casarotto, 2020).
- **Alianzas estratégicas**: es la colaboración con empresas como universidades y otro organismo gubernamental para poder ampliar el cáncer de oferta de formación.
- **Testimonio y alcance de éxito:** se muestra la experiencia positiva de los participantes previos para generar confianza y nuevos clientes

Capacitación Empresarial

La capacitación empresarial es un proceso continuo para la adquisición y la mejora de conocimientos como habilidades y actitudes en los empleados con fin de poder optimizar su desempeño en la organización. La capacitación es un proceso educativo de corto plazo

aplicándose de una manera sistemática y organizada mediante el cual las personas pueden aprender conocimientos Cómo desarrollar habilidades y modificar actitudes en función al objetivo definidos (Córdova, 2020).

El impacto de la capacitación en organizaciones es importante debido que invierten en los programas de capacitación experimentan un aumento en la productividad, una mejora en la calidad de trabajo, una reducción en los errores y un incremento en la satisfacción laboral de sus empleados.

Capacitación empresarial se refiere al proceso mediante la cual las organizaciones proporcionan a los empleados conocimiento de habilidades específicas para poder mejorar su desempeño laboral dónde está práctica es importante para mantener la competitividad y actividades en el mercado en constante cambio. Varios estudios han demostrado una relación positiva entre la capacitación y el desempeño laboral por ejemplo una investigación realizada en la empresa de proyectos industriales JR S.A.C, en Lima evidenció que la capacitación empresarial está significativamente relacionada con el desempeño de los trabajadores donde su resultado demostró que una mayor calidad en la capacitación se asocia a un mejor logro con el resultado y el desarrollo de las habilidades (Zegarra, 2019).

Las distintas formas de capacitación existentes apuntan a diversos rasgos y destrezas necesarios para cumplir los objetivos de la organización. Para el trabajador, constituyen una fuente de mejoramiento, que le permite aspirar a mejorías laborales o a formas más sofisticadas de trabajo, que a su vez pueden traducirse, por ejemplo, en mejoras salariales. (Etece, 2025).

La capacitación también está vinculada al aumento de la productividad al mejorar las habilidades y competencias empleados como empresas que pueden optimizar procesos y reducir errores lo cual conduce una mayor eficiencia operativa.

Innovación y adopción de tecnologías la innovación es muy importante para el crecimiento y la sostenibilidad de las empresas donde la adopción de tecnologías emergentes como la (IA) inteligencia artificial pueden transformar procesos y modelo de negocios, pero para poder aprovechar plenamente estos negocios muy importantes que las empresas invierten la capacitación de su personal. La implementación efectiva de las tecnologías avanzadas se requiere que los empleados estén adecuadamente formados según en un artículo de El País, indicó que la adopción de la IA en España ha sido más rápida que en otras tecnologías digitales y especialmente en las empresas grandes no obstante para la IA contribuye al crecimiento de la productividad es importante una inversión significativa en la capacitación y en la formación (Mas y Pilat, 2024).

Específicamente en el mundo empresarial, el desarrollo humano es un aspecto fundamental pues es la única vía para garantizar la adaptabilidad y el éxito de las empresas e instituciones en un mundo en constante cambio. (Aguilera, 2023).

La transformación digital exige que los trabajadores adquieran nuevas habilidades lo cual se estima que para el 2030, 4 de 10 trabajadores españoles deberán mejorar sus competencias para poder mantener su empleabilidad debido al avance de la automatización y la IA, las empresas también reconocen esta necesidad de poder plantear capacitar a su personal para adaptarse así a las nuevas demandas del mercado laboral. (Mas y Pilat, 2024) Activos intangibles y crecimiento económico Los activos intangibles con la investigación y el desarrollo como a los patentes y los softwares desempeñan un papel importante en el

crecimiento económico de las economías avanzadas ya que estos activos fomentan la innovación y la productividad especialmente cuando se combinan con las tecnologías de información y comunicación que se desconoce como las TIC. La formación y desarrollo del personal pueden llevar a considerar sus inversiones en activos intangibles ya que una mayor inversión en estos activos está asociada con un aumento en la competitividad y en la residencia empresarial. En España, aunque la inversión es muy intangible ha sido históricamente baja en comparación a otros países debido a los avances que se ha observado un crecimiento notable en estos últimos años especialmente en las regiones como Madrid (Ivars y Quesada, 2024).

Modelos de capacitación empresarial

Las estrategias de capacitación pueden variar dependiendo de la modalidad elegida ya sea entre los modelos más utilizados en el ámbito empresarial se encuentra

1. **Capacitación presencial:** La capacitación presencial es un modelo tradicional que se basa en la interacción directa entre los instructores y participantes en un entorno físico como la salud de conferencia o los centros de formación. Su principal ventaja radica en la posibilidad de poder resolver dudas en tiempo real como fomentar el trabajo en equipo y debe garantizar dinámica interactiva pero también puede implicar costos más elevados en logística y disponibilidad de tiempo (Guayasamín, 2020).

2. **Capacitación en línea:** La capacitación en línea mediante el avance de la tecnología ha ganado popularidad en el mundo empresarial ya que a través de las plataformas de aprendizaje LMS, videoconferencias y cursos autogestionados las empresas pueden llegar a capacitar a sus empleados sin la necesidad de su desplazamiento lo cual este modelo ofrece

flexibilidad horaria como reacción de costos y acceso a una mayor diversidad de contenido educativo.

3. **Capacitación mixta**: La transmisión mixta también es conocida como un bleded learning que se combina elemento de capacitación presencial y en línea que permite aprovechar las ventajas de ambas metodologías proporcional de flexibilidad en el aprendizaje sin perder la interacción directa donde este modelo es ideal para las empresas que buscan poder optimizar sus recursos y a la vez garantizar una formación integral.

Beneficios la capacitación

Las empresas que implementan programa de capacitación bien estructuradas obtienen una serie de beneficios importantes ya que impactan directamente en el crecimiento y competitividad.

1. Mejora la productividad: La capacitación permite que los empleados adquieran nuevas habilidades y conocimientos aumentando su eficiencia en el desempeño del trabajo lo cual un trabajador que esté capacitado puede realizar sus tareas con mayor rapidez y precisión lo que esto induce en una mayor producción para la empresa.

2. Estímulo de la innovación: Los empleados capacitados tienen más mayor capacidad para la adaptación a los cambios y son más propensos a proponer nuevas ideas y soluciones creativas donde la capacitación llega a fomentar un pensamiento crítico e innovación dentro de la empresa impulsando su desarrollo y diferenciación en el mercado.

3. Reducción de rotación de personal: Un empleado que recibe constantemente capacitaciones se siente más valorado por la empresa ya que incrementa su compromiso y satisfacción laboral debido a que esto ayuda a reducir la rotación de personal y a los costos asociados a la contratación información de nuevos empleados (Casarotto, 2020).

Planificación Estratégica

La planificación estratégica es el proceso mediante el cual una organización define la dirección y toma decisiones en base de asignación de los recursos para poder percibir su estrategia. Es la expansión de una nueva idea de línea de capacitaciones la cual se requiere de una planificación minuciosa que se considera en la ansiedad del mercado, competencia interna y las tendencias emergentes. La esencia de la planificación estratégica reside en la capacidad de formular, ejecutar y monitorear un conjunto de acciones interrelacionadas a lo largo de diferentes áreas de la empresa. Este enfoque asegura que los objetivos planteados sean alcanzables. (Quiroa, 2020)

2.2.2. Variable dependiente: Impacto del desarrollo organizacional

Desarrollo Organizacional

Es la integración de capacitación de las estrategias organizacionales para que sea efectiva esta debe estar alineada a los objetivos estratégicos de una empresa ya que garantiza las habilidades y conocimientos adquiridos por los empleados y así contribuyen directamente al logro de metas organizacionales. La evaluación de actuación continua es muy importante Ya que establece mecanismo de la evaluación para poder medir el impacto de la capacitación y el desempeño laboral donde la retroalimentación constante ayuda a adaptar y mejorar los programas de formación asegurando así su importancia y eficacia (Urgiles, 2023).

La principal importancia de la aplicación del desarrollo organizacional de una empresa radica en que permite que las organizaciones puedan realizar un análisis de su situación y poner en marcha cambios que mejoren su productividad y rendimiento, aumentando así la efectividad tanto de la empresa como de cada uno de sus integrantes. (Universidad Internacional de La Rioja, 2024)

Competitividad y ventaja competitiva.

La competitividad se refiere a la capacidad de una empresa para poder mantener y ganar la participación en el mercado ya que es continua y se identifica como una herramienta importante para desarrollar ventajas competitivas y sensibles. El desarrollo de las competencias clave mediante la capacitación de las empresas se puede llegar a desarrollar competencias de sus competidores donde estas competencias pueden incluir habilidades técnicas avanzadas como capacidad de innovación y una cultura organizacional sólida.

Las adaptaciones al cambio en un entorno empresarial dinámico pueden adaptarse rápidamente ya que los cambios son importantes donde la formación constante prepara los empleados para poderte enfrentar a nuevos retos y aprovechar las oportunidades. La esencia de una empresa social radica en encontrar un equilibrio entre su propósito social y su capacidad para generar ingresos. Estas empresas no buscan simplemente donar parte de sus ganancias a causas benéficas, sino que integran su misión en su modelo de negocio y en la forma en la que operan. (MicroBank, 2023)

Las empresas sociales son, por tanto, el resultado de una visión empresarial que trasciende las ganancias y busca generar un impacto positivo en el mundo. El fin del emprendimiento social va más allá de la mera rentabilidad económica. Hablar de una empresa socialmente responsable es hacer referencia a un tipo de organizaciones que no solo buscan obtener beneficios, sino que se enfocan en generar un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente a través de la responsabilidad social empresarial. (Repsol, 2023).

2.3. Marco Legal

El marco legal para la expansión de una nueva línea de capacitación en Ecuador abarca de varias normativas ya que regulan la Constitución y operación de empresas así con los aspectos específicos que están relacionados con la capacitación profesional.

1. **Constitución de la República del Ecuador**

La Constitución de la República del Ecuador indica fundamentos importantes relacionados con la capacitación y el emprendimiento • Artículo 234: establece que el estado va a garantizar la formación y capacitación continua de los servidores públicos a través de escuelas como institutos como academias y programas de formación capacitación el sector público coordinándose así con las instituciones nacionales e internacionales que operen bajo los acuerdos con el estado (Ministerio de Trabajo, 2025).

2. **Ley de creación y funcionamiento del SECAP (Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional es un organismo que está encargado en la capacitación profesional del país).**

Artículo 1: Define al SECAP como una persona jurídica de derecho público con una autonomía administrativa y financiera especializada y técnica adscrita ante el ministerio de trabajo y Bienestar Social (SECAP, 2018).

3. **Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación**

Esta ley promueve el emprendimiento y la innovación en Ecuador estableciéndose así directrices para la creación y expansión de los negocios

• **Artículo 14:** Dispone que la secretaría técnica del consejo nacional para la igualdad internacional (CONEIN) generará una guía nacional para los emprendedores qué prueba

información en base a los aspectos macroeconómicos como legales como tributarios como sectoriales como laborales como societarios y financieros ante el ecosistema emprendedor (Innovación, 2020).

4. Reglamento de Formación Capacitación del Ministerio de Finanzas

En este reglamento se establece todas las directrices para la formación y la capacitación en base al sector público • Artículo 1: indica que el estado va a garantizar la formación capacitación continua de la servidora del servidor público a través de instituciones especializadas (Reglamento de formación y capacitación del Ministerio de Finanzas, 2015).

5. Requisitos para construir Una empresa en Ecuador

Para la creación de operación de una empresa que sea dedicada a capacitación es muy importante cumplir con ciertos requisitos legales.

• Certificado de existencia legal en el país de origen.

• Nómina de socios o miembro

• Autorización del máximo órgano del gobierno

• Designación de un apoderado en Ecuador (Bedford, 2024).

6. **Registros y licencias**. Una vez constituida una empresa es muy importante obtener los siguientes registros licencias para la empresa.

• **Registro de la empresa**: inspecciones del ministerio de producción, comercio exterior, inversiones y pesca para obtener registro único de contribuyente (RUC)

• **Obtención de licencia de funcionamiento**: es un trámite ante la municipalidad correspondiente donde se va a establecer la empresa (Registro de Producción Nacional, 2022).

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva debido a que busca identificar nuevas oportunidades de crecimiento para la empresa LABXXI mediante el diseño de una nueva línea de capacitaciones como en un entorno donde no existe aún una propuesta formal.

Asimismo, ya que permite caracterizar situación actual de organización Cómo identificando una sociedad del público objetivo y detallando elementos claves para la toma de decisiones en relación con el diseño e implementación de los nuevos programas formativos

3.2. Enfoque

Se empleó un enfoque cuantitativo, el cual se basa en la aplicación de la encuesta al personal de la organización como voluntario y usuarios potenciales de LABXXXI. Se recogieron datos medibles sobre las necesidades de la formación compra modalidades preferida y temáticas de interés.

El enfoque cuantitativo se desarrolló a través de una revisión de encuesta la cual permitió contextualizar la importancia de la capacitación en organizaciones sociales y fundamentar la propuesta metodológica

Según Monjes (2011), es esencial investigar, ordenar y formular preguntas para enfocar nuestro conocimiento partiendo de las inquietudes adquiridas de nuestro objetivo logrando saber a dónde queremos llegar con el resultado obtenido a través de encuestas. Se partido desde la identificación del problema conociendo las necesidades de los participantes para incrementar las capacitaciones, cuantificando el impacto en su desempeño establecimos

objetivos medibles y evaluando la satisfacción de cada participante, este diseño se inclina hacia un estudio cuantitativo experimental por ello se realizó un muestreo probabilístico para asegurar el resultado deseado (pág. 22).

3.3. Herramientas metodológicas

Encuesta: está diseñada para tomar datos descriptivos sobre el programa de capacitaciones. Esta encuesta se estructura con preguntas cerradas de opción múltiple para mejorar el análisis estadístico, la encuesta abarca datos demográficos y sugerencias para la mejora, se redactó un lenguaje apropiado y claro para el entendimiento de los participantes. “La información se obtiene mediante una observación indirecta de los hechos, a través de las manifestaciones realizadas por los encuestados, por lo que cabe la posibilidad de que la información obtenida no siempre refleje la realidad.” (Casas et al., 2003).

Revisión Documental: Para recopilar y analizar información bibliográfica proveniente de artículos académicos, informes, tesis y libro relacionados con la formación continua en organizaciones sociales. Estas herramientas permitieron poder triangular la información y sustentar la propuesta en los datos reales y referencias técnicas

Según Mejía y Montoya (2010), el objetivo principal de cuantificar e identificar el capital intelectual es hacer evidente el valor que este activo aporta a la organización. Tanto que el capital intelectual influya cada vez más en el valor de mercado de una empresa, es importante enfocarse en los esfuerzos en su medición y gestión positiva, al visualizar el conocimiento y las habilidades dentro de una organización se puede maximizar su contribución y optimizar su gestión al valor global. “Esto lo convierte en un instrumento por excelencia para una formación formal por competencias. Su elaboración requiere tiempo y recursos, con la probabilidad de que sea durable en el tiempo” (Mejia y Montoya, 2010).

3.4. Técnicas

Encuesta: El diseño de la encuesta se apoyó en los objetivos de la investigación, buscando recolectar datos cuantitativos sobre el plan de crecimiento y expansión de capacitaciones. Elaboramos un cuestionario estructurado, combinando preguntas cerradas y de opción múltiple para simplificar el análisis estadístico. La formulación de las preguntas se construyó minuciosamente asegurando que fueran claras e importantes para los participantes, se eludió el uso de lenguaje confuso, escogiendo un estilo sencillo y directo. La estructura de la encuesta se realizó en partes lógicas, incluyendo desde datos demográficos hasta sugerencias para la mejora y permitiendo la navegación y comprensión del cuestionario.

3.5. Estudios iniciales

Organizador grafico de variables



Figura 1. Variable independiente

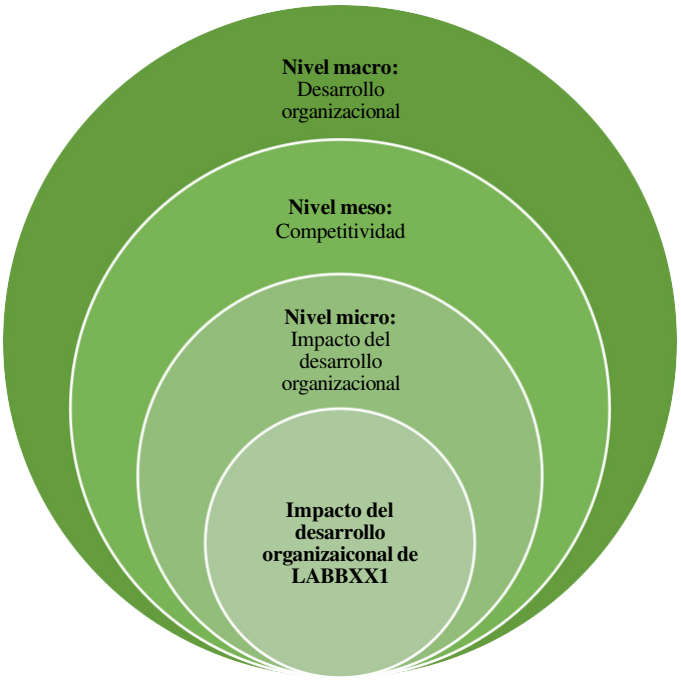


Figura 2. Variable independiente

Tabla 1. Matriz de Paralización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Expansión de la nueva línea de capacitaciones	La expansión de una línea de capacitaciones implica la ampliación de la oferta formativa de una empresa, mediante el diseño e implementación de nuevos programas que atiendan necesidades específicas del mercado, mejorando su alcance, competitividad e impacto social.	- Planificación estratégica - Oferta formativa. - Diagnóstico de necesidades. - Recursos institucionales.	- Existencia de un plan de expansión de capacitaciones. - # de cursos diseñados y actualización de contenidos conforme la demanda local. - Identificación de necesidades formativas y preferencias temáticas. - Recursos humanos, técnicos y financieros asignados - Alianzas estratégicas para implementación.	- Entrevistas semiestructuradas a directivos. - Cuestionario estructurado. - Encuestas a clientes potenciales. - Encuestas al personal de la empresa. - Entrevista al personal de la empresa
Impacto del desarrollo organizacional	Se define como el impacto de un proceso planificado y continuo que tiene la finalidad de mejorar la efectividad de una organización mediante cambios en la estructura, cultura, procesos y prácticas para crear un entorno en el	- Mejora de capacitación interna. - Nivel de cobertura y	-# de capacitaciones internas realizadas. - Porcentaje de aumento de la cantidad de personas atendidas con	- Entrevista al personal interno. - Encuestas a clientes potenciales.

	que exista crecimiento y se alcance su potencial máximo (Castro, 2024).	atención. - Reconocimiento institucional. - Sostenibilidad de los programas.	las nuevas capacitaciones. - Nivel de reconocimiento y posicionamiento en el entorno local. - % de continuidad de las capacitaciones. - Evaluación de resultados formativos.	- Revisión de reportes y cronogramas.

Nota. *Operacionalización de las variables estudiadas y descritas anteriormente*

Criterios de inclusión

- Ser parte del equipo colaborador de la empresa LABBXX1
- Disponibilidad para participar.
- Experiencia previa en procesos de capacitación.

Criterios de exclusión

- No parte del equipo colaborador de la empresa LABBXX1
- Negatividad de participación
- Ausencia prolongada durante el levantamiento de datos

Población y Muestra

Población

La población refiere al conjunto total de personas, instituciones o elementos que comparten características necesarias semejantes para ser objeto de estudio (Cadenas, 2022). En el caso del presente estudio, la población está conformada por 60 personas que representan a los colaboradores de la empresa de servicio social LABBXX1 en la ciudad de Quito, entre ellos, técnicos, personal de apoyo voluntario.

Muestra

En cuanto a la muestra, debido que la población es reducida y manejable (60 personas), no se aplicará muestreo estadístico y se trabajará con el total de la población, de manera que se pueda obtener una visión completa y precisa de las necesidades de formación, preferencias y expectativas de los participantes, fortaleciendo la validez del diagnóstico y mejorando la calidad de la propuesta de expansión de la línea de capacitaciones.

3.6. Desarrollo

La investigación para el diseño de una nueva línea de capacitaciones en la empresa de servicio social LABB XXI se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo-descriptivo, lo que permitió obtener datos medibles sobre las necesidades, preferencias y expectativas de los colaboradores respecto a los procesos formativos. Este enfoque facilitó una comprensión clara del contexto organizacional y de los factores clave que influyen en la participación del personal en programas de capacitación. La investigación se centró en caracterizar la situación actual de la organización y proponer una solución viable y sostenible alineada con sus objetivos sociales y operativos.

Para la recolección de información se utilizaron dos técnicas principales: la encuesta estructurada y la revisión documental. La encuesta, aplicada a los 60 colaboradores de la empresa sin aplicar muestreo debido al tamaño reducido de la población, incluyó preguntas cerradas y de opción múltiple sobre frecuencia de participación en capacitaciones, áreas de interés, modalidades preferidas, horarios convenientes, y obstáculos percibidos. Esta herramienta se aplicó de forma digital a través de la plataforma Google Forms, lo que permitió facilitar su distribución y recolección. La revisión documental complementó el análisis cuantitativo mediante el estudio de planes estratégicos, informes internos y literatura académica sobre formación continua y desarrollo organizacional.

Una vez recopilada la información, se procedió al análisis estadístico de los datos mediante tablas y gráficos elaborados en Excel, lo que permitió identificar tendencias relevantes y patrones de comportamiento. Estas evidencias sirvieron de base para el diagnóstico institucional y la formulación de la propuesta técnica. Las actividades del proceso investigativo incluyeron la planificación del instrumento, coordinación con la organización,

sistematización de los datos, validación teórica de los hallazgos y elaboración del informe final. Todo este proceso garantizó la coherencia metodológica y la pertinencia de los resultados, fortaleciendo la validez de la propuesta de expansión de la línea de capacitaciones.

Método y Modelo de encuesta

Se emplea el método cuantitativo empleando la encuesta como herramienta para obtener información y datos concretos que posteriormente serán analizados, el modelo de encuesta se presenta a continuación:

ENCUESTA

Seleccione la respuesta que considere correcta.

1. ¿Con qué frecuencia ha participado en capacitaciones dentro de LABB XXI?

a) Frecuentemente

b) Ocasionalmente

c) Rara vez

d) Nunca

2. ¿Considera que las capacitaciones anteriores han respondido a sus necesidades laborales?

a) Sí, totalmente

b) Parcialmente

c) Muy poco

d) No

3. ¿En qué áreas considera que necesita reforzar o actualizar conocimientos?

a) Gestión de proyectos sociales

b) Atención al usuario y servicio comunitario

c) Uso de herramientas tecnológicas y digitales

d) Comunicación y trabajo en equipo

e) Liderazgo y gestión organizacional

4. ¿Qué tipo de capacitaciones considera más útiles para su desarrollo dentro de LABB XXI?

a) Técnicas específicas para su puesto

b) Desarrollo de habilidades blandas

c) Gestión institucional y liderazgo

d) Innovación y mejora continua

5. ¿Cuál modalidad de capacitación considera más conveniente para usted?

a) Presencial

b) Virtual

c) Híbrida

d) Indistinta

6. ¿Qué horario prefiere para realizar las capacitaciones?

a) Dentro de la jornada laboral

b) Al finalizar la jornada laboral

c) Fines de semana

d) Según cronograma institucional

7. ¿Cuál considera que es el principal obstáculo para participar en procesos de capacitación?

a) Carga laboral

b) Falta de tiempo personal

c) Falta de motivación

d) Dificultad para acceder a plataformas virtuales

8. ¿Le gustaría que las capacitaciones incluyan actividades prácticas o casos reales?

a) Sí, siempre

b) A veces

c) No es necesario

d) No lo considero importante

9. ¿Qué espera lograr con una nueva línea de capacitaciones dentro de la empresa?

a) Mejorar mi desempeño actual

b) Tener mayores oportunidades de crecimiento

c) Adquirir nuevos conocimientos y habilidades

d) Estar actualizado con las exigencias del entorno

10. ¿Considera importante que las capacitaciones estén certificadas por instituciones externas o avaladas oficialmente?

a) Sí, muy importante

b) Sí, pero no es indispensable

c) No me parece necesario

d) Me es indiferente

11. ¿Estaría dispuesto(a) a sugerir temas o contenidos específicos para las próximas capacitaciones?

a) Sí, con gusto

b) Tal vez

c) No, prefiero que lo determine la empresa

d) No tengo sugerencias

12. ¿Considera que una nueva línea de capacitaciones aportará al desarrollo organizacional de LABB XXI?

a) Sí, significativamente

b) Sí, de forma parcial

c) No mucho

d) No aportará

Investigación de mercado:

- Se realizará una encuesta en línea para recopilar los datos sobre la demanda de capacitaciones y las necesidades potenciales.
- Análisis de datos (informes, estadísticas).

- Link https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScdn9lMiwDxLAI0LsCmuXcyaegE7P-yhxLKoH5qWoRIF2fw7w/viewform?usp=header

CAPITULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos a la aplicación de los instrumentos de investigación planteados en la investigación. Se interpretan los datos recolectados en relación con los objetivos, contrastándolos con los antecedentes teóricos y estudios previos. El propósito es evidenciar como los hallazgos permiten responder a las preguntas de la investigación y que implicaciones tienen dentro del contexto abordado.

4.1. Análisis de Resultados

Género

En primera instancia se recopilaron datos sobre género, expuestos en la tabla 2:

Tabla 2. *Género*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	13	22%
Mujer	47	78%
Total	60	100%

Nota. Distribución de género de los encuestados

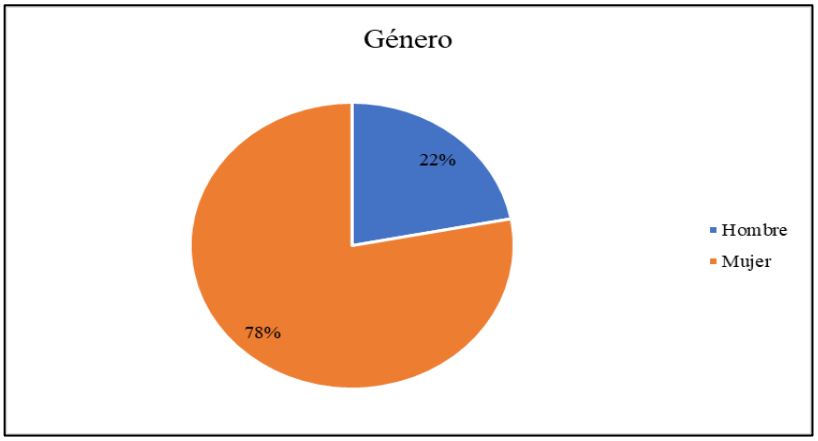


Figura 1. Género

El consiste predominantemente en mujeres (78%), mientras que los hombres constituyen solo el 22%. El texto implica que las mujeres muestran un mayor nivel de interés o participación en asuntos relacionados con el emprendimiento y la capacitación dentro de este contexto específico. Esta información puede dar forma al método de instrucción, lo que sugiere integrar material con un punto de vista de género o tácticas de formulación que consideran sus requisitos particulares. El potencial para que las mujeres adopten el crecimiento continuo de la mejora y la competencia indican la oportunidad de idear iniciativas educativas inclusivas y pertinentes para este grupo demográfico.

Edad

Tabla 3. *Edad*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
18 años a 22 años	15	19%
23 años a 28 años	8	16%
28 años a 35 años	8	16%
36 años a 45 años	14	30%
Mas de 50 años	15	19%
Total	60	100%

Nota. Distribución de edad de los encuestados

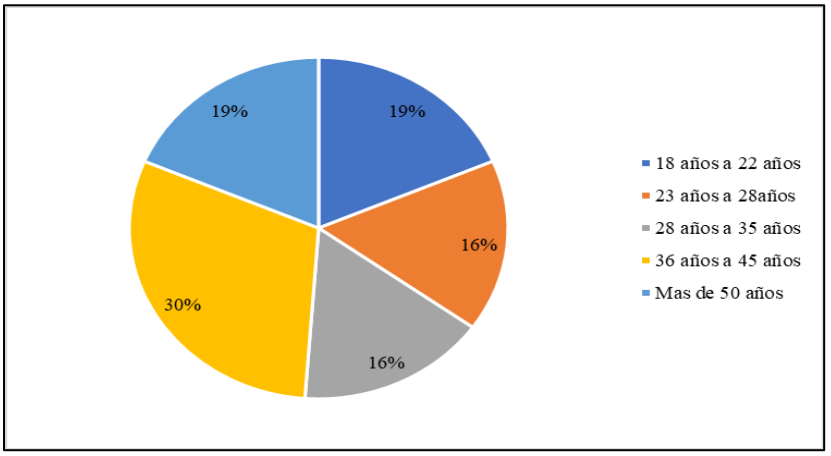


Figura 2. Edad

El grupo de edad más poblado es de 36-45 años (30%), con otros grupos como 18-22, 23-28, 28-35 y más de 50 años (todos aproximadamente 16%). La composición demográfica sugiere una población variada, sin embargo, los adultos en la fase intermedia de sus carreras están representados predominantemente. La capacitación debe atender tanto a empresarios en ciernes y profesionales experimentados, adaptando el material para adaptarse a diversos niveles de conocimiento y preferencias de aprendizaje. La variedad de estilos de aprendizaje implica un requisito para métodos de enseñanza adaptables e inclusivos que acomodan varios ritmo y objetivos de aprendizaje.

1. ¿Con qué frecuencia ha participado en capacitaciones dentro de LABB XXI?

Tabla 4**.** Frecuencia de participación en capacitaciones

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	11	18%
Ocasionalmente	28	47%
Rara vez	17	28%
Nunca	4	7%
Total	60	100%

Nota. Distribución de edad de los encuestados

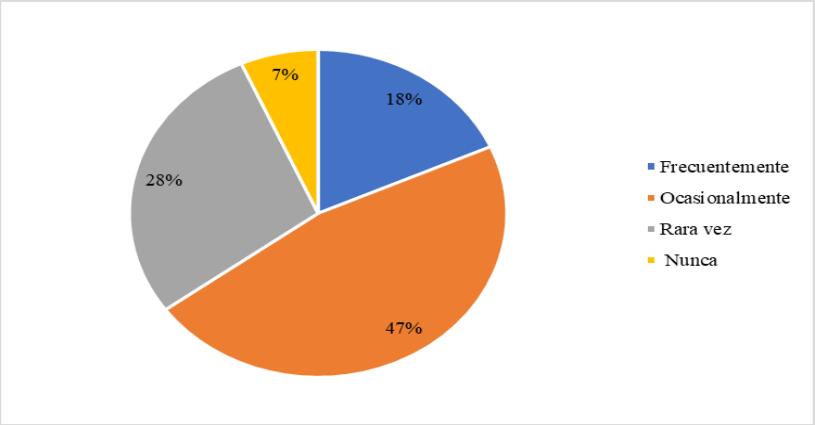


Figura 3. Frecuencia de participación en capacitaciones

En base a la información obtenida se evidencia que el 47% de los encuestados manifestó haber participado ocasionalmente en capacitaciones, mientras que un 28% rara vez y solo el 18% frecuentemente, lo cual revela que la cultura de formación continua aún no está completamente consolidada en la empresa, aunque existe una participación parcial, sugiriendo una oportunidad clara para fortalecer e institucionalizar la capacitación como parte del desarrollo profesional en LABB XXI.

2. ¿Considera que las capacitaciones anteriores han respondido a sus necesidades laborales?

Tabla 5. Capacitaciones anteriores

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si, totalmente	17	28%
Parcialmente	29	48%
Muy poco	10	17%
No	4	7%
total	60	100%

Nota. Distribución de edad de los encuestados

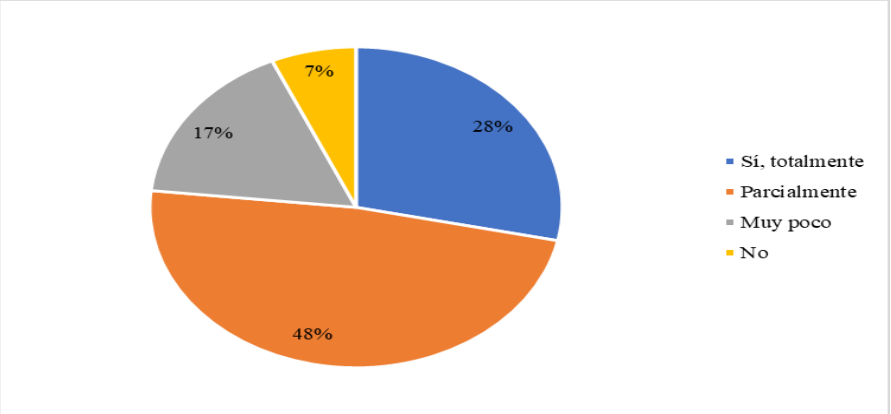


Figura 4. Capacitaciones anteriores

En base a la encuesta aplicada se evidencia que un 48% indicó que las capacitaciones anteriores solo han respondido parcialmente a sus necesidades laborales, y un 17% dijo que muy poco, mientras que un 28% considera que sí han sido completamente adecuadas. Este resultado evidencia que los contenidos ofrecidos anteriormente no han logrado cubrir en su totalidad las expectativas o requerimientos laborales del personal y que, para la nueva línea de capacitaciones, será fundamental realizar un diagnóstico más profundo sobre las funciones y desafíos actuales de los colaboradores, con el fin de diseñar programas formativos personalizados que incrementen la utilidad práctica y la satisfacción de los participantes.

3. ¿En qué áreas considera que necesita reforzar o actualizar conocimientos?

Tabla 6. *Áreas a reforzar*

Detalle	frecuencia	porcentaje
Gestión de proyectos sociales	12	20%
Atención al usuario y servicio comunitario	20	33%
Uso de herramientas tecnológicas y digitales	15	25%
Comunicación y trabajo en equipo	10	17%
Liderazgo y gestión organizacional	3	5%
Total	60	100%

Nota. Distribución de edad de los encuestados

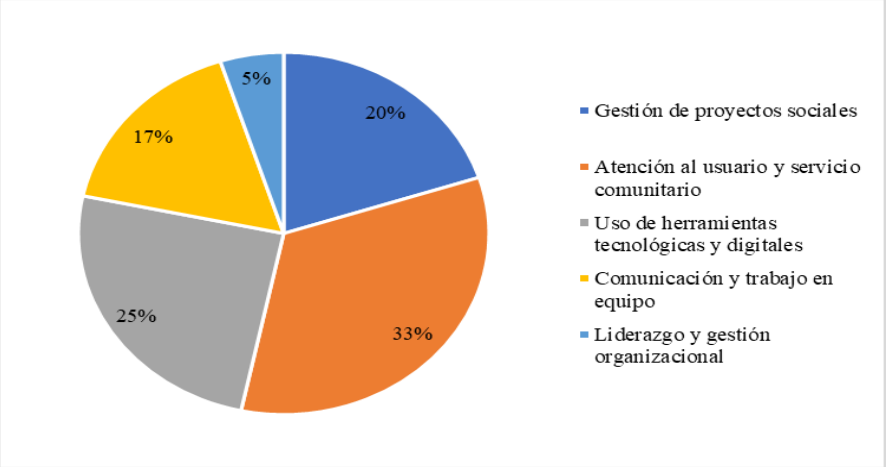


Figura 5. Áreas a reforzar

De acuerdo a los datos obtenidos se observa que las áreas más mencionadas fueron Atención al usuario y servicio comunitario (33%) y Uso de herramientas tecnológicas y digitales (25%), seguidas por Gestión de proyectos sociales (20%), lo que indica que la mayoría de los trabajadores identifica brechas en habilidades directamente relacionadas con el quehacer social y operativo de LABB XXI; de esta manera, la propuesta debe priorizar estas áreas como módulos centrales, dado que responden tanto a las funciones actuales como a las necesidades emergentes del entorno. Incluir formación tecnológica también permitirá mejorar la eficiencia de los servicios ofrecidos y preparar al personal para desafíos futuros.

4. ¿Qué tipo de capacitaciones considera más útiles para su desarrollo dentro de LABB XXI?

Tabla 7. *Tipo de capacitaciones*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Técnicas específicas para su puesto	27	45%
Desarrollo de habilidades blandas	15	25%
Gestión institucional y liderazgo	12	20%
Innovación y mejora continua	6	10%
Total	60	100%

Nota. Distribución de edad de los encuestados

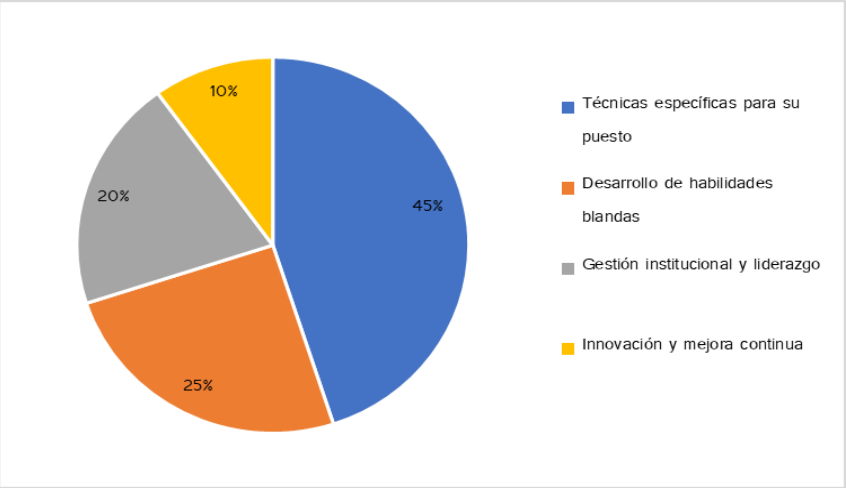


Figura 6. Tipo de capacitaciones

De acuerdo a la información se observa que el 45% de los participantes considera que las capacitaciones técnicas específicas para su puesto son las más útiles, sugiriendo que los empleados valoran los conocimientos aplicables de forma directa en su día a día; además de que las habilidades blandas y la gestión institucional también son importantes (25% y 20% respectivamente), lo cual indica que un enfoque que combine conocimientos técnicos con desarrollo humano y organizacional siendo el más adecuado. Así se refuerza la necesidad de diseñar una oferta equilibrada entre formación técnica y transversal en la nueva línea de capacitaciones.

5. ¿Cuál modalidad de capacitación considera más conveniente para usted?

Tabla 8. Modalidad de capacitación

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Presencial	33	55%
Virtual	16	27%
Híbrida	11	18%
Indistinta	0	0%
Total	60	100%

Nota. Distribución de edad de los encuestados

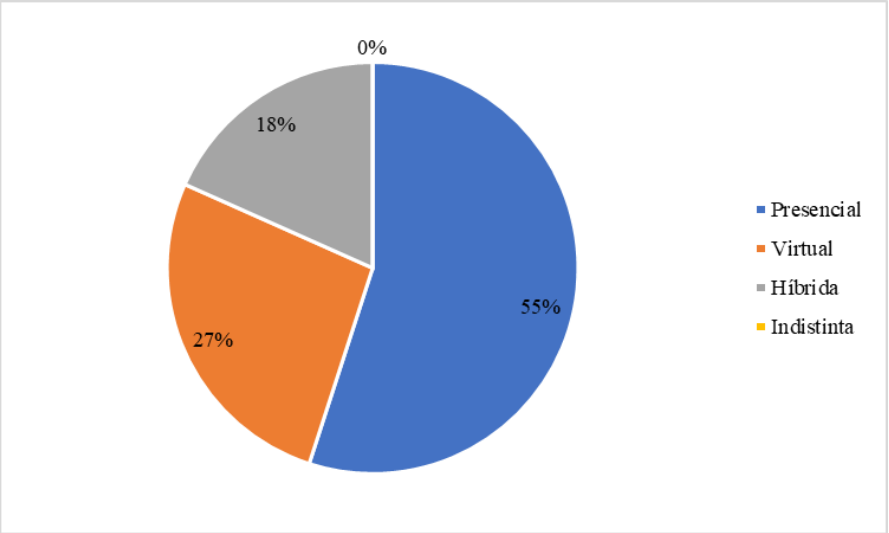


Figura 7. Modalidad de capacitación

Con respecto a la información obtenida se evidencia que la modalidad presencial es preferida por el 55% de los encuestados, frente al 27% que opta por lo virtual y el 18% por un formato híbrido. Esto refleja una fuerte inclinación hacia la interacción directa, probablemente por la naturaleza social y comunitaria del trabajo en LABB XXI, sin embargo, también se debe considerar la conveniencia de los formatos virtuales o mixtos para quienes tienen limitaciones de tiempo o movilidad.

6. ¿Qué horario prefiere para realizar las capacitaciones?

Tabla 9. *Horario de preferencia*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Dentro de la jornada laboral	29	48%
Al finalizar la jornada laboral	12	20%
Fines de semana	2	3%
Según cronograma institucional	17	28%
Total	60	100%

Nota. Distribución de edad de los encuestados

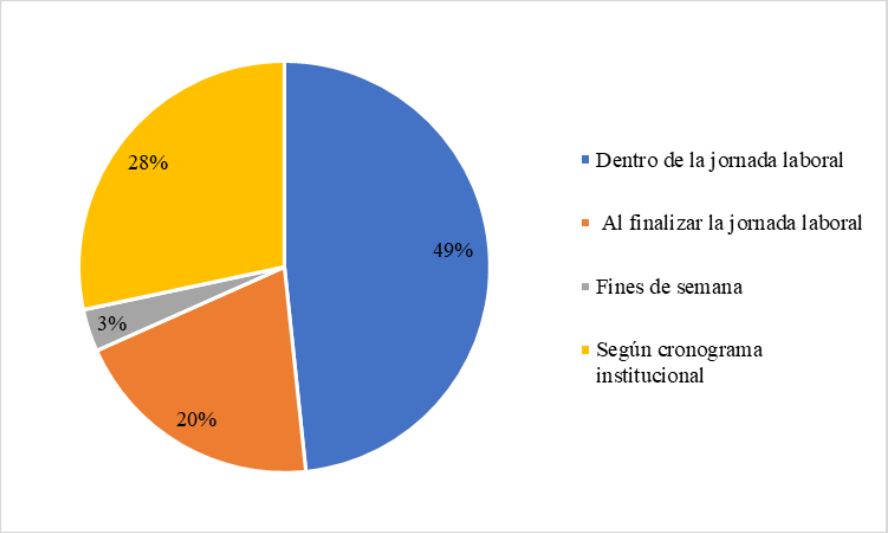


Figura 8. Horario de preferencia

En base a los datos se evidencia que el 48% prefiere capacitaciones dentro de la jornada laboral, mientras que un 28% acepta seguir un cronograma institucional, indicando que el personal está más dispuesto a participar en procesos formativos si estos se integran en sus horarios laborales habituales. Solo un pequeño porcentaje prefiere horarios fuera de su jornada. De esta manera, para facilitar la participación activa y evitar la sobrecarga, las nuevas capacitaciones deben programarse estratégicamente dentro del horario de trabajo, asegurando el apoyo organizacional y una distribución adecuada de cargas laborales para fomentar el aprendizaje sin generar resistencia.

7. ¿Cuál considera que es el principal obstáculo para participar en procesos de capacitación?

Tabla 10. *Obstáculo principal*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Carga laboral	31	52%
Falta de tiempo personal	14	23%
Falta de motivación	6	10%
Dificultad para acceder a plataformas virtuales	9	15%
total	60	100%

Nota. Distribución de edad de los encuestados

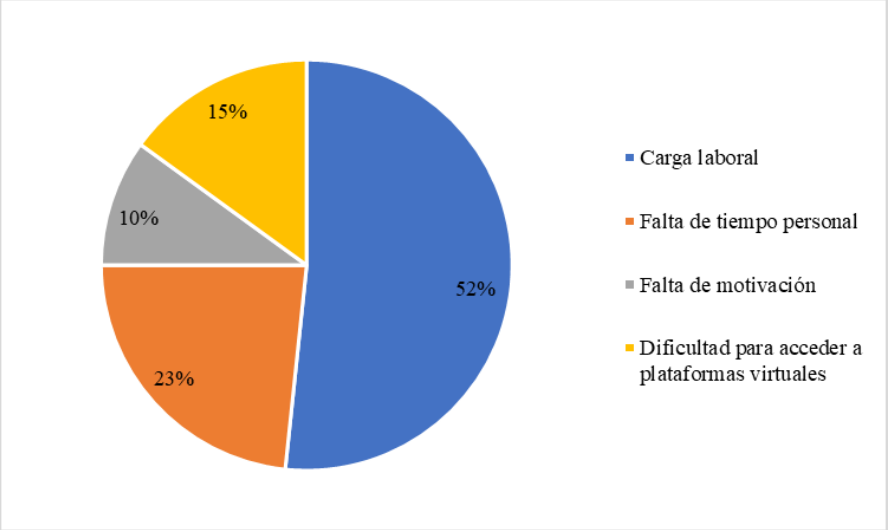


Figura 9. Obstáculo principal

En torno a la información obtenida se denota que la carga laboral (52%) y la falta de tiempo personal (23%) fueron los obstáculos más mencionados, demostrando que muchos colaboradores enfrentan dificultades para equilibrar sus responsabilidades laborales con actividades formativas. Por tanto, cualquier estrategia de expansión debe ir acompañada de una adecuada planificación institucional que libere tiempo para la capacitación, además se

pueden explorar estrategias como micro cursos, cápsulas informativas y talleres cortos que se integren fácilmente en la rutina laboral.

8. ¿Le gustaría que las capacitaciones incluyan actividades prácticas o casos reales?

Tabla 11. *Actividades prácticas*

Detalle	Frecuencia	porcentaje
Sí, siempre	38	63%
A veces	16	27%
No es necesario	6	10%
No lo considero importante	0	0%
Total	60	100%

Nota. Distribución de edad de los encuestados

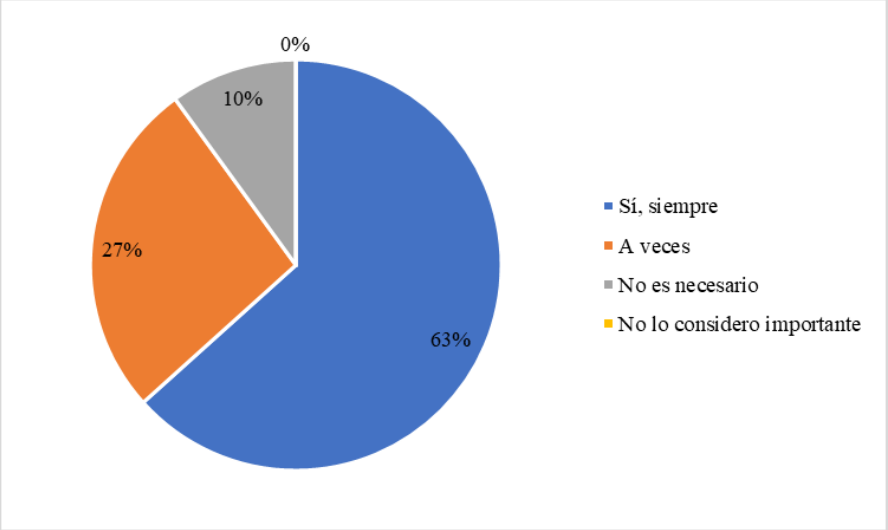


Figura 10. Actividades prácticas

En torno a los datos de la encuesta, el 63% de los participantes expresó que siempre prefiere actividades prácticas o basadas en casos reales, destacando la necesidad de un enfoque metodológico vivencial, que promueva el aprendizaje significativo. De igual forma, la inclusión de estudios de caso, simulaciones y ejercicios aplicados permitirá reforzar la

comprensión y aplicación de los contenidos, por lo cual, las futuras capacitaciones de LABB XXI deberán abandonar formatos expositivos tradicionales en favor de metodologías activas y participativas, alineadas con los contextos reales de trabajo en el ámbito social.

9. ¿Qué espera lograr con una nueva línea de capacitaciones dentro de la empresa?

Tabla 12. Resultado esperado

Detalle	Frecuencia	porcentaje
Mejorar mi desempeño actual	26	43%
Tener mayores oportunidades de crecimiento	18	30%
Adquirir nuevos conocimientos y habilidades	7	12%
Estar Actualizado con las exigencias del entorno	9	15%
Total	60	100%

Nota. Distribución de edad de los encuestados

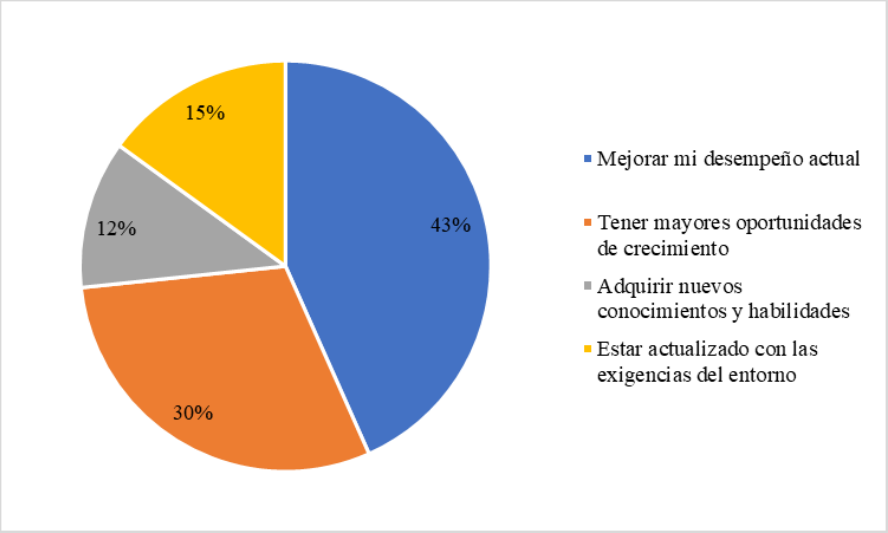


Figura 11. Resultado esperado

Conforme la encuesta se observa que la principal expectativa (43%) es mejorar el desempeño actual, seguida por el deseo de mayores oportunidades de crecimiento (30%), lo cual refleja una motivación orientada al desarrollo personal y profesional, con un enfoque

práctico. Por ende, la expansión de la oferta formativa debe alinearse con objetivos de desempeño, promoción interna y formación continua, evidenciando cómo las nuevas capacitaciones impactan en la carrera laboral de los empleados, además de que es importante generar espacios de evaluación y seguimiento para que los participantes puedan observar su evolución y logros concretos tras los procesos de capacitación.

10. ¿Considera importante que las capacitaciones estén certificadas por instituciones externas o avaladas oficialmente?

Tabla 13. Capacitaciones certificadas

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Sí, muy importante	39	65%
b) Sí, pero no es indispensable	18	30%
No me parece necesario	3	5%
Me es indiferente	0	0%
Total	60	100%

Nota. Distribución de edad de los encuestados

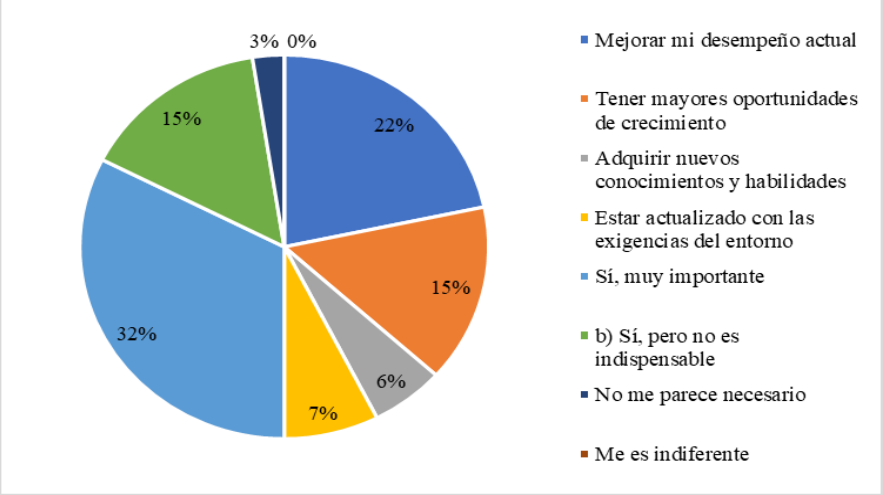


Figura 12. Capacitaciones certificadas

En base a los datos se observa que una mayoría contundente (65%) considera que es muy importante que las capacitaciones estén certificadas externamente. Este hallazgo refuerza la necesidad de que LABB XXI establezca alianzas estratégicas con instituciones académicas o certificadoras reconocidas, para otorgar valor oficial a los procesos formativos; además de que los certificados no solo motivan al personal, sino que también fortalecen el currículo individual y la imagen institucional.

11. ¿Estaría dispuesto(a) a sugerir temas o contenidos específicos para las próximas capacitaciones?

Tabla 14. *Sugerir contenidos*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Sí, con gusto	37	62%
Tal vez	14	23%
No, prefiero que lo determine la empresa	7	12%
No tengo sugerencias	2	3%
Total	60	100%

Nota. Distribución de edad de los encuestados

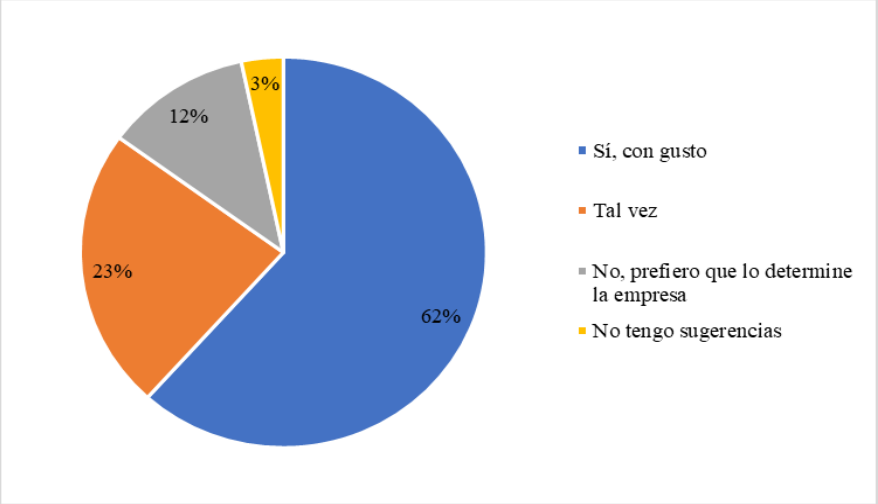


Figura 13. Sugerir contenidos

Conforme la encuesta se evidencia que el 62% de los participantes expresó estar dispuesto a sugerir contenidos para futuras capacitaciones, reflejando una alta disposición para participar activamente en el diseño curricular, lo que es muy valioso para la personalización de los programas. Ante ello, es importante implementar mecanismos como encuestas internas, buzones de sugerencias o comités de formación donde el personal pueda expresar sus intereses formativos.

12. ¿Considera que una nueva línea de capacitaciones aportará al desarrollo organizacional de LABB XXI?

Tabla 15. Aporte al desarrollo organizacional

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Sí, significativamente	40	67%
Sí, de forma parcial	11	18%
No mucho	8	13%
No aportará	1	2%
Total	60	100%

Nota. Distribución de edad de los encuestados

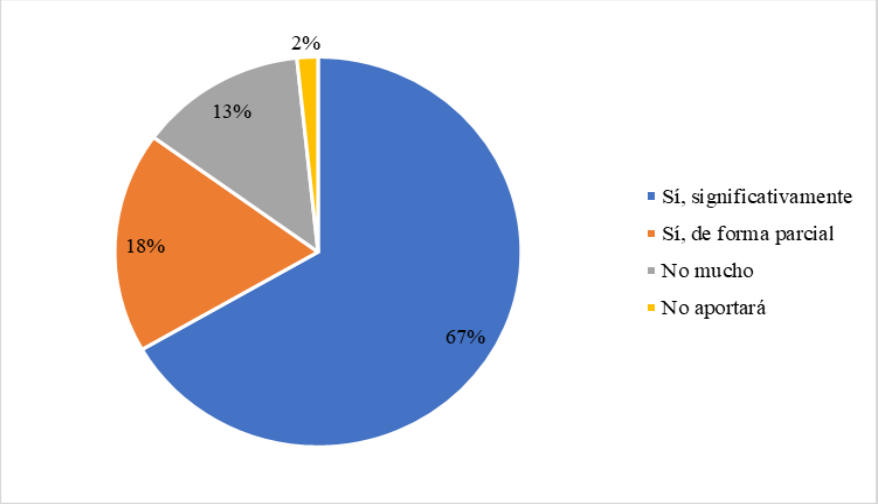


Figura 14. Aporte al desarrollo organizacional

En torno a la información obtenida se denota que un 67% considera que la nueva línea de capacitaciones contribuirá significativamente al desarrollo organizacional, y un 18% de forma parcial, confirmando que el equipo valora la formación continua como una herramienta estratégica para fortalecer el rendimiento institucional. Por tanto, la propuesta no solo debe responder a necesidades individuales, sino también estar alineada con los objetivos organizacionales de LABB XXI. Incorporar indicadores de impacto y mecanismos de retroalimentación contribuirá a posicionar la capacitación como eje transversal del desarrollo y mejora continua de la empresa.

4.2. Interpretación y Discusión

Los resultados de la encuesta reflejan una necesidad clara de fortalecer y sistematizar la cultura de capacitación en LABB XXI, aunque una parte significativa del personal ha participado ocasionalmente en actividades formativas, son pocos quienes lo hacen de manera frecuente, y una proporción considerable indica que las capacitaciones no han respondido totalmente a sus necesidades laborales. Esto evidencia la urgencia de una propuesta estructurada que articule la formación como eje del desarrollo profesional y organizacional, además, el hecho de que la mayoría prefiera capacitaciones técnicas específicas y dentro de su jornada laboral indica que la oferta debe ser práctica, contextualizada y accesible.

Por otro lado, las áreas en las que se identifican mayores necesidades formativas como atención al usuario, herramientas tecnológicas y gestión de proyectos, son clave para el desempeño eficiente en una entidad de servicio social. Asimismo, la alta valoración de metodologías activas como los casos reales y la práctica, junto con la importancia otorgada a la certificación externa, resalta la necesidad de diseñar un modelo formativo innovador, acreditado y con impacto tangible en el entorno laboral.

Finalmente, los datos evidencian que la capacitación es percibida como una herramienta estratégica para el crecimiento individual y el desarrollo institucional y que la mayoría espera mejorar su desempeño, obtener mayores oportunidades y mantenerse actualizado, mientras que más del 65% cree que una nueva línea formativa aportará significativamente al desarrollo de LABB XXI. Por tanto, la propuesta debe integrarse como una política organizacional permanente, con planificación, seguimiento y evaluación, orientada a profesionalizar al talento humano y a potenciar el impacto social de la organización en el 2025 y en adelante.

Discusión

El análisis de las necesidades específicas del mercado local en Quito y las tendencias educativas actuales revela una creencia demanda en la formación de competencias digitales y tecnologías donde la rápida evolución tecnológica ha venido transformando varios sectores como incluyendo la educación, lo que ha generado una necesidad importante de la actualización, capacitación y la generación digital. Según el banco mundial, la adopción e inteligencia artificial en América latina y el Caribe se encuentra redefiniendo el panorama laboral y educativo y subrayando la importancia de cerrar brechas de talento infraestructura para aprovechar la oportunidad que ofrece la IA (Pineda, 2025)

En el contexto ecuatoriano como el Ministerio de Educación presentó que la agenda educativo digital 2021-2025 es un instrumento de política pública que ha sido orientado a la transformación digital y a la educación en el país donde esta agenda se centra en dos ejes principales: el aprendizaje digital y la alfabetización y la ciudadanía digital (Educacion, 2022). El objetivo de integrar tecnologías en el proceso educativo, creando condiciones para su uso seguro y adecuado de las herramientas tecnológicas y adoptando la competencia de habilidades digitales a toda la comunidad educativa

LAB XXI, como laboratorio de innovación y aprendizaje se encuentra bien posicionado para poder responder a estas necesidades emergentes donde la misión de formar líderes capaces de identificar y generar oportunidades la cual mejora en la calidad de vida se alinea con las tendencias actuales del mercado donde los programas de LAB XXI, que incluye la formación de los colegios como comunidades y empresas buscan poder reducir la brecha de acceso oportunidades a través de desarrollo de habilidades del siglo XXI (LAB XXI, 2022)

Para qué LAB XXI, se posiciona efectivamente en el mercado educativo de Quito es muy importante implementar estrategias de marketing digital que se estanque la propuesta de valor y aprovecha las tendencias actuales donde la integración de las tecnologías emergente y las plataformas digitales es importante para poder optimizar la experiencia del cliente y maximizar los resultados empresariales (LAB XXI, 2022). LAB XXI, puede fortalecer su presencia en línea mediante el uso de las redes sociales, correo electrónico y su sitio web oficial para poder atraer retener a su público objetivo

Además, la colaboración con instituciones reconocidas puede ampliar el alcance y la credibilidad de LAB XXI, por ejemplo, como la alianza estratégica entre Aicad Business School y la contraloría general del estado de Ecuador fortalece que las competencias del personal del sector público demuestran la importancia establecer las relaciones con entidades importantes para ofrecer programa de formación de alto Impacto (Aicad Business School, 2025)

Para poderse ayudar una nueva línea de capacitaciones durante el año 2025 es muy importante realizar diagnósticos que permiten identificar necesidades específicas de la comunidad. El plan Nacional de Formación permanente del Ministerio de Educación de Ecuador enfatiza la importancia de un proceso permanente y continuo de reflexión de la práctica educativa permitiendo modificar Cómo fortalecer o transformar los conocimientos,

destrezas, habilidades y actitudes pedagógicas los profesionales de la educación (MINEDUC, 2024).

LAB XXI se puede implementar encuestas y mesas de trabajo con docentes como estudiantes y otros actores claves para identificar las áreas prioritarias de formación donde estos podrían incluir competencias digitales como habilidades emocionales y metodologías de enseñanza innovadoras punto al adaptar la oferta formativa de estas necesidades, LAB XXI puede consolidarse como un referente en la formación de agente de cambio en Quito.

También la implementación de las metodologías de enseñanza innovadora y la participativas que promueven el aprendizaje activo y la aplicación de prácticas de los conocimientos adquiridos es muy importante para adaptarse a las necesidades de los diferentes perfiles de participantes donde la contraloría general del estado del Ecuador ha enfatizado la importancia de estas metodologías en los programas de capacitación buscados y mejora la transparencia y la eficiencia de la gestión pública (Ecuador, 2025)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Se establece a través de la investigación que existe una demanda creciente de servicios de capacitación dentro del sector social, en especial en áreas relacionadas con el desarrollo humano, la inclusión social y la intervención comunitaria, considerando que a través del diagnóstico organizacional realizado a LABB XXI, se identificó una clara oportunidad para diversificar sus servicios mediante la incorporación de una línea de capacitaciones orientada tanto a profesionales del área como a actores comunitarios. Esta nueva línea representa una extensión coherente con la misión institucional de la empresa, y responde adecuadamente a las necesidades detectadas en el entorno.

El análisis situacional y el marco metodológico adoptado permitieron una propuesta técnicamente viable y socialmente pertinente, puesto que se utilizaron técnicas cualitativas y cuantitativas que garantizan la validez de los resultados obtenidos.

Los datos recopilados confirmaron la pertenencia de crear una nueva línea de formación adaptada a la realidad y expectativa y la comunidad donde la necesidad de contar con capacitaciones aplicadas, breves con certificación válida y acompañamiento posterior fue claramente expresada donde esto reafirma que la propuesta no solo responde a una demanda real, sino que también tiene un potencial para generar impacto positivo a nivel personal como profesional y comunitario. La estructura de esta nueva oferta permite la aplicación escalonada y progresiva como garantizando tanto la sostenibilidad como la importancia social.

Se establece que la propuesta de una nueva línea de capacitaciones para LABB XXI responde eficazmente a las necesidades formativas identificadas mediante un diagnóstico participativo y la aplicación de encuestas, se identificaron carencias en áreas fundamentales como comunicación asertiva, trabajo en equipo, inteligencia emocional y liderazgo. Estos

aspectos son esenciales para fortalecer el perfil de los colaboradores del servicio social y potenciar su desempeño institucional.

Se reconoce que el diseño de las capacitaciones considera tanto la relevancia temática como metodologías activas que facilitan el aprendizaje experiencial, promoviendo una mejora integral en la calidad del servicio ofrecido por LABB XXI.

Se concluye que la propuesta de capacitación no solo atiende a una necesidad interna de la institución, sino que además promueve el fortalecimiento de su misión social mediante la profesionalización de su recurso humano, además de que el enfoque participativo en el diseño garantiza que la propuesta sea apropiada cultural y organizacionalmente, lo que incrementa las posibilidades de éxito en su implementación dentro de LABB XXI.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que LABB XXI implemente de forma inmediata el plan de capacitación propuesto en esta investigación, priorizando los temas identificados como más urgentes por los colaboradores, considerando que la formación debe impartirse con metodologías dinámicas y centradas en el participante, con facilitadores especializados en el enfoque de educación para adultos, además, es crucial establecer indicadores de evaluación para cada módulo, que permitan medir el grado de adquisición de competencias y realizar ajustes oportunos en caso de desviaciones.

Se recomienda que LABB XXI debe institucionalizar la capacitación como parte permanente de su gestión organizacional. Para ello, se sugiere la creación de un Comité de Formación y Capacitación que se encargue de planificar, ejecutar y evaluar anualmente las necesidades de formación, el cual podrá coordinar alianzas con instituciones educativas, universidades o expertos que fortalezcan la calidad de los talleres impartidos. Asimismo, se recomienda destinar un presupuesto específico y sostenido para este fin, de manera que las actividades no dependan únicamente de voluntades aisladas o de recursos ocasionales.

Se recomienda ejecutar la nueva línea de capacitación de mediante un modelo híbrido la cual combine sesiones virtuales sincrónicas con actividades autónomas. Donde esta estructura debe complementarse con una oferta de seguimiento post capacitación qué incluye asesorías, tutorías virtuales y espacio de retroalimentación. Para garantizar la calidad de proceso Cómo se sugiere establecer criterio de evaluación del aprendizaje claro y medibles, así como sistema de certificación de las competencias específicas punto es necesario poder involucrar un equipo técnico multidisciplinario la cual supervisa la planificación curricular, la metodología didáctica y la evaluación del impacto de los capacitadores.

Finalmente, es recomendable que LABB XXI promueva una cultura de mejora continúa basada en la retroalimentación y el aprendizaje organizacional, lo cual implica

establecer canales de comunicación efectivos donde los colaboradores puedan expresar sus opiniones sobre los procesos de formación y proponer nuevas temáticas, además, debe incentivarse la replicación de los aprendizajes adquiridos en las capacitaciones mediante espacios de socialización interna, como círculos de estudio o comunidades de práctica, de esta manera podrán capitalizar el conocimiento interno y fomentar el sentido de pertenencia institucional, aumentando el compromiso del personal con la misión del servicio social.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilera, C. (22 de 11 de 2023). *¿Qué es capacitación y desarrollo? La clave del éxito empresarial*. https://www.ispring.es/blog/capacitacion-y-desarrollo

Aicad Business School. (2025). *Aicad Business School revoluciona la formación profesional en Ecuador con una alianza estratégica para la Contraloría General del Estado.* https://doi.org/https://www.aicad.es/contraloria-general-del-estado-ecuador

Boyero, E. V. (2024). *Convenio entre la gerencia de servicios sociales de castilla y león y la entidad para el desarrollo del programa pemcyl para la inserción sociolaboral y la mejora de la empleabilidad de las mujeres en situación de especial vulnerabilidad en castilla y le.* https://doi.org/file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Convenio+PEMCYL+2024.pdf

Cadenas, R. (2022). *Población*. Reis DIgital: https://reisdigital.es/poblacion/definicion-de-poblacion-y-muestra-segun-autores/

Cano, R. (2023). *Informe de la ONU sobre Ecuador vincula la delincuencia con la pobreza y critica al gobierno por no acabar con el trabajo en servidumbre.* https://doi.org/http://apnews.com/article/ecuador-poverty-crime-united-nations-fuel-subsidies-424f8ec88c34bab8a9ef01bbe3ee0d3f

Casas, J., Repullo, J., y Donado, J. (31 de 8 de 2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf

Castro, M. (2024). *Desarrollo organizacional: su impacto, fases y técnicas*. Pandapé: https://www.pandape.com/desarrollo-organizacional/

Ecuador, C. d. (2025). *Capacitación.* https://doi.org/https://www.contraloria.gob.ec/documentos/capacitacion/322

Educacion, M. d. (2022). *MinEduc presenta la Agenda Educativa Digital 2021-2025.* https://doi.org/https://educacion.gob.ec/mineduc-presenta-la-agenda-educativa-digital-2021-2025/

Etece, E. (03 de 03 de 2025). *Capacitación*. https://concepto.de/capacitacion-2/

Galindo Caceres, L. J. (1998). La metodologia de encuesta. En *Investigacion en sociedad, cultura y comunicacion* (pág. 523). Mexico: Pearson Educacion .

García, R. (2023). *Informe de la ONU sobre Ecuador vincula la delincuencia con la pobreza y critica al gobierno por no acabar con el trabajo en servidumbre.* https://doi.org/https://apnews.com/article/ecuador-poverty-crime-united-nations-fuel-subsidies-424f8ec88c34bab8a9ef01bbe3ee0d3f

LAB XXI. (2022). *Somos un Lugar de Innovacion y Aprendizaje.* https://doi.org/https://lab-xxi.com/

Mejia, A., y Montoya, A. (2010). *Capacitación integral del talento humano por competencias, orientada hacia la innovación tecnológica y el mejoramiento productivo.* Cali, Colombia: Bonaventuriana.

MicroBank. (11 de 10 de 2023). *¿Qué es una empresa social? Conoce sus tipos y ejemplos*. https://www.microbank.com/es/blog/p/-empresa-social-que-es-tipos-ejemplos.html#:~:text=La%20esencia%20de%20una%20empresa,forma%20en%20la%20que%20operan.

MINEDUC. (2024). *Plan Nacional de Formación Permanente.* https://doi.org/https://mecapacito.educacion.gob.ec/plan-nacional-de-formacion-permanente/

Monjes, C. (2011). *Guía metodológica de investigación.* https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf

Morocho, K. R., Moya, J. L., Guerrero, A. R., y Reigosa, A. (2025). Análisis de las necesidades de capacitación y desarrollo de habilidades en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A periodo 2020 – 2024. *Revista Cientifica Dominio de las Ciencias, 11*(1). https://doi.org/https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/4254

Moyano, A., Vergara, D., Mirti, A., Bonz, A. G., Monar, A., Astudillo, E., . . . Capriles, A. D. (2024). Integración de la salud mental y el apoyo psicosocial en la programación de inclusión económica para familias desplazadas en Ecuador. *Confli Salud, 18*(1), 68. https://doi.org/https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39506874/

Nina, D. A., Llanos, M. R., y Fernández, G. Q. (2024). Políticas sociales y financiamiento de programas de desarrollo social en Ecuador. *Econpapers, 11*(4), 128. https://doi.org/https://econpapers.repec.org/article/ibnjsd123/v_3a12_3ay_3a2024_3ai_3a6_3ap_3a128.htm

Pineda, R. (23 de Enero de 2025). La IA debe amplificar las capacidades educativas, no sustituirlas: Banco Mundial. *La Hora*. https://doi.org/http://elpais.com/america/termometro-social/2025-01-23/la-ia-debe-amplificar-las-capacidades-educativas-no-sustituirlas-banco-mundial.html

Quiroa, M. (09 de 03 de 2020). *Planificación estratégica: Qué es y sus fases*. https://economipedia.com/definiciones/planificacion-estrategica.html

Quito Informa. (2024). *Quito será sede del I Seminario Internacional sobre Innovación en Servicios de Cuidado para adultos mayores.* https://doi.org/https://www.quitoinforma.gob.ec/2024/11/05/quito-sera-sede-del-i-seminario-internacional-sobre-innovacion-en-servicios-de-cuidado-para-adultos-mayores/

Quizhpi, D. (2023). Plan de Capacitación de la Empresa Honda. *Tesis de grado*. Cuenca, Ecuador: Universidad del Azuay.

Repsol. (11 de 09 de 2023). *Rentabilidad y responsabilidad social*. https://www.repsol.com/es/energia-futuro/personas/empresa-social/index.cshtml

Sacoto, F., Irene, T., y Daniel, L.-C. (2020). *Sostenibilidad en la prevención de enfermedades crónicas: lecciones del programa Salud al Paso en Ecuador.* https://doi.org/https://iris.paho.org/handle/10665.2/52800

Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos. (2024). *Capacitación Continua - Ministerio de Inclusión Económica y Social.* https://doi.org/https://www.govserv.org/EC/Quito/540597866080740/Capacitaci%C3%B3n-Continua---Ministerio-de-Inclusi%C3%B3n-Econ%C3%B3mica-y-Social?utm_source=chatgpt.com

Universidad Internacional de La Rioja. (19 de 02 de 2024). *¿Por qué el desarrollo organizacional es esencial para el crecimiento de una empresa?* UNIR: https://colombia.unir.net/actualidad-unir/desarrollo-organizacional/

Yépez, P., Noboa, V., y Bolgian, M. (2024). Respuesta a las condiciones post-COVID: un enfoque colaborativo para establecer clínicas multidisciplinarias en Ecuador. *Medicina Respiratoria Multidisciplinaria., 1*(974), 19. https://doi.org/10.5826/mrm.2024.974

ANEXO A: PROPUESTA

Tema de la propuesta:

Formando para transformar: nuevas capacitaciones LABXXI

Introducción

En un contexto de transformación digital, el derecho educativo es igualdad y acceso, la empresa LABXXI propone la creación de nuevas capacitaciones que es enfocada en habilidades digitales como liderazgo social y desarrollo personal. Esta propuesta busca establecer un modelo formativo estratégico, flexible y pertinente para el año 2025, reforzando las capacidades y habilidades del personal a fin de que se apunte a un desarrollo organizacional exitoso.

Justificación

La encuesta aplicada demuestra que los encuestados consideraron muy importantes de capacitación para poder mejorar sus servicios donde existe la alta demanda por formación práctica, corta, flexible y con certificación punto a su vez, la empresa LABXXI tiene potencial de diferenciarse mediante una oferta innovadora, accesible y alinear las tendencias del mercado como especialmente en el ámbito digital**.**

Objetivos

Objetivo General

Diseñar e implementar una nueva línea de capacitaciones que contribuya al desarrollo profesional del personal de LABB XXI, respondiendo a sus necesidades técnicas, habilidades blandas y de gestión, con modalidades accesibles y aval académico externo.

Objetivos Específicos

- Identificar áreas clave de formación requeridas por el personal.
- Establecer contenidos y metodologías que promuevan el aprendizaje significativo.
- Definir modalidades, horarios y estructuras flexibles de capacitación.
- Incluir certificación externa en los procesos de formación.
- Promover la participación activa del personal en la planificación formativa.

4. Estructura de la Nueva Línea de Capacitaciones

4.1. Ejes Temáticos Prioritarios:

- Atención al usuario y servicio comunitario.
- Uso de herramientas tecnológicas y digitales.
- Gestión de proyectos sociales.
- Comunicación y trabajo en equipo.
- Técnicas específicas según el puesto.
- Gestión institucional y liderazgo.

4.2. Modalidades de Ejecución:

- Modalidad presencial prioritaria.
- Alternativa virtual para contenidos complementarios.

4.3. Horarios Propuestos:

- Dentro de la jornada laboral, con cronogramas coordinados por unidad.

- Alternativamente según cronograma institucional.

4.4. Certificación:

- Convenios con instituciones de educación superior o centros de formación acreditados.
- Inclusión de certificados digitales y físicos.

4.5. Metodología:

Enfoque práctico: estudios de caso, simulaciones, talleres interactivos.

Aprendizaje colaborativo: foros, grupos de trabajo, mentorías.

Evaluación continua: autoevaluaciones, pruebas aplicadas y proyectos.

5. Cronograma

Actividad	Mes 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Diagnóstico específico por áreas												
Diseño curricular y acuerdos con certificadores												
Inicio de la primera fase de capacitaciones												
Evaluación de avances y ajustes												
Segunda fase de capacitaciones												
Evaluación final												
Entrega de certificados												
Presentación de informe de impacto												

6. Recursos necesarios

Recursos Humanos: facilitadores internos y externos, personal técnico.

Recursos Financieros: presupuesto para contratación, logística y materiales.

Recursos Tecnológicos: plataforma virtual, equipos audiovisuales.

Espacios Físicos: salas de capacitación, laboratorios si es necesario.

7. Presupuesto

Rubro	Detalle	Cantidad	Costo unitario	Subtotal (USD)
	1. Recursos Humanos			
Facilitadores externos (8 sesiones)	Honorarios por sesión (4 áreas temáticas)	8	200	1.600,00
Coordinador de capacitación	Contrato por 6 meses	1	800	4.800,00
Asistente logístico	Contrato por 6 meses	1	500	3.000,00
Subtotal Recursos Humanos				**9.400,00**
	2. Recursos Tecnológicos			
Plataforma de capacitación virtual	Suscripción anual (Zoom, Moodle, etc.)	1	500	500
Licencias de software (ofimática, diseño)	Licencias para cursos técnicos digitales	10	100	1.000,00
Equipos audiovisuales (alquiler o compra)	Proyector, micrófono, parlantes (eventos presenciales)	1	600	600
Subtotal Recursos Tecnológicos				**2.100,00**
	3. Recursos Físicos y Materiales			
Alquiler de salas de capacitación	6 jornadas (medio día cada una)	6	100	600
Material didáctico impreso	Manuales, hojas guía, carpetas (60 personas)	60	10	600
Coffee break	6 jornadas (para 60 personas)	6	150	900
Subtotal Recursos Físicos/Materiales				**2.100,00**
4. Certificación y Avales Externos	Convenios con instituciones académicas	1	1.500,00	1.500,00
Subtotal Certificación				**1.500,00**
5. Evaluación y Seguimiento	Encuestas digitales, tabulación, informe final	1	400	400

Subtotal Evaluación	**400**
Costo total	15500

Es importante destacar que este presupuesto puede ajustarse según los recursos disponibles en LABB XXI y la posibilidad de colaboración con entidades que brinden capacitaciones gratuitas o subsidiadas; también se pueden aplicar estrategias de optimización como uso de espacios propios, voluntariado interno y reciclaje de materiales.

8. Evaluación e impacto

La evaluación se realizará mediante el establecimiento de indicadores de impacto como: asistencia, satisfacción, aplicación en el trabajo, mejora del desempeño, para ello, se emplearán herramientas como encuestas post-curso, entrevistas, indicadores de gestión por área.

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **ESPINOZA TORRES JOHANA ALEJANDRA**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **8%** de similitud, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, cumpliendo con los criterios de originalidad y autenticidad académica exigidos.

Quito,26 de mayo del 2025

DIRECCIÓN TITULACIÓN
Pablo Heredia

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **CANDELA ALCIVAR JESUS VALERIA**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **9%** de similitud, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, cumpliendo con los criterios de originalidad y autenticidad académica exigidos.

Quito,27 de mayo del 2025

DIRECCIÓN TITULACIÓN
Pablo Heredia