

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA: ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN TALENTO HUMANO**

**TEMA:**

**“PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN,  
CARNETIZACIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA  
CONSTRUCCIÓN DE LA RED SOCIO EMPLEO QUITO NORTE 2015”**

**AUTORA:**

**WENDY PAZMIÑO**

**DIRECTOR:**

**LIC.PATRICIO VILLOTA**

**Quito, 2016**

## DECLARACIÓN JURAMENTADA DEL AUTOR

Esta declaración se realiza con el objeto de certificar la autenticidad del trabajo realizado, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Yo Wendy Micaela Pazmiño Uquillas, con CI.171815168 - 9, declaro bajo juramento que el siguiente trabajo aquí descrito es de mi autoría, con título:

“PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN, FORMALIZACIÓN Y CARNETIZACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA CONSTRUCCIÓN DE LA RED SOCIO EMPLEO QUITO NORTE 2015”

.....

Wendy Micaela Pazmiño Uquillas

1718151689

**DECLARACIÓN MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

“PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN,  
CARNETIZACIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA  
CONSTRUCCIÓN DE LA RED SOCIO EMPLEO QUITO NORTE 2015”

La siguiente declaración es para certificar que el siguiente trabajo es de autoría de la Srta.  
Wendy Micaela Pazmiño Uquillas, en el cual el Director es el Lic. Patricio Villota Docente  
de la facultad de Ciencias Administrativas.

Lic. Patricio Villota

Director de Tesis.

.....

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

.....

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

.....

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a DIOS quien es mi esperanza y mi fortaleza, a mi ángel del cielo Carmen Villagómez por ser mi ejemplo de mujer, por ser esa estrella que desde el cielo guía mi camino; sé que desde allá observas cada paso que doy y estas orgullosas de mí.

A mis padres y hermana Cumy, Richard y Diani por amarme siempre.  
A ellos, quienes incondicionalmente están conmigo en los momentos más desafiantes y en las victorias más grandes, no sería la mujer que soy hoy; sin toda su ayuda, consejos y oraciones.

A Oscar por ser la persona que ha caminado de la mano junto a mí, con quien he recorrido este camino de crecimiento tanto personal como profesional, gracias por no soltarme y estar siempre ahí para levantarme incondicionalmente con tu amor.

Mil palabras no bastarían para agradecerles por su apoyo y amor por toda la comprensión y por impulsar en mí el deseo de superación.

Son la más grande bendición que DIOS me ha dado, los amo infinitamente.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a **DIOS** quien me dió la fortaleza día a día para poder realizar este anhelo.

A mi madre **Cumandà Uquillas** por todo el sacrificio realizado, para darme una educación superior, por el apoyo incondicional para lograr obtener mi anhelado título, sé que sin tu ayuda esta meta solo sería un sueño.

Al **Lic. Patricio Villota** quien fue a más de un docente un amigo y excelente guía, gracias por sus conocimientos brindados y por todo su tiempo dedicado.

Al Ministerio de Trabajo en especial ala **Eco. Cynthia González Coordinadora de Empleo y Salarios - Gerente de Red Socio Empleo**, por haber confiado en mí y permitirme crecer personal y profesionalmente. Gracias por su apoyo por ser una excelente líder y por darme la oportunidad de crear este proyecto en beneficio de un grupo tan importante como son los obreros de nuestro país.

Muchas Gracias a todos ustedes quienes contribuyeron para poder alcanzar este anhelo académico.

## **RESUMEN**

La Red Socio Empleo a más de ser una bolsa de trabajo pública, tiene como competencia brindar capacitación a los ciudadanos con apoyo de instituciones públicas y privadas. Esto permite que las personas desempleadas se capaciten de manera gratuita, adquieran nuevos conocimientos y competencias en distintas áreas, con la finalidad de ser insertadas nuevamente en el ámbito laboral.

El proceso de capacitación para la certificación, formalización y carnetización de los trabajadores de la construcción, permitirá que los obreros adquieran una educación formal en el área de la construcción, aprendan nuevas técnicas, adquieran conocimientos no solo de su oficio; sino también en atención cliente, legislación laboral, seguridad y salud y de esta manera puedan conocer tanto sus derechos como sus obligaciones y así mismo brindar un servicio de calidad a sus clientes.

El contar con mano de obra calificada y certificada, en la Red Socio Empleo hace que los usuarios (contratistas) tengan la confianza de que llevan personal idóneo para sus construcciones o mantenimientos menores en sus hogares y sobre todo la seguridad que el trabajo que vayan a realizar está garantizado.

La capacitación es una herramienta muy importante en la profesión u oficio de las personas, ya que constantemente se generan cambios en el mundo, la tecnología de igual manera avanza a pasos de gigante, y es necesario que el ser humano de igual manera crezca en conocimiento, para no ser reemplazado por esta.

La adquisición de nuevos conocimientos y el desarrollo de competencias hace que la mano de obra sea mejor remunerada, que se generen nuevas oportunidades de trabajo y que las personas sean indispensables.

## **SUMMARY**

Red Socio Empleo to be a bag over public work has the competence to provide training to citizens with the support of public and private institutions. This allows unemployed people to be trained for free, acquire new knowledge and skills in different areas, in order to be inserted back into the workplace.

The training process for certification, formalization and identity cards of construction workers, allow workers to acquire a formal education in the area of construction, learn new skills, acquire knowledge not only of his office; but also in customer care, labor law, health and safety and thus can know both their rights and their obligations and likewise provide quality service to its customers.

Having skilled and certified work in the Partner Network Jobs makes users (contractors) have the confidence of leading personnel suitable for its construction or under maintenance at home and especially the security work to go to make is guaranteed.

Training is a very important tool in the profession or trade of people, as it constantly changes in the world are generated, technology likewise advancing with giant strides, and it is necessary that human beings equally grow in knowledge, not to be replaced by this.

The acquisition of new knowledge and skills development makes labor is better paid, that new job opportunities are created and people are indispensable.

## INDICE

DECLARACIÓN JURAMENTADA DEL AUTOR .....	II
DECLARACIÓN MIEMBROS DEL TRIBUNAL .....	III
DEDICATORIA .....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
RESUMEN .....	VI
SUMMARY .....	VII
Capítulo 1.....	1
Introducción.....	1
1.1    Problema de Investigación.....	1
1.1.1    Problema a investigar .....	1
1.1.2    Objeto de estudio teórico .....	1
1.1.3    Objeto de estudio práctico .....	1
1.1.4    Planteamiento del problema .....	1
1.1.5    Formulación del problema .....	3
1.1.6    Sistematización del problema .....	3
1.1.7    Objetivo general.....	3
1.1.8    Objetivos específicos .....	3
1.1.9    Justificación .....	4
1.2    Marco referencial.....	4
1.2.1    Marco teórico .....	4
1.2.2.    Marco Conceptual.....	12
1.2.3.    Institución en la que se enfocará el presente tema de estudio: Red Socio Empleo Quito - Norte .....	13
Capítulo 2.....	16
MÉTODO .....	16



2.1 Metodología General .....	16
2.1.1 Nivel de estudio .....	16
2.1.2 Modalidad de investigación.....	16
2.1.3 Métodos de Investigación .....	16
2.1.4 Población .....	17
2.1.5 Selección instrumentos de investigación .....	18
2.1.6 Procesamiento de datos.....	28
2.2 Metodología Específica .....	29
2.2.1. Metodología de Recursos Humanos .....	29
2.2.2. Metodología Legal.....	30
Capítulo3.....	31
TABULACIÓN DE RESULTADOS .....	31
3.1 Resultado de encuesta realizada a usuarios contratistas .....	31
3.2 Análisis de resultados .....	31
3.3. Proceso de Capacitación para la de certificación, formalización y carnetización de los trabajadores de la Construcción de la Red Socio Empleo Quito Norte .....	58
3.3.1Objetivo general.....	58
3.3.2 Fechas de inscripción para el proceso de capacitación.....	59
3.3.3 Requisitos de participantes .....	59
3.3.4 Empresas de apoyo para el proceso de capacitación .....	59
3.3.5 Horarios designados para la capacitación .....	60
3.3.6 Modo de evaluación a los participantes .....	60
3.3.7 Contenido de la capacitación .....	61
3.3.8 Certificación y Carnetización .....	62
CAPÍTULO IV .....	64

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	64
4.1 Conclusiones .....	64
4.2 Recomendaciones .....	65
BIBLIOGRAFIA .....	66

# **Capítulo 1.**

## **Introducción**

### **1.1 Problema de Investigación**

#### **1.1.1 Problema a investigar**

Trabajadores de la construcción, quienes por falta de una educación formal, capacitación y por estar inmersos en problemas sociales por causa del alcohol y drogas, buscan trabajo en las calles de Quito de manera informal.

#### **1.1.2 Objeto de estudio teórico**

El presente estudio tendrá como base teórica el proceso de capacitación que permita que los trabajadores de la construcción de la Red Socio Empleo Quito Norte, puedan ser certificados y carnetizados, para que desarrollen las competencias necesarias, lo que les permita acceder a nuevas oportunidades de trabajo y poder brindar un servicio de calidad a la sociedad.

#### **1.1.3 Objeto de estudio práctico**

El estudio práctico se lo realizará con los trabajadores de la construcción que acuden diariamente a la Agencia de la Red Socio Empleo Quito – Norte.

#### **1.1.4 Planteamiento del problema**

##### **1.1.4.1. Diagnóstico**

La falta de una entidad que regule la contratación de los trabajadores de la construcción, ha ocasionado que la mayoría de integrantes de este gremio, se ubique en las calles de la ciudad de Quito para ser contratados. Culturalmente los ciudadanos consideran que la contratación de mano de obra en las calles es más barata que si se obtiene de una bolsa de empleo, por la formalidad que esto conlleva, por esta razón los trabajadores de la construcción continúan acudiendo a estos sitios sin tener la garantía ni la certeza de una contratación formal.

El desconocimiento de estos trabajadores sobre sus derechos laborales, el nivel de instrucción académica, la falta de capacitación, entre otros aspectos; genera que este grupo de trabajadores siga siendo contratado de manera informal, lo cual da como resultado que los contratistas no respetan sus derechos como trabajadores como: un salario digno, afiliación al IESS, un contrato de trabajo, entre otros.

La falta de una instrucción formal que contenga temas relacionados con la construcción, ha generado que los conocimientos adquiridos sean empíricos y que muchos de los trabajadores no se desempeñen al cien por ciento en sus actividades y tengan como resultado obras abandonadas, trabajos inconclusos, denuncias de contratistas, trabajos de mala calidad, etc.

#### **1.1.4.2. Pronóstico**

Si los trabajadores de la construcción que acuden a la Red Socio Empleo Quito Norte no se capacitan constantemente en temas relacionados con su oficio, ocasionaría que los contratistas no solicitan los servicios de los obreros por no tener las garantías necesarias que certifiquen los conocimientos y habilidades de los trabajadores de la construcción, por ende existiría una disminución de oportunidades de trabajo.

#### **1.1.4.3. Control Pronóstico**

La existencia de un proceso de capacitación que permita la certificación, formalización y carnetización de los trabajadores de la construcción de la Red Socio Empleo Quito Norte, promoverá la formación constante, tanto de manera teórica como práctica en el área de la construcción y esto generará que los obreros de la construcción actualicen su conocimientos y técnicas, que hoy en día es tan importante en esta área.

De igual manera el tener mano de obra calificada dentro de la Red Socio Empleo garantizaría la confianza que los contratistas necesitan para solicitar personal y esto proporcionará nuevas oportunidades laborales para los obreros.

### **1.1.5 Formulación del problema**

¿Cómo debería estructurarse el proceso de capacitación para la certificación, formalización y carnetización de los trabajadores de la construcción a través de la Red Socio Empleo Quito Norte?

### **1.1.6 Sistematización del problema**

¿Cuál es el diagnóstico de la situación actual de los trabajadores de la construcción en la Red Socio Empleo?

¿Cuáles son los requisitos que deben considerarse en el proceso de capacitación para la certificación, formalización y carnetización de los trabajadores de la construcción en la Red Socio Empleo?

¿Cuáles son los pasos a seguir en el proceso de capacitación para la certificación, formalización y carnetización de los trabajadores de la construcción en la Red Socio Empleo?

### **1.1.7 Objetivo general**

Establecer el proceso de capacitación para la certificación, formalización y carnetización de los trabajadores de la construcción de la Red Socio Empleo, Quito 2015.

### **1.1.8 Objetivos específicos**

- Realizar el diagnóstico de la situación actual de los trabajadores de la construcción dentro de la Red Socio Empleo Quito Norte
- Determinar los requisitos a considerarse en el proceso de capacitación para la certificación, formalización y carnetización de los trabajadores de la construcción de la Red Socio Empleo Quito Norte
- Identificar los pasos a seguir en el proceso de capacitación para la certificación, formalización y carnetización de los trabajadores de la construcción de la Red Socio Empleo Quito Norte

### **1.1.9 Justificación**

Este proyecto tiene como finalidad realizar un proceso de capacitación para la certificación, formalización y carnetización a los trabajadores de la construcción que diariamente acuden a la Red Socio Empleo Quito Norte, en busca de una oportunidad de trabajo o las llamadas “chauchas”. Este proceso permitirá conocer los diferentes oficios o profesiones de los trabajadores de la construcción, evaluar sus conocimientos, capacitarlos en temas relacionadas a la construcción y como resultado cuenten con una certificación formal que le acredite el oficio que han generado mediante su experiencia.

La capacitación, certificación, formalización y carnetización pretende generar la adquisición de conocimientos y competencias que hoy en día se hacen tan necesarias para obtener, mantener o generar nuevas fuentes de trabajo digno y poder lograr mayores niveles de competitividad, las cuales hoy en día en el sector de la construcción se necesitan al cien por ciento por ser trabajos temporales y que en la actualidad únicamente se ve como una profesión de conocimiento empírico o de herencia de conocimiento.

La capacitación la cual está dentro del concepto general de la calificación y certificación profesional de un individuo, es una herramienta que se encuentran estrechamente ligada al objetivo número nueve del Plan Nacional del Buen Vivir, que se está viviendo en el Ecuador, el enunciado principal del objetivo antes mencionado, es garantizar el trabajo digno en todas sus formas, si bien es cierto el trabajo digno engloba varios factores como la remuneración, o salario digno, la afiliación obligatoria al seguro social, el garantizar un ambiente de trabajo adecuado, se debe tener en cuenta que la capacitación hace que se cumplan ciertos objetivos como son ofrecer un trabajo digno valorado de forma correcta, y garantizar el bienestar tanto del trabajador como el del empleador

## **1.2 Marco referencial**

### **1.2.1 Marco teórico**

#### **Capacitación**

La capacitación hoy en día es uno de los procesos más importantes dentro del sistema de administración de talento humano, es una herramienta necesaria para el desarrollo

profesional de las personas, ya que genera mejoramiento continuo de conocimientos, habilidades, destrezas, etc.

Para Alles (2006) describe a la capacitación:

Como el proceso que permite formar al cliente interno para que este pueda cumplir con sus actividades encomendadas, las cuales pueden ser mejoradas constantemente.

Según Chiavenato (1998) pág. 166 en su libro nos dice que:

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

La capacitación de las personas en general, es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos. En la Red Socio Empleo es necesario contar con personas calificadas y que constantemente estén perfeccionando su oficio o profesión, para poder brindarles apoyo en la vinculación de oportunidades de trabajo y de la misma manera poner a disposición brindar a las instituciones tanto públicas como privadas de mano de obra calificada.

Como menciona Isaac Guzmán (1996) en su texto:

El desarrollo tiene mayor amplitud aun significa el progreso integral del hombre y, consiguientemente abarca la adquisición de conocimientos, el fortalecimiento de la voluntad, la disciplina del carácter y la adquisición de todas las habilidades que son requeridas para el desarrollo de las personas. (pág. 69)

Las personas al momento de optar por capacitarse no solamente llegan al desarrollo profesional como individuos, sino también en el ámbito personal, ya que al adquirir nuevos conocimientos, habilidades, etc. hace que se genere un sentimiento de satisfacción por alcanzar sus metas personales y ser entes productivos.

### **Objetivos de la Capacitación**

Chiavenato (2007) pág. 387 señala que:

El desarrollo de los planes y programas de capacitación deberán estar enfocados a:

- 1) Los objetivos generales de la capacitación: lo que la organización quiere lograr mediante la capacitación de su personal;
- 2) Quién necesita ser capacitado: tanto en lo general como en lo particular, cualquier aprendizaje específico que incremente la efectividad de las funciones del personal o desarrolle las habilidades necesarias,
- 3) Los resultados del aprendizaje: lo que se espera que cada persona capacitada sea capaz de hacer y de saber en las diferentes etapas del proceso y al final de la capacitación.

Los principales objetivos a los que debería estar enfocada la capacitación son:

- 1) preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto;
- 2) brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas,
- 3) cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración

Los procesos de capacitación no solo se deben considerar al momento que un persona se encuentra dentro de una empresa o institución como empleado, la capacitación va más allá, se enfoca en el crecimiento personal, no solo para el perfeccionamiento de ciertas tareas; si no para adquirir nuevos conocimientos o técnicas que permitan a las personas encontrar nuevas oportunidades en el mercado laboral.

Una de las fortalezas más importantes de la Red Socio Empleo, es capacitar mediante la colaboración del sector público y privado a los ciudadanos que se encuentran en búsqueda de oportunidades laborales, esto con el objetivo que puedan desarrollar ciertas competencias que actualmente se necesitan para ser contratados como lo indica:

Werther W. y Davis K. (1998) pág. 208 en su texto manifiesta que la capacitación busca:

- Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo, no sólo en su cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.
- Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.



## **Estructura de proceso de capacitación**

Chiavenato (2007) pág. 389 propone también un modelo en el que se pueden apreciar claramente las etapas en que se debe operar al impartir la capacitación:

1. Diagnóstico de las necesidades de capacitación
2. Desarrollo de planes y programas
  - a) Establecimiento de objetivos de la capacitación
  - b) Estructuración de contenidos de la capacitación
  - c) Diseño de actividades de instrucción
  - d) Selección de recursos didácticos
  - e) Diseño de un programa o curso de capacitación
3. Impartición o ejecución de la capacitación
4. Determinación del proceso de evaluación de los resultados

## **Tipos de Capacitación**

Según Córdova (1994) pág. 22 existen los siguientes tipos de capacitación y se dividen en tres áreas:

**1. Capacitación para el trabajo.** Se imparte al trabajador que va a desempeñar una nueva función por ser de nuevo ingreso, o por promoción o reubicación dentro de la misma empresa.

a) Capacitación de pre ingreso. Se realiza con fines de selección, por lo que se enfoca en proporcionar al nuevo personal los conocimientos necesarios y desarrollar las habilidades y/o destrezas que necesita para desempeñar las actividades del puesto.

b) Inducción. Consiste en un conjunto de actividades para informar al trabajador sobre los planes, los objetivos y las políticas de la organización para que se integre al puesto, al grupo de trabajo y a la organización lo más rápido posible.

c) Capacitación promocional. Es el conjunto de acciones de capacitación que dan al trabajador la oportunidad de alcanzar puesto de mayor nivel de autoridad, responsabilidad y remuneración.

**2. Capacitación en el trabajo.** La conforman diversas actividades enfocadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal respecto a las tareas que

realizan. En ellas se conjuga la realización individual con la consecución de los objetivos organizacionales.

a) Adiestramiento. Consiste en una acción destinada al desarrollo de las habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

b) Capacitación específica y humana. Consiste en un proceso educativo, aplicado de manera sistemática, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos.

**3. Desarrollo.** Éste comprende la formación integral del individuo y específicamente la que puede hacer la empresa para contribuir a esta formación.

a) Educación formal para adultos. Son las acciones realizadas por la organización para apoyar al personal en su desarrollo en el marco de la educación escolarizada.

b) Integración de la personalidad. La conforman los eventos organizados para desarrollar y mejorar las actitudes del personal, hacia sí mismos y hacia su grupo de trabajo.

c) Actividades recreativas y culturales. Son las acciones de esparcimiento que propicia la empresa para los trabajadores y su familia con el fin de que se integren al grupo de trabajo, así como el de que desarrollen su sensibilidad y capacidad de creación intelectual y artística.

Como indica el autor existen varios tipos de capacitación, sin embargo se ha escogido como referencia la que está enfocada al desarrollo de las personas, ya que los trabajadores de la construcción que pertenecen a las Red Socio Empleo Quito Norte y que participarán en este proceso, tendrían la oportunidad no solamente de adquirir nuevos conocimientos, destrezas en el ámbito de la construcción; sino también desarrollarán y mejorarán sus actitudes, comportamiento y habilidades enfocadas al trato con el cliente.

### **Capacitación para adultos**

El proceso de capacitación para la certificación, formalización y carnetización de trabajadores de la construcción en la Red Socio Empleo está dirigido en su mayoría a adultos, por tal motivo es necesario conocer el término “andragogía” y la manera de enseñanza de la misma

Andragogía

La palabra andragogía proviene del griego ἀνὴρ "hombre" y ἀγωγή "guía" o "conducción".

Se define a la andragogía como la disciplina educativa que se encarga de instruir y educar permanentemente al hombre en cualquier período de su desarrollo en función de su vida.

Andragogía, esta ciencia se basa en principios de participación y horizontalidad. Los objetivos del maestro deberán estar orientados a incrementar el pensamiento, la autogestión, la calidad de vida y la creatividad del participante adulto. Tiene como fin proporcionarle al estudiante una oportunidad para alcanzar su autorrealización.

Los principios de participación se refieren a que el estudiante no solamente es receptor de la clase, sino que es capaz de interactuar con sus compañeros y de intercambiar experiencias que ayudarán a la asimilación del conocimiento.

Gerard Cole (1997) pág. 53 indica que:

Los modernos métodos de capacitación incluyen la participación activa de la persona y las situaciones que permitan experimentar la aplicación del conocimiento adquirido, y a su vez, los programas deben ser flexibles y acordes con la disponibilidad del trabajador y de la organización.

Manuel Castro Pereira (1990) en su obra, Conformación de un Modelo de Desarrollo Curricular Experimental para el Postgrado de la Universidad Nacional Abierta con base en los Principios Andragógicos, al referirse al adulto que facilita el aprendizaje de otros adultos, escribe:

El andragogo es un educador que, conociendo al adulto que aprende, es capaz de crear ambientes educativos propicios para el aprendizaje. En su Aceptación más amplia, el andragogo es el ser de la relación de ayuda educativa al adulto.

Cuando se trata de principios de horizontalidad se refiere a que un adulto educa a otro adulto. Tanto maestro como estudiante poseen las mismas experiencias, pero poseen diferentes conductas. Por tanto, también se debe involucrar otro principio, el de flexibilidad, entendiendo que los adultos también tendrán cargas familiares, económicas, y todos los lapsos de aprendizaje van acordes con sus aptitudes, destrezas y tiempo del que disponen.

El proceso de educación para adultos debe ser orientado por el facilitador del aprendizaje, con el fin de incrementar el pensamiento, la autogestión, el mejoramiento de sus prácticas laborales para una calidad de vida digna y de creatividad del participante adulto, lo que

debería dar como resultado final una oportunidad para que logre su autorrealización. En definitiva, en el contexto andragógico, el rol del instructor pasa a ser necesariamente Facilitador, creando o recreando las condiciones del aprendizaje, de tal manera que el participante, individual o colectivamente, pueda sistematizar la experiencia, resolviendo algún problema o simplemente mejorando los procesos y los procedimientos.

Lindeman identifica desde un enfoque sistémico un esquema con lo que él supone son las claves del aprendizaje de los adultos:

- El adulto se motiva a aprender cuando tiene necesidades.
- La orientación para aprender se centra en la vida.
- Tiene necesidad de auto dirigirse profundamente.
- Las diferencias individuales se incrementan con la edad.

La teoría de Knowles (1977) establece seis supuestos relacionados con la motivación en el aprendizaje de adultos:

1. Necesidad de saber. Los adultos necesitan conocer la razón por la que se aprende algo.
2. Auto concepto del individuo. Los adultos necesitan ser responsables por sus decisiones en términos de educación, e involucrarse en la planeación y evaluación de su instrucción.
3. Experiencia previa. (incluyendo el error) provee la base para las actividades de aprendizaje.
4. Prontitud en aprender. Los adultos están más interesados en temas de aprendizaje que tienen relevancia inmediata con sus trabajos o con su vida personal.
5. Orientación para el aprendizaje. El aprendizaje de adultos está centrado en la problemática de la situación, más que en los contenidos.
6. Motivación para aprender. Los adultos responden mejor a motivadores internos que a motivadores externos.

### **Beneficios de la capacitación**

- Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones.
- Favorece la confianza y desarrollo personal.
- Ayuda a la formación de líderes.
- Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos.
- Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto.

- Ayuda al cumplimiento de metas individuales.
- Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona.
- Disminuye temores de incompetencia o ignorancia.
- Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad.
- Hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño.

Según William Werther en su obra Administración de Personal y Recursos Humanos señala:

El beneficio está orientado a un grupo social compuesto por personas que interactúan de forma coherente para tener beneficios comunes dado que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes y/o servicios para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno y así poder satisfacer su propósito distintivo que es su misión, está a su vez se divide en formal e informal. La capacitación en todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización, es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas de contar con un personal calificado y productivo. Debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que trae beneficios para la empresa. (pág 253)

## **Trabajadores de la Construcción**

Bailón (2004) define:

Trabajador o trabajadora es la persona física que con la edad legal mínima presta sus servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa o institución. Si su edad es menor a la legal establecida, puede ser considerado trabajo infantil y puede ser ilegal a menos que tenga, en ciertos casos, permiso de sus padres o 12 tutores. Si no presta los servicios de forma voluntaria, se considera esclavitud. (párr. 1)

Cada persona que se desempeña dentro de una organización amparada por los beneficios de ley es considerada como trabajador, el cual brindará sus conocimientos a la empresa para lograr una productividad eficiente, y logrando el cumplimiento de los objetivos.

Gran parte de los trabajadores de la construcción son trabajadores no calificados, es decir conocen de su oficio por una enseñanza adquirida por herencia o tradición en sus familias, mas no por una educación formal, a continuación se detalla algunos de los oficios:

- Albañiles, mamposteros

- Carpinteros
- Electricistas
- Peones
- Trabajadores de mantenimiento
- Plomeros

De acuerdo a JamesL.Weeks, en su Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo de Construcción, en la página 93 establece que:

Los obreros de la construcción engloban del 5% al 10% de la población activa de los países industrializados. A nivel mundial, más del 90% de los trabajadores de la construcción pertenecen al sexo masculino. En algunos países en vías de desarrollo, la proporción de mujeres es mayor, y suelen concentrarse en trabajos no calificados. En otros países, el trabajo se deja a los inmigrantes, y en otros, el sector proporciona empleo relativamente bien pagado y una vía hacia la seguridad económica. Para muchos, el trabajo no cualificado en la construcción constituye la puerta de acceso a la masa laboral asalariada en la construcción o en otros sectores.

### **1.2.2. Marco Conceptual**

- Conocimiento: acción de conocer. Conocimiento específico de una materia, una disciplina o un campo de actividad, que se requiere para el desempeño eficiente de un puesto.
- Destreza: pericia manual que se requiere para ejecutar trabajos que se realizan básicamente con las manos y que exigen la coordinación sensorial motora.
- Eficacia: indicador del mayor logro de objetivos o metas, por unidad de tiempo, respecto de lo planeado y del efecto deseado.
- Eficiencia: indicador de menor costo de un resultado por unidad de factor empleado y unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto del costo de producir esos resultados.

- Habilidad: talento y aptitud que se requiere para realizar con precisión una o varias actividades.
- Plan.- Programa en el que se detalla el modo y conjunto de medios necesarios para llevar a cabo esa idea.
- Competencias laborales.-Capacidad integral que tiene una persona para desempeñarse eficazmente en situaciones específicas de trabajo.
- Necesidad.- Hecho o circunstancia en que alguien o algo es necesario.

### **1.2.3. Institución en la que se enfocará el presente tema de estudio: Red Socio Empleo Quito - Norte**

#### **1.2.2.1 Antecedentes logo, foto**



#### **MISIÓN**

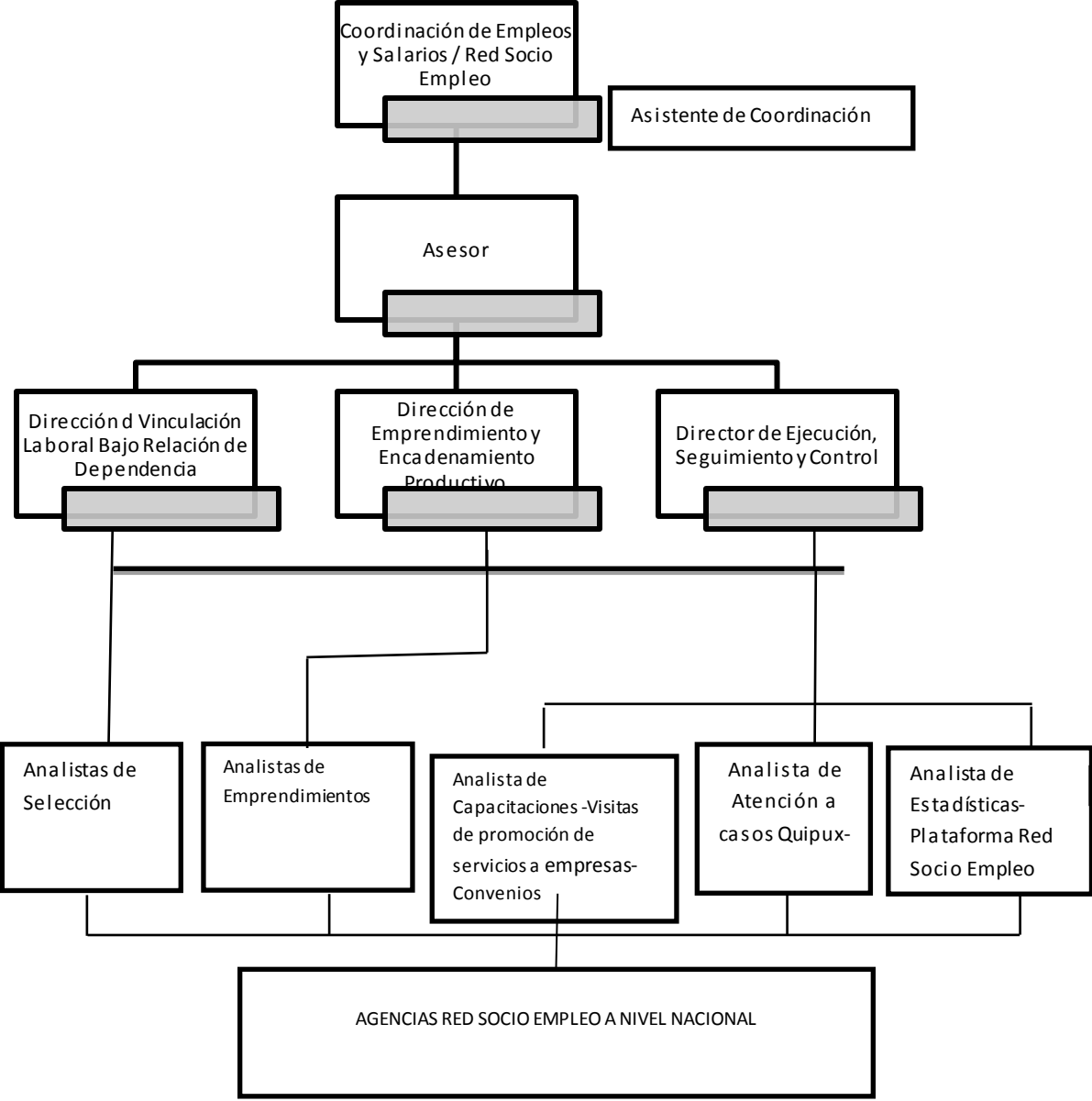
Desde su nacimiento en el 2009, es ser la mejor opción para promover la vinculación entre la oferta y demanda laboral mediante la innovación permanente de sus servicios a través de la optimización procesos, además de implementar una dirección enfocada en generar proyectos de emprendimientos sostenibles mediante alianzas estratégicas público – privadas; logrando así generar oportunidades de autoempleo y nuevas plazas de trabajo.

#### **VISIÓN**

Ser posicionada y reconocida como líder en el país por brindar un servicio moderno, eficaz y transparente que permita mejorar la calidad de vida de la colectividad; así como proveer a

las empresas talento humano certificado, a través de sus procesos de vinculación laboral y generación de proyectos de emprendimiento sostenibles e inclusivos, logrando así brindar un trabajo digno a la ciudadanía.

Organigrama:





El principal servicio que brinda la Red Socio Empleo, es la intermediación laboral que consiste en el conjunto de actividades que tienen por objeto poner en contacto las ofertas de trabajo con los demandantes de empleo, para su colocación.

Para los empleadores la RSE presenta los siguientes servicios y tiempos de respuesta:

1. **Publicación** de Una Oferta en la página WEB de la RSE.
2. **Publicación** en la página WEB de la RSE y **envío inmediato de 10 Hojas de Vida**.
3. **Solamente envío inmediato de 10 Hojas de Vida** que se ajusten al perfil.
4. **Terna enviada** por el Asesor **previa selección de Hojas de Vida de la RSE**.
5. **Proceso Integral de Selección** con entrevistas y pruebas, para envío de terna.

La razón principal del Servicio Público de Empleo constituye sus buscadores de empleo, a quienes se brindará de orientación necesaria para que puedan acceder a una plaza laboral.

De igual manera la capacitación permanente en alianza estratégica con socios privados y públicos, y principalmente a través del SECAP, se constituirá en la herramienta principal para cerrar las brechas entre la demanda y oferta del mercado laboral.

## Capítulo 2

### MÉTODO

#### 2.1 Metodología General

##### 2.1.1 Nivel de estudio

En el presente proyecto se utilizará la investigación descriptiva, pues permite seleccionar las características del objeto de estudio y de sus partes; y de esta manera comprender su realidad.

##### 2.1.2 Modalidad de investigación

La modalidad de la investigación se sustentan en las siguientes:

**De Campo.-** Identificar los problemas existentes en la realidad, con el propósito de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza, explicar sus causas y efectos, los que serán recogidos de forma directa.

**Análisis de documentos.-** Por medio de la revisión de diferentes fuentes bibliográficas, registros impresos, audiovisuales y electrónicos, que permitan realizar el análisis e interpretación de los resultados, con el apoyo de documentos ya existentes creados y registrados por la empresa.

##### 2.1.3 Métodos de Investigación

En el Proceso de Capacitación, Certificación, y Carnetización de los Trabajadores de la Construcción a través de la Red Socio Empleo Quito Norte, se sustentará en los siguientes métodos de investigación:

**Método Inductivo – Deductivo.-** permite analizar la información de lo general a lo específico, nos ayuda a llegar a conocer el entendimiento verdadero sobre la realidad, con razonamientos estrechamientos ligados a la situación actual del área a investigar

**Método Analítico – Sintético.-** Método filosófico dualista por medio del cual se llega a la verdad de las cosas, descomponiendo en primera instancia los elementos que intervienen en el fenómeno, comprendiendo su funcionamiento y su relación intrínseca para llegar a demostrar la verdad del conocimiento. En tanto, que el método sintético refiere a la síntesis de las cosas o de los fenómenos de un todo, mediante la unión de sus partes que lleva de las causas a los efectos y de los principios a las conclusiones.

### 2.1.4 Población

Para este trabajo investigativo se toma como universo a la población de los trabajadores de la construcción (100 trabajadores) y contratistas (150) que acuden a la Agencia de la Red Socio Empleo Quito Norte.

#### 2.1.4.1 Muestreo

En el presente trabajo investigativo se utilizará el siguiente muestreo:

**Aleatorio Simple.-** Este permitirá seleccionar una muestra simple al azar, ya que es nos indica que cada muestra tiene la misma posibilidad de ser escogido para el presente caso de estudio se lo realizará con los trabajadores de la construcción que acuden diariamente a la Red Socio Empleo Agencia Quito Norte.

#### Formula y desarrollo

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

n	Tamaño de la muestra
Z	Nivel de confianza
p	0,5
q	0,5
e	5%

N	Población Universo
---	--------------------

### **Muestra trabajadores de la construcción**

$$n = (100 \times (0,99 \times 0,99) \times 0,5 \times 0,5) / ((100-1) \times (0,07 \times 0,07) + (0,99 \times 0,99) \times (0,5 \times 0,5))$$

$$n = 33,55$$

### **Muestra contratistas**

$$n = (150 \times (0,99 \times 0,99) \times 0,5 \times 0,5) / ((150-1) \times (0,07 \times 0,07) + (0,99 \times 0,99) \times (0,5 \times 0,5))$$

$$n = 38,44$$

## **2.1.5 Selección instrumentos de investigación**

Los instrumentos de investigación como la observación, encuesta y fuentes bibliográficas (documentales) son los medios que sirven para la elaboración del plan de capacitación para la certificación, y carnetización de los trabajadores de la construcción a través de la Red Socio Empleo Quito Norte 2015.

Estas técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga. Por consiguiente, las técnicas son procedimientos o recursos fundamentales de recolección de información, de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento.

### **Fuentes primaria (Directa o de Campo).-**

**Observación.-** La observación científica consiste en la percepción sistemática y dirigida a captar los aspectos más significativos de los objetos, hechos, realidades sociales y personas en el contexto donde se desarrollan los trabajadores que acuden a la Red Socio Empleo Quito Norte. Proporciona la información empírica necesaria para plantear nuevos problemas, formular hipótesis y su posterior comprobación

**Encuesta.-** Una encuesta es una técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población acerca del problema planteado.

La información que se recepta es por escrito, las opciones de respuestas deben muy claras y no confusas a demás son obligatoriamente personales, en la encuesta no irán los nombres y datos del encuestado, lo que garantiza respuestas reales.

**Fuentes secundarias (Bibliográficas).-** En las fuentes secundarias se emplearan talleres, documentales y otros necesarios para el levantamiento de la información y ejecución del proceso de capacitación para la certificación, y carnetización de los trabajadores de la construcción a través de la Red Socio Empleo Quito Norte .

Se han realizado dos encuestas, la primera fue realizada encuesta fue dirigida para los usuarios que van a contratar personal en la Red Socio Empleo Quito Norte y la segunda a los trabajadores de la construcción.

## Encuesta N° 1

### UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

#### ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

La presente encuesta es para conocer la situación actual de los trabajadores de la construcción de la Red Socio Empleo Quito Norte, los resultados obtenidos serán utilizados únicamente para fines académicos y permitirán presentar una propuesta de un Plan de Capacitación para la Certificación y Carnetización de los trabajadores.

Indicaciones:

Lea con atención las preguntadas, señale con una X la respuesta de su elección y sea lo más honesto posible.

1. ¿Cuántas veces ha contratado personal de la construcción en la Red Socio Empleo Quito Norte?

- a) 1 a 5 veces
- b) 6 a 10 veces
- c) Mayor a 10 veces

2. ¿Cómo ha sido el desempeño de los trabajadores de la construcción en los trabajos encomendados?

- a) Malo
- b) Regular
- c) Bueno
- d) Excelente

3. ¿Cree usted que los trabajadores deberían capacitarse continuamente en temas de la construcción?

a) Si

b) No

4. ¿Qué grado de instrucción formal considera que debe tener un trabajador de la construcción?

a) Ninguna

b) Primaria

c) Secundaria

d) Tercer Nivel

5. ¿Con que frecuencia los trabajadores deberían capacitarse en temas relacionados a la construcción?

a) Trimestralmente

b) Semestralmente

c) Anualmente

6. ¿Considera usted que los trabajadores de la construcción deberían estar capacitados en atención al cliente y relaciones interpersonales?

a) De Acuerdo

b) Totalmente de acuerdo

c) En desacuerdo

d) Totalmente en desacuerdo

7. ¿Considera que la presentación e higiene personal de los trabajadores de la construcción influye al momento de su contratación?

- a) Si
- b) No

8. ¿Cuántos años de experiencia cree usted que debe tener un trabajador de la construcción, para desempeñarse al 100%?

- a) 1 a 5 años
- b) 5 a 10 años
- c) 10 años en adelante

9. Señale con una X que requisitos cree usted que debería considerar la Red Socio Empleo para ingresar a su base de datos la información de los trabajadores de la construcción

- a) Hoja de vida
- b) Referencias personales
- c) Referencias profesionales
- d) Croquis del Domicilio
- e) Información cursos de capacitación
- f) Información experiencia laboral

10. ¿Considera usted le generaría más confianza al momento de contratar un trabajador de la construcción, que él cuente con una credencial emitida por la Red Socio Empleo que certifique su oficio?

- a) De Acuerdo



- b) Totalmente de acuerdo
- c) En Desacuerdo
- d) Sin importancia

## Encuesta N° 2

### UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

#### ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

La presente encuesta es para conocer la situación actual de los trabajadores de la construcción de la Red Socio Empleo Quito Norte, los resultados obtenidos serán utilizados únicamente para fines académicos y permitirán presentar una propuesta de un Plan de Capacitación para la Certificación y Carnetización de los trabajadores.

Indicaciones:

Lea con atención las preguntadas, señale con una X la respuesta de su elección y sea lo más honesto posible.

1. ¿Ha sido contratado mediante la Red Socio Empleo para realizar trabajos de construcción?
  - a) Si
  - b) No
  
2. ¿Ha tenido algún inconveniente con los contratistas en los trabajos de la construcción encomendados?
  - a) Si
  - b) No
  
3. ¿En caso de ser afirmativa la respuesta anterior, considera que estos inconvenientes se relacionan con el nivel de preparación y conocimientos que actualmente posee?
  - a) Ninguna
  - b) Primaria
  - c) Secundaria
  - d) Otros

4. ¿Cuál es su nivel actual de instrucción (educación)?

- a) Ninguna
- c) Primaria
- d) Secundaria
- e) Otros

5. ¿Considera que la capacitación continua, en temas relacionados con la construcción, es importante para mejorar su desempeño laboral?

- e) De Acuerdo
- f) Totalmente de acuerdo
- g) En desacuerdo
- h) Totalmente en desacuerdo

6. ¿Cree usted que al ser capacitado en atención al cliente y relaciones interpersonales, mejoraría su capacidad para brindar un mejor servicio a los contratistas?

- a) De Acuerdo
- b) Totalmente de acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

7. ¿Piensa usted que al participar en planes de capacitación de la Red Socio Empleo y ser certificado formalmente en la rama de la construcción, mejoraría las posibilidades de encontrar trabajo?

- a) De Acuerdo
- b) Totalmente de acuerdo

- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

8. ¿Estaría dispuesto para participar en planes de capacitación de la Red Socio Empleo relacionados con los oficios de la rama de la construcción?

- a) De Acuerdo
- b) Totalmente de acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

9. ¿Considera necesario recibir formación técnica actualizada, respecto a los oficios de rama de la construcción?

- a) De Acuerdo
- b) Totalmente de acuerdo
- f) En desacuerdo
- g) Totalmente en desacuerdo

10. Es necesario para usted que se incluyan en el pensum del programa, aspectos legales sobre la relación laboral y beneficios sociales?

- a) De Acuerdo
- b) Totalmente de acuerdo
- a) En desacuerdo
- b) Totalmente en desacuerdo

11. ¿Las personas que trabajan en los diferentes oficios de la rama de la construcción, deberían tener sólidos conocimientos en seguridad industrial?

a) De Acuerdo

b) Totalmente de acuerdo

a) En desacuerdo

b) Totalmente en desacuerdo

12. ¿Cree usted que los contratistas se sentirían más confiados al contratarle, si usted entregaría una identificación emitida por la Red Socio Empleo que certifique su oficio?

a) De Acuerdo

b) Totalmente de acuerdo

c) En desacuerdo

d) Totalmente en desacuerdo

### **2.1.6 Procesamiento de datos**

Para el procesamiento de datos se tomará como base a los resultados obtenidos en las encuestas, se realizará un análisis e interpretación de los resultados de la cada una de las preguntas formuladas.

A fin de obtener resultados agrupados y ordenados de la información investigada es necesario procesarla de la siguiente manera:

1. Preparación de la encuesta
2. Tabulación de los resultados
3. Elaboración de tablas y gráficos descriptivos
4. Interpretación de los datos

### **2.1.7 Metodología Técnica, específica para el problema planteado**

**Metodología Específica para el cumplimiento del Objetivo 1:** Realizar el diagnóstico de la situación actual de los trabajadores de la construcción dentro de la Red Socio Empleo Quito Norte: Se utilizará una investigación descriptiva porque se basará en documentos y registros que permitirán constatar el diagnóstico.

Se utilizará una investigación de campo, ya que para realizar las encuestas deberán ser ejecutadas en las instalaciones la Red Socio Empleo Quito Norte, para poder brindar el asesoramiento y las indicaciones a los trabajadores de la construcción y a los contratistas, es investigación documental de igual manera, ya que se deberá analizar la información que mantiene la institución sobre los trabajadores de la construcción.

La técnica de investigación será la encuesta y a partir de los resultados que se obtenga se podrá conocer los aspectos positivos y negativos de la situación actual.

**Metodología Específica para el cumplimiento del Objetivo 2:** Determinar los requisitos a considerarse en el proceso de capacitación para la certificación, formalización y carnetización de los trabajadores de la construcción de la Red Socio Empleo Quito Norte

Se utilizará una investigación exploratoria, ya que se debe estudiar los factores porque no se encuentran registros anteriores.

Mediante la investigación documental se conocerá que requisitos deberán cumplir los trabajadores de la construcción para participar en el proceso de capacitación.

Se aplicará una investigación de campo, ya que en la encuesta será realizada en las instalaciones de la Red Socio Empleo.

La técnica que se utilizará para poder obtener esta información será la encuesta, ya que nos permitirá conocer la opinión de los usuarios (contratistas)

**Metodología Específica para el cumplimiento del Objetivo 3:** Identificar los pasos a seguir en el proceso de capacitación para la certificación, formalización y carnetización de los trabajadores de la construcción de la Red Socio Empleo Quito Norte: Se realizará una investigación exploratoria ya que es un proceso nuevo que se implementará para la capacitación de trabajadores de la construcción.

Es una investigación de campo porque el estudio y la implementación del proceso de capacitación para la certificación, formalización y carnetización de los trabajadores de la construcción se lo realizará en la Red Socio Empleo Quito Norte.

La técnica enfocada en la administración de recursos humanos que se aplicará será la capacitación para los trabajadores de la organización, enfocándose en el ámbito teórico práctico.

## **2.2 Metodología Específica**

### **2.2.1. Metodología de Recursos Humanos**

Para el presente trabajo se tomó como referencia la administración de recursos humanos específicamente orientada al área de la capacitación.

La capacitación en la actualidad representa uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de las personas; si bien es cierto que la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, es

la actividad programada que enseña y desarrolla sistemáticamente a una persona, con el objetivo de mejorar su desempeño. Bajo este Marco, la capacitación busca básicamente:

- Promover el desarrollo integral del personal
- Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.

El objetivo de capacitar los recursos humanos es evitar la obsolescencia de las habilidades en todos los niveles. Los programas efectivos de la dirección de recursos humanos tienen un papel vital para alcanzar esa meta y también pueden mejorar las habilidades y competencias de los empleados a fin de capacitar para su desarrollo personal. Las instituciones públicas como la Red Socio Empleo son responsables de ayudar a los ciudadanos, a mejorar sus habilidades, competencias, destrezas en base a los intereses de los mismos.

Para la Red Socio Empleo es importante poder brindar capacitación permanente a los ciudadanos, esta capacitación se realiza en alianza estratégica con socios privados y públicos, con lo cual se constituye en la herramienta principal para cerrar las brechas entre la demanda y oferta del mercado laboral.

### **2.2.2. Metodología Legal**

- Constitución Política de la República del Ecuador,
- Código del Trabajo,
- Reglamento interno Ministerio del Trabajo



## Capítulo3

### TABULACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 Resultado de encuesta realizada a usuarios contratistas

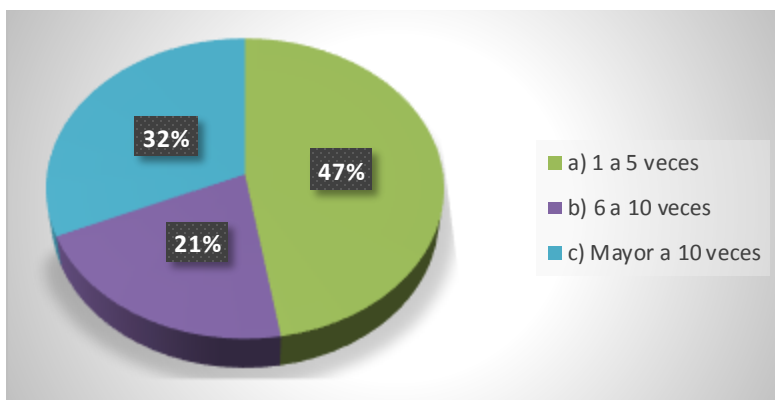
#### 3.2 Análisis de resultados

1. ¿Cuántas veces ha contratado personal de la construcción en la Red Socio Empleo

Quito

Norte?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a) 1 a 5 veces	18
b) 6 a 10 veces	8
c) Mayor a 10 veces	12
<b>Total</b>	<b>38</b>



Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

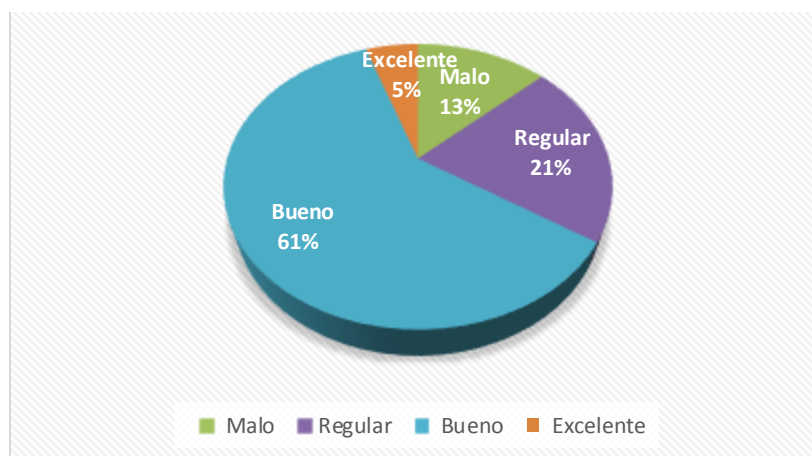
Elaborado por: Wendy Pazmiño

#### **Análisis:**

Se realizó esta pregunta para identificar la frecuencia con la que los usuarios contratan el servicio de trabajadores de la construcción dentro de la Red Socio Empleo, de la muestra se obtuvo los siguientes resultados el 47% de los usuarios encuestados indican que han contratado de 1 a 5 veces, el 32% han contratado más de 10 ocasiones y el 21 % entre 6 a 10 veces. Con estos resultados se puede concluir que dentro de la Agencia Red Socio Empleo Quito, norte existen usuarios que continuamente utilizan el servicio de contratación a trabajadores de la construcción.

2. ¿Cómo ha sido el desempeño de los trabajadores de la construcción en los trabajos encomendados?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a)Malo	5
b)Regular	8
c)Bueno	23
d)Excelente	2
<b>Total</b>	<b>38</b>



Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

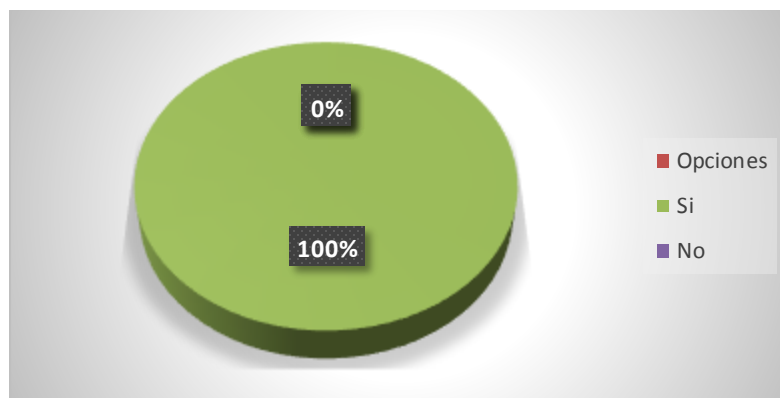
Elaborado por: Wendy Pazmiño

### **Análisis:**

Conocer el desempeño que han tenido los trabajadores de la construcción es muy importante, ya que dependiendo de la calificación que los contratistas den a los mismos, se puede evaluar la calidad de servicio que brindan. De acuerdo al resultado de esta pregunta, se pudo constatar que el desempeño de la mayoría de los trabajadores de la construcción contratados es bueno, sin embargo la segunda calificación más puntuada es de regular y apenas el 5% de las personas contratadas se desempeñan de excelente manera. Lo importante sería que la calificación de desempeño sea en su totalidad como “Excelente”, por ende es necesario reforzar sus conocimientos, competencias, habilidades.

3. ¿Cree usted que los trabajadores deberían capacitarse continuamente en temas de la construcción?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a)Si	38
b)No	0
Total	38



Fuente: Red Socio Empleo Quito – Norte

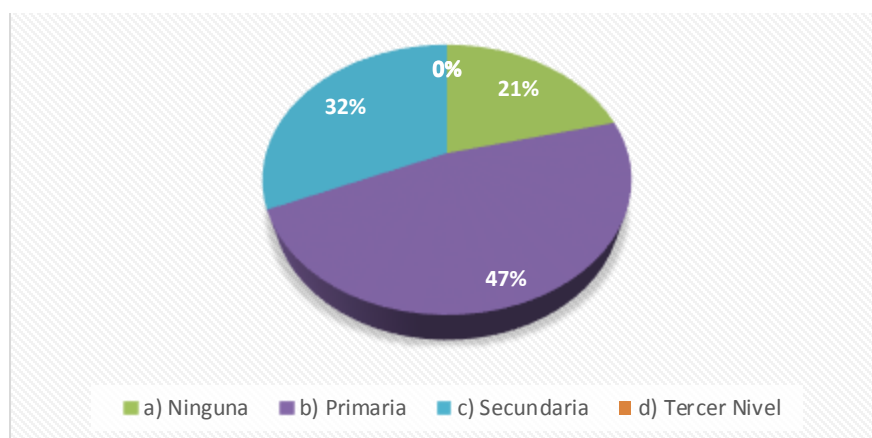
Elaborado por: Wendy Pazmiño

#### **Análisis.-**

Actualmente la capacitación continua es muy importante, ya que permite el desarrollo tanto personal como profesional de los participantes. En el ámbito de la construcción es necesaria la actualización de nuevos conocimientos ya que siempre se están generando nuevas técnicas, herramientas, tecnología, etc., para el mejor desempeño y la satisfacción del cliente. Dada esta pregunta se puede observar que el 100% de los usuarios encuestados consideran que los trabajadores de la construcción de la Red Socio Empleo Quito Norte deben capacitarse en temas relaciones a los oficios de la construcción que ejecutan, por tal motivo, es necesario implementar un Plan de Capacitación para los trabajadores.

4. ¿Qué grado de instrucción formal considera que debe tener un trabajador de la construcción?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a)Ninguna	8
b)Primaria	18
c)Secundaria	12
d)Tercer Nivel	0
<b>Total</b>	<b>38</b>



Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

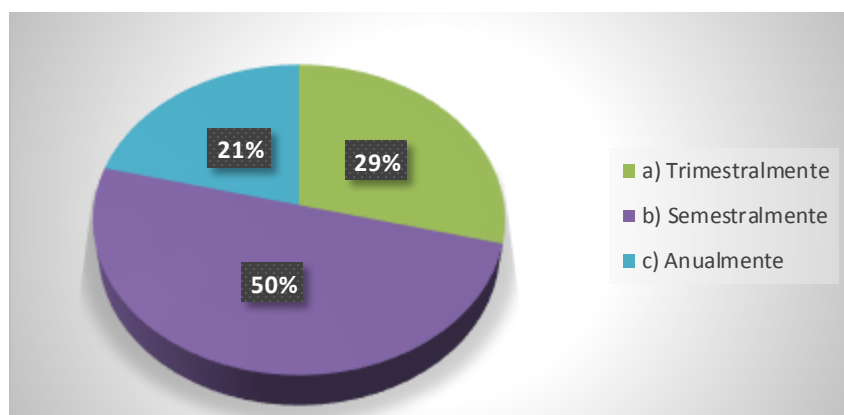
Elaborado por: Wendy Pazmiño

### **Análisis:**

Se realizó esta pregunta para conocer el grado de importancia que tiene para los contratistas en el tipo de instrucción formal que requiere el trabajador de la construcción. El resultado de esta encuesta indica que el 47% de los usuarios consideran que los trabajadores de la construcción deben tener una educación primaria; Esta respuesta nos permite concluir que a los contratistas les importa más la experiencia y formación en aspectos específicos del del trabajador de la construcción.

5. ¿Con qué frecuencia los trabajadores deberían capacitarse en temas relacionados en la rama de la construcción?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a) Trimestralmente	11
b) Semestralmente	19
c) Anualmente	8
Total	38



Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

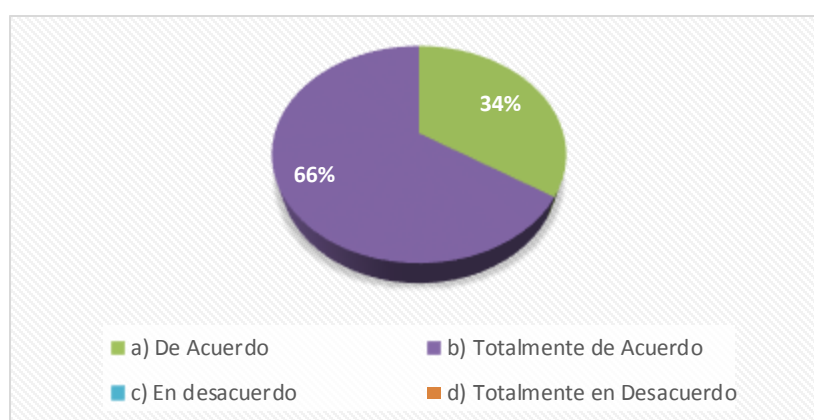
Elaborado por: Wendy Pazmiño

### Análisis:

La capacitación continua es desarrollo e implica la obtención de nuevas herramientas, conocimientos, habilidades, competencias que pueden utilizarse para mejorar el rendimiento de las personas, la experiencia por sí sola no es suficiente para mantenerse en un mercado cambiante y mucho más si nos enfocamos en el área de la construcción. De acuerdo al resultado de la encuesta el 100% de usuarios - contratistas consideran que los trabajadores de la construcción deberían capacitarse. Respecto a la frecuencia, se puede visualizar que el 50% indica que debería capacitarse semestralmente, el 29% trimestralmente y el 21% anualmente. Se concluye que se debe realizar un Plan de Capacitación que debe realizarse mínimo una vez al año, que permitan actualizar con nuevos conocimientos a los participantes.

6. ¿Considera usted que los trabajadores de la construcción deberían estar capacitados en atención al cliente y relaciones interpersonales?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a) De Acuerdo	13
b) Totalmente de Acuerdo	25
c) En desacuerdo	0
d) Totalmente en Desacuerdo	0
<b>Total</b>	<b>38</b>



Fuente: Red Socio Empleo Quito – Norte

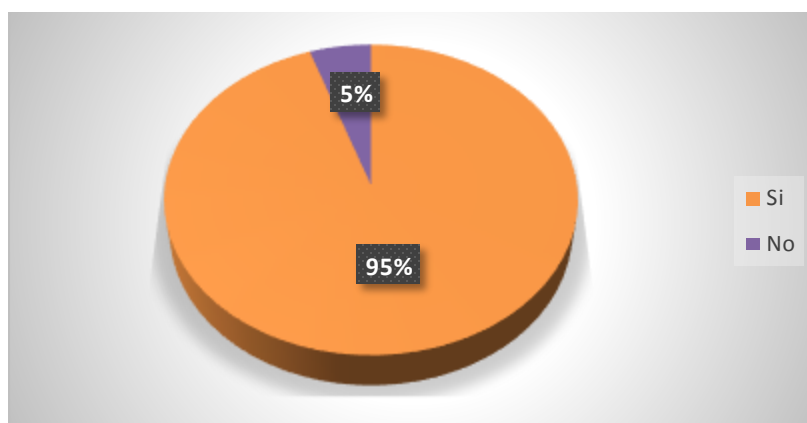
Elaborado por: Wendy Pazmiño

### **Análisis:**

Tener conocimientos en atención al cliente y el buen manejo de las relaciones interpersonales es muy importante, para poder brindar un servicio de calidad y poder solucionar de la manera más efectiva cualquier conflicto con el cliente. Como se pueden observar los resultados de la pregunta planteada el 66% de los contratistas están totalmente de acuerdo y el 34% están de acuerdo a que los trabajadores de la construcción se capaciten en atención al cliente y relaciones interpersonales. Por tal motivo es necesario incluir estos temas dentro del Plan de Capacitación dirigido a los Trabajadores de la Construcción de la Red Socio Empleo Quito Norte.

7. ¿Considera que la presentación e higiene personal de los trabajadores de la construcción influye al momento de su contratación?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a) Si	36
b) No	2
<b>Total</b>	<b>38</b>



Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

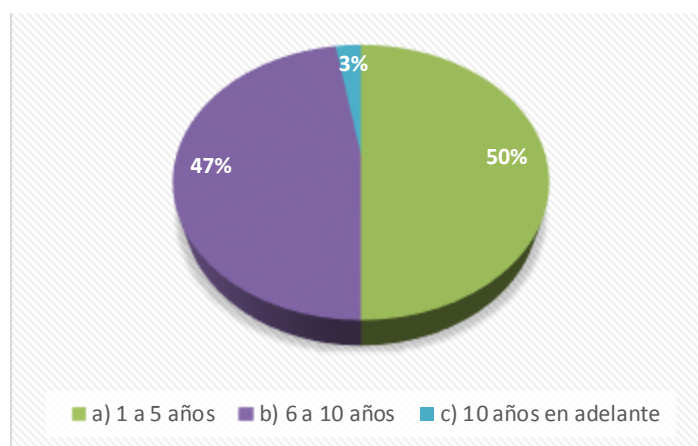
Elaborado por: Wendy Pazmiño

### **Análisis.-**

La buena imagen y la higiene personal son muy importantes ya que es la carta de presentación que uno emite para ser contratado, es la manera de reflejar el interés que se tiene en el trabajo que desea adquirir. Como se puede observar en los resultados obtenidos en esta pregunta, el 95% de contratistas están totalmente de acuerdo en que la buena presentación y la higiene personal influyen en la contratación de los mismos y solo el 5% de contratistas no toma en cuenta este aspecto al momento de la contratación. Como conclusión se puede indicar que dentro del Plan de Capacitación se debe incluir estos temas que son importantes para la contratación.

8. ¿Cuántos años de experiencia cree usted que debe tener un trabajador de la construcción para desempeñarse al 100%?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a) 1 a 5 años	19
b) 6 a 10 años	18
c) 10 años en adelante	1
<b>Total</b>	<b>38</b>



Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

Elaborado por: Wendy Pazmiño

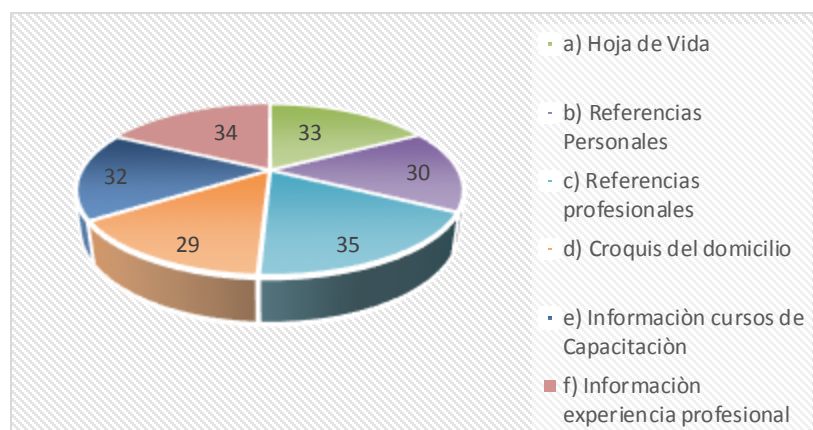
### **Análisis.-**

Es importante conocer qué opinión tienen los contratistas sobre el tiempo o los años de experiencia que necesita un trabajador de la construcción para poder ser contratado con confianza y que pueda desempeñarse al 100%. Según el resultado obtenido, el 50 % de contratistas señala que es necesario tener entre 1 a 5 años de experiencia, el 47% sugiere que deberían tener entre 6 a 10 años de experiencia, mientras que el 3% indica que deberían tener 10 años o más. Por tal motivo es necesario que los participantes para el Plan de Capacitación a implementarse mínimo debe tener entre 1 a 5 años de experiencia como requisito.



9. Señale con una X que requisitos cree usted que debería considerar la Red Socio Empleo para ingresar a su base de datos la información de los trabajadores de la construcción.

Resultados	
Opciones	Respuestas
a) Hoja de Vida	33
b) Referencias Personales	30
c) Referencias profesionales	35
d) Croquis del domicilio	29
e) Información cursos de Capacitación	32
f) Información experiencia profesional	34



Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

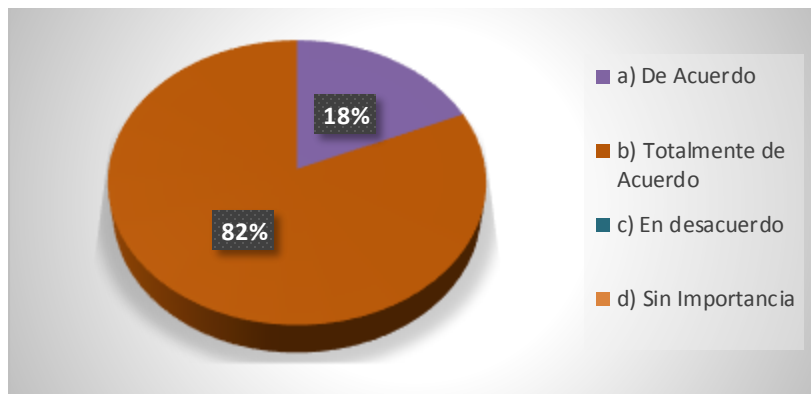
Elaborado por: Wendy Pazmiño

### **Análisis.-**

Conocer que requisitos y la documentación que los contratistas consideran importante de los obreros para mantener un registro en una base de datos, es importancia, ya que permite generar mayor confianza para los usuarios al contratar en la Red Socio Empleo. Como resultado tenemos que información como hoja de vida, croquis del domicilio, referencias personales, profesionales, capacitación y experiencia laboral, son los datos que los contratistas necesitan conocer. Por tal motivo se debe considerar que los obreros de la construcción, como requisito para integrarse al Plan de Capacitación deban presentar esta información.

10. ¿Considera usted que le generaría más confianza al momento de contratar un trabajador de la construcción, que él cuente con una credencial emitida por la Red Socio Empleo que certifique su oficio?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a) De Acuerdo	7
b) Totalmente de Acuerdo	31
c) En desacuerdo	0
d) Sin Importancia	0
<b>Total</b>	<b>38</b>



Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

Elaborado por: Wendy Pazmiño

### **Análisis.-**

Contar con una credencial de identificación que permita a los trabajadores de la construcción ser reconocidos y certificados por parte de la Red Socio Empleo Quito Norte, generaría más confianza al usuario al momento de contratar al personal, como se puede visualizar en los resultados obtenidos el 82% está totalmente de acuerdo y el 18 % de acuerdo con lo expuesto. Como conclusión se puede indicar que es necesario proporcionar una identificación a los trabajadores de la construcción al finalizar el proceso de Capacitación.

### 3.2 Resultado de encuesta realizada a trabajadores de la construcción

1. ¿Ha sido contratado mediante la Red Socio Empleo para realizar trabajos de construcción?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a)Si	34
b)No	0
<b>Total</b>	<b>34</b>



Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

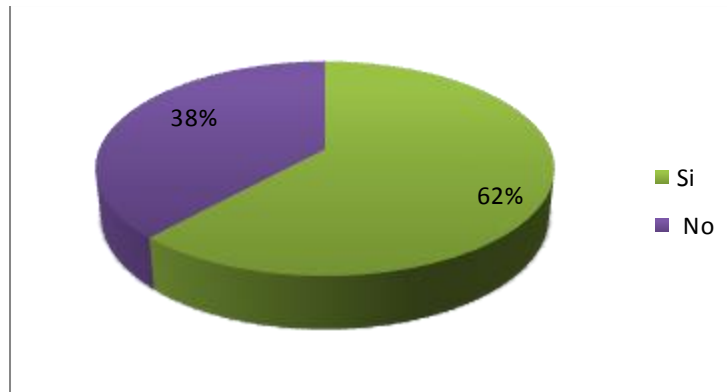
Elaborado por: Wendy Pazmiño

#### **Análisis.-**

Para este estudio es importante conocer si los trabajadores de la construcción han sido contratados a través de los servicios que brinda la Agencia Red Socio Empleo, ya que son las personas a las cuales va dirigido la propuesta del Plan de Capacitación. De los resultados obtenidos se puede observar que el 100% de trabajadores de la construcción han sido contratados y es factible implementar el Plan de Capacitación para el proceso de certificación y carnetización de los mismos.

2. ¿Ha tenido algún inconveniente con los contratistas en los trabajos de la construcción encomendados?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a)Si	21
b)No	13
<b>Total</b>	<b>34</b>



Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

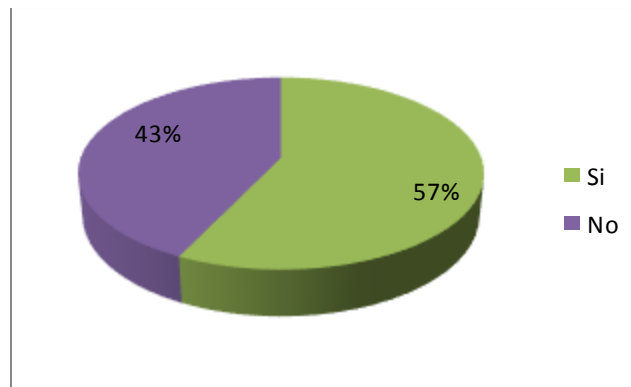
Elaborado por: Wendy Pazmiño

### **Análisis.-**

Es importante conocer si los contratistas han tenido algún tipo de inconvenientes al momento de contratar al personal, para luego identificar cuáles son los problemas. La pregunta nos llevó a la conclusión de que el 62% de los trabajadores de la construcción encuestados han tenido algún tipo de inconveniente en el trabajo por el cual fueron contratados, lo ideal sería que el 100% de los mismos hayan realizado las actividades encomendadas sin ningún tipo de problema.

3. ¿En caso de ser afirmativa la respuesta anterior, considera que estos inconvenientes se relacionan con el nivel de preparación y conocimientos que actualmente posee?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a)Si	12
b)No	9
<b>Total</b>	<b>21</b>



Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

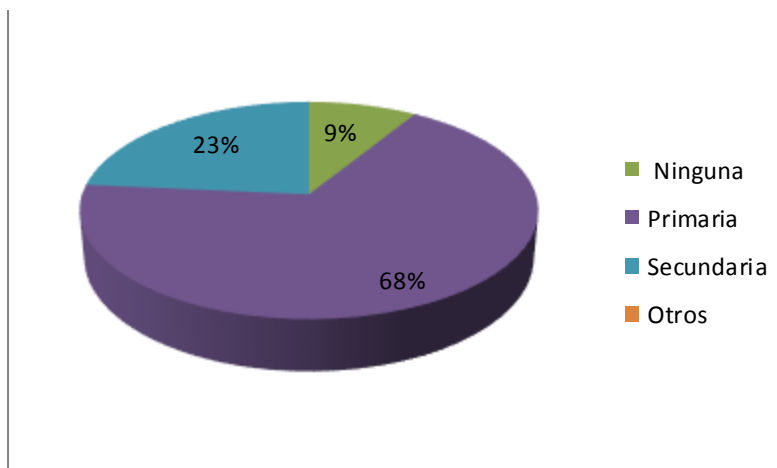
Elaborado por: Wendy Pazmiño

#### **Análisis.-**

Es importante conocer si los inconvenientes que los trabajadores de la construcción que han tenido al momento de ser contratados tienen que ver con el nivel de conocimientos, ya que dependiendo de estos resultados podremos conocer si necesitan actualizar sus capacidades para el desempeño del trabajo. Los resultados de esta pregunta indican que de las personas que contestaron que han tenido algún tipo de inconveniente en su trabajo el 57% considera que los inconvenientes mantenidos han sido por falta de conocimiento y la preparación que poseen actualmente. En conclusión es necesario implementar un Plan de Capacitación que mejore, actualice y refuerce los conocimientos de los trabajadores de la construcción.

4. ¿Cuál es su nivel actual de instrucción académica?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a)Ninguna	3
b)Primaria	23
c)Secundaria	8
d)Otros	0
<b>Total</b>	<b>34</b>



Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

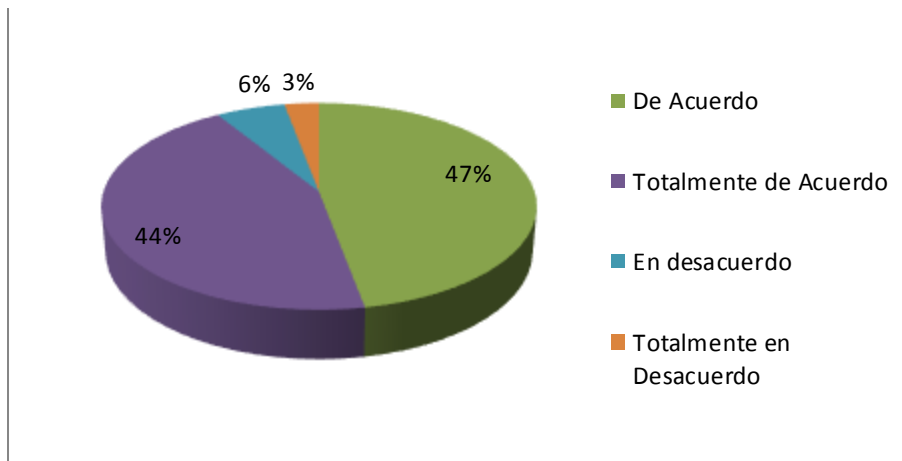
Elaborado por: Wendy Pazmiño

**Análisis.-**

El sector de la construcción y sobre todo en el nivel operativo como son los obreros de la construcción cuentan con conocimientos adquiridos a través de su experiencia en esta área, sin embargo es importante conocer el tipo de instrucción de los aspirantes. El resultado de la encuesta realizada nos indica que el 68% de los usuarios cuentan con estudios primarios, el 23 % cuentan con secundaria muchos de ellos únicamente con ciclo básico y el 9% no cuenta con ningún tipo de educación. Esta información es necesaria a fin de diseñar los módulos del programa en función al nivel de instrucción de la mayoría de aspirantes

5. ¿Considera que la capacitación continua, en temas relacionados con la construcción, es importante para mejorar su desempeño laboral?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a)De Acuerdo	16
b)Totalmente de Acuerdo	15
c)En desacuerdo	2
d)Totalmente en Desacuerdo	1
<b>Total</b>	<b>34</b>



Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

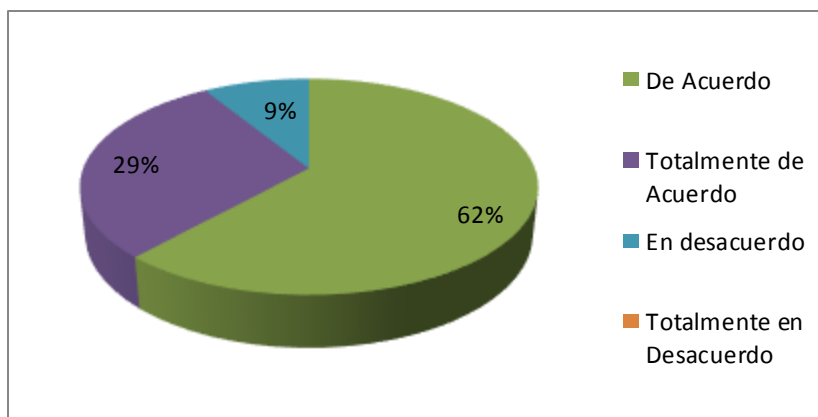
Elaborado por: Wendy Pazmiño

### **Análisis.-**

La opinión de los trabajadores de la construcción sobre la necesidad de capacitación continua es importante, ya que podremos observar el interés de los mismos en participar en un Plan de Capacitación. El resultado de respuesta a esta pregunta es bastante alentador, ya que el 47 % de los trabajadores de la construcción y el 44 % está totalmente de acuerdo en que la capacitación de temas relacionados a la construcción les ayudaría a mejorar su desempeño laboral, mientras que el 6 y 3 % está en desacuerdo. Lo cual confirma que la capacitación en esta área es importante para que los trabajadores de la construcción puedan mejorar su desempeño, por ende el servicio que están brindando y generando más oportunidades de trabajo.

6. ¿Cree usted que al ser capacitado en atención al cliente y relaciones interpersonales, mejoraría su capacidad para brindar un mejor servicio a los contratistas?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a)De Acuerdo	21
b)Totalmente de Acuerdo	10
c)En desacuerdo	3
d)Totalmente en Desacuerdo	0
<b>Total</b>	<b>34</b>



Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

Elaborado por: Wendy Pazmiño

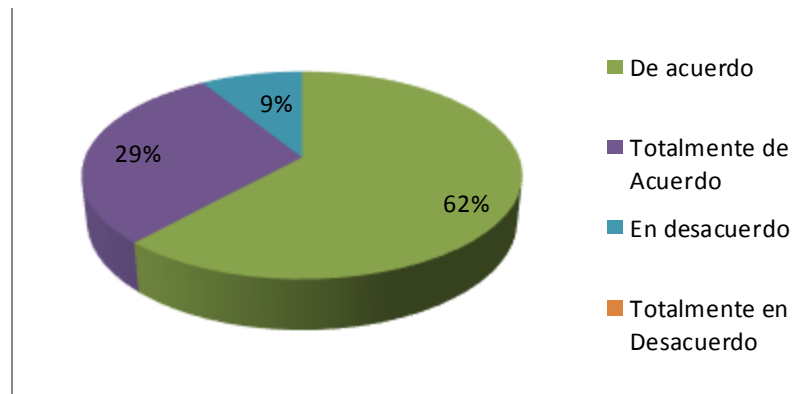
### **Análisis.-**

Como se mencionó anteriormente la capacitación sobre relaciones interpersonales y atención al cliente, es necesario para mejorar la calidad del servicio que están brindando los trabajadores de la construcción a los usuarios contratistas. Dada la respuesta a esta pregunta, la gran mayoría de trabajadores de la construcción decir el 91% considera que tener conocimiento en atención al cliente y relaciones interpersonales mejoraría su desempeño y la capacidad de brindar un servicio de excelencia. Por tal motivo se deben incluir estos temas dentro del Plan de Capacitación.



7. ¿Piensa usted que al participar en planes de capacitación de la Red Socio Empleo y ser certificado formalmente en la rama de la construcción, mejoraría las posibilidades de encontrar trabajo?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a)De Acuerdo	21
b)Totalmente de Acuerdo	10
c)En desacuerdo	3
d)Totalmente en Desacuerdo	
<b>Total</b>	<b>34</b>



Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

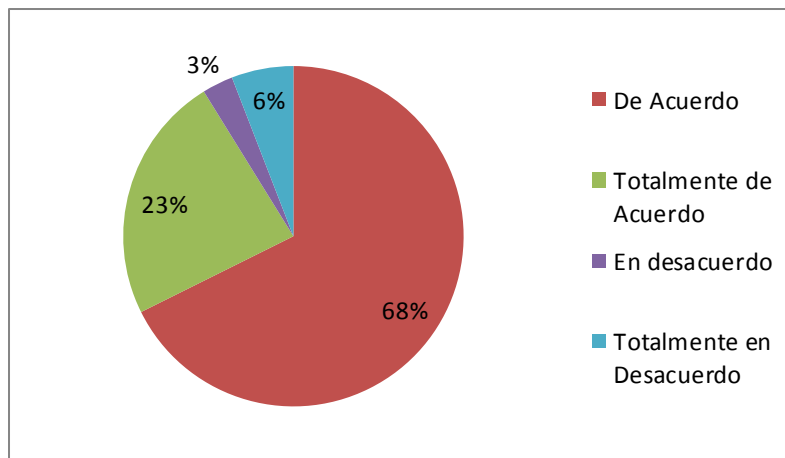
Elaborado por: Wendy Pazmiño

### Análisis.-

La opinión que tengan los trabajadores de la construcción en participar en un Plan de capacitación para que puedan certificarse formalmente es muy importante, ya que podemos visualizar el interés y el compromiso que tendrán al momento de capacitarse. Los resultados de la encuesta indica que la mayor cantidad de trabajadores de la construcción considera que teniendo capacitación y ser certificados de manera formal aumentaría sus posibilidades de encontrar más fuentes de trabajo, como se puede observar en los resultados el 62% está totalmente de acuerdo y el 29% de acuerdo consideran que sería un beneficio en el área profesional.

8. ¿Estaría dispuesto para participar en planes de capacitación de la Red Socio Empleo relacionados con los oficios de la rama de la construcción?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a)De Acuerdo	23
b)Totalmente de Acuerdo	8
c)En desacuerdo	1
d)Totalmente en Desacuerdo	2
<b>Total</b>	<b>34</b>



Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

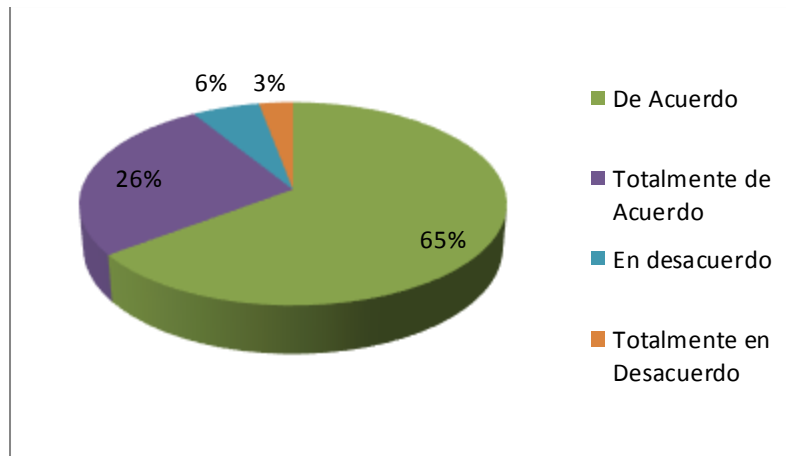
Elaborado por: Wendy Pazmiño

### **Análisis.-**

Es muy importante conocer la aceptación de participación de los trabajadores de la construcción en un plan de capacitación en el área de la construcción, ya que la Red Socio Empleo no puede obligar a ningún usuario externo a formar parte del programa gratuito, sin embargo como se puede observar en los resultados el 68% está de acuerdo y el 23% totalmente de acuerdo en participar, por tal motivo es factible la creación de un plan de Capacitación para la Certificación y Carnetización de los obreros.

9. ¿Considera necesario recibir formación técnica actualizada, respecto a los oficios de rama de la construcción?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a)De Acuerdo	22
b)Totalmente de Acuerdo	9
c)En desacuerdo	2
d)Totalmente en Desacuerdo	1
<b>Total</b>	<b>34</b>



Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

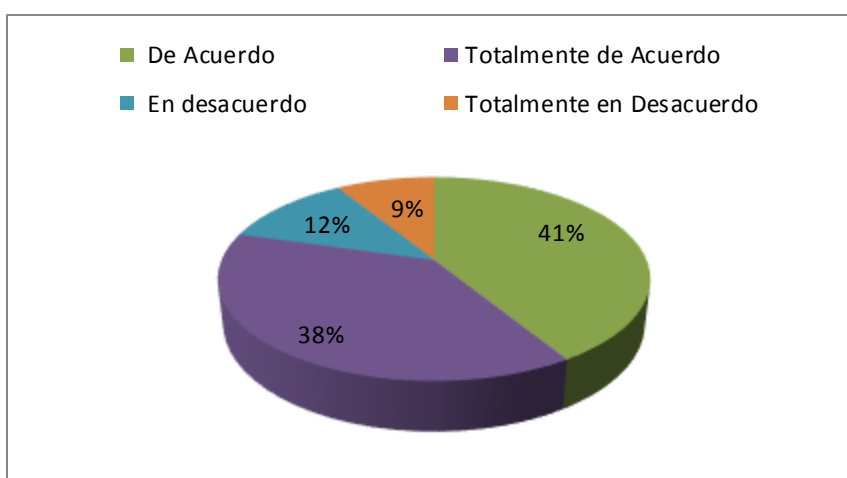
Elaborado por: Wendy Pazmiño

### **Análisis.-**

Para los trabajadores en general y en especial a quienes se dedican a la rama de la construcción hoy en día es necesario una capacitación continua, ya que día a día se van creando nuevas técnicas, materiales, herramientas que sirven para su desempeño profesional, con respecto a esto se ha obtenido que la mayoría de usuarios encuestados está de acuerdo en este sentido, y considera que es necesario recibir formación técnica actualizada. Como resultado tenemos que 65% está de acuerdo que debe recibir capacitación y apenas el 3% está en desacuerdo.

10. ¿Es necesario para usted que se incluyan en el pensum del programa, aspectos legales sobre la relación laboral y beneficios sociales?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a)De Acuerdo	14
b)Totalmente de Acuerdo	13
c)En desacuerdo	4
d)Totalmente en Desacuerdo	3
<b>Total</b>	<b>34</b>



Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

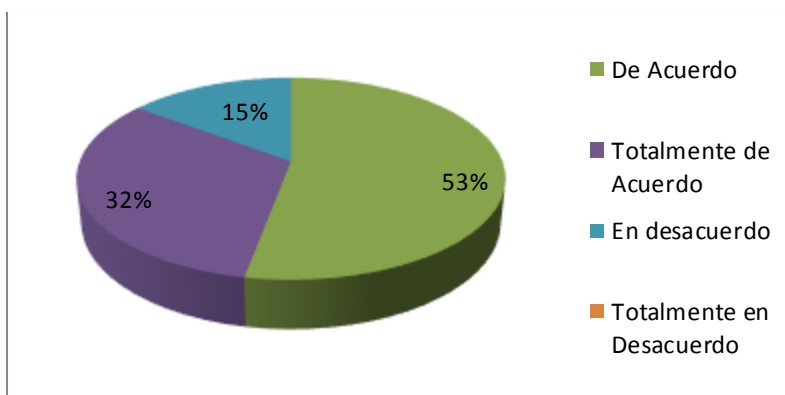
Elaborado por: Wendy Pazmiño

### **Análisis.-**

Conocer aspectos legales sobre la relación laboral y beneficios que se adquiere al momento de ser contratado es información necesaria que todas las personas deberían conocer para no ser perjudicados y sobre todo que no se vulneren sus derechos. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede verificar que el 79% de las personas encuestadas están de acuerdo que dentro de la capacitación se incluyan estos temas.

11. ¿Las personas que trabajan en los diferentes oficios de la rama de la construcción deberían tener sólidos conocimientos en Seguridad Industrial?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a)De Acuerdo	18
b)Totalmente de Acuerdo	11
c)En desacuerdo	5
d)Totalmente en Desacuerdo	0
<b>Total</b>	<b>34</b>



Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

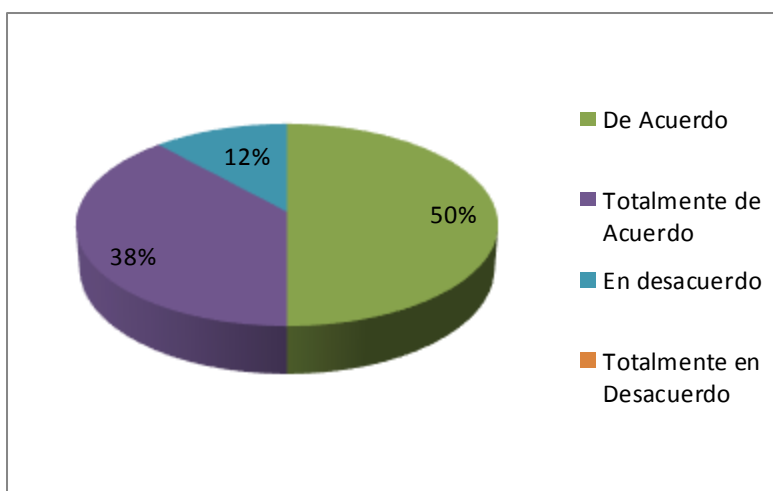
Elaborado por: Wendy Pazmiño

### **Análisis.-**

La seguridad industrial hoy en día juega un papel muy importante en el área de la construcción para prevenir y evitar accidentes dentro del lugar de trabajo, ya que en la actualidad la construcción es considerada como uno de los trabajos más riesgosos. Como se puede observar en los resultados obtenidos el 85 % de los usuarios considera que se debe tener conocimientos en esta área, por tal motivo es importante incluir este tema en el Plan de Capacitación.

12. ¿Cree usted que los contratistas se sentirían más confiados al contratarle, si usted entregaría una identificación emitida por la Red Socio Empleo que certifique su oficio?

Resultados	
Opciones	Respuestas
a)De Acuerdo	17
b)Totalmente de Acuerdo	13
c)En desacuerdo	4
d)Totalmente en Desacuerdo	0
Total	34



Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

Elaborado por: Wendy Pazmiño

### Análisis.-

Contar con una credencial o identificación que certifique el oficio de cada uno de los trabajadores de la construcción por parte de la Red Socio Empleo es generar mayor confianza al momento de la contratación a los usuarios – contratistas. Los resultados nos dan a conocer que los trabajadores de la construcción consideran que generarían más confianza al momento de ser contratados por los usuarios, si presentarían una credencial emitida por la Red Socio Empleo que certifique su oficio y por ende sus conocimientos y experiencia.

## **Objetivo Especifico no 1: Realizar el diagnóstico de la situación actual de los trabajadores de la construcción dentro de la Red Socio Empleo Quito, 2015**

De acuerdo a las encuestas realizadas se determina que actualmente los trabajadores de la construcción no tienen un desempeño óptimo al momento de ejecutar su trabajo, esto hace que la expectativa que los contratistas tuvieron al adquirir sus servicios se desvanezca y califiquen el desempeño únicamente como bueno, regular y malo. De igual manera podemos considerar que las causas para que su desempeño no sea excelente es por la falta de actualización de conocimientos en el área de la construcción.

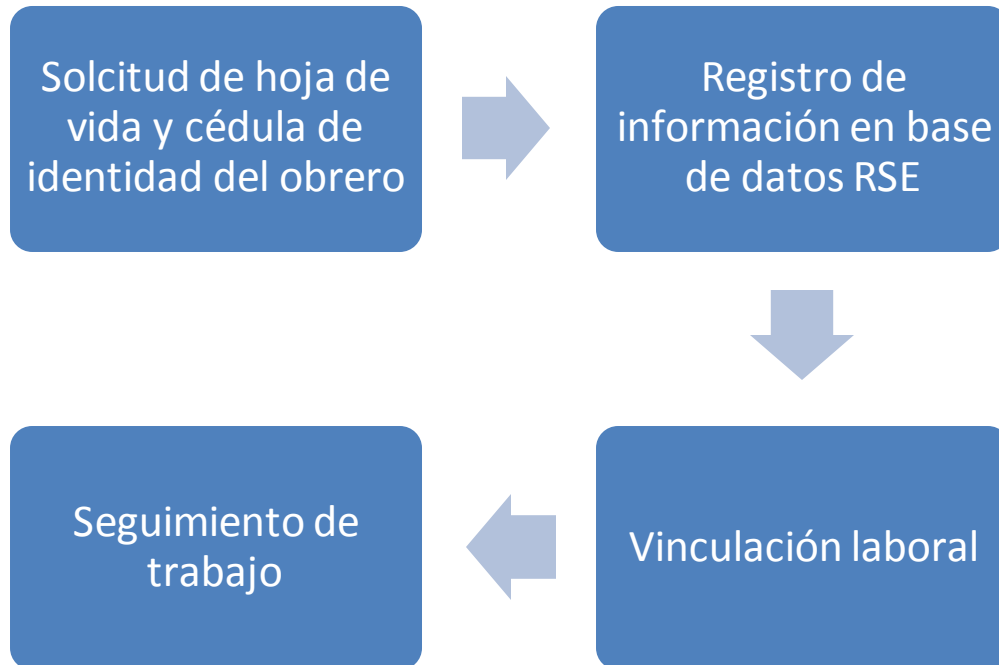
Tanto contratistas como trabajadores de la construcción consideran que la capacitación continua mejoraría el desempeño, los conocimientos, habilidades de los obreros y esto traería consigo resultados positivos al momento de la generación de nuevas fuentes de trabajo.

Cabe recalcar que existe un gran interés por los trabajadores de la construcción de la Red Socio Empleo en poder participar en el Proceso de Capacitación para ser certificados, formalizados y carnetizados, de igual manera en adquirir conocimientos en atención al cliente, relaciones interpersonales, información legal, seguridad industrial, etc.

Actualmente en la Red Socio Empleo Agencia Quito Norte, se realiza una mediación laboral al momento que un contratista va a solicitar los servicios de un trabajador de la construcción, se realiza esta acción para que tanto los usuarios como los obreros se pongan de acuerdo en los parámetros de la contratación y exista un acuerdo verbal. Diariamente la Red Socio Empleo Quito norte recibe en sus instalaciones alrededor de 150 trabajadores de la construcción en busca de ofertas de trabajo.

Lo que busca la Red Socio Empleo con implementar el proceso de capacitación para la certificación, formalización y carnetización de los trabajadores de la construcción, es poder garantizar la mano de obra que se encuentra en sus instalaciones y brindar tanto a los contratistas como obreros la garantía necesaria para contratar y ser contratado dentro de la Agencia.

Es importante mencionar como se realiza actualmente el proceso de registro de información de trabajadores de la construcción y como se realiza la mediación laboral dentro de la Red Socio Empleo:

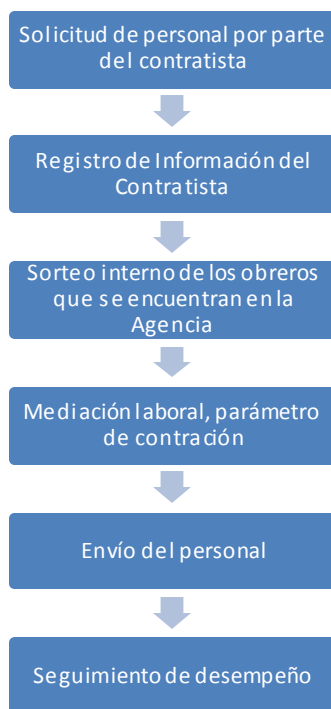


Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

Elaborado por: Wendy Pazmiño

Mediación en la contratación laboral:





Fuente: Red Socio Empleo Quito - Norte

Elaborado por: Wendy Pazmiño

**Objetivo Especifico no 2: Determinar los requisitos a considerarse en el proceso de capacitación para la certificación, formalización y carnetización de los trabajadores de la construcción de la Red Socio Empleo Quito, 2015.**

La Red Socio Empleo ha determinado ciertos requisitos que deben presentar los trabajadores de la construcción interesados en participar en el proceso de capacitación, se detallan a continuación:

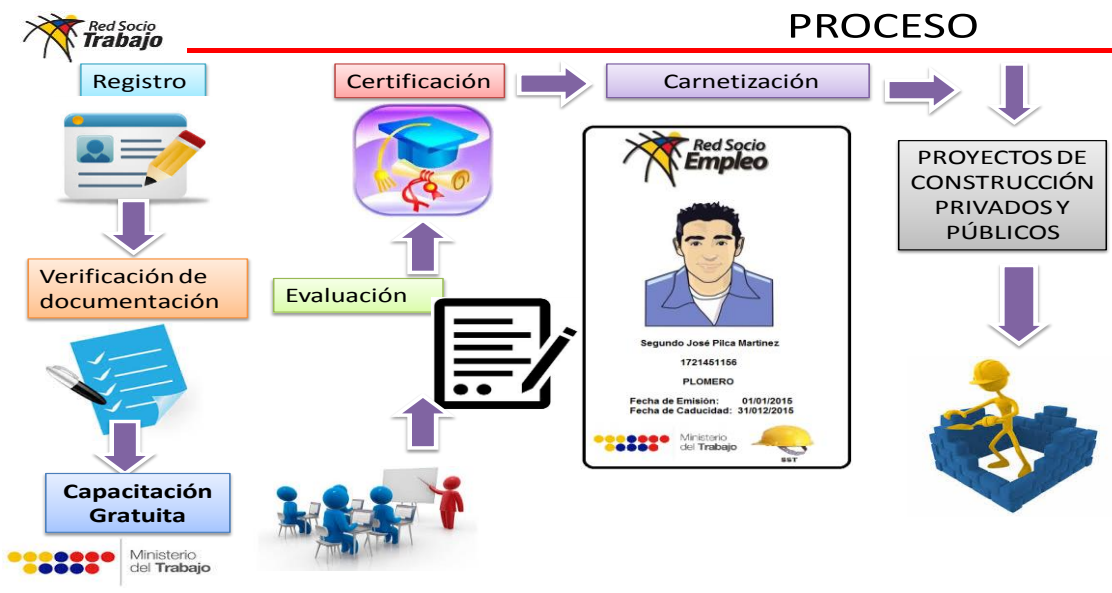
- 2) Deberán estar registrados en el portal web de la Red Socio Empleo ([www.socioempleo.gob.ec](http://www.socioempleo.gob.ec))
- 3) Ser mayores de 18 años
- 4) Presentar copia de la cédula papeleta de votación
- 5) Presentar una copia de la planilla de un servicio básico del lugar de residencia
- 6) Presentar un croquis del domicilio actual

- 7) Contar con educación básica; es decir que sepan leer y escribir
- 8) Entregar certificados laborales que validen mínimo dos años de experiencia en la rama de la construcción ( albañilería, maestros mayores, líder de obra)
- 9) Entregar mínimo dos certificados de honorabilidad

Estos requisitos son necesarios ya que la Red Socio Empleo necesita contar con una base de información real de los trabajadores de la construcción, para poder brindar un respaldo a los contratistas al momento que nos solicitan personal.

### 3.3.2. Identificar los pasos a seguir en el proceso de capacitación para la certificación, formalización y carnetización de los trabajadores de la construcción de la Red Socio Empleo Quito, 2015

Los procesos son acciones o actividades organizadas e interrelacionadas, orientadas a obtener un resultado específico por esta razón, los trabajadores de la construcción interesados en participar en el proceso de capacitación para su posterior certificación, formalización y carnetización deberán seguir los siguientes pasos:



Fuente: Red Socio Empleo

Elaborado por: Wendy Pazmiño

1. **Registro o actualización de su información:** los trabajadores de la construcción deberán ingresar su información personal, académica y profesional en el portal web de la Red Socio Empleo [www.socioempleo.gob.ec](http://www.socioempleo.gob.ec), el registro lo podrán realizar personalmente o con la asistencia de un Asesor de Empleo.

23 de febrero de 2016

Ministerio del Trabajo

Detrás de cada nombre, hay un talento

Inicio | ¿Quiénes somos? | Nuestros servicios | Becas IECE | Preguntas Frecuentes | Contáctanos

Buscadores de Empleo

Empleadores Empresas

Número de cédula:

Contraseña: ¿Olvidaste tu contraseña?

RUC/ Cédula:

Contraseña: ¿Olvidaste tu contraseña?

Ingresar

Ingresar

Busco Empleo Registrarte

Testi Vocacional

Busco Talento Humano Registrarte

Fuente: Red Socio Empleo

Elaborado por: Wendy Pazmiño

2. **Entrega de la documentación:** cada participante deberá entregar la documentación solicitada por la Red Socio Empleo Quito Norte en sobre manila, para la verificación de la información registrada en la base de datos.

La documentación se la seleccionó de acuerdo al resultado obtenido en las encuestas realizadas a los contratistas, en el cual se considera que la documentación requerida es la siguiente:

- Copia de cédula de identidad y papeleta de votación
- Croquis del domicilio de residencia
- Copia de la planilla de cualquier servicio básico
- Copia de certificados laborales
- Certificados de honorabilidad (mínimo 2)

3. **Firma de compromiso:** los participantes deberán firmar un documento en el cual se comprometan a participar en todo el proceso de capacitación a realizarse en la Red Socio Empleo Quito Norte
4. **Asistencia y aprobación del proceso de capacitación:** la asistencia será verificada diariamente a través del registro del participante.
5. **Entrega de certificados:** la Red Socio Empleo entregará los certificados de aprobación a los trabajadores de la construcción que culminen con éxito el proceso de capacitación.
6. **Entrega de carnets:** la Red Socio Empleo emitirá los respectivos carnets a los trabajadores de la construcción que hayan culminado con el proceso de capacitación, en esta identificación constará los datos del obrero así como el oficio al cual se dedican.
7. **Vinculación laboral:** gestión por parte de la Red Socio Empleo Quito Norte para vincular a los participantes aprobados a proyectos de construcción tanto del sector público como privado.

### **3.3. Proceso de Capacitación para la de certificación, formalización y carnetización de los trabajadores de la Construcción de la Red Socio Empleo Quito Norte**

#### **3.3.1 Objetivo general**

Capacitar a los trabajadores de la construcción de la Red Socio Empleo Quito Norte en temas relacionados a la construcción, servicio al cliente, salud y seguridad ocupacional, legislación laboral, para que puedan actualizar sus conocimientos y adquirir nuevas competencias que actualmente son necesarias en el ámbito laboral en el área de la construcción.

### **3.3.2 Fechas de inscripción para el proceso de capacitación**

El proceso de capacitación para la certificación, formalización y carnetización de los trabajadores de la construcción de la Red Socio Empleo Quito Norte se lo realizará semestralmente por tal motivo se ha destinado las siguientes fechas para la inscripción de los postulantes.

- Primer proceso se lo realizará del 1 al 25 de marzo de 2016
- Segundo proceso se lo realizará del 1 al 25 de agosto del 2016

### **3.3.3 Requisitos de participantes**

- 1) Deberán estar registrados en el portal web de la Red Socio Empleo ( [www.socioempleo.gob.ec](http://www.socioempleo.gob.ec))
- 2) Ser mayores de 18 años
- 3) Presentar copia de la cédula papeleta de votación
- 4) Presentar una copia de la planilla de un servicio básico del lugar de residencia
- 5) Presentar un croquis del domicilio actual
- 6) Contar con educación básica; es decir que sepan leer y escribir
- 7) Entregar certificados laborales que validen mínimo dos años de experiencia en la rama de la construcción ( albañilería, maestros mayores, líder de obra)
- 8) Entregar mínimo dos certificados de honorabilidad

### **3.3.4 Empresas de apoyo para el proceso de capacitación**

La Red Socio Empleo mantiene un trabajo en conjunto con varias instituciones tanto del sector privado como del sector público, quienes de manera gratuita y a favor de la sociedad realizan capacitaciones técnicas de las áreas que manejan. Las empresas que colaborarán con el proceso de capacitación son las siguientes:

Franz Viegener		Pintulac	
Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento		Holcim	
Andec		Plastigama	
Graiman		Idela Alambrec	
Empresa Eléctrica Quito		Sika	
Novacero		Eternit	

### 3.3.5 Horarios designados para la capacitación

- ✓ Para el proceso de capacitación de los trabajadores de la construcción se tomará en cuenta varias alternativas de horarios para que todos los aspirantes puedan acceder al mismo fuera de sus jornadas de trabajo.
- ✓ La capacitación será dividida en dos grupos, 50 participantes que podrán tomar el horario de lunes a viernes de 18:00 a 20:00 y 50 participantes solo los días sábados en el horario de 8:00 a 14:00.
- ✓ El proceso tendrá una duración aproximada de tres meses en horario de fin de semana y dos meses en horario de lunes a viernes.

### 3.3.6 Modo de evaluación a los participantes

- ✓ Los capacitadores llevarán de manera continua las calificaciones de cada uno de los participantes, ya que el proceso de capacitación no es de asistencia si no de aprobación.
- ✓ La calificación mínimo que deberá tener el participante es de 7 / 10, en el caso que no alcance al puntaje deberá inscribirse nuevamente a la siguiente capacitación que se dicte en la Red Socio Empleo.

- ✓ Los trabajadores de la construcción inscritos en el proceso deberán asistir regularmente a la capacitación ya que cada clase contará con una hora teórica y otra práctica por tal motivo los participantes deberán tener un mínimo de 90 % de asistencia.

### 3.3.7 Contenido de la capacitación

NOMBRE DEL CURSO	CATEGORIA	DURACIÓN	PARTICIPANTES	INSTALACIONES
Imagen e Higiene	Habilidades Blandas	16 horas	2 grupo de 50 personas	RED SOCIO EMPLEO QUITO NORTE
Relaciones Interpersonales				
Servicio al Cliente				
Solución de Conflictos				
Legislación laboral	Normativa Legal	4 horas	2 grupo de 50 personas	
Beneficio Laborales				
Salud y Seguridad	Normativa Legal	6 horas	2 grupo de 50 personas	
Lectura de planos	Técnicas de Construcción	4 horas	2 grupo de 50 personas	
Estructuras I		4 horas		
Estructuras II		2 horas		
Estructuras III		4 horas		
Estructuras IV		4 horas		
Detalles de restauración		2 horas		
Normativas I		2 horas		
Normativas II		2 horas		
Normativas III		4 horas		
Hormigones		4 horas		

Acero		8 horas	
Estructuras alternativas		6 horas	
Tipos de anclaje Fase I		2 horas	
Instalaciones en Vivienda		2 horas	
Instalaciones de agua		8 horas	
Sanitarios		6 horas	
Instalaciones eléctricas I		6 horas	
Instalaciones exteriores		6 horas	
Cerámica Acabados		2 horas	
Pintura Acabados		8 horas	
Acabados Pinturas Fase II		2 horas	
Grouting Sellados y acabados		6 horas	

Fuente: Red Socio Empleo

Elaborado por: Wendy Pazmiño

### **3.3.8 Certificación y Carnetización**

Para la certificación y carnetización de los trabajadores de la construcción se solicitará a cada una de las instituciones, que han impartido las materias en la capacitación el listado de trabajadores de la construcción aprobados con una calificación superior a 7/10 como promedio final.

Una vez obtenido el listado se procederá a realizar los certificados en los cuales se detallará las horas de capacitación impartidas y la aprobación del proceso de capacitación.



De igual manera se procederá a imprimir la identificación del trabajador de la construcción que será un carnet con el siguiente formato:



## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

- De acuerdo al diagnóstico y situación actual de los trabajadores de la construcción de la Red Socio Empleo Quito Norte, se puede decir que es necesario que los obreros accedan al proceso de capacitación, ya que actualmente los contratistas consideran, que no existe mano de obra calificada al 100% que garantice un desempeño óptimo en sus labores.
- Se concluye con los resultados obtenidos que capacitación en el área de servicio al cliente, legislación laboral, seguridad y salud es necesaria para los obreros, ya que actualmente desconocen de estos temas y por tal motivo son víctimas de la contratación informal, por no conocer tanto sus derechos como obligaciones.
- De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas, se puede indicar que es necesario que los trabajadores de la construcción cuenten con todos los requisitos establecidos dentro del proceso de capacitación, como la información personal del obrero, los años de experiencia mínimos en sus oficios, los certificados de honorabilidad y laborales, ya que el proceso de capacitación únicamente es para certificar y actualizar de manera formal los conocimientos y competencias de los trabajadores de la construcción.
- Se establece de igual forma la necesidad de identificar y establecer los pasos que deberán seguir los trabajadores de la construcción para poder acceder al proceso de capacitación para la certificación, formalización y carnetización de los trabajadores de la construcción, ya que el objetivo del proceso es contar con mano de obra cien por ciento calificada.

## 4.2 Recomendaciones

- De acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda ejecutar el proceso de capacitación, para la certificación, formalización y carnetización de los trabajadores de la construcción, debido a que se ha realizado en base al diagnóstico de las necesidades de los contratistas al momento de solicitar personal calificado en la Red Socio Empleo.
- Se recomienda que el proceso de capacitación sea socializado de manera continua a los trabajadores de la construcción que acuden diariamente, para garantizar que los obreros cumplan con todos los requisitos, y realicen los pasos determinados para la aprobación del proceso y la respectiva certificación.
- Se considera además, que todo lo aprendido dentro del proceso de capacitación los trabajadores de la construcción deberán poner en práctica al momento de ser contratados, por tal motivo es necesario que la Red Socio Empleo realice un seguimiento continuo del desempeño laboral de los obreros.

## BIBLIOGRAFIA

- 1) Alvarez, a., Análisis crítico de la andragogía en bases a las ideas de Knowles, Adam y Savicevic. 1977. Recuperado el 25 de noviembre del 2015  
<http://www.monografias.com/trabajos104/proceso-andragogico/proceso-andragogico.shtml#ixzz3t0zDdYVP>
- 2) Bailon, R. (2004). *Legislación Laboral*. Canadá. Segunda Edición.
- 3) Calderón Córdoba 1994, Manual para la administración del proceso de capacitación de personal, Limusa, México, p. 22
- 4) Castro M. (1990): “Conformación de un modelo de Desarrollo Curricular experimental para el Desarrollo Curricular experimental para el Postgrado de la Universidad nacional abierta con bases en los principios Andragogicos”. Recuperado el 12 de diciembre del 2015 de  
<https://docs.google.com/document/d/.../edit> Página 2
- 5) Chiavenato, Idalberto, *Administración de personal, el capital humano de las organizaciones*, 8ª edición, Mc Graw-Hill, México, d. F., 2007.
- 6) Chiavenato, Idalberto. *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México, Mc Graw-Hill, 1998.
- 7) COLE, Gerald, *Personnel Management*, Letts Educational Aldine Place, Londres, 1997, página 53
- 8) Isaac guzman valdicia, *problemas de la administración*, pag 69. Limusa-wiley. Mexico, 1996)  
JamesL.Weeks,ensuEnciclopedia deSaludySeguridadeneltrabajodeConstrucción. Recuperado el 15 de enero del 2016  
<http://elcosh.org/document/2200/d000279/construccion,-enciclopedia-de-salud-y-seguridad-en-el-trabajo.html#1>
- 9) Mondyr.WayneNoeRobertM.NoAdministracióndeRecursosHumanos.Guadalajara.EditorialPearson.NovenaEdición.2005.México.Página205.
- 10) Normas APA. American Psychological Association. (2012). Recuperado el 20 de abril de 2015 de  
<http://sitios.ruv.itesm.mx/portales/crea/identificar/como/historiadelestiloAPA.htm>

- 11) Plan Nacional del Buen Vivir. Secretaría Nacional de Planificación y desarrollo. (2013). Recuperado el 25 de noviembre del 2015 de: <http://www.buenvivir.gob.ec/>
- 12) Técnica e instrumento de investigación”.(2001). Recuperado el 25 de noviembre del 2015 de [http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/BV/AC102/Unidad%203/lec\\_37\\_lecturaseinstrumentos.pdf](http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/BV/AC102/Unidad%203/lec_37_lecturaseinstrumentos.pdf)
- 13) Werther, W., y Davis, K. (2000). Administración de Personal y Recursos Humanos. (5ta. ed.). México: McGraw Hill.
- 14) WordPress. Definición de andragogía. Recuperado el 25 de noviembre del 2015. <http://definicion.de/andragogia/>
- 15) Werther, W. (2009). Administración de Recursos Humanos. (3ª ed.). España: Anaya.