



# INFORME DE COMUNICACIÓN DE PROGRESO- COP

---

*Sevilla y Martínez Ingenieros C.A.*



---

*Quito, octubre 2020*

## INTRODUCCIÓN

En **SEMAICA** nos hemos dedicado a la construcción desde hace 62 años, con el mérito de haber terminado, a completa satisfacción de nuestros clientes, el ciento por ciento de los trabajos encomendados. Un alto nivel de tecnología, la rigurosa selección de los materiales y la eficiencia de nuestro personal nos han permitido conseguir esta distinción y ser una de las principales empresas de construcción en Ecuador.

Somos un equipo altamente calificado al que le apasiona aceptar los más diversos retos. Contamos con el soporte de uno de los parques de maquinaria más completos del país, con el que operamos simultáneamente en cualquier rincón nacional y de la región. Así, en varias ocasiones hemos trabajado en consorcio con empresas de renombre internacional.

## HORIZONTES AMPLIOS

Otro de nuestros intereses es compartir el éxito alcanzado. Año tras año escogemos un proyecto social con el que nos involucramos en su totalidad: lo guiamos, lo dirigimos y lo terminamos. De esta manera expandimos la gratificante meta de servir a terceros. Cada obra en las que nos embarcamos combina los sólidos cimientos de la experiencia, la vanguardia tecnológica y la óptima preparación de nuestro personal.

Es así que SEMAICA se ha consolidado como una compañía pionera que ha ampliado, con excelencia y compromiso, los horizontes de sus clientes y del país.



## POLITICA DE CALIDAD

### POLITICA DE CALIDAD

SEMAICA, construye obras civiles que perduran en el tiempo, con alta calidad técnica, controlando costos y plazos; cumpliendo con las expectativas de los clientes, personal y accionistas, así como requisitos legales y reglamentarios.

Enfrentamos retos con experiencia y comprometidos con la búsqueda de soluciones innovadoras, con personal competente, recursos adecuados, aprendizaje y mejoramiento continuo.



ISO 9001:2015

## POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

SEMAICA, construye obras civiles que perduran en el tiempo, con el compromiso de proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para los trabajadores:

- Definir, implementar y mejorar continuamente el sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de nuestros proyectos.
  - Determinar las acciones destinadas a eliminar peligros, identificar, controlar y/o reducir riesgos, para prevenir lesiones y deterioro de la salud en la ejecución de las labores diarias.
- Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos vigentes en el país en materia de Seguridad y Salud
- Establecer medios para la consulta y participación de los trabajadores, en el control de peligros y riesgos relacionados a seguridad y salud en el trabajo.



ISO 45001:2018

## POLITICA AMBIENTAL




### POLITICA AMBIENTAL


SEMAICA, construye obras civiles que perduran en el tiempo, con el compromiso de proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación, para lo que se realiza:

- Definir, implementar, mejorar continuamente el sistema de gestión y desempeño medio ambiental de nuestros proyectos.
- Cumplir con la legislación, reglamentación ECUATORIANA y otros requisitos vigentes aplicables con nuestros aspectos e impactos ambientales.

Controlar adecuadamente los residuos generados.

Promover nuestras construcciones con buenas practicas sustentables





## SITUACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA 2019 - 2020

La situación general de la empresa en los años 2019 y 2020 se estructura en torno a cuatro ejes de atención:

Eje 1- Transición en la Gerencia General: la misma se realizó de forma exitosa, siendo este cambio estratégico asimilado por la organización de forma natural y ordenada.

La nueva Gerencia General se encuentra dirigiendo la compañía con normalidad y visión clara del modelo de negocio empresarial presente y futuro.

Eje 2 - Fortalecimiento de las definiciones estratégicas: se encuentran en curso acciones claras para fortalecer en la cultura organizacional nuestro propósito y valores organizacionales, siendo los mismos:

i. Propósito: Construimos obras que perduran en el tiempo.

ii. Valores: Integridad en el comportamiento; Excelencia en las obras; Liderazgo en la industria; Orientación al cliente; Confiabilidad en el accionar; Respeto hacia todas las partes involucradas.

Eje 3 - Visionamiento del modelo de negocio empresarial: la Gerencia General junto con su equipo de roles estratégicos definió la visión del modelo negocio empresarial en términos de explotación y exploración.



i. Siendo la explotación, la capacidad de buscar oportunidades de mejora en eficacia y eficiencia en los componentes del modelo de negocio empresarial.

ii. Siendo la exploración, la capacidad de buscar oportunidades de innovación en los componentes del modelo de negocio empresarial.

Eje 4 - Fortalecimiento de los procesos organizacionales: como parte de la mejora continua en el sistema de gestión de la calidad implementado, se ha definido la necesidad de fortalecer los procesos en dos aspectos:

i. Rol de los Gerentes de Proyecto como factores de integración del negocio en los aspectos técnico, comercial y estratégico, considerando el carácter "proyectizado" del giro de negocio empresarial.

ii. Fortalecimiento de las capacidades de compliance normativo en los aspectos contable, tributario y de recursos humanos.

iii. Implementación formal de un presupuesto anual, su seguimiento y control.

#### Eje 5 - Sostenibilidad Semaica SST MA

Con el fin de mejorar la operación de semaica y la sostenibilidad en el tiempo se a decidico la implantación de un Sistema de gestión integrado, Incluye ISO 9001:2015 (Certificado), ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018

i. Mejorar el sistema de gestión de calidad incluyendo dentro del alcance nuevos procesos claves para la organización como son: diseño y desarrollo y cumplimiento UAFE

ii. Manteniendo la línea de las certificaciones de sustentabilidad y construcción verde se decide la implantación y certificación ISO 14001:2015

iii. Continuando con el mejoramiento de la cultura de seguridad y salud en el trabajo y con el fin de controlar una operación de alto riesgo se decide la implantación y certificación ISO 45001:2018



## DECLARACIÓN DEL DIRECTOR GENERAL QUE EXPRESE SU APOYO CONTINUO

Octubre 2020

A nuestras partes interesadas:

Me complace confirmar que SEMAICA reafirma su respaldo a los Diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, el trabajo, el medioambiente y la anticorrupción. En esta Comunicación de progreso anual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias.

También nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,



Ing. Fernando Correa Sevilla

Gerente General



## DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS

### DERECHOS HUMANOS

**PRINCIPIO No. 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

#### Actividades.

Semaica proporciona a todos sus colaboradores espacios seguros y adecuados para desempeñar su trabajo en niveles administrativos y operativos, brindamos puestos de trabajo acordes a las necesidades y a lo establecido en la ley, se cuenta con transporte seguro de ida y vuelta hacia sus hogares y se cuenta con espacios acogedores y con total limpieza para se puedan servir sus alimentos. Se realizo mejoras en las oficinas de Semaica para el personal administrativo y de esta manera contribuir con las condiciones de trabajo seguro y saludable. Semaica continua realizando exámenes ocupacionales todos los años a todos sus colaboradores para garantizar la salud y bienestar.







Semaica a través de su Sistema de Gestión de calidad ha mejorado continuamente en este periodo 2020 sus procesos, procedimientos y políticas para asegurar que se cumplan los derechos humanos dentro y fuera de la organización. Nuestro Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de otros Delitos ha sido mejorado según las actualizaciones de las entidades rectoras. Otros documentos que se socializaron es nuestra Política de Calidad y el Reglamento de Seguridad y salud en trabajo entre todos los contratistas de nuestros proyectos.

*El código de ética de Semaica se sigue difundido entre todos nuestros nuevos colaboradores y proveedores, y contiene temas como: Mentalidad abierta y claridad en la información, Dialogo, Discreción y confidencialidad, Calidad del servicio, Seguridad y confiabilidad, Resolución de problemas, competencia desleal, conflicto de intereses, entre otros temas importantes.*

Se continua entregando en nuestros proyectos de construcción a nivel nacional a los colaboradores la dotación de seguridad que cumplen estándares nacionales e internacionales (casco, gafas, guantes, zapatos de seguridad, protección auditiva, etc.), ropa de trabajo y protección colectiva según sea caso, así mismo se realiza la identificación de peligros y la evaluación de riesgos en cada puesto de trabajo, con esto controlamos cada riesgo que pueda presentarse y mejoramos las condiciones de trabajo.





**PRINCIPIO No. 2:** Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

*Actividades.*

Continuamos realizando las encuestas para medir el clima laboral, de esta manera se analiza cómo se sienten los colaboradores en la organización y se organiza planes para fortalecer cada vez más el bienestar de todos y todas dentro de Semaica

## SEMAICA

SEVILLA Y MARTÍNEZ INGENIEROS C.A.

### Informe - Plan de la Evaluación de Clima Laboral

El presente informe presentará los resultados obtenidos en la encuesta de Clima Laboral aplicado a todo el personal de SEMAICA.

"La encuesta de Clima Laboral permite medir el nivel de satisfacción del personal" (López, 2018), es importante tener en cuenta que el buen clima laboral es importante para asegurar la competitividad, satisfacción y compromiso del personal dentro de la organización.

La actual encuesta de Clima Laboral mide 8 comportamientos relacionados con la satisfacción del colaborador con su ámbito laboral, los resultados:

Comportamiento	Cuestiones	Valoradas	Promedio	% DeCumplimiento	% de Expresión de la población
Compromiso	840	641	3.6	72%	76%
Comunicación Interna	2991	2211	3.2	64%	74%
Desarrollo Profesional	1905	1368	2.8	57%	72%
Infraestructura	562	416	2.9	58%	74%
Jornadas y Ritmos de Trabajo	400	310	3.4	85%	76%
Liderazgo	1065	774	3.2	64%	73%
Reconocimiento y Motivación	1197	869	2.8	56%	73%
Relaciones Personales	1641	1192	3.1	63%	73%
<b>INDICADOR GENERAL:</b>			<b>3,1</b>	<b>63%</b>	<b>74%</b>

Continuamos con reuniones de comité administrativo, comité comercial, comité técnico y de cumplimiento, garantizando de esta manera el seguimiento de todos los ámbitos de la organización, como son: contrataciones de personal adecuado, proveedores calificados y buenos clientes.

En cuanto a Seguridad y salud en el trabajo en este periodo se diseñó e implemento el sistema de gestión SST basado en la norma internacional ISO 45001:2018 que muy pronto obtendremos la certificación por parte de un organismo acreditador, esto nos permite disponer de una herramienta de control gestión para la prevención de riesgos laborales y el bienestar de todos nuestros colaboradores.





### ***NORMAS LABORALES***

**PRINCIPIO No. 3:** Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

#### ***Actividades.***

Contamos en Semaica con reuniones de todo tipo, y poder exponer la gestión que se esta realizando en cada proceso de la organización, así como también reuniones en los proyectos de construcción con todos nuestros colaboradores.



En 2020 continuamos con las reuniones del comité paritario central de SST logrando un espacio de libre asociación teniendo como actores a los representantes de los trabajadores y los representantes del empleador, de la misma manera se realizan reuniones mensuales de los subcomités paritarios en todos los proyectos de Semaica a nivel nacional. Todos los miembros tanto del comité central y de los subcomités paritarios están a cargo de realizar las inspecciones en materia de prevención de riesgos laborales en oficina central como en los proyectos según les corresponda.







**PRINCIPIO No. 4:** *Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*

**Actividades.**

Todos los colaboradores que ingresan a Semaica firman su contrato de trabajo y son afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, garantizamos así que el colaborador tenga atenciones médicas en el Seguro Social, que aporte para su jubilación, y en caso de accidente laboral tenga la atención necesaria que es cubierta por el Seguro General de Riesgos del Trabajo.

Todo colaborador percibe su remuneración por medio de una transferencia bancaria en la cuenta registrada en el sistema que cuenta Semaica denominado “Nomina”

Se entrega a cada colaborador ejemplares del reglamento interno, código de ética y el manual de recursos humanos.

**PRINCIPIO No. 5:** *Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*

**Actividades.**

Uno de los requisitos de nuestro reglamento interno de trabajo nos dice que trabajar en Semaica se debe ser mayor de edad y hallarse en ejercicio de los derechos de ciudadanía, garantizando así la erradicación de trabajo infantil en Semaica.

Uno de los puntos más importantes de la dirección estratégica 2019 - 2020 de nuestra organización es la responsabilidad social, buscando escuelas en donde podamos apoyar y que más niños tengan acceso a la educación para que no tengan que trabajar.

**PRINCIPIO No. 6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

### Actividades.

Semaica cuenta con procedimientos de Talento Humano entre los cuales tenemos la evaluación de competencias en cuanto a conocimientos y habilidades de nuestros colaboradores, con esta evaluación identificamos los GAP's negativos de cada uno de ellos y formamos el Plan de Capacitación y formación de la organización, además se evalúa la eficacia de las capacitaciones impartidas interna y externamente y así lograr la mejora en las competencias de nuestros colaboradores.

No	Nombre Trabajador	Área de Conocimiento	Auspicio	Capacitador	Entidad	Registro	Periodicidad
1	CECILI GONZÁLEZ PAZ MOREIRA	Administración de la mano de obra	Sevilla y Martínez Ing. CA-SEMAICA	Milene Burbano N	Sevilla y Martínez Ing. CA-SEMAICA	Sistema BEMUS	Semestral
2	CHRISTIAN PINATO DÚRAN MONCAYO						
3	ERIKA GABRIELA ORDEGÓN ALVAREZ						
4	GERSON JOSÉ GUAMAN LIZA						
5	JORJA ALBERTO REDERIAN TENESACA						
6	JOSÉ LUIS TELLO NACATO						
7	JUAN FERNANDO TERAN BURNEO						
8	LUANA RODRÍGUEZ VACA MACUA						
9	PATRICIO GUSTAVO VILLACAS FLORES						
10	PEDRO ROBERTO MACÍAS MANTUANO	Análisis de Precios Unitarios	Por definir		Sevilla y Martínez Ing. CA-SEMAICA	Sistema BEMUS	Único
11	CECILI GONZÁLEZ PAZ MOREIRA						
12	CHRISTIAN PINATO DÚRAN MONCAYO						
13	DAIANA ALEJANDRA DÚRAN MONCAYO						
14	JUAN FERNANDO TERAN BURNEO						
15	MOJIBEL ANDRÉS MOLINA GARCÍA	AUTO CAD	Por definir		Sevilla y Martínez Ing. CA-SEMAICA	Sistema BEMUS	Único
16	ALEXIS MOLINA ALBUJICA CAMARGA						
17	CECILI GONZÁLEZ PAZ MOREIRA						
18	ELIZABETH GUADALUPE CÑA SANJÓNEZ						
19	JUAN FERNANDO TERAN BURNEO						
20	PEDRO ROBERTO MACÍAS MANTUANO	BEMUS	Sevilla y Martínez Ing. CA-SEMAICA	David Ramos	Sevilla y Martínez Ing. CA-SEMAICA	Sistema BEMUS	Acorde a la incorporación del un nuevo colaborador
21	SANTOS ALEXANDER ALMORICH GARCÍA						
22	EVYRON ALEJANDRO SANTOS JIMÉNEZ						
23	EVYRON GABRIEL BUENO JIMÉNEZ	Código del Trabajo	Sevilla y Martínez Ing. CA-SEMAICA	CEAS	Sevilla y Martínez Ing. CA-SEMAICA	Sistema BEMUS	Acorde a la incorporación del un nuevo colaborador
24	ROBERTO LUIS CRUZ GONZÁLEZ						
25	EVYRON ALEJANDRO SANTOS JIMÉNEZ	Contabilidad	Por definir		Sevilla y Martínez Ing. CA-SEMAICA	Sistema BEMUS	Acorde a la incorporación del un nuevo colaborador
26	CECILI GONZÁLEZ PAZ MOREIRA						
27	CHRISTIAN PINATO DÚRAN MONCAYO	Gestión de Procesos	Por definir	David Ramos	Sevilla y Martínez Ing. CA-SEMAICA	Sistema BEMUS	Acorde a la incorporación del un nuevo colaborador
28	ERIKA GABRIELA ORDEGÓN ALVAREZ						
29	GERSON JOSÉ GUAMAN LIZA						
30	GUSTAVO ALONSO DEL POZO PALMA						
31	HUMBERTO HENRIQUE BASANTES ESPINOSA						
32	JOSÉ ELI FORCADA RAMA						
33	JUAN DANIEL PASQUEL ZAMBA						
34	JUAN FERNANDO TERAN BURNEO						
35	LUANA RODRÍGUEZ VACA MACUA						
36	LUIS MARCELO CHASLUSA ALVARO						
37	MARILENE ESTEFANY ORTIZ GUAYANA						
38	MARCELO ALEJANDRO PASCUAL SANCHEZ						
39	MARÍA ALCISTIA NÚÑEZ MAYORCA						
40	MEDARDO ANGEL SILVA TOTOLY						
41	PABLO DAVID AGUIAR BUCHELI						
42	PEDRO ROBERTO MACÍAS MANTUANO	Gestión del Talento Humano	Sevilla y Martínez Ing. CA-SEMAICA	Milene Burbano N	Sevilla y Martínez Ing. CA-SEMAICA	Sistema BEMUS	Acorde a la incorporación del un nuevo colaborador
43	PULCEN DARIO GARCÍA CACENA						
44	JUSTICA JOSELINE HEDALGO MERRANO						
45	EVYRON GABRIEL BUENO JIMÉNEZ						
46	NICOLAS EDUARDO RAMÍREZ VIZUETE						
47	NOLAN MOLINA ALBUJICA CAMARGA	GP	Sevilla y Martínez Ing. CA-SEMAICA	Erika Alvarado	Sevilla y Martínez Ing. CA-SEMAICA	Sistema BEMUS	Acorde a la incorporación del un nuevo colaborador
48	NOLAN CRISTINA MALDONADO GONZÁLEZ						
49	NOLAN LUCIA CARDENAS CORREA						
50	NOLAN NANCY LÓPEZ GUICHARMA						
51	EVYRON ALEJANDRO SANTOS JIMÉNEZ						
52	CARLA ANDRÉS ORTIZ MELENDEZ						
53	CARLOS FREDY PORTILLA SALTOS						
54	CECILI GONZÁLEZ PAZ MOREIRA						
55	CECILI GONZÁLEZ PAZ MOREIRA						
56	CHRISTIAN PAUL CHILA QUISHPE						
57	CHRISTOPHER IGAS LUNA ARCE						
58	CHRISTIAN PINATO DÚRAN MONCAYO						
59	DAVID ESTEBAN PARRAS PÉREZ						
60	EDISON PATRICIO CORTÍZ ACOSTA						
61	ELIZABETH GUADALUPE CÑA SANJÓNEZ						
62	ELVIS DAVID FERRER VARGAS						
63	ERIKA GABRIELA ORDEGÓN ALVAREZ						
64	FREDY JAVIER CASTRO GARCÍA						
65	GEORGE STEVENS ZARATE CORTÍZ						
66	GERSON JOSÉ GUAMAN LIZA						



### 3.3 MEDIO AMBIENTE

**PRINCIPIO No. 7:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Actividades.**

En el periodo 2019 – 2020 se diseño y se implemento todo un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma internacional ISO 14001:2015 en la cual incluyen procesos, manuales, planes, procedimientos, instructivos y registros, los cuales nos permiten realizar una gestión adecuado y de mejora continua en todas las practicas ambientales para la industria de la construcción.



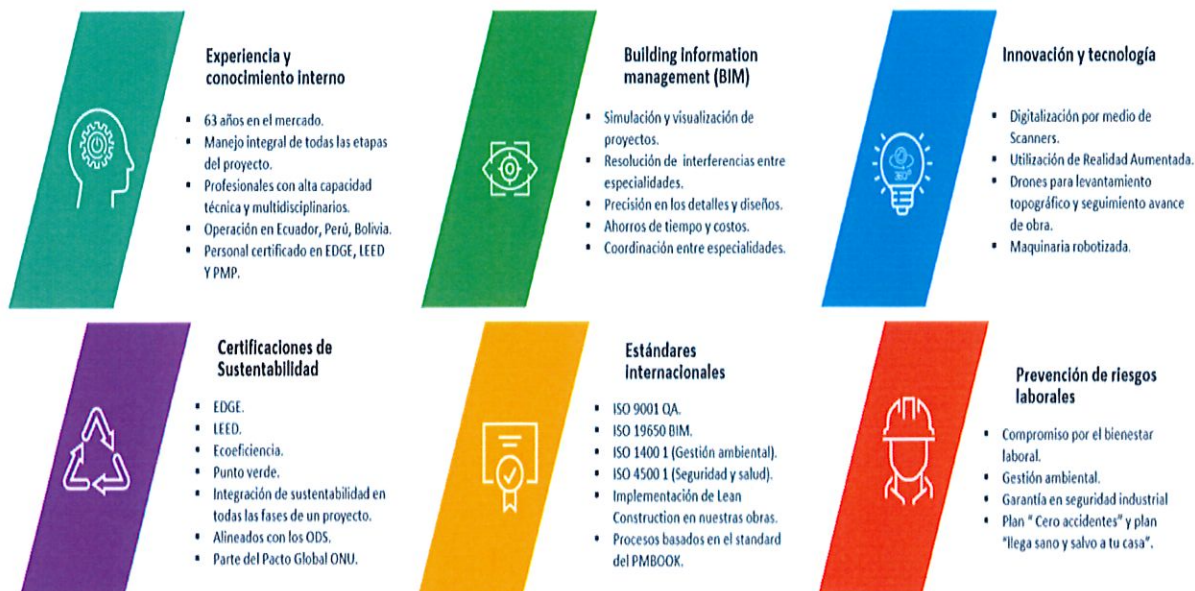
**PRINCIPIO No. 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Actividades.**

En la propuesta de valor que tiene la organización se concideran varias certificaciones de sustentabilidad que se ofertan a los clientes y que podemos incorporar en los diseños para construcción a realizarse.

## 02

### ¿Por qué nosotros?



**PRINCIPIO No. 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

#### Actividades.

La reducción en la fuente ha minimizado los desechos, que es un componente crítico en la prevención de la contaminación. Dos objetivos primordiales de la minimización de los desechos son reducir el volumen o cantidad total de los desperdicios generados, y reducir los desechos tóxicos para disposición final.

La disminución de desechos es una práctica diaria implementada internamente en Semaica, por medio de la capacitación al personal.



Algunas acciones que ponemos en práctica para la reducción de la generación de desechos en las distintas actividades de construcción son:

Para el uso de químicos o productos que se consuman en grandes cantidades, adquirimos envases de mayor volumen, para reducir la cantidad de envases vacíos.

- Evaluamos la posibilidad de utilizar productos concentrados.
- Buscamos proveedores que vuelvan a recibir los envases de sus productos.
- En las oficinas utilizamos las hojas de papel por ambos lados.
- Optimizamos el uso de recursos en las distintas fases de las operaciones en el campo.

### **3.4 ANTICORRUPCIÓN**

**PRINCIPIO No. 10:** *Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.*

#### **Actividades.**

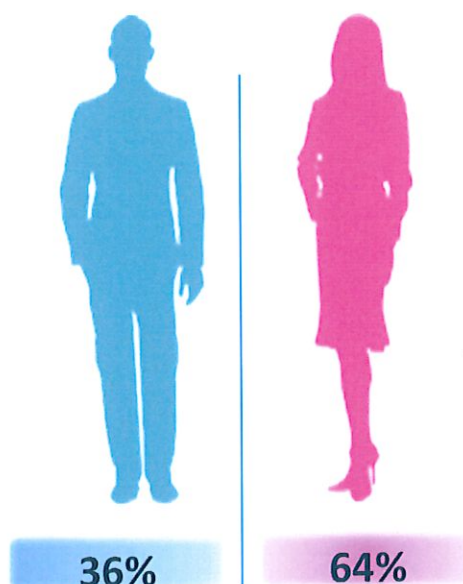
Semaica 2019 - 2020 ha impulsado los controles anticorrupción y antisoborno entre todos sus colaboradores, es así que se encuentra en la implementación de la norma internacional ISO 37001 , Sistema de gestión antisoborno, para este fin, delegados de Semaica junto con la Gerencia General han asistido a seminarios y charlas sobre esta norma para conocerla mas de cerca y así tener una implementación de manera adecuada para el giro del negocio de Semaica.

SEMAICA como entidad controlada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y comprometida ética y profesionalmente con los aspectos relacionados a la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros de Delitos, da cumplimiento a la ley. El Representante Legal junto con el Oficial de Cumplimiento, tiene asegurado que los lineamientos del Manual Interno de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos se cumplan en toda la compañía. Toda persona que ingrese a SEMAICA, con un vínculo laboral o por prestación de servicios profesionales, está obligado a leer el manual, desde el primer día de trabajo para ello, el Área de Recursos Humanos deberá indicar la ruta de este documento que se encuentra en el portal BEMUS. Se debe dejar constancia escrita de su recepción, así como de su lectura. Todos los empleados de todas las dependencias de la compañía deben suscribir el Acuerdo-Compromiso proporcionado por SEMAICA, en el que se comprometen a cumplir con las disposiciones del Manual y demás documentos que sean inherentes al

sistema interno de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.

## MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS

**Participación del personal femenino:** En Semaica es muy importante la igualdad de género, así que al revisar la nómina laboral de la empresa se pudo constatar que más del 60% de los colaboradores está conformado por mujeres, de igual forma en jefaturas y direcciones el mayor porcentaje lo ocupan las mujeres con un 64%.



**Plan de formación y capacitación:** Uno de los objetivos de Semaica es cumplir en un 90% el plan de formación y capacitación, para cumplir con este objetivo se realiza una evaluación de competencias a todos nuestros colaboradores, el cual consiste en medir sus conocimientos y habilidades, en busca



*del desarrollo personal y profesional y que se ajuste a las necesidades de la empresa. En este periodo se ha superado el porcentaje de dicho objetivo con un 91% de efectividad en el plan de formación y capacitación.*

