Pontificia Universidad Católica del Ecuador | SEDE ESMERALDAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO

VALORACION DE LAS CAPACITACIONES A LOS SERVIDORES DE AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS

PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN PRODUCTIVIDAD

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

TALENTO HUMANO

AUTOR

CEDEÑO PANEZO JAILER ANTONIO

ASESOR

MGT. RAMÓN ANGULO CUELLAR

OCTUBRE/2020

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Tesis de grado aprobada luego de a ver cumplido con los requisitos exigidos por el estatuto de grado de la PUCE-ESMERALDAS previo a la obtención del título académico de INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN PRODUCTIVIDAD.

_____

Mgt.Yanina Bazurto
LECTOR 1

_____

Mgt.Gabriela Cisneros
LECTOR 2

_____

Mgt. Ramón Eberto Angulo Cuellar
DIRECTORA DE TESIS

_____

Mgt. Gloria Karina Holguín Alvarado
COORDINADORA DE CARRERA

Esmeraldas, 2020

AUTORIA

Yo, CEDEÑO PANEZO JAILER ANTONIO portador de la cédula de ciudadanía Nº 0804159838, declaro que el presente trabajo de investigación es de mi propia autoría, respetando las diferentes fuentes de información, realizando las debidas citas correspondientes.

_____

Auror Cedeño Panezo Jailer

CI: 0804159838

DEDICATORIA

Va dedicado a mi Dios todo poderoso que siempre me ha proveído de sabiduría para poder y ganas para avanzar en cada etapa de estudio hasta el día de hoy que me estoy realizando como profesional.

Dedico a mis padres a los cuales amo el Sr. Orlyn Cedeño y Sra. Pastora Panezo, que han sido esa roca de la cual jamás me desprendió y puse como mi pilar fundamental. Pues gracias a ellos he llegado al final de toda esta etapa de estudio, siempre ellos inculcándome buenos valores, ética y sobre todo a ser bondadoso con el prójimo.

Dedico a mi hijo Milán Cedeño que es el motor por el cual me motiva hoy ser ese profesional que tanto anhele. Es el que cada noche me acompaño en mis noches de estudios, y me esperaba hasta que acabará de estudiar.

Dedico también a mí padre putativo Mgt. Gimmy Jácome que fue una de las pocas personas que jamás dejo de confiar en mi intelecto, en mis conocimientos y siempre me motivó a seguir adelante a pesar de las adversidades, me inculcó también buenos modales de estudio.

AGRADECIMIENTO

En el presente trabajo quiero dejar reseña de agradecimiento al Gerente de Autoridad Portuaria de Esmeraldas, por haber permitido realizar mi trabajo investigativo en dicha institución de gran prestigio. Especial agradecimiento a mi asesor el Mgt. Ramón Ángulo Cuellar, por su tiempo, paciencia, confianza, amistad, apoyo gracias por haber estado pendiente de cada exigencia para poder hacer las cosas de la mejor manera fueron puntos claves para dar lo mejor de mí. También a mis asesores Mgt. Yanina Bazurto, Mgt. Gabriela Cisneros por su apoyo incondicional, su buena voluntad, así como sus observaciones críticas en el transcurso de la realización del presente trabajo. Por cada consejo brindado y conocimiento impartido en mí, permitiéndome avanzar un peldaño más en la vida académica. Mi agradecimiento especial a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeradas, la cual me abrió sus puertas para lograr formarme profesionalmente.

ÍNDICE

Preliminares de tesis **Pág.**

Tribunal de graduación ii
Declaración de autenticidad y responsabilidad iii
Certificado del director de tesis iv
Dedicatoria v
Agradecimiento vi
Índice general vii
Índice de tablas viii
Índice de ilustraciones ix
Resumen x
Palabras clave xi
Abstract xii

Introducción 1

Presentación del tema de investigación....3

Planteamiento el problema de investigación....4

Justificación....5

Objetivos....6

General: 6

Específicos:....6

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO....7

1.1 Bases teórico-científicas....7

1.1.1 Capacitación y desarrollo del talento humano....7

1.1.2 Importancia de la Capacitación....9

1.1.3 Valoración de los perfiles del puesto de trabajo de los servidores 11
1.2 Antecedentes 13
1.3 Marco legal.....16
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS 19
2.1 Tipos de investigación.....19
2.2 Metodología 19
2.3 Definición conceptual y operacionalización de las variables 20
2.4 Técnicas e instrumentos 21
2.5 Población y muestra 21
2.6 Análisis de datos 24
CAPITULO III: RESULTADOS.....24
Analizar el contenido de capacitación, brindada a los servidores en Autoridad Portuaria de Esmeraldas.....31
Identificar las exigencias del puesto de trabajo en función del perfil 32
Valorar el plan de capacitaciones por perfiles y competencias.....**¡Error! Marcador no definido.**
CAPITULO IV: DISCUSIÓN 34
CAPITULO V: CONCLUSIONES 37
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES.....38
BIBLIOGRAFÍA 39
ANEXOS 42

TABLAS

Tabla 1 20
Tabla 2 ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 3 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 4 ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Tabla 5 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

FIGURAS

Figura 1 26
Figura 2 26
Figura 3 27
Figura 4 27
Figura 5 28
Figura 6 28
Figura 7 29
Figura 8 29
Figura 9 30
Figura 10 30
Figura 11 ..... **¡Error! Marcador no definido.**

RESUMEN

Se realizó una investigación de “Valoración de las capacitaciones a los servidores de Autoridad Portuaria de Esmeraldas” para que se tome en cuenta la problemática de las capacitaciones, se planifiquen correctamente y con ello se mejore el rendimiento de la empresa.

La metodología aplicada fue del tipo de estudio cuantitativo y cualitativo, asimismo se empleó el método inductivo y deductivo. Se llevó a cabo por medio del diseño de los instrumentos y técnicas de fuente primaria, como la encuesta y entrevista; mismas que fueron aplicadas a 20 servidores seleccionados aleatoriamente de APE.

Los resultados que se obtuvieron fueron que es necesario realizar un diagnóstico continuo de capacitación, porque así se podrá detectar a tiempo las dificultades que la empresa presente tanto en el entorno laboral y las necesidades de los trabajadores. Además de que se debe considerar los incentivos laborales, puesto que así los servidores se mantendrán motivados y proactivos en su labor asignada.

Palabras clave: Valoración, Capacitaciones, Diagnóstico, Laboral.

ABSTRACT

An investigation was carried out on "Assessment of the training of the Esmeraldas Port Authority servers" so that the training problems are considered, they are planned correctly and thus the performance of the company is improved.

The applied methodology was of the quantitative and qualitative type of study, likewise the inductive and deductive method was used. It was carried out by means of the design of the instruments and techniques of primary source, such as the survey and interview; same that were applied to 20 servers randomly selected from APE.

The results obtained were that it is necessary to carry out a continuous training diagnosis, because this way it will be possible to detect in time the difficulties that the company presents both in the work environment and the needs of the workers. In addition, work incentives must be considered since this way the servers will remain motivated and proactive in their assigned work.

Keywords: Assessment, Training, Diagnosis, Labor.

INTROCUCCION

Presentación del tema de investigación

La capacitación es un fenómeno que se ha construido al paso del tiempo. La génesis de la capacitación como concepto hace referencia a la revolución industrial en el siglo XVII hasta inicios del siglo XIV, con el descubrimiento del aula. Este procedimiento empezó en Europa y ha sido implementado en EE.UU (Frost, 2016).

Cada individuo debe estar eficientemente preparado para llevar a cabo cada una de las funciones que se le asignan en la empresa. Por otro lado, el cambio debe estar por encima del conocimiento de cada persona y sobre la forma en que va a realizar la tarea específica. (Suarez,2015)

Con el pasar del tiempo y por los avances tecnológicos, se generó la necesidad de dinamizar los procesos de capacitaciones, aplicando nuevos métodos de aprendizaje, debido a la complejidad de las máquinas y equipos modernos, orientados a producir cantidades crecientes. (Frost, 2015). El avance de la tecnología ha generado una evolución futurista dentro de las organizaciones, en todas las esferas, incluyendo la capacitación.

Chiavenato (2015) considera que el avance tecnológico ha sido un factor beneficioso para el talento humano. Gracias al desarrollo de nuevas técnicas y modalidades de estudio, han permitido que gran mayoría de personas accedan a los conocimientos, la innovación, facilite la creatividad y la capacitación continua.

El plan de capacitación recoge los requerimientos formulados en cada unidad o departamentos, en la Unidad de Talento cumple la labor de organizarlo y ejecutarlo, estableciendo por escrito las pautas de trabajo, las que se darán a conocer a los respectivos jefes de unidad y departamento para su posterior control las cuales serán impartidas por el supervisor, garantizando que la acción sea uniforme y planificada. Esta planificación debe ser adecuadamente tanto la secuencia como el contenido de las actividades, para obtener un máximo alineamiento hacia objetivos de la empresa (Silicio, 2015, p. 215.)

Con el pasar de los años se ha observado que existe la necesidad de forjar cambios en los procesos de capacitación, lo que obligara en cada persona un cambio de mentalidad lo que se reflejara con los resultados, gracias a la evolución e inclusión de nuevas teorías han cambiado el concepto de "Recursos humano" a lo que hoy llamamos "Talento Humano" haciendo énfasis que las personas no son un recurso renovable, sino que se deben explotar sus talentos, competencias mediante la gestión (González, 2016, p. 85)

Actualmente se examinará la importancia e impacto que tienen las personas en una empresa. El talento humano forma parte del factor de la gestión estratégica empresarial. (Socorro, 2016, p.78).

Debido a la competencia globalizada a nivel mundial, se lograría enlazar el compromiso entre la organización y el empleado, como la única finalidad satisfacer a otras organizaciones que demandan productos y servicios el talento humano jugando un papel muy importante. Debiendo combinar el trabajo en equipo, la motivación, el manejo de herramientas de capacitación, y el desarrollo lo que incentivan a las personas a trazarse metas u objetivos que lo lleven a ser exitosos. Finalmente se entendió que si el empleado es exitoso la empresa también lo será, pues al final de la historia sin las personas no hay empresa, no hay trabajo, ni empleo ni ganancia (Aguilar, 2015).

Planteamiento el problema de investigación

En la actualidad el país está utilizando como método de plan estratégico, trabajar para cambiar la matriz productiva, dejando de ser exportadores de materia prima para exportar producto con valor agregado, generando una nueva conceptualización y fortalecimiento al talento humano, cambiando el sistema educativo, aplicando una nueva tecnología en imitar, igualar y superar. Esta nueva reforma permitirá al país darle oportunidades al talento humano y al sector de la economía popular y solidaria (Político, 2013).

Las organizaciones ecuatorianas ya sean pública o privadas, se han visto preocupadas por tener un personal calificado y productivo, que pueda enfocarse a los objetivos, proyectos y

visión. Los subsistemas de Talento humano consideran a la capacitación, la oportunidad para dar continuidad a una organización, ya que al estar conscientes de que la fuerza laboral se mejora al actualizar los conocimientos mediante la capacitación, con nuevas técnicas y métodos de trabajos, que permitirán ser más competitivos en el mercado y favorecer al desarrollo profesional del empleado (Zambrano, 2016).

Una de las primeras barreras con la que nos encontramos, es no disponer del suficiente presupuestos dentro de Autoridad Portuaria de Esmeraldas, lo que impidió se pueda lograr capacitar a todo el personal. Por otro lado, las capacitaciones que deben realizar los diferentes empleados son en su mayoría dictados fuera de la provincia de esmeraldas esto tiene un costo más significante dentro del presupuesto. Además, al no contar con el presupuesto correspondiente los empleados, tienen más de un año en algunos casos que no se les ha enviado a actualizar sus conocimientos. En otros casos la empresa pública tiene que enviar haciendo autogestión a un grupo reducido de trabajadores a actualizar sus conocimientos.

La autogestión es un procedimiento muy usado por las autoridades para poder capacitar a los servidores y empleados. Debido a todos los problemas que se presentan dentro de esta prestigiosa empresa pública genera un interrogante: ¿En qué situación se encuentra la capacitación a los servidores de Autoridad Portuaria de Esmeraldas?

Justificación

Al realizar una minuciosa búsqueda de información en la biblioteca de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas se pudo constatar que, en las perchas de investigaciones realizadas por parte de la Escuela de Administración de Empresas, no existe una investigación direccionada a la valoración de capacitación de los servidores públicos de Autoridad Portuaria de Esmeraldas. Por tanto, esta investigación se fundamenta y justifica totalmente.

Es necesario creen herramientas metodológicas que incrementen las capacidades y conocimientos de los funcionarios y empleados en función de mejorar la gestión

institucional. Es por esto, que la investigación que se prepara, resultará científica e innovadora. Surgirán nuevos resultados investigativos que sirva de aporte para futuras investigaciones relacionadas con el tema.

El estudio investigativo elaborado, será de gran aporte para Autoridad portuaria de Esmeraldas. La información que se obtenga de la investigación sería entregada a sus principales autoridades, para que se tome muy en cuenta la problemática de las capacitaciones, se planifiquen correctamente y con ello se mejore el rendimiento de la empresa.

Objetivos

General:

Valorar el plan de capacitación impartida a los servidores de Autoridad Portuaria de Esmeraldas 2019.

Específicos:

- Analizar el contenido de cada capacitación, brindada a los servidores en Autoridad Portuaria de Esmeraldas 2019.
- Identificar las exigencias del puesto de trabajo en función del perfil.
- Valorar el plan de capacitaciones por perfiles y competencias del periodo 2019.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Bases teórico-científicas

1.1.1 Capacitación y desarrollo del talento humano

La capacitación y el desarrollo del personal están vinculadas en el área de Recursos Humanos, y pueden aportar valor dentro de la organización, de mismo modo ayuda a mejorar su rol de servicio al cliente interno y asesoría a la alta gerencia (Ulrich, 1997).

La capacitación es muy importante para cualquier empresa, ya que de eso depende cómo se vayan a desarrollar sus trabajadores con sus clientes y demás servidores. Toda empresa busca obtener un buen resultado, por ello deciden invertir en capacitaciones para así promover el desarrollo de su talento humano, alcanzar un alto nivel de servicio prestado y responder efectivamente a las necesidades de la empresa y del mercado.

Con base en (Chiavenato ,2015) la capacitación hace énfasis a los ciclos de educación de corto plazo, que se efectúan paso a paso a individuos o empelados con el motivo de acrecentar sus competencias y de antemano su desarrollo en alguna actividad específica.

Se precisa también a la capacitación de trabajadores como la trasmisión de conocimiento sobre todos los aspectos relacionados a su área de desenvolvimiento, para que así se puedan desarrollar de una manera más provechosas las tareas designadas (Chiavenato, 2016).

Considerando lo anteriormente mencionado, mediante la educación a corto plazo las empresas tratan de mantener un personal actualizado y activo, para que así ese talento humano adquiera nuevas habilidades y destrezas y puedan aplicarse en sus actividades laborales. Las empresas suelen ver a las capacitaciones como inversiones, ya que desembolsan valores que afectan en términos económicos pero luego de un periodo de

tiempo se espera ser retornado, una vez que su personal se vuelva más productivo y eficiente.

La capacitación se puede considerar como una clase especializada de conocimientos que contienen en sus enseñanzas un sinnúmero de actividades que van desde habilidades motoras hasta los más pequeños y específicos conocimientos ante su entorno de relación y labores. (McGehee, 2016).

Al buscar el más eficiente desempeño y competencias de los servidores mediante la capacitación, se pretende reanimar los procesos operativos y administrativos dentro de las empresas. Por esto la principal función de los procesos administrativos, es asegurar un entorno laboral adecuado y un ambiente armónico institucional. (Beltrán, 2015.p 85).

La capacitación es efectuada con el fin de que los capacitados tengan la posibilidad de adquirir conocimientos que le sirvan para efectuar de mejor forma su trabajo. Las necesidades de capacitación surgen en función de los constantes cambios que se van presentando en el ambiente laboral y en función del mejoramiento continuo de la productividad y competitividad organizacional (Werther & Davis, 2015, p. 13).

La capacitación no puede ser tomada desde el punto de vista como un procese de alimentación en conocimientos y desarrollo del talento humano, sino más bien como una herramienta aliada que consigo permita hacer más productivos los procesos dentro de la organización.

De acuerdo al aporte de Camilo (2016) también se deben verificar las características que se requieren mediante un ejemplo de una guía sencilla para realizar un Perfil de Puesto Responsabilidades:

- Descripción general del puesto.
- Principales tareas relacionadas con el puesto.
- Nombre del cargo.
- A quien reporta (nombre y cargo).
- Número de personas a cargo.
- Posición dentro del organigrama.

- Cuál será su poder de decisión.
- Responsabilidad del puesto.
- Metas u objetivos generales del puesto.
- Como se va a evaluar el desempeño del puesto.
- Dentro de los planes de sucesión de la empresa, que proyección tendría el posible ocupante del puesto.

1.1.2 Importancia de la Capacitación

La capacitación permite mejorar los niveles de desenvolvimiento y perfeccionamiento de cada una de las tareas que tiene asignada cada servidor, creando resultados de con altos niveles de productividad y con un valor agregado que hacen sentir en nivel de satisfacción máxima a los gerentes y clientes de la empresa (Rodríguez, 2016, p.122).

Con las capacitaciones de manera correcta las empresas, estarán en la capacidad de aumentar su productividad dentro de todos sus departamentos. Brindaran las capacitaciones según el perfil y puesto de trabajo asignado de cada trabajador. Esto hará que cada empleado estará actualizado en conocimientos sobre la nueva herramienta que se integren a su puesto de trabajo asignado, de la mano viene el aumento de productividad y satisfacción de los clientes.

Por otro lado, la capacitación es vista como una de las inversiones más rentables que puede hacer una empresa. Una correcta planificación del recurso humano en una empresa requiere de una política de capacitación permanente. Los directivos deben ser los más interesados en su propia formación y los principales responsables en actualizar en conocimientos al personal a su cargo. Así, los grupos de trabajo mejorarán su desempeño (Richard, 2015, p.76).

Las empresas cualquiera sea su naturaleza, una de las preocupaciones que siempre radica es el contar con un talento humano calificado y productivo, que esté motivado y comprometido con la empresa, para así cumplir con los objetivos de la misma. Del mismo

modo, la empresa debe mantener su personal actualizándose constantemente, de acuerdo a las nuevas tendencias en el campo laboral.

Por medio de las capacitaciones que reciba el personal, éstos tendrán la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos, métodos, técnicas y habilidades, para volverse más productivos y competitivos; lo cual es fundamental para el desarrollo profesional de cada empleado.

Desde otro punto de vista, en muchas empresas hay personas que dicen que la capacitación es como un gasto innecesario y no como una inversión que beneficiará tanto a la organización como a sus servidores (Roberto 2015, p.43).

Tomando en cuenta lo anteriormente mencionado, una capacitación del personal incidirá en los gastos de la empresa, por lo que suelen confundirse como un gasto pero a largo plazo se convierte en una inversión porque al tener un personal capacitado ellos mejoraran en su ámbito laboral, optimizarán recursos y serán eficientes; retornando de esa forma dicha inversión a la empresa.

Es necesario también que para llevar a cabo una capacitación se analicen bien las necesidades de dicho personal al cual se pretende educar. Determinando así las necesidades existentes se podrá ejecutar y obtener un buen resultado final, ya que de nada sirve instruir a un personal en temáticas que no son importantes para el desarrollo institucional.

Incluso teniendo en la plana de servidores a los mejores egresados de las mejores universidades del país como servidores dentro de la empresa, la capacitación debe ser un proceso continuo porque la actualidad, la constante innovación tecnológica y los conocimientos no para de mejorar y evolucionar. Nada es permanente en este mundo, más aun los servidores del área técnica requieren constantemente actualización de conocimientos, porque si no puede llegar un momento que se desafiarán y estarán muy lejos de aportar y ser productivo dentro de la empresa (Sandoval, 2016, p.215).

En Ecuador las micro, pequeñas y medianas empresas han ido transformando su esquema y su visión sobre el término de capacitación, a tal punto que están seguros de que esta herramienta les ayuda a ser más productivos y competitivos (Revista ekos, 2016, p87).

Cabe recalcar que la capacitación permite que sus trabajadores se nutran de nuevos conocimientos, crecer de forma profesional y asimismo aporten el incremento necesario para la productividad de la empresa.

También busca que todos los que conforman una organización se involucren en la evolución de las industrias, y estar a la vanguardia. Requiere de mucho compromiso y responsabilidad por parte de cada integrante del talento humano, siendo personas que estén motivados y predispuestos a educarse continuamente según las disposiciones de la empresa.

Cuando se concreta una capacitación todos los que hayan sido partícipes de dicha instrucción obtendrán certificaciones, siendo un reconocimiento y diferenciador de su competitividad y crecimiento.

1.1.3 Valoración de los perfiles del puesto de trabajo de los servidores

La valoración desde el punto de vista de los colaboradores, la descripción y validación de puestos de trabajo, les proporciona información sobre el objetivo y las funciones del cargo, así como los requerimientos en cuanto a conocimientos, habilidades y destrezas de índole técnica y computacional, necesarias para desempeñar el cargo de forma productiva y otras acciones de personal de los perfiles y puestos de los servidores (Iranzo, 2016, p.9).

Desde el punto de vista de un sistema de selección y evaluación, El Sistema de Escalas y Perfiles de Valoración de Puestos surgió a comienzos de los años 50 a manos del grupo fundado por "Edward N. Hay", uno de los pioneros de la gestión organizacional, en 1943. Con el tiempo se ha convertido en uno de los métodos más difundidos para la valoración de puestos directivos, aplicándose en organizaciones de todo el mundo (Sandoval, 2015, p. 25).

La valoración es un procedimiento relevante no sólo para la distribución del trabajo sino también para la concreción del contrato existente entre el sujeto y la empresa en cuanto a las actividades a cumplir y las condiciones de empleo pactadas. Hace referencia a la

organización de los diferentes puestos de trabajo que se encuentran dentro de una empresa, por lo cual se rigen a un sistema previamente establecido por sus dirigentes.

Por lo que se considera a una valoración como un proceso fundamental de la gestión del área de Talento Humano, haciendo uso de metodologías de valoraciones que permitan a aquella organización establecer los lineamientos acorde a los diferentes puestos de trabajo. Mediante la evaluación de cada uno de los perfiles, se podrá precisar y comparar el desempeño laboral en condiciones determinadas.

Por lo tanto, Castro (2017), dice que la evaluación de los puestos y perfiles dentro de una organización es la mejor manera de detectar un problema a tiempo porque no pueden permitir que una persona que no cumpla con las características del puesto este laborando en ese lugar, es asignarle a cada uno lo que sabe y estudio.

Mariana (2015) menciona que para evaluar un puesto de trabajo se deben hacer las siguientes preguntas:

- ¿Qué hacen los trabajadores? Realizan tareas, cumplen sus funciones o actividades que ejecutan en el desempeño del puesto.
- ¿Cómo lo están haciendo? Que herramientas están utilizando, métodos que emplean, manera como ejecutan cada tarea.
- ¿Para qué lo hacen? Para cumplir los objetivos de la organización y los objetivos personales.

Desde otro punto de vista, el perfil de puesto es a grandes rasgos es un programa donde se incluye toda la información referente al puesto que se quiere cubrir, así como se necesita saber sobre las actitudes, habilidades, formación, experiencia, etc.

Todo este proceso ayuda a la empresa a tener una selección exitosa con información más precisa y aspectos subjetivos. A su vez permite tener un personal exitoso basado en los mejores conceptos (Chiavenato, 2015).

Según Lanham (1962), los principales objetivos genéricos de la valoración de puestos de trabajo son los siguientes:

- Proporcionar datos reales, definidos y sistemáticos para determinar el valor relativo de la compañía.
- Proporcionar una base equitativa para la administración de sueldos y salarios dentro de la compañía.
- Proporcionar datos para establecer una estructura de salarios comparable a la de otras compañías concurrentes al mismo mercado de mano de obra.
- Permitir a la administración medir y controlar con precisión sus costes de personal.
- Servir de base para la negociación con el comité de empresa y los sindicatos.
- Proporcionar una estructura para la revisión periódica de sueldos y salarios.
- Crear principios claros y técnicos imparciales que permitan un tratamiento más objetivo de los salarios.
- Servir de ayuda en los procesos de selección, colocación, movilidad y formación de personal.
- Aclarar funciones, autoridad y responsabilidad, lo que, a su vez, contribuye a la simplificación del trabajo y a la eliminación de operaciones duplicadas.
- Reducir quejas y rotación de personal, aumentando así, la moral del personal y mejorando las relaciones entre empresas y empleado.

1.2 Antecedentes

De acuerdo con el tema de tesis se ha tomado como referencia a investigadores que han realizado sus estudios en base a la problemática que se pretende dar una solución óptima, para lo cual se tomaron en cuenta varios estudios relacionados

En Lima, Delgado (2015) realizó un estudio que tuvo como objetivo demostrar que el desempeño laboral actitudinal de los trabajadores operativos de la UGEL, 01 2015 mejora

con la implementación de un plan de capacitación. Se utilizó el diseño en sucesión o en línea con un grupo que sirvió como experimental y testigo de sí mismo, empleando la técnica de la encuesta, para cuyos efectos se elaboró un cuestionario de 11 preguntas. Se consideró como muestra a 80 usuarios de la UGEL N° 1 de la ciudad de Lima, cuya asistencia a la sede de la UGEL se dio en el período de enero a marzo del 2015 y quiénes contestaron a la encuesta brindándonos una visión general de la situación del desempeño laboral de los trabajadores.

Los resultados de la investigación han permitido conocer que, mediante la implementación de un plan de capacitación, el desempeño laboral de los trabajadores operativos de la UGEL N° 1 mejoró, lo cual se vio reflejado en el cambio positivo de la percepción del desempeño de los colaboradores por parte de los usuarios, quienes antes de la implementación del plan de capacitación le otorgaban al desempeño de los trabajadores un puntaje promedio de 3,39 (en una escala de 0 al 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo desempeño y 10 al optimo desempeño) y luego de la implementación del plan le otorgaron un puntaje promedio a 7,83 medido en la misma escala. Esta evolución de promedios permitió probar la hipóstasis mediante la prueba estadística Z, concluyendo el trabajo con la aceptación: la implementación de un plan de capacitación mejora el desempeño de los trabajadores operativos

En la tesis de maestría de (Medina, 2015) sobre el diseño de un plan de capacitación para el Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador, se aplican técnicas y herramientas aplicables a la gestión del talento humano de la organización articulado al desarrollo de las personas por medio de procesos de formación y capacitación continua.

La pertinencia de los diferentes niveles sobre las necesidades de capacitación posibilitó la correcta comprensión de parte de los colaboradores de la institución, sobre la importancia de la capacitación y su influencia directa en el desarrollo de la gestión institucional.

El plan de capacitación propuesto busca mejorar las habilidades y competencias de los colaboradores del Defensa Nacional del Ecuador; del mismo modo, el plan será evaluado

continuamente por la medición de los niveles de aplicación e impacto, a fin de tener a consideración la implementación de acciones constantes de mejora (Medina, 2015).

En la tesis de grado de Castillo (2016) con el tema “Plan de capacitación para el talento humano administrativo y operativo para cada puesto de trabajo en autoridad portuaria de Esmeraldas” apoyándose en metodologías de investigación tales como inductivo, deductivo, que sirvieron para establecer preliminarmente las necesidades de capacitación y para determinar luego, los temas y contribuciones que tendría el plan de capacitación; en cuanto al tipo de investigación según los objetivos fue considerada básica y de acuerdo al alcance del proceso fue considerada como descriptiva. Al final de la interpretación y respectivo análisis, llego al resultado que preexiste la escasa existencia de procesos de formación y capacitación, la deficiencia en la determinación de responsabilidades para desarrollar y fomentar el desarrollo de competencias de los funcionarios de la entidad y la planificación extemporánea y de largo plazo de planes de capacitación.

En Guayaquil, Peralta, (2016) realizó una investigación que tuvo como objetivo, desarrollar un plan de capacitación para mejorar el desepeño laboral de los servidores públicos administrativos de las diferentes entidades de la zona 8 del sector educación.

Que corresponde; Guayaquil, Samborondón y Durán. La finalidad del trabajo fue identificar la situación actual de las capacitaciones brindadas a los colaboradores de dicho sector, mediante la realización de encuestas y entrevistas realizadas a mandos medios de la institución. La investigación fue de campo con el fín de encontrar datos primarios y de interes; se realizó una investigación descriptiva y explicativa, la población para el estudio se delimita de acuerdo al distributivo de la zona 8, el total de las personas encuestadas fueron 1740. Los resultados obtenidos comprobaron la falta de capacitación en los servidores y se desarrollo un plan ajustado a la economía restringida del país enfocado en capacitaciónes. Como resultado se dio que el 68% de los funcionarios no recibio inducción al momento de ingresar a laborar en la institución, y el 32% si, lo que demuestra que no se está realizando un adecuado proceso de inducción al personal, el 98% de los funcionarios creen que recibir capacitaciones en temas a fines a su cargo es importante.

En Lima, Estrada, (2018) realizó una investigación que tiene como objetivo determinar los impactos del programa de capacitación y su repercución en el rendimiento laboral de los colaboradores.

La investigación fue de tipo básica con enfoque cuantitativo la cual se llevó a cabo con el total de los colaboradores (60) de la empresa SEOING, empresa del sector contrucción en obras viales a nivel nacional, quienes no realizan una medición de productividad y buscan un rendimiento óptimo. Se realizo una encuesta con 25 preguntas siendo la variable única el rendimiento.

En la tesis de grado previo a la obtención de ingeniera comercial mención productividad de Mojarrango (2019) con la temática "Valoración de puesto de trabajo en autoridad portuaria, de la ciudad y provincia de Esmeraldas". La finalidad del proyecto es diseñar una propuesta de valoración de puestos de trabajo en Autoridad Portuaria de la ciudad y provincia de Esmeraldas, con el propósito de revisar los sueldos y salarios de los trabajadores en torno a sus competencias.

El resultado de este proceso de investigación nos permite reflexionar sobre la importancia que tiene la capacitación para lograr una efectiva valoración de puestos en función de las competencias y sus perfiles a través del análisis del manual de funciones, con lo que se pudo simplificar la valoración de los puestos, por otro lado en la presente investigación se pudo logró identificar un total de 20 puestos de trabajo, establecido dentro de diez dimensiones las cuales son la base del presente estudio.

1.3 Marco legal

De acuerdo con el tema de investigación es de mucha importancia fundamentar la temática tratada con leyes que argumente y controlen las capacitaciones brindadas a los servidores de autoridad portuario de Esmeraldas. Conforme a documentos legales, tales como: La Constitución de la República del Ecuador (2008); Ley Orgánica de Servicio Público

(2010); Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de Autoridad Portuaria de Esmeraldas (2017); y La Norma de Capacitación (2014).

- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008, p. 100) en el Capítulo VI Trabajo y producción, Sección primera Formas de organización de la producción y su gestión, el Art. 320 menciona que en las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

  En el Art. 329 Constitución de la República del Ecuador (2008, p.103) menciona que el Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo.

- LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO (2010), Título III Del régimen interno de administración del talento humano, Capítulo 1De los deberes, derechos y prohibiciones: Art. 22.- Son derechos de los servidores públicos: q) Recibir de parte del estado ecuatoriano, continua formación y capacitación, contando con las facilidades de las instituciones en las que prestan sus servicios.

  Art. 71.- El estado ecuatoriano está en la obligación de garantizar y financiar procesos de formación y capacitación continua de sus servidores públicos por medio de la implementación de planes de capacitación. Es deber de las instituciones públicas realizar un seguimiento organizado y programático de los resultados derivados de los planes de capacitación.

  Art. 73.- Los procesos de capacitación y formación dirigido a los servidores públicos financiados por el estado, generarán automáticamente la responsabilidad de poner en práctica los conocimientos por un lapso tres veces mayor al tiempo de capacitación.

  Art. 197.- La capacitación y formación estará bajo la responsabilidad de un Comité Interinstitucional integrado por las siguientes instituciones: la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, el Ministerio del Trabajo y el Instituto de Altos Estudios

Nacionales, quienes establecerán la política nacional de capacitación y formación del sector público.

- ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE AUTORIDAD PORTUARIA DE ESMERALDAS (2017): Coordinar anualmente la capacitación de las y los servidores con la Red de Formación y Capacitación Continua del Servicio Público. Lo estipulado en la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) la administración de Talento humano dentro de la empresa desempeña una labor muy importante, por lo tanto se emitirán normas, políticas y regulaciones por lo que se podrá desarrollar una buena planificación.

  Art. 131.- El objetivo del Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano es garantizar en las instituciones del servicio público, un equipo humano competente, comprometido, capaz de adaptarse a nuevas políticas y realidades para asumir retos y conseguir el logro de los objetivos institucionales, con eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia, evaluación y responsabilidad.

- La Norma de Capacitación (2014, p.2) En el Capítulo I del Objeto y ámbito de aplicación, el Art. 3 Del proceso de formación y capacitación menciona que la capacitación es el conjunto de políticas y procedimientos que permite a los servidores públicos fortalecer sus competencias, en función de los perfiles exigibles de los puestos establecidos sobre la base de los objetivos institucionales y de Estado. La capacitación será el resultado obtenido del subsistema de evaluación del desempeño, para cubrir las brechas exigibles en los perfiles óptimos de desempeño y los disponibles por la o el servidor.

La presente norma permite orientar los procesos de capacitación desde el punto de vista legal, ajustados a las exigencias del campo público con lo que se evita desviaciones subjetivas, desde como se deben planificar y aplicar los procesos señalados

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipos de investigación

- **Estudio cualitativo**

La presente investigación en concordancia a sus objetivos fue de tipo cualitativa ya que permitió realizar una minuciosa clasificación de cada una de las capacitaciones brindadas, conociendo el manejo de las capacitaciones brindadas a los servidores de Autoridad Portuaria de Esmeraldas.

- **Estudio cuantitativo**

Es cuantitativo porque se realizó una valoración de las capacitaciones brindadas a los servidores, tomando como punto de partida elementos que determinan el grado de capacitación brindada dependiendo de los perfiles y puestos de trabajo. De forma que se les actualice conocimientos, partiendo de la profesión y puesto que desempeñan dentro de la empresa generando un buen desempeño de los servidores de la empresa.

2.2 Metodología

- **Método Inductivo**

El método inductivo se utilizó para sacar conclusiones generales, partiendo de hechos particulares sobre el impacto que genere la "Capacitación a los servidores de Autoridad Portuaria de la ciudad de Esmeraldas".

- **Inductivo Deductivo**

El método deductivo por otro lado, se empleó para determinar la contribución que tendría el análisis de la valoración a las capacitaciones brindadas a los servidores de Autoridad Portuaria de Esmeraldas.

2.3 Definición conceptual y operacionalización de las variables

Castro (2017), dice que la evaluación de los puestos y perfiles dentro de una organización es la mejor manera de detectar un problema a tiempo porque no pueden permitir que una persona que no cumpla con las características del puesto este laborando en ese lugar, es asignarle a cada uno lo que sabe y estudio.

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Preguntas
Valoración de las capacitaciones	Capacitación	• Motivo de la capacitación • Contenidos de la capacitación • Tiempo de capacitación • Recursos monetario	• Encuesta • Entrevista	• ¿Cuáles son las competencias del área conductual que deberían fortalecerse por medio de la capacitación? • ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones? • ¿Se cuenta con los recursos necesarios para la ejecución del plan de capacitación? • ¿Durante el tiempo que ha prestado sus servicios en APE, ha recibido capacitaciones que actualicen y mejoren su desempeño?
	Talento Humano	• Número de cursos o capacitaciones • Desempeño laboral • Satisfacción del trabajador		• ¿Considera que el talento humano está debidamente capacitado para ejercer sus funciones?

2.4 Técnicas e instrumentos

Las técnicas o instrumentos son herramientas utilizadas para facilitar la recolección de información acorde a las necesidades del investigador, para ello se utilizaron las siguientes técnicas:

- La entrevista, al ser la técnica que hace posible la recolección de datos de forma más directa, la cual estaba conformada por 8 preguntas claves. Se la aplicó para obtener información de parte de las autoridades que están al frente de la empresa, como son: Gerente de Autoridad Portuaria de Esmeraldas.

- La técnica de la encuesta se aplicó con un banco de preguntas conformada por 10 interrogantes, la cual fue dirigida al talento humano administrativo y operativo de APE, para conocer con exactitud las capacitaciones que se están brindando respecto a cada perfil y puesto de trabajo.

2.5 Población y muestra

MUESTRA

La población a partir del periodo 2019-2020 en Autoridad Portuaria de Esmeraldas, consta 68 servidores, 209 obreros. Al ser una población no muy significativa, y debido a la situación inesperada de la pandemia se consideró una muestra de 20 servidores aleatoriamente a encuestar del grupo de servidores.

Matriz Poblacional

Talento Humano Administrativo y Operativo de APE

Nº	POBLACION	CANT.
1	Gerente	1
2	Jefes Departamentales	4
5	Servidores Administrativos	63
6	Obreros	209
	TOTAL	277

Fuente: Dpto. de Talento Humano APE
Elaborado por el Autor

Aplicación de Fórmula Muestral

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

$$n = \frac{277}{0.05^2(277-1)+1}$$

$$n = \frac{277}{0{,}7825+1}$$

$$n = \frac{277}{1{,}78}$$

$$n = 20$$

Matriz Muestral

Nº	POBLACION	CANT.
1	Gerente	1
2	Jefes Departamentales	3
3	Servidores Administrativos	3
4	Obreros (Operadores de Equipos Portuarios y Bodegueros)	13
	TOTAL	20

PUESTOS

Gerente 1
Jefe Administrador 1
Analista Institucional 1
Jefe RRHH 1
Jefe Financiero 1
Asistente técnico 1
Operadores de Equipos Portuarios 10
Jefe de mantenimiento 1
Bodegueros 3

Se aplicará la entrevista a la máxima autoridad de la institución Gerente General

2.6 Análisis de datos

Los resultados obtenidos en la encuesta y en la entrevista se tabularon mediante la utilización de herramientas estadísticas, y a su vez procesada por el programa Excel. Del mismo modo, se calculó el porcentaje de las variables cuantitativas.

CAPITULO III: RESULTADOS

Los resultados que se presentan se obtuvieron mediante la aplicación de los instrumentos, tales como: entrevista, dirigida al Gerente; y la encuesta, dirigida al Talento Humano Administrativo (Jefes departamentales, analistas institucional, y Operativo (Operadores de Equipos, Bodegueros, Jefe de mantenimiento) de APE. Sirviendo como sustento para el estudio de investigación.

Entrevista dirigida al Gerente APE

Con la aplicación del instrumento lograremos conocer de la fuente situaciones y del cómo se actuarán con los resultados en favor de los trabajadores en APE,

Al realizar la entrevista al gerente supo manifestar que el talento humano con el que cuenta, basándose en los reportes de los jefes departamentales sí está debidamente capacitado para ejercer sus funciones.

En cuanto a la frecuencia de realización de capacitaciones, respondió que se basa en los requerimientos de los puestos de trabajo y esta se realiza cada año.

Al consultarle sobre cuáles son las competencias laborales que se deben fortalecer por medio de un plan de capacitación, el gerente expuso que es necesario fortalecer el manejo operacional de cada tipo de equipos utilizado en los procesos operativos de carga y descarga en el caso de los operadores y bodegueros, y con el personal administrativo la atención al cliente y claro se continuará buscando como mejorar las capacitaciones en temas técnicos según el rol del trabajador y sus exigencias.

Por otra parte, con respecto al tipo de control de las capacitaciones supo responder que lo primero que se busca es que el personal asista a cada una de las capacitaciones y como medida de control se realizaran evaluaciones en situs sobre todo personal operativo y bodegueros que en muchos casos se conviertes en nuestro eslabón más importante.

Además, el señor Gerente considera conveniente evaluar a los funcionarios después del programa de capacitación, porque así se podrá medir los resultados del plan y valorar el nivel de conocimientos adquiridos del talento humano.

Con respecto a las estrategias de evaluación y seguimiento que deben implementarse luego de la capacitación, el gerente respondió que es necesario que los jefes departamentales realicen reuniones mensuales con su equipo de trabajo para que compartan y socialicen información con los demás.

Al preguntarle si cuenta con una base de datos de proveedores de servicios de capacitación, manifestó que existe varias compañías públicas y privadas, pero tienen preferencia en CAMAE y SECAP, por ser del sector público suelen ofertar servicios de formación de acuerdo con el contenido y realidad institucional.

El gerente explicó que anualmente destina un presupuesto de aproximadamente de 40.000, oo en adelante para los distintos programas de capacitación. Cabe destacar que, debido a la situación económica del Estado en los últimos años, este presupuesto a sufrido drásticas reducciones.

Encuesta aplicada al personal Humano Administrativo y Operativo

Una vez aplicada la encuesta a la población de 20 servidores de APE, se procedió a interpretar los resultados obtenidos. La encuesta se llevó acabo de manera virtual, por medio del programa “Online Encuestas”.

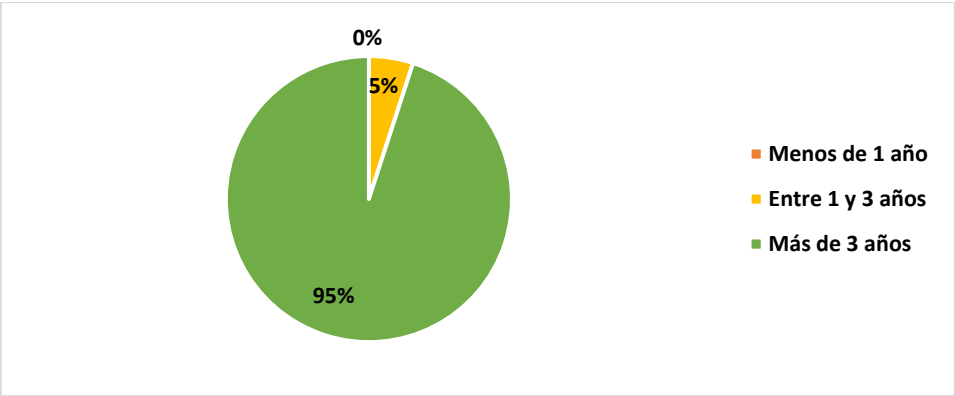


Figura 1
Años de trabajo en APE
Elaborador por el investigador

La figura 1 muestra que 95 % de los usuarios encuestados tienen más de 3 años trabajando en APE.

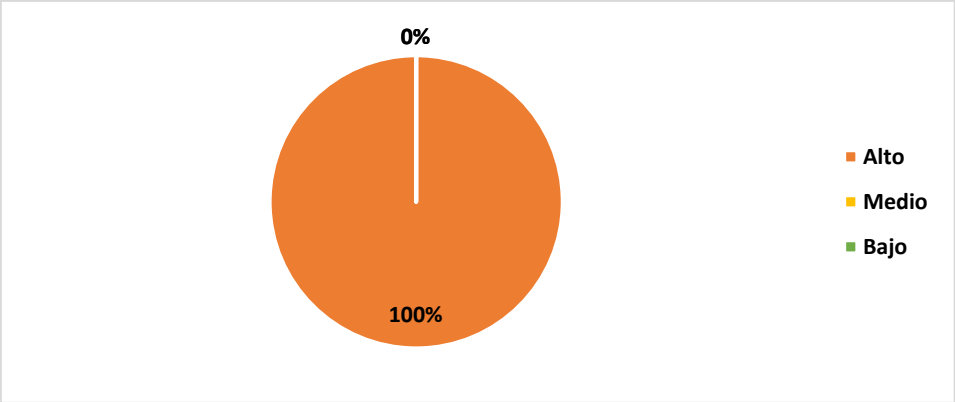


Figura 2
Nivel de responsabilidad
Elaborador por el investigador

En su totalidad los usuarios indicaron que el nivel de responsabilidad en torno a su cargo es alto, como se muestra en la Figura 2.

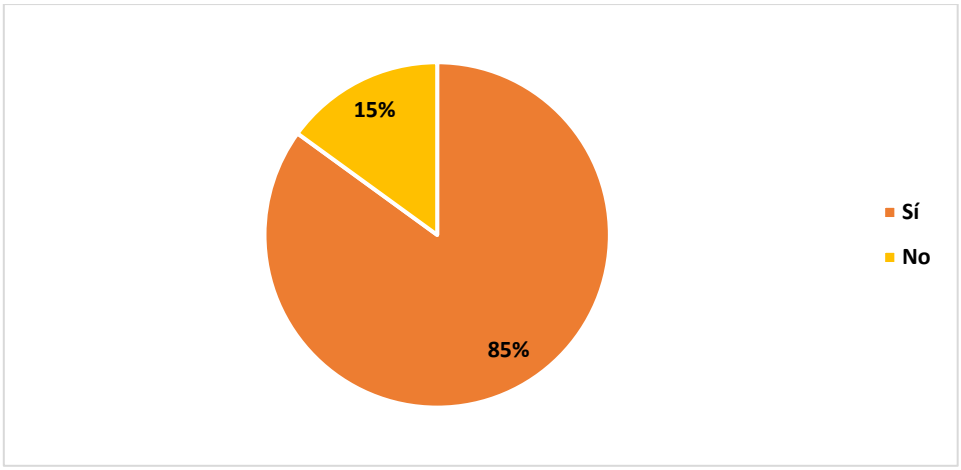


Figura 3
Conocimiento del procedimiento de capacitaciones
Elaborador por el investigador

La Figura 3 muestra que más el 85% del personal encuestados conocen sobre los procedimientos para determinar los requerimientos de capacitaciones en las áreas administrativas y operativas de APE.

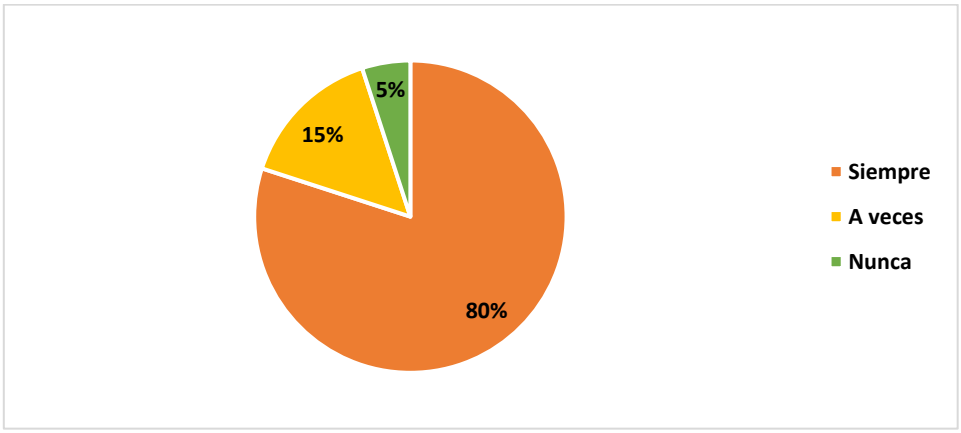


Figura 4
Capacitaciones
Elaborador por el investigador

El 80% de los encuestados manifestaron que siempre reciben capacitaciones que actualicen y mejoren su desempeño, el restante 20% indicaron que a veces y nunca; como se muestra en la Figura 4.

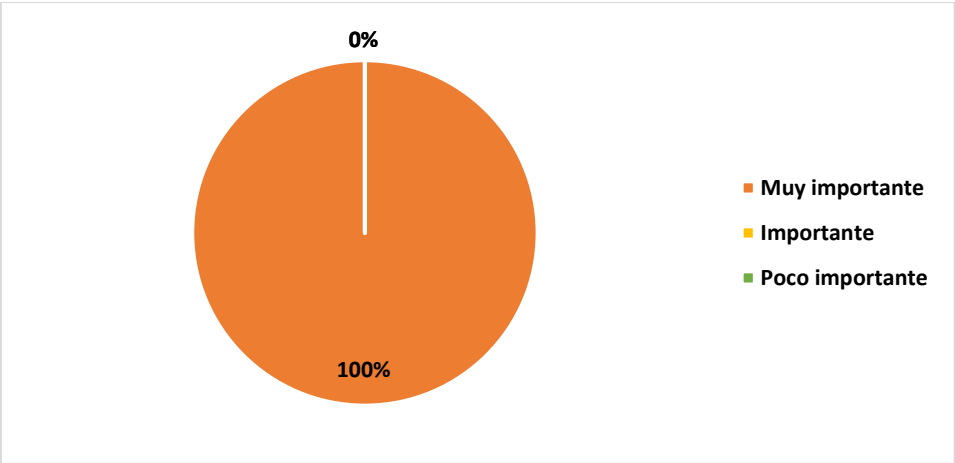


Figura 5
Calificación del diagnóstico de la capacitación
Elaborador por el investigador

La Figura 5 muestra que en su totalidad los usuarios encuestados califican la ejecución de un diagnóstico de la capacitación como muy importante.

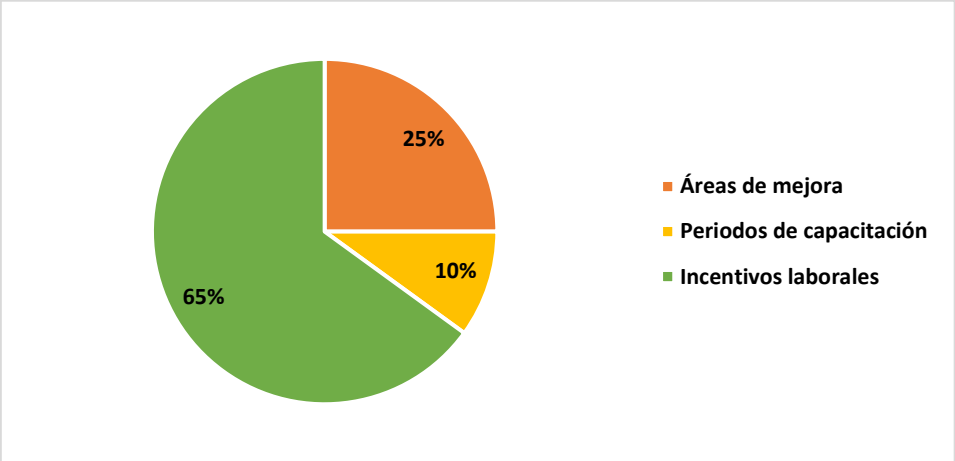


Figura 6
Aspectos para diagnosticar
Elaborador por el investigador

De acuerdo con los datos obtenidos el 65% de los encuestados indicaron que dentro de los aspectos que deben ser tomados en cuenta para la ejecución a futuro de incentivos laborales; como se muestra en la Figura 6.

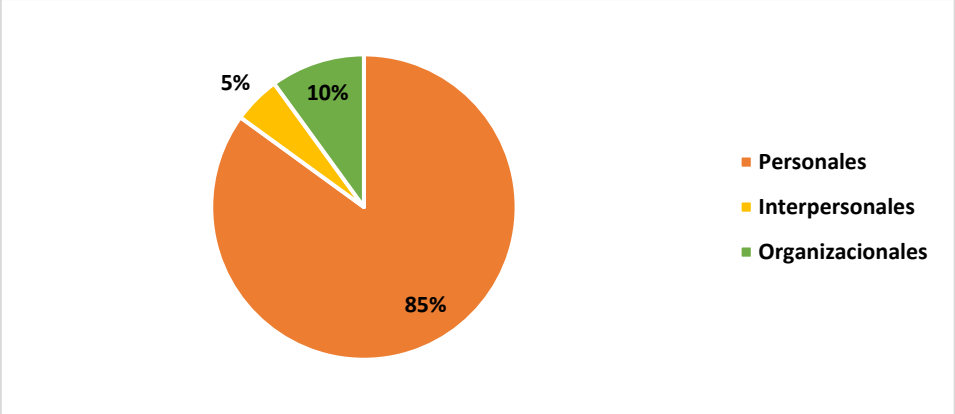


Figura 7
Competencias del área conductual a fortalecer
Elaborador por el investigador

La Figura 7 muestra que más del 85% de los encuestados manifestaron que las competencias del área conductual a fortalecer son las personales.

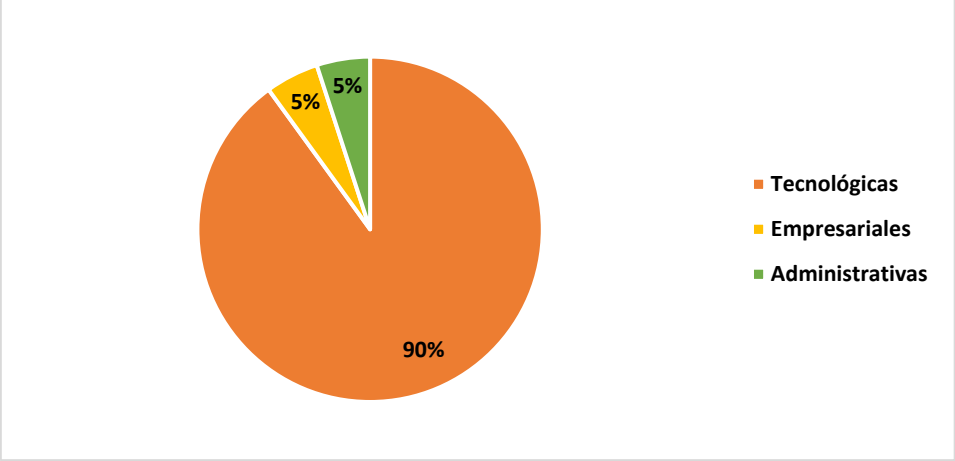


Figura 8
Competencias del área técnica a fortalecer
Elaborador por el investigador

Del personal encunetando el 90% indicaron que las competencias del área técnica a fortalecer son las tecnológicas, y el 10% restante se encuentran entre empresariales y administrativas; como se muestra en la Figura 8.

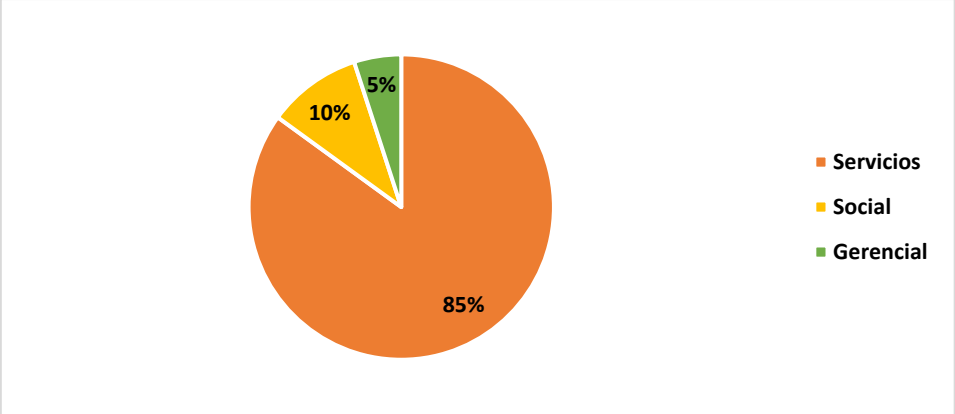


Figura 9
Competencias del área de apoyo a fortalecer
Elaborador por el investigador

La Figura 9 muestra que el 85 % del personal encuestados manifestaron que las competencias del área de apoyo a fortalecer son las de servicios.

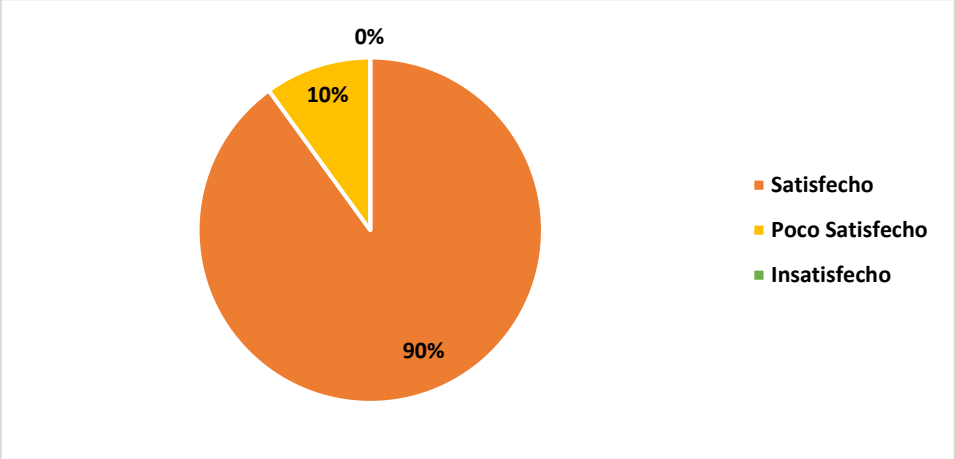


Figura 10
Calificación de las capacitaciones
Elaborador por el investigador

La Figura 10 muestra que el 90 % del personal encuestados indicaron que se sienten satisfechos con las capacitaciones que han recibido, lo cual es un resultado favorable.

Analizar el contenido de capacitación, brindada a los servidores en Autoridad Portuaria de Esmeraldas

La capacitación o desarrollo del personal tiene diferentes objetivos y se basa en la metodología aplicada de acuerdo a su puesto de trabajo. Trata también de responder a sus necesidades para mejorar la actitud, el conocimiento y la capacidad de sus habilidades profesionales y personales.

Los contenidos de capacitaciones van desde el ámbito gerencial hasta el operacional, considerando que todo su personal debe renovar sus conocimientos y adaptarse a las nuevas tendencias empresariales. Por lo general los servicios de capacitaciones lo obtienen de parte externa, una vez que éstos entren al programa de capacitación y lo finalicen podrán ser evaluados y posteriormente socializarán los contenidos y a su vez reproducir la información proporcionada.

Los temas tratados según las áreas empresariales y el personal encuestado fueron:

- Desarrollo de Habilidades Gerenciales
- Auditoria de Personal
- Técnicas y procedimientos específicos para la elaboración de la orden
- Presupuesto institutional
- Normativas del Sercop
- Manejo de carga contenerizada según la norma internacional
- recepción y despacho de mercaderías en patios y bodegas portuarias
- Ecuapass
- Operadores de equipo portuario a bordo y en tierra
- Procedimientos actuales de movimientos y almacenamiento de carga de importación y exportación
- Recepción entrega de mercadería y manejo de los programas para realizar el despacho
- Procedimientos actuales de movimientos y almacenamiento de carga de importación y exportación
- Normas para mantenimiento y preventivo de equipos portuarios

Los temas planificados y llevados a cabo, se ajustas a perfil de cada servidor encuestado según el cargo y puesto desempeñado

El rendimiento de la empresa depende de cuán preocupado estén los directivos por el desempeño laboral a través de aplicación de excelentes planes de capacitación de que cumplan

Todo esto conlleva a que centren su atención en la importancia que tienen las capacitaciones, llevando a cabo de manera satisfactoria con su personal. Los programas de capacitación se deben realizar con el propósito de mejorar las capacidades del personal y con ello para poder prevenir las falencias, que consecuentemente afectan a la empresa.

Por medio de la capacitación se buscan incentivar a los funcionarios para que puedan ser más productivos, creativos y eficientes. Los directivos están conscientes que de esta manera se conoce si la gestión que están realizando fue satisfactoria, tanto para la empresa como para el trabajador que recibió la capacitación.

Para dar una mejor ubicación y proporcionalidad de los tipos de capacitación que se aplico al personal de Autoridad Portuaria de Esmeraldas en el año 2019, se lo adjunta en calidad de con anexo

Identificar las exigencias del puesto de trabajo en función del perfil

Considerando los resultados obtenidos por medio de los instrumentos aplicados, se pudo evidenciar que las exigencias en APE son de carácter técnico por eso las capacitaciones que desarrollan están contribuyendo al desarrollo de sus habilidades en la empresa. Además, cabe recalcar que un personal motivado y actualizado en conocimientos tendrá facilidad en su desempeño laboral.

El ámbito técnico o tecnología es fundamental fortalecer esas deficiencias, se debe considerar que la globalización influye constantemente y por ende APE debe estar a la vanguardia de los cambios que se ocasionen en el entorno. Tratar en lo posible de suplir aquellas necesidades que surgen durante el proceso de capacitación, para que puedan llevarse a cabo efectivamente y conseguir resultados favorables tanto para la empresa como para los funcionarios.

Los planes de capacitación con buen fundamento y de calidad son importantes para mantener la empleabilidad de los funcionarios, asimismo su predisposición de mejora, puestos al día de sus competencias, creando nuevas ventajas competitivas.

Valorar el plan de capacitaciones por perfiles y competencias

En consideración a los perfiles y las competencias de cada puesto, se determinan las necesidades y los temas de capacitación a los que deben someterse cada servidor y es donde radica el proceso fundamental de la gestión del área de Talento Humano, haciendo uso de metodologías de valoraciones que permitan a aquella organización establecer los lineamientos acordes a los diferentes puestos de trabajo. Mediante la evaluación de cada uno de los perfiles, el resultado posterior permitirá comparar el desempeño laboral por el cumplimiento de las funciones esenciales.

Con este proceso en una organización es la mejor manera de detectar un problema a tiempo porque no pueden permitir que una persona no cumpla con las características del puesto este laborando, lo que se busca es asignarle a cada quien lo que sabe y se preparó profesionalmente .

CAPITULO IV: DISCUSIÓN

El desarrollo de esta investigación permitió obtener resultados relevantes, para poder profundizar el tema estudiado. Por medio de la aplicación de los instrumentos, se adquirió información verídica por parte de los servidores y gerente de APE.

La mayoría de sus funcionarios tienen claro cuáles son sus funciones y responsabilidades, correspondiendo al desempeño laboral; pero es necesario la actualización de conocimientos por lo menos cada año para el correcto desarrollo de las actividades. Esto sirve también como una forma de incentivo y reconocimiento al talento humano, permitiéndoles capacitarse acorde a las necesidades de la institución, capacidad económica, perfil y competencias en cada puesto; tratando de mantener un equipo de trabajo activo y actualizado en conocimientos.

La aplicación de las herramientas metodológicas investigativas permitió evidenciar que existen deficiencias en los procesos de capacitación que Autoridad Portuaria de Esmeraldas debe programar y ejecutar para mejorar los conocimientos de sus funcionarios y empleados.

En el caso de estudio realizado por Delgado (2015). Los resultados de la investigación han permitido conocer que, mediante la implementación de un plan de capacitación, el desempeño laboral de los colaboradores mejoró antes de la implementación del plan se le otorgó el 3,39% luego de la implementación del plan de capacitación mejoró en un 7,83 demostrando que a través de la implementación de un plan de capacitación mejora el desempeño de los trabajadores operativos de la UNGEL N°1.

Para el caso de Autoridad Portuaria, al fijar las capacitaciones sobre la base de sus perfiles y competencias en este caso se pudieron evidenciar mejor resultados.

Tomando en consideración los criterios (Medina, 2015), que plantea entre los objetivos de su informe, la importancia de que los administradores de las organizaciones deben

establecer las necesidades de capacitación de sus funcionarios, en el caso de las autoridades de Autoridad Portuaria de Esmeraldas, éstos desconocen cuáles son las necesidades y requerimientos de capacitación de sus funcionarios y empleados.

En ocasiones no se lleva a cabo la valoración de las capacitaciones impartidas a los funcionarios, debido a la complejidad que ésta implica. Por ello, se trató de sintetizar el método de evaluación, y puedan optimizar tiempo y recursos.

En la tesis de grado de Castillo (2016) "Plan de capacitación para el talento humano administrativo y operativo para cada puesto de trabajo en Autoridad Portuaria de Esmeraldas" se evidenció la escasa existencia de procesos de formación y capacitación, la deficiencia en la determinación de responsabilidades para el desarrollo de competencias de los funcionarios de la entidad y la planificación extemporánea de capacitación. Teniendo como base esta investigación, se entiende que todavía existen esas falencias en APE; estableciendo un rango de calificación sobre el plan de capacitación. Sin embargo, acorde a los resultados obtenidos se comprobó que es necesario realizar capacitaciones en temas técnicos según el rol del trabajador y sus exigencias; asimismo aplicar evaluaciones para medir los resultados de la capacitación y el nivel de conocimientos adquiridos.

En el siguiente trabajo de investigación presentada por Peralta (2016), tuvo como objetivo desarrollar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos administrativo de las diferentes entidades de la zona 8 del sector educación. Como resultado obtuvo que el 68% de los funcionarios no recibieron inducción al momento de ingresar a laborar a la institución y solo el 32% si lo que demuestra que no se está realizando un adecuado proceso de inducción al personal.

En la tesis elaborada por Estrada (2018), realizó una investigación cuyo objetivo procura determinar los impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral de los colaboradores. Este resultado del 62% de los colaboradores están satisfechos con las capacitaciones recibidas por lo tanto se demostró que se concluyó que el personal tiene rendimiento positivo pero que requiere mejorar.

En la tesis de Mojarrango (2019) con la temática "Valoración de puesto de trabajo en Autoridad Portuaria, de la ciudad y provincia de Esmeraldas". Se consideró parte de la

metodología aplicada para la valoración de puestos de trabajos de la empresa. Del mismo modo, se pudo establecer las funciones y responsabilidades para el comité de valoración, con lo que se pudo simplificar y efectuar de una mejor manera la valoración de los cargos. Contrastando la información con la investigación realizada, se demostró que una vez que los funcionarios terminen su proceso de capacitación se les debe llevar un seguimiento, para analizar el desempeño laboral y sus aportes a la entidad. Por otra parte, dicha valoración se medirá de acuerdo al puesto de trabajo que ocupe el funcionario; debido a que cada persona según su cargo adquirirá las capacitaciones y por ende implica distintas metodologías a evaluar.

Estas investigaciones previas sirvieron como base para poder desarrollar y profundizar el documento, tomando en cuenta las metodologías de valoración aplicadas, para proceder a adaptarlas al tema de estudio.

Además de haber identificado mediante la entrevista que los funcionarios consideran sumamente importante que realicen capacitaciones periódicamente, de esta manera podrán estar actualizados en conocimientos y desenvolverse mejor en sus actividades laborales.

Cabe destacar que también se evidenció que no se han podido llevar a cabo un plan de capacitación debido al poco aporte de las instituciones del Estado, el gerente mencionó que últimamente no estaba contando con ese apoyo, por ende estaba incidiendo en el desarrollo de las capacitaciones.

Se sugiere para los futuros estudios que realicen en Autoridad Portuaria de Esmeraldas, realizar un seguimiento para verificar si han mejorado en la valoración de las capacitaciones y puedan determinar qué tipo de capacitaciones son las más favorables para dicha institución.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

Con base en los resultados obtenidos en este proceso de investigación y acorde a los objetivos planteados inicialmente se evidenciaron algunas particularidades, llegando a las siguientes conclusiones:

- Para el año de la investigación se presentaron nuevas oportunidades al estructurar un mejor programa de capacitación, en razón que se pudo disponer de varias empresas estatales que promocionaron contendidos más ajustados a la especificadas del campo portuario. Pero aún perdura el problema de la disminución del presupuesto asignado en ese año, lo que tendrá que ser superados con las gestiones que realizara la Gerencia. Se debe enfatizar que la empresa debe estar capacitada, motivada y a la vanguardia del conocimiento para que los empleados sean efectivos en el trabajo.

- Las nuevas propuestas normativas sobre la elaboración de los perfiles profesionales a nivel del estado, así como la nueva propuesta de estatuto orgánico que se encuentran llevando a cabo a nivel del sistema portuario ecuatoriano, obligan a identificar con mayor rigor la exigencia de los puestos en función del perfil. Por medio de la capacitación se podrá identificar nuevas necesidades o exigencias de los distintos puestos de trabajo. De la misma forma se valorará si la capacitación fue efectiva, y si los servidores de APE adquirieron nuevos conocimientos que les permita ser más productivos.

- Los resultados que se obtengan en cada una de las capacitaciones, obligo se valore la eficacia del plan propuestos en función de los perfiles y competencias. Por lo que, una evaluación permanente del plan de capacitación ayudará a detectar y corregir posibles deficiencias. De esta manera, los errores detectados dentro del período de tiempo pueden servir como prevención para los futuros planes de la empresa.

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

- Es fundamental que APE se acople a la Norma de Capacitación, considerando el Art. 8 De las Unidades de Administración del Talento Humano, indica que deben elaborar un plan anual de formación y capacitación, el mismo que se hará constar en la proforma presupuestaria. Las capacitaciones son una inversión, ya que una actualización de conocimientos y habilidades permitirá obtener mejores beneficios que contribuyan a la empresa. Los seminarios adquiridos serán favorables tanto a nivel operativo, administrativo y de servicio.

- También se sugiere analizar los incentivos laborales que tiene APE para que de esta manera los mejoren o ejecuten correctamente, debido que en los resultados se reflejó inconformidad con los incentivos, sueldos y capacitaciones adquiridas.

- Además se sugiere que se fortalezcan más las competencias de las áreas tecnológicas y asimismo las de servicio, considerando que cada vez el mundo está actualizándose y es sumamente importante que estén a la vanguardia de las nuevas tendencias.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, C. (2004). *Talento humano nivel mundial*. Recuperado de https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/los-paises-que-mejor-gestionan-el-talento-nivel-global

- Beltrán, J. (2010). Guía para una Gestión basafa en Procesos. Andalucía, España: Ed. Instituto Andaluz.

- Bohlander, G. (2001). Administración de recursos humanos. Ed. Cengage Learning.

- Cabezas, H. (2002). Metodología de la investigación: Guía práctica para elaborar informes de investigación. Tegucihalpa, Guatemala: Ed. Piedra Santa.

- Castillo, P. (2016). Plan de capacitación para el talento humano administrativo y operativo para cada puesto de trabajo en Autoridad Portuaria de Esmeraldas. Recuperado de https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/846/1/CASTILLO%20LASSO%20PATRICIA%20.pdf

- Cedeño, J. (2005). Diagnóstico de necesidades de capacitación y adiestramiento del personal (área de instrumentación) de la empresa. Cumaná, Cuba: Ed. Universidad de Oriente.

- Chávez, R. (2011). Gestión del Talento Humano. Módulo VII. Loja, Ecuador: Universidad Nacional de Loja.

- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw HillL.

- De Cenzo, R. (2006). Administración de recursos humanos. México D.F: Ed. Limusa.

- Dessler, G. (2001). Administración de Personal Octava Edición. México D.F: Ed. Pearson Educación.

- Figueroa, D. (2000). Administración de recursos humanos, Segunda Edición. Cumaná, Venezuela: Ed. Imprenta Universitaria.

- Flippo, E. (1970). Principios de Administración de Personal. Sao Paulo, Brasil: Ed. Pioneira.

- García, M. (2000). Proceso de capacitación profesional del personal docente y de investigación en la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas. Maturín, Venezela: Ed. Universidad de Oriente.

- Gestiopolis. (2014). Beneficios y ventajas de la Capacitación del Talento Humano. Obtenido de sitio web de Gestiopolis: http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal.htm.

- Gómez, B. (2001). Dirección y gestión de recursos humanos. Madrid, España: Ed. Prentice Hall.

- Hope, J., & Hope, T. (2008). Competir en la Tercera Ola. Barcelona, España.

- Klingner, D. (2001). La Administración del Personal en el Sector Público. Bogotá, Colombia: Ed. Cuarta.

- Koontaz, H. (2004). La investigación científica paso a paso, cuarta edición. Ed. Talleres Gráficos UCA.

- McGehee, W. (1981). Training in Business and Industry. Nueva York, USA: Ed. Wiley.

- Medina, F. (2014). Diseño de un plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión para la planta central del Ministerio de Defensa, periodo fiscal 2013. Quito, Ecuador : Ed. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

- Molina, C. (2012). Elaboración y aplicación de una propuesta de formación para el personal portuario de Perú. Piura, Perú: Ed. Universidad de Piura.

- Mojarrango, M. (2019). Valoración de puestos de trabajo en Autoridad Portuaria, de la ciudad y provincia de Esmeraldas. Recuperado de https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1889/1/MOJARRANGO%20D%c3%8dAZ%20MAR%c3%8dA%20EMILIA.pdf
- Moreira, R. (2013). Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil. Guayaquil, Ecuador : Ed. Universidad de Guayaquil.
- Ortega, F. (2001). Seminario de Investigación Educativa. Esmeraldas, Ecuador: Ed. Universidad Técnica "Luis Vargas Torres".
- Petrick, J. (2000). Calidad Total en la Dirección de Recursos Humanos.
- Pinto, R. (2011). Planeación Estratégica de Capacitación . Bogotá, Colombia.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional.
- Rodríguez, J. (2007). Administración Moderna de Personal. 7ma Edición . México D.F: Ed. Thomson Learning.
- Rodríguez, M. (2008). Recursos Humanos: Su Misión Trascendente y ética. México D.F: Ed. Grijalbo.
- Serrano, A. (2004). Administración I y II. Quito, Ecuador: Ed. Talleres Gráficos S&A.
- Siliceo, A. (2005). Capacitación y Desarrollo del Personal. México D.F: Ed. Limusa.
- Ulrich, D. (2007). Recursos humanos champions. Ed. Granica.
- Werther, & Davis. (2002). Administración de Personal y Recursos Humanos. Ed. Mc Graw Hill .
- Werther, W. (2006). Administración de Personal y Recursos Humanos. México D.F: Ed. McGraw Hill.
- Yanisselli, Z. (2009). Capacitación del Recurso Humano Portuario. Panamá: Ed. Universidad de Panamá.

- Ulrich, D., *Recursos humanos champions*. Granica, Buenos Aires, 1997.

- Jiménez, K. (2015). Análisis de puestos para mejorar el desempeño de los trabajadores. Ensayo. Recuperado de https://www.gestiopolis.com/analisis-de-puestos-para-mejorar-el-desempeno-de-los-trabajadores/

ANEXOS

ENCUESTA

Saludos cordiales de parte de Jailer Cedeño estudiante de Administración de Empresas de la PUCESE, permítame unos minutos de su tiempo para llenar la siguiente encuesta. La información que proporcione será utilizada para concluir mi trabajo de investigación titulado: "Valoración de las capacitaciones a los servidores de Autoridad Portuaria de Esmeraldas".

1. **¿Qué tiempo tiene usted trabajando en APE?**
   a) Menos de 1 año
   b) Entre 1 y 3 años
   c) Más de 3 años

2. **Indique su nivel de responsabilidad en torno a su cargo**
   a) Alto
   b) Medio
   c) Bajo

3. **¿Conoce si existen procedimientos que permitan determinar requerimientos de capacitaciones en las áreas administrativas y operativas de APE?**
   a) Sí
   b) No

4. **¿Durante el tiempo que ha prestado sus servicios en APE, ha recibido capacitaciones que actualicen y mejoren su desempeño?**

a) Siempre
b) A veces
c) Nunca

5. ¿Cómo califica usted la ejecución de un diagnóstico que identifique las necesidades de capacitación del personal administrativo y operativo?

a) Muy importante
b) Importante
c) Poco importante

6. ¿Qué aspectos considera usted, deben ser tomados en cuenta para la ejecución de un diagnóstico de este tipo?

a) Áreas de mejora
b) Periodos de capacitación
c) Incentivos laborales

7. ¿Cuáles son las competencias del área conductual que deberían fortalecerse por medio de la capacitación?

a) Personales
b) Interpersonales
c) Organizacionales

8. ¿Cuáles son las competencias del área técnica que deberían fortalecerse por medio de la capacitación?

a) Tecnológicas
b) Empresariales
c) Administrativas

9. ¿Cuáles son las competencias del área de apoyo que deberían fortalecerse por medio de la capacitación?

a) Servicios
b) Social
c) Gerencial

10. Si ha recibido capacitaciones, cómo calificaría esa instrucción*

a) Satisfecho
b) Poco satisfecho
c) Insatisfecho

ETREVISTA

Saludos cordiales de parte de Jailer Cedeño estudiante de Administración de Empresas de la PUCESE, el motivo de la entrevista es para obtener información sobre las capacitaciones que brindan a sus servidores. La información que usted me proporcione será utilizada para concluir mi trabajo de investigación titulado: "Valoración de las capacitaciones a los servidores de Autoridad Portuaria de Esmeraldas".

1. ¿Considera que el talento humano está debidamente capacitado para ejercer sus funciones?

2. ¿Con qué frecuencia se realizan las capacitaciones?

3. ¿Cuáles son las competencias laborales que se deben fortalecer por medio de un plan de capacitación?

4. ¿Qué tipo de controles deben implementarse en el proceso de capacitación?

5. ¿Sería conveniente evaluar a los funcionarios luego del proceso?

6. ¿Qué estrategias de evaluación y seguimiento deben implementarse luego del proceso de capacitación?

7. ¿Se cuenta con una base de datos de proveedores de servicios de capacitación?

8. ¿Se cuenta con los recursos necesarios para la ejecución del plan de capacitación?

PLAN DE CAPACITACIÒN DEL AÑO 2019