



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

INFORME DE INVESTIGACIÓN

Previo a la obtención del título de Magister en Gestión de Talento Humano

TEMA:

ANÁLISIS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN Y LA CONTRIBUCIÓN EN
LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO DEL ÁREA
ADMINISTRATIVA EN LA PUCE-ESMERALDAS

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Administración Eficiente de las Organizaciones para la Competitividad
Sostenible Local y Global

Autor: Ing. González Góngora Rosa María

Asesor: Mgt. Ramón Angulo Cuellar

Esmeraldas–Ecuador

Octubre - 2020

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado
Cumplimiento a los requisitos exigidos por el
Reglamento de grado de la PUCESE previo a la
obtención del título de Magister en Gestión de
Talento Humano.

Mgt. Ramón Angulo Cuellar
DIRECTOR DE TESIS

F. _____

Mgt. María de Lourdes Solís
LECTORA 1

F. _____

Mgt. Johanna Gabriela Cisneros Palacios
LECTORA 2

F. _____

Mgt. Yanina Basurto Roa
COORDINADORA DE POSTGRADOS

F. _____

Mgt. David Puente
DIRECTOR DE POSGRADO

F. _____

Mgt. Alex David Guashpa Gómez
SECRETARIO GENERAL PUCESE

F. _____

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Rosa María González Góngora portadora de cédula de ciudadanía N° 0802780098, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de magister en Gestión de Talento Humano son absolutamente originales, auténticos y personales. En tal virtud declaro que el contenido, de las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Rosa María González Góngora
C.I. 0802780098

CERTIFICACIÓN

Luego de la verificación de los títulos, capítulos, apartados expresados en la tesis, titulada “ANÁLISIS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN Y LA CONTRIBUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA EN LA PUCE-ESMERALDAS”, presentada por la ING. ROSA MARÍA GONZÁLEZ GÓNGORA, certifica el director de Tesis, haber revisado que el trabajo cumple con los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'RAMÓN ANGULO CUELLAR', is written over a faint, illegible stamp or background text.

MGT. RAMÓN ANGULO CUELLAR

DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

A Dios por darme las fuerzas y fortalezas, entendimiento y sabiduría para seguir con mis estudios universitarios y protegerme cada día que me ha dado de vida.

A mi esposo por brindarme su apoyo incondicional para seguir creciendo profesionalmente.

A mis hijos por el apoyo que me dan de realizar las tareas de casa.

A mis padres por estar pendiente de mi en cada oración.

AGRADECIMIENTO

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas por brindarme la oportunidad y comodidad para seguir con mis estudios, y por tener la dicha de tener excelentes docentes.

A todos los docentes que impartieron sus conocimientos y consejos de orientación impartidas en el aula.

A mi asesor Mgt. Ramon Angulo Cuellar, por compartir sus conocimientos y su tiempo en la orientación de mi proyecto de investigación.

A mi Coordinadora Mgt. Yanina Bazurto Roa, por estar pendiente de cada gestión requerida y por el cariño que me brindo durante esta etapa.

A mis lectoras Mgt. María de Lourdes Solís y Mgt. Gabriela Cisneros, por el tiempo y la dedicación otorgada en la orientación para mejorar mi investigación.

Al personal administrativo que me brindo su tiempo para responder las interrogantes y poder avanzar con mi proyecto de investigación.

ANÁLISIS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN Y LA CONTRIBUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA EN LA PUCE-ESMERALDAS

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado; “ANÁLISIS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN Y LA CONTRIBUCIÓN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL TALENTO HUMANO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA EN LA PUCE-ESMERALDAS”, se realizó con el objetivo de analizar el plan de capacitación y su contribución a la satisfacción laboral a los colaboradores administrativos; se aplicó el método descriptivo y explicativo, la investigación fue carácter cuali- cuantitativa, como técnicas se utilizaron la encuesta al personal administrativo y entrevista a dos jefes departamentales.

La población está conformada por 40 colaboradores administrativos y dos jefes departamentales que da un total de 42 personas estudiadas; los resultados obtenidos en la encuesta realizada son los siguientes: en lo que se refiere a la modalidad de capacitación los colaboradores están capacitados al 100% divididos en inducción, cursos, talleres, seminarios y otros, el 60% de los colaboradores administrativo desconocen la metodología que la universidad emplea para determinar las actividades de capacitaciones.

El 57,50% de los trabajadores mencionaron que asisten a las capacitaciones anual y el 30% semestral y con el 12,50% trimestral, lo que permitió validar las interrogantes planteadas, la cual confirma que los procesos de capacitación si se están cumpliendo por parte de la universidad lo que permite que los colaboradores se sientan satisfecho y motivados, la cual les permite crecer personal y profesionalmente.

En el presente estudio se observa la importancia de aplicar las capacitaciones continuas dentro de la institución, que permite el desarrollo profesional de los colaboradores y por ende de la universidad.

Palabras clave: Plan de capacitación, satisfacción laboral, talento humano

ANALYSIS OF THE TRAINING PLAN AND THE CONTRIBUTION IN THE LABOR
SATISFACTION OF THE HUMAN TALENT OF THE ADMINSTRATIVE AREA IN
LA PUCE-ESMERALDAS

ABSTRACT

The present research work titled; "ANALYSIS OF THE TRAINING PLAN AND THE CONTRIBUTION IN THE LABOR SATISFACTION OF THE HUMAN TALENT OF THE ADMINSTRATIVE AREA IN LA PUCE-ESMERALDAS", was carried out with the objective of analyzing the training plan and its contribution to the satisfaction of the administrative collaborators; The descriptive and explanatory method was applied, the research was in the field with a qualitative and quantitative nature, as techniques the survey of administrative personnel and an interview with two departmental heads were used, the population is made up of 40 administrative collaborators and two departmental heads who give a total of 42 people studied; The results obtained are the following: as regards the training modality, they are trained 100% divided into induction, courses, workshops, seminars and others, 60% of the administrative collaborators do not know the methodology that the university uses to determine training activities, 57.50% of employees mentioned that they attend training annually and 30% semester and 12.50% quarterly, which allowed to validate the questions raised, which confirms that the training processes do They are being met by the university, which allows employees to feel satisfied and motivated, because it allows them to grow professionally.

Keywords: Training plan, job satisfaction, human talent

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN.....	i
DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE	viii
Índice de Tablas	x
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del tema de investigación	1
Planteamiento del Problema	2
Justificación	3
Objetivos de la Investigación	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos	4
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	5
1.1 Fundamentación Teórico - Conceptual.....	5
1.2. Talento Humano	5
1.2.1. Administración del Talento Humano.....	5
1.2.2. Capacitación Profesional	6
1.2.3. Clima Laboral	7

1.2.4. Satisfacción laboral.....	8
1.2 .5. Antecedentes (Estudios Previos)	9
1.2.6. Fundamentación Legal.....	14
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA	16
2.1 Tipo de Estudio	16
Métodos de la investigación	16
2.2. Definición Conceptual y Operacionalización de las Variables	17
2.3. Población y Muestra	18
2.4 Técnicas e Instrumentos.....	18
2.5. Análisis de Datos	19
CAPÍTULO 3. RESULTADOS	20
3.1. Análisis de los resultados.....	20
Propuesta.....	25
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN	26
CAPÍTULO 5. Conclusiones y Recomendaciones	28
Recomendaciones	29
5.2 REFERENCIAS.....	30
6. Anexos	33
6.1. Anexos 1 Encuesta.....	33
6.2 Anexo 2. Entrevista.....	39
6.3 Anexo 3.....	40

Índice de Tablas

Tabla 1:Definición conceptual y operacionalización de las variables	17
Tabla 2: Modalidad de Capacitación	20
Tabla 3. Temas de Capacitación	25

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

La satisfacción del talento humano a través de la historia se ha ligado fuertemente al crecimiento económico de la persona, sin embargo, en esta investigación se analizaron que las capacitaciones en la PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS, que se den de forma continua al personal favorecen a estar satisfechos dentro de su área laboral.

La capacitación es una herramienta básica y muy importante para el desarrollo del personal dentro de la empresa. Permite que los colaboradores tengan un amplio conocimiento sobre las actividades relacionadas con su puesto y facilita el crecimiento personal y, por ende, de la institución.

La capacitación se entiende como: la acción destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos del trabajador conlleva múltiples beneficios para el personal, una buena capacitación eleva la confianza del individuo e incrementa las ventas en este caso el servicio al cliente (Sanchez,2011).

Planteamiento del Problema

Teniendo en consideración la investigación del clima laboral desarrollada por Flores, (2019) los resultados en la dimensión capacitación determinaron que el personal administrativo valora con un 59,7% de satisfacción alertando la necesidad de trabajar en este aspecto.

La satisfacción laboral del talento humano con la capacitación es un factor muy importante para la empresa de las cuales se pueden mencionar: la motivación al desarrollo profesional, la identidad y permanencia en la PUCESE, es importante velar por la satisfacción de cada uno de los colaboradores que trabajan en el área administrativo.

La principal idea que me motiva a realizar esta investigación es conocer si los colaboradores se sienten satisfechos con las capacitaciones que reciben.

¿Determinar el grado de satisfacción de las capacitaciones dentro de la universidad?

¿Cuántas capacitaciones han recibido los colaboradores de la PUCESE en el área administrativo al año?

¿Cuál es el plan de capacitación que el departamento de talento humano aplica para mejorar la satisfacción laboral del personal administrativo?

Justificación

El desarrollo de esta investigación permitió conocer que a través del plan de capacitación mejorar el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la PUCESE por la cual los colaboradores se sientan motivados y satisfechos en sus labores diarias.

La importancia de aplicar el tema de investigación es favorable tanto para el personal administrativo como para la universidad puesto que así se mejora el rendimiento laboral, una persona satisfecha da mejor resultado.

La indagación permitió conocer que los trabajadores están satisfechos con las capacitaciones a las cuales han sido sometidos durante sus años de trabajos realizados en la PUCESE.

Se analizaron los diferentes factores de cómo influye positivamente la satisfacción del talento humano con la capacitación.

La capacitación constante contribuye con la mejora del desempeño y beneficia a la institución esto permitió que el nivel de aceptación por los usuarios aumente.

Al final de la investigación se pudo conocer el grado de satisfacción que han adquirido a través del plan de capacitaciones implementado por la PUCESE, por ende, se refleja el crecimiento personal y profesional del personal administrativo que labora en la institución.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

- Analizar el plan de capacitación y su contribución a mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la PUCESE.

Objetivos Específicos

- Identificar la situación actual del personal administrativo en relación con las competencias laborales.
- Describir la capacitación efectuada al personal administrativo para el fortalecimiento de la satisfacción laboral.
- Proponer un plan de capacitación ajustado al manual de funciones y la actividad que realiza cada servidor.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentación Teórico - Conceptual

1.2. Talento Humano

El talento humano es considerado como el recurso clave y parte fundamental de una institución donde con sus habilidades y destrezas llegan a obtener los resultados deseados. Balza (2010) define al talento humano como el conjunto de saberes y haceres de los individuos y grupos de trabajo en las organizaciones, pero también a sus actitudes, habilidades, convicciones, aptitudes, valores, motivaciones y expectativas respecto al sistema individuo, organización, trabajo y sociedad.

Es necesario mencionar que el talento humano es un agregado diferenciador hacia la búsqueda del camino al éxito en un mundo de globalización. El talento, como una sumatoria de competencias y habilidades potenciadas desde el ser y aprovechadas para la innovación. Por lo cual la punta de lanza de lo que se denomina gestión del conocimiento se centra en identificar y estimular el talento de las personas, para que en ese implícito proceder individual y social se desarrolle, cree, innove y adapte su talento a las necesidades y requerimientos de la empresa y su entorno. Es necesario y oportuna reconocer que uno de los grandes traspiés de la gestión del talento humano, ha sido desintegrar el conocimiento del individuo con su propio ser; por esto se considera que para alcanzar los grandes frutos de las capacidades de las personas talentosas es necesario reconocer que estas son realmente escasas y valiosas (Correa, 2007).

1.2.1. Administración del Talento Humano

Es inevitable dejar de hablar de la administración del talento humano en el cual lo conforman las personas y las organizaciones. Los individuos pasan gran parte de su vida trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de ellas para el funcionamiento y el

éxito, por una parte, el trabajo requiere los esfuerzos y ocupa una buena cantidad del tiempo de las vidas de las personas, quienes dependen de aquel para su subsistencia y éxito personal. Separar la existencia de las personas de su trabajo es muy difícil, por no decir casi imposible, dada la importancia o el efecto que este tenga para ellas. De modo que las personas dependen de las organizaciones en las que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales (Chiavenato, 2009).

1.2.2. Capacitación Profesional

Es importante mencionar que en relación con la institucionalidad en el campo de la formación y la capacitación profesionales en la región y desde los cuarenta, se desarrollaron las instituciones de formación profesional, la priorización de la competitividad y la productividad en el trabajo, junto a la expansión del empleo por debajo de lo esperado se encuentra transformado y modernizado su gestión y sus estrategias de capacitación basándolas en las competencias laborables (Abdala, 2001).

Según Díaz (2002), menciona que la capacitación son conocimientos teóricos y prácticos que incrementan el desempeño de las actividades de un colaborador dentro de una empresa. La capacitación laboral es la respuesta a la necesidad que tienen las organizaciones o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, mediante conocimientos que potenciaran la productividad y desempeño del personal. En la actualidad, la capacitación laboral es de gran importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional. Por ello las empresas deben de encontrar mecanismos que den a su personal los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para lograr un desempeño óptimo durante toda la estadía del trabajador dentro de la institución.

Es evidente que las organizaciones nacen para aprovechar la sinergia del esfuerzo de varias personas que trabajan en conjunto; se han designados diversos términos de las personas que trabajan en las organizaciones tales como: mano de obra, trabajadores, empleados, oficinistas, personal, operadores, asociados; también se les llama talento humano, capital humano o capital intelectual, por su gran valor en las organizaciones. El termino recursos humanos describe a la persona como instrumento no como el capital de

la empresa, que posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda la organización; por tanto, en la actualidad, se utiliza el termino talento humano ya que todas las personas poseemos talento (Vallejo, 2016).

Los planes de capacitación que plantea una empresa a sus empleados son para el desarrollo personal y el mejoramiento de las actividades de la institución.

La capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de marea organizada y sistemática, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral (Reynoso,2013).

Según García (2011), la capacitación es una actividad que debe ser sistemática, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) necesarias para que las personas que ocupan un puesto en una empresa puedan desarrollar sus funciones y puedan cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva.

Es importante tomar en cuenta que la capacitación del personal en una empresa es la que nos concierna de forma inmediata como directivos de una organización. Capacitar a un empleado es a veces complejo por razones organizativas y de cargas de trabajo. Sin embargo, la formación permanente de los empleados es un activo importante para las empresas. Esta es la garantía de poder contar con un personal competente y motivado (Sinnaps, 2019).

1.2.3. Clima Laboral

Se puede mencionar que el clima organizacional es un conjunto de percepciones que tienen los empleados sobre la empresa está considerado como un todo.

El clima está compuesto por diferentes dimensiones que caracterizan aspectos particulares del ambiente organizacional, es posible señalar que el clima organizacional es una representación socialmente construida y compartida respecto del ambiente laboral. (Lee, 2011).

La calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las medidas deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la conformidad destacada es una ausencia de calidad. En otras palabras, la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes (CROSBY, 2009).

1.2.4. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es el grado de conformidad de los empleados al sentirse motivados a través de las capacitaciones recibidas que serán de gran importancia para el desarrollo profesional y personal de la persona.

Por lo que se debe investigar el cómo influye la capacitación en la satisfacción laboral del talento humano y la importancia de ésta para el mejoramiento de la actividad empresarial.

Se menciona que la satisfacción laboral se puede relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización, esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todo este factor desemboca en la manera de actuar el individuo. La satisfacción laboral hace referencia a las actitudes de las personas en diversos aspectos de su trabajo (Garcia, 2017).

Las organizaciones operan mediante las personas por lo cual la satisfacción laboral es una de las actitudes laborables positivas que ha recibido mayor atención lo que se convierte en una variable prioritaria de evaluación y mejora en cualquier ámbito institucional, se le considera una variable de resultado particularmente importante de evaluar, puede provocar en el colaborador juicios evaluativos positivos o negativos (Veloso, 2015).

1.2 .5. Antecedentes (Estudios Previos)

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 hipótesis 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 de la UGEL N° 1.

En Lima, Benites (2017) realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar la relación entre capacitación y motivación laboral según personal del programa nacional cuna mas del ministerio de desarrollo e inclusión social.

La población es de 120 trabajadores, la muestra fue probabilística de 92, en los cuales se han empleado la variable: capacitación y motivación laboral el método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito

el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos cuestionario sobre capacitación y el cuestionario sobre motivación laboral el cual estuvo construido por 30 preguntas. El 1,1% del personal del programa cuna más percibe la capacitación en un nivel bajo; el 67,4% lo percibe como regular, mientras que el 1,1% lo percibe alto. Por otro lado, se observa que el 30,4% da importancia a un nivel alto a la capacitación.

La capacitación y la dimensión reconocimiento de la motivación laboral se encuentra en un nivel regular, ya que el 1,1% del personal distingue la capacitación en un nivel bajo, el 63% la percibe regular mientras que el 1,1% lo percibe alto. En un nivel alto para la motivación laboral en su dimensión reconocimiento: el 4,3% percibe en un nivel regular, mientras que el 30,4% percibe un nivel alto la capacitación. Por otro lado se aprecia que el 67,4% la percibe en un nivel alto.

La motivación laboral en su dimensión logro, el personal lo percibe en un nivel regular, puesto en el 1,1% del personal siente la capacitación en un nivel bajo, el 63% la percibe regular, mientras que solo el 2,2% lo advierte alto. Por otro lado, para el 4,3% de los trabajadores, la motivación laboral en su dimensión logro se percibe la capacitación en un nivel regular, mientras que el 29,3% percibe la capacitación en un nivel alto.

La morivación en su dimensión progreso se siente en un nivel regular: el 1,1% del personal la percibe la capacitación en un nivel bajo, el 64,1% percibe regular, mientras que el 1,1% lo percibe alto. En un nivel alto para la motivación en su dimensión progreso el 3,3% percibe en un nivel regular la capacitación, mientras que el 27,2% percibe percibe en un nivel alto la capacitación.

La motivación en su dimensión crecimiento se tiene un nivel bajo: el 1,1% del personal percibe la capacitación en un nivel bajo, el 12% la percibe regular para el crecimiento: el 55,4% lo percibe la capacitación en un nivel regular y el 27,2% lo percibe alto. En un nivel alto para la motivación laboral en su dimensión crecimiento: el 4,3% percibe en un nivel alto la capacitación.

Existe relación positiva moderada entre la capacitación laboral y el reconocimiento con un coeficiente de correlación de 0.872, lo que representó un nivel de relación muy alta entre las variables. En cuando a la dimensión logro, se encontró un coeficiente de correlación de 0.845, lo que representó un nivel de relación muy alta entre las variables.

Existe relación significativa directa entre capacitación y progreso con un coeficiente de correlación de 0.815, lo que representó un nivel de relación muy alta entre las variables.

Entre la capacitación y crecimiento existe un coeficiente de correlación de 0.397, lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables.

En Lima, Estrada, (2018) realizó una investigación que tiene como objetivo determinar los impactos del programa de capacitación y su repercusión 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 construcción en obras viales a nivel nacional, quienes no realizan una medición de productividad y buscan un rendimiento óptimo. Se realizó una encuesta con 25 preguntas siendo la variable única el rendimiento.

Los resultados demostraron que el 62% de los colaboradores están satisfechos, el 67% reciben incentivos, el 55% usan habilidades técnicas y el 55% tienen orientación al logro. Por lo tanto se concluyó que el personal tiene un rendimiento positivo pero que requiere mejorar, es por eso que se recomienda en vista que la empresa hasta la fecha no ha realizado capacitación alguna y no cuenta con un proceso de reclutamiento y selección, implementar capacitaciones para poder incrementar la productividad y el rendimiento de los colaboradores en beneficio de ellos.

En Guayaquil, Peralta, (2016) realizó una investigación que tuvo como objetivo, desarrollar un plan de capacitación para mejorar el desempeño 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 fin de encontrar datos primarios y de interés; 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 desarrolló un plan ajustado a la economía restringida del país enfocado en capacitaciones. Como resultado se dio que el 68% de los funcionarios no recibió inducción al momento de ingresar a laborar en la institución, y el 32% sí, 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.

Se aprecia que un 99% de los funcionarios cree que la formación profesional incide en el desempeño laboral, el 81% de los colaboradores manifiestan no haber sido enviados a eventos de capacitación fuera de la institución, y apenas un 19% manifiesta que sí, lo que pone en evidencia que existe una falta de capacitación en la institución.

Un 80% de los encuestados manifiestan no haber participado de eventos de capacitación internas, y apenas un 20% sí, lo que pone en evidencia que existe una falta de capacitación en la institución, un 72% de los funcionarios se ha capacitado por sus propios medios y recursos y un 28% no lo ha hecho, se puede determinar que la falta de capacitación por parte de la institución ha generado que los funcionarios actúen por cuenta propia a fin de mejorar sus conocimientos. El 72% de los funcionarios están dispuestos a recibir capacitación impartida por un funcionario de la misma institución y un 28% no estaría dispuesto.

A través de las encuestas realizadas al personal se pudo detectar la necesidad de capacitación que existe, para lo cual se utilizarán recursos, como la capacitación virtual, la realización de capacitaciones donde los facilitadores serán los propios funcionarios de la institución y refuerzan la inducción de los nuevos servidores de la institución

En Esmeraldas, Flores, (2019) desarrolló cuyo tema fue Diagnóstico del Clima Organizacional en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, la metodología que se utilizó para analizar el clima organizacional fue descriptiva y se inició con la selección de las bases teóricas, se diseñaron los instrumentos de recolección de datos en una plataforma en línea facilitando el proceso de tabulación e interpretación de los resultados.

El estudio concluye con la identificación de microclimas. En el ambiente del personal docente existen 5 de 16 dimensiones en “riesgo”, el personal administrativo y de servicio coinciden que 1 de las 16 dimensiones esta en “riesgo”.

La dimensión en “riesgo” común para todos es la compensación y reconocimiento, pero para el personal docente se aumentan otras dimensiones consideradas en “riesgos” que son: comunicación, mejora y cambio, condiciones de trabajo y normatividad.

Los resultados demuestran que la gestión ejecutada por la institución en los últimos cinco años ha conseguido disminuir el número de dimensiones en “riesgos”, pese a ello debe estar consciente que el personal docente es quien tiene mayor insatisfacción y su participación es del 55,9% del total de la población. En cuanto se refiere a la dimensión capacitación se determinó que el personal administrativo valora con un 59,7% de satisfacción alertando la necesidad de trabajar en este aspecto (Flores,2019).

1.2.6. Fundamentación Legal

La Constitución de la República del Ecuador en el art. 234; menciona que el Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdo con el estado (Ecuador, 2008).

El Reglamento de la Pontificia Universidad Católica en el capítulo VII del personal administrativo y de servicios en el art.44.- El personal administrativo y de servicio debe promover el desarrollo continuo de la Sede y de la comunidad universitaria, mediante una esmerada gestión de servicio. La dedicación y el testimonio del personal no académico son indispensables para la identidad y para una vida sana de la universidad de acuerdo con los principios y reglamentos de la misma. En el art.45.-la Sede seleccionará cuidadosamente al personal administrativo y de servicio, de acuerdo con criterios éticos, de competencia profesional y de sintonía con los principios fundamentales de la universidad o, en su caso, con sincero respeto a esos principios. Sus deberes y derechos estarán en el respectivo Reglamento (PUCESE, 2018).

Reglamento Interno de Trabajo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas en el capítulo IV de los trabajadores, selección y contratación del personal en el art.10. Se consideran trabajadores de la PUCESE a las personas que por su educación, conocimiento, formación, experiencia, habilidades y aptitudes luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio del Trabajo, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la institución.

En el capítulo XI de las becas, cursos, seminarios eventos de capacitación y entrenamiento en general en el art. 52.- La dirección administrativa y de talento humano, de acuerdo con sus requerimientos brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al

plan anual de capacitación que será elaborado por esa dirección, en el art.62.- De los derechos de los trabajadores en el numeral e) recibir capacitaciones, o entrenamiento de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la institución, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones (PUCESE, 2017).

Dentro de los beneficios que la PUCESE, brinda sobre las capacitaciones están las becas para Posgrados en el literal a) se destina hasta un 10% para el personal administrativo, y un 90% irá destinado al personal docente esta estipulado en el reglamento para becas de Postgrados.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de Estudio

La presente investigación fue de carácter cuali-cuantitativa, debido a que orientó el proceso de indagación facilitando información detallada sobre las variables, plan de capacitación y satisfacción laboral lo cual permitió analizar el problema planteado. Según Hernández (2010) menciona que la investigación cuantitativa utiliza la recopilación de información para poner a prueba o comprobar las hipótesis mediante el uso de estrategias estadísticas basadas en la medición numérica, lo cual permitiría al investigador proponer patrones de comportamiento y probar los diversos fundamentos teóricos que explicarían dichos patrones.

Métodos de la investigación

La investigación fue de carácter descriptiva, ya que a través de las encuestas realizadas se conoció la existencia del plan de capacitación a los cuales han sido sometidos el personal administrativo de la PUCESE.

Fue de carácter explicativo el mismo permitió encontrar las razones por la cual el personal administrativo este satisfecho o insatisfecho con el plan de capacitación impartido por el departamento de Talento Humano.

Según Bolívar (2014) menciona que la investigación descriptiva trata de obtener información para describir, analizar e interpretar datos sin priorizar el interés por conocer

ni el origen causa o efecto de la situación. Explicativa con la cual se pretende llevar a cabo el conocimiento de las causas o por qué se produce un hecho.

2.2. Definición Conceptual y Operacionalización de las Variables

Tabla 1: Definición conceptual y operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Planes de capacitación	Secuencias de llevar a cabo un proceso. Estrategias de acción.	Se midió la variable con la aplicación de un cuestionario	Atención al cliente Mejora continua Identificación del trabajo Dedicación	-Asistencia -Nota alcanzada -Eficiencia laboral -Grado de satisfacción -satisfacción de los colaboradores	Encuestas Entrevista
Satisfacción Laboral	Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo	Actitud del colaborador frente a su propio trabajo.	Retribución económica -Condiciones físicas del entorno de trabajo	-Sueldos Condiciones laborables -Relaciones con el jefe Relaciones con los compañeros	Encuestas Entrevistas

Fuente: Elaboración propia del investigador

2.3. Población y Muestra

El presente trabajo de investigación se realizó a los 67 trabajadores administrativos de los cuales realizaron la encuesta 40 colaboradores y a 2 jefes departamentales de la PUCESE, dado un total de 42 personas estudiadas.

2.4 Técnicas e Instrumentos

Las técnicas que se utilizaron para la recolección de información de este trabajo de investigación fueron dos fuentes; primaria y secundaria:

- Como fuente primaria se utilizó la encuesta, la cual permitió recoger información de los colaboradores que están activamente implicados en esta investigación.
- Como segunda fuente primordial se aplicó la entrevista a 2 jefes departamentales de la universidad.
- El instrumento utilizado en la investigación para la recolección de datos del trabajo planteado, se utilizó un cuestionario elaborado con 28 preguntas de tipo cerradas el cual fue tomado de la indagación de Rodríguez, (2015) las cuales fueron implementadas a los colaboradores administrativos de la universidad a través del correo electrónico.
- Para tener mejor argumento se aplicó la entrevista la cual fue construida con cinco preguntas de tipo abiertas la misma que fueron sometidos dos jefes departamentales, la cual permitió que las personas entrevistadas tuvieran mayor argumento con las cuales se logró explicar las razones y consecuencias del cómo se está llevando a cabo el proceso de capacitación al personal administrativo.

2.5. Análisis de Datos

Se realizaron las siguientes actividades:

- ❖ Aplicación de la encuesta y tabulación de esta a través del sistema Forms.
- ❖ Aplicación de entrevistas a través del correo electrónico por motivos de la emergencia sanitaria.
- ❖ Recopilación de datos y análisis de la información obtenida de la encuesta que fueron sometidos los colaboradores administrativos.
- ❖ Se analizó el plan de capacitación impartido en el año 2019 por la universidad.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

3.1. Análisis de los resultados

A continuación, se indican los hallazgos derivados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos aplicados al personal administrativo que labora en la PUCESE, con el objeto de precisar la situación actual de las capacitaciones recibidas por parte de la universidad.

Una de las interrogantes que se le aplicó al personal administrativo fue la siguiente:

Entre las modalidades de capacitaciones cuáles han sido empleadas por la institución para fortalecer sus competencias laborales.

Tabla 2: *Modalidad de Capacitación*

Variables	Frecuencia	%
Inducciones	13	32.50%
Cursos	10	25.00%
Talleres	8	20.00%
Seminarios	6	15.00%
Otros	3	7.50%
Total	40	100.00%

Fuente: Elaboración propia del investigador

De los resultados obtenidos en la encuesta realizada al personal administrativo el 32,5% muestra haber recibido inducciones y un 25% cursos y con el 20% talleres seguido de los seminarios con el 15% y un 7,5% en otros, esto demuestra que el personal administrativo se somete a capacitaciones a través de las diferentes modalidades de capacitación en un 100%.

El 87,5% del personal administrativo ha recibido inducciones al ingresar a la institución, esto

nos indica que las inducciones se llevan a cabo para marcar ejemplos al talento humano.

Con relación a los cursos recibidos el 52,5% del personal administrativo mencionó que se enfocan a métodos de trabajo y el 10% al desarrollo personal en referente a estos resultados se puede mencionar que los cursos que se realizan en la PUCESE abordan para tramitar las competencias de su personal.

Se puede apreciar que el 42,5% de los colaboradores han recibido información teórica, y el 22,5% casos prácticos y el 35% optaron ambos en consecuencia a esto se puede decir que los talleres y cursos recibidos han mejorado el desarrollo profesional de los colaboradores.

El 62,5% del personal administrativo mencionaron que han actualizado sus conocimientos en materias administrativas y el 25% poco, el 12,5% nada, esto se debe a los seminarios que han recibido por parte de la institución permitiéndoles actualizar sus conocimientos.

El 55% del personal administrativos indicaron que a veces están incluidas las modalidades de capacitación en un plan de desarrollo profesional y el 35% mencionaron que siempre el 10% nunca, el personal administrativo en su gran mayoría desconoce el plan de capacitación que la universidad aplica.

El 62,5% de los encuestados manifestaron que siempre les han notificado el objetivo de las capacitaciones y el 32,5% a veces, el 5% nunca, esto se debe a que el objeto de estudio encuestado desconoce del programa de plan de capacitación impartido por la universidad.

Los colaboradores encuestados manifestaron que el 57,5% reciben las capacitaciones anual, y el 30% semestral con el 12,5% trimestral, esto se evidencia que las actividades de capacitación tienen una regularidad frecuente.

El 55% de los encuestados manifestaron que mucho se asignan a una dependencia la coordinación de las actividades de capacitación y el 30% poco y con un 15% nada, esto se evidencia que el programa de capacitación no está sujeta a una dependencia particular, si no que existe participación conjunta con el departamento de talento humano.

El 60% de los encuestados manifestaron que siempre reciben capacitaciones, el 35% a veces, resultado positivo porque se demuestra que la universidad se preocupa porque su personal esté capacitado frecuentemente para brindar un mejor servicio a la colectividad.

El 72,5% del personal sujeto a estudio mencionan que siempre se realizan las actividades de capacitación dentro de la institución y el 22,5% a veces el 5% nunca, como se evidencia que la mayoría de los encuestados coinciden en que las capacitaciones son recibidas en la institución.

El 50% del personal administrativo menciona que a veces las capacitaciones son supervisadas continuamente el 32,5% siempre el 17,5 % menciona que nunca, lo que se refleja que hay una ausencia en el monitoreo continuo de capacitaciones que se brinda al personal administrativo.

En los diferentes materiales informativos que, a juicio, los encuestados reciben durante las actividades de capacitación el 50% de los colaboradores reciben cuadernos de notas y el 20% manual de procedimientos, el 17,5% guías teóricas y el 12,5% ejercicios propuestos, esto se debe a que, en los cursos, talleres, seminarios impartidos se les entrega cuadernos de nota a cada participante para que ellos puedan registrar sus comentarios.

Las encuestas implementadas a los colaboradores indican que las actividades evaluativas son realizadas siempre en el 45%, a veces en el 42,5% a y nunca en el 12,5%, esto demuestra que

los talleres, cursos y seminarios a los que asisten el personal administrativo de la universidad se apoyan en las actividades, en las cuales se pueden comprobar el conocimiento, y el dominio alcanzado por cada participante.

De los encuestados el 95% señalaron que firman la asistencia como garantía de su participación en las actividades de capacitaciones de la universidad.

Los encuestados emiten comentarios acerca de las capacitaciones recibidas siempre en el 55%, a veces el 35% y nunca un 10%, por lo que se puede evidenciar que tienen espacios para preguntar.

En lo referente a la calidad de las actividades de las capacitaciones son evaluadas siempre en un 52,5%, a veces 35% y nunca 12,5%.

En relación con la calidad de las capacitaciones por la universidad se consideran fundamentales: competencias desarrolladas 60%, contenido del material 17,50%, habilidades del facilitador 15%, y el tiempo de ejecución 7,50%.

El 75% del personal administrativo manifestó que nunca se han interrumpido las capacitaciones por falta de recursos, el 22,5% a veces y con el 2,5%, esto demuestra el compromiso que tiene la institución con sus colaboradores.

En cuanto a la metodología solo el 40% refiere conocer las actividades impartidas por la PUCESE.

El 72,5% mencionó que siempre se les brinda las herramientas tecnológicas para las capacitaciones, el 22,5% a veces y el 5% nunca, esto se da a que la universidad cuenta con salas tecnológicas para brindar los talleres, cursos y seminarios.

El 75% del personal administrativo mencionó que siempre los facilitadores explican de manera concreta las capacitaciones y el 22,5% a veces y con el 2,5% nunca, por lo que demostraron que los facilitadores impartieron claramente los contenidos de las capacitaciones.

El personal presenta inconvenientes en las capacitaciones siempre en un 42,50%, a veces en el 35%, y nunca 22,50%.

El 60% de los colaboradores se sienten con mayor seguridad al momento de ejecutar funciones gracias a las capacitaciones recibidas y el 35% manifiesta que poco, el 5% nada, lo que se demuestra que el personal encuestado ha sentido desenvolvimiento en sus tareas a realizar como profesional.

El 42,5% consideran que las capacitaciones han sido muy buenas, el 40% buenas el 15% regulares y con un 2,5% muy malas, en este apartado se puede decir que la mayoría de las personas han recibido las capacitaciones satisfactoriamente.

El 82,5%, de los encuestados consideran las capacitaciones eficientes.

El 50% del personal sometido a estudio mencionan que cumplen expectativas al desarrollo profesional a través de las capacitaciones recibidas y el 45% a veces, el 5% nunca, se debe al desarrollo y competencias de sus actividades.

Propuesta

Se manifiestan los temas para el plan de capacitación para el mejoramiento del desarrollo profesional, en los cuales está dispuesto para el departamento financiero finanzas y contabilidad, secretaria general, asistentes académicas y el resto del personal que realizan trabajos administrativos se sugieren los temas de atención al cliente, relaciones humanas y motivación para la excelencia personal y profesional, comunicación asertiva, actitud en el proceso de cambio.

Tabla 3. Temas de Capacitación

N°	TÍTULO DE CAPACITACIÓN	MODALIDAD	PERÍODO	DURACIÓN
1	Finanzas y contabilidad	Seminario - taller	Abril	14 horas
2	Atención al cliente	Seminario - taller	Mayo	14 horas
3	Relaciones Humanas y Motivación para la excelencia personal y profesional	Seminario – taller	Junio	14 horas
4	Actitud en el proceso de cambio	Seminario - taller	Agosto	14 horas

Fuente: Elaboración propia del investigador

El plan de capacitación está destinado para todo el personal administrativo que forma parte de la PUCESE.

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

De acuerdo con la investigación se pudo comprobar que la PUCESE, está capacitando de manera constante al personal administrativo.

Esto se pudo evidenciar a través de los resultados obtenidos después de aplicar la encuesta a los 40 colaboradores administrativos de la universidad.

Se hizo referencia si los colaboradores se encuentran satisfechos con las capacitaciones impartidas por la institución, donde se evidencia que en su gran mayoría se encuentran satisfechos con los cursos, talleres y seminarios impartidos por la universidad.

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.

En el siguiente caso de estudio realizado por Benites (2017), tuvo como objetivo determinar la relación entre capacitación y motivación laboral según el personal del programa nacional cuna más del ministerio de desarrollo e inclusión social, 1,1% del personal ha recibido capacitación en un nivel bajo y el 67,4% lo percibe como regular y un 1,1% percibe la capacitación alto, demostrando la falta de capacitación al personal dentro de la empresa.

Una vez más se demuestra la importancia que tiene la implementación de un plan de capacitación dentro de las instituciones, el cual permite que el personal crezca profesionalmente y se mantenga motivado.

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

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 el presente estudio desarrollado por Flores (2019), con el tema Diagnostico del Clima Organizacional en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, en cuanto se refiere a la dimensión capacitación se determinó que el personal administrativo valora con un 59,7% alertando la necesidad de trabajar en este aspecto.

De los resultados obtenidos en la encuesta realizada al personal administrativo de la PUCESE el 32,5% muestra haber recibido inducciones y un 25% cursos y con el 20% talleres seguido de los seminarios con el 15% y un 7,5% en otros, se aprecia que de todas las modalidades de capacitaciones expuestas que han recibido los colaboradores han sido capacitados en su totalidad.

Por lo tanto, se considera que la implementación de un plan de capacitación concuerda perfectamente en la contribución de mejora al desempeño de los colaboradores realzando el estándar de calidad de la institución.

El 55% de los colaboradores administrativos mencionaron que a veces el plan de capacitación está promovido al desarrollo profesional, y el 60% no saben la metodología empleada por la institución para determinar las actividades de capacitación.

Se ha propuesto un plan de capacitación acorde a las funciones que realiza el personal administrativo de la PUCESE.

CAPÍTULO 5. Conclusiones y Recomendaciones

Una vez abordado el tema de investigación sobre el análisis del plan de capacitación y su contribución en la satisfacción laboral del talento humano del área administrativa en la PUCE-Esmeraldas, se pudo identificar la realidad que presenta el personal administrativo en relación con las actividades de capacitación promovida por la universidad:

A efectos el personal administrativo de la PUCESE está sujeto a la realización de actividades de capacitación por lo que se sugiere que las capacitaciones sean acordes a su cargo que desempeña cada trabajador.

Se pudo comprobar que las capacitaciones realizadas se efectúan con respecto a cursos, talleres y seminarios en los cuales se busca la orientación y el desarrollo del personal, que no está sujeto a intervención a un departamento sino a la participación de todos.

Se pudo precisar que la ausencia de un programa formal de capacitación ha provocado desconocimiento en los temas los cuales han sido capacitados el personal administrativo de la PUCESE.

Recomendaciones

Se sugiere que el departamento de talento humano antes de planificar el plan de capacitación haga una encuesta a todo el personal administrativo exponiendo todos los temas seleccionados por el departamento ante mencionado para que cada departamento se ajuste al tema que vaya acorde a sus necesidades.

Diseñar reportes o informes que muestren el avance de cada una de las actividades de capacitación promovidas para el personal administrativo, de manera que el departamento de talento humano este pendiente de los resultados de las actividades tomando en consideración el comportamiento de los participantes, el profesionalismo de los capacitadores y la calidad del material, para propiciar el progreso positivo del talento humano.

Se recomienda que este tema de indagación se siga investigando, pero con la totalidad de los colaboradores que trabajan en la universidad no tan solo al personal administrativo sino también el personal docente.

5.2 REFERENCIAS

- Abdala, E. (2001, abril). *¿Última década*. SciELO.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-3620010001000007&script=sci_arttext
- Benites, M. (2017). *Capacitación y motivación laboral según personal del programa nacional cuna más del ministerio de desarrollo de inclusión social* (Tesis de Posgrado) Universidad César vallejo, Lima.
- Crosby. (2009). La calidad como filosofía de la gestión. <https://www.pablogiugni.com.ar/philip-b-Crosby/#:~:text=Los%20Principios%20Fundamentales-,Philip%20B.,performance%20de%20%E2%80%9Czero%20defectos%E2%80%9D>.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México. Mc Graw Hill.
- Delgado, (2017) *Plan de capacitación y la relación con el desempeño de los trabajadores operativos de la UGEL N°1, 2015*. (Tesis de postgrado) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.
- Díaz, A. (2002). *Importancia de la capacitación empresarial*. SINCAL. <http://www.sincal.org/articulo31-importancia-de-la-capacitacion-empresarial.htm>.
- Ecuador, C. (2008). *Constitución de la Republica de la Republica del Ecuador*. <https://www.cec-epn.edu.ec/wp-content/uploads/2016/03/Constitucion.pdf>
- Estrada, A. (2018). Impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3769/TSP_ADS_008.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estrella, K., &Peralta, J. (2016). *Desarrollo de plan de capacitación para servidores públicos educación zona 8*. (Tesis de Posgrado) Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

- Flores, E. (2019). *Diagnóstico del clima organizacional en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas*. (tesis de Postgrado). PUCESE, Esmeraldas, Ecuador.
- García, L. (2011). *Proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en la organización*. <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.html>
- Lozano, L. (2007, agosto). El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales. EAN. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20606008.pdf>.
- Mauro, L. Graña, F. Liseras, N. (2017, abril) Capacitación de personal y necesidades laborales de la industria del PGP. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/3138/1/mauro-et-al-2019.pdf>.
- Méndez, J. (2013 mayo 10). *Calidad, conceptos y filosofía: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby*: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/#concepto-de-calidad>.
- Pucese. (2017). *Reglamento interno de trabajo de la Pucese*. <https://intranet.pucese.edu.ec/general/web/files/REGLAMENTO-INTERNO-DE-TRABAJO-DE-LA-PUCESE>.
- Pucese. (2018). *Reglamento de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas*. <https://intranet.pucese.edu.ec/general/web/files/REGLAMENTO-DE-LA-PONTIFICIA-UNIVERSIDAD-CATOLICA-2018>.
- Quiñonez, (2013). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE)* (Tesis de Postgrado). Universidad Tecnológica Israel, Quito, Ecuador.
- Ramírez, M. Lee, S. (2011,14 de septiembre) Clima y satisfacción laboral. Latinoamericana. <https://journals.openedition.org/polis/2355>.
- Reynoso. H. (14 de mayo de 2013). Modelo de un plan de capacitación (Escuela de organización industrial). <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>.

- Sánchez. García, M. (2017, 2 de junio). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. *Ciencia Rt tecnica*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>.
- Sinnaps. (2019). Capacitación laboral en una empresa, claves y técnicas para gestionarla. <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/capacitacion-laboral>.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Ecuador. ESPOCH. <http://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>.
- Veloso, C. Cuadra, A. Rodríguez, G. Quiñonez, F. Cornejo, A. Mesa, S. (2015). Capacitación en trabajadores: Impacto de un programa basado en Psicología positiva y habilidades sociales, en satisfaccn vital satisfacción laboral y clima organizacional. *Interciencia*, vol. (40),736-743.

6. Anexos

6.1. Anexos 1 Encuesta

Tomando como instrumento validado las encuestas realizadas por Rodríguez, (2015) Trabajo de investigación “PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO. SERVICIO AUTÓNOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS”, para determinar cuán importante son las capacitaciones en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos.

Se aplica las siguientes interrogantes a los colaboradores de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas.

1. Indique entre las modalidades de capacitación siguientes, cuáles han sido empleadas por la institución para fortalecer sus competencias laborales (Puede marcar más de una alternativa)

Inducciones _____

Cursos _____

Talleres _____

Seminarios _____

Otro. Especifique: _____

2. Si la respuesta en la pregunta anterior, usted seleccionó la alternativa inducciones, señale si ha recibido alguna inducción por parte de la institución en que situaciones.

Ingreso a la institución _____

Ascensos y/o promociones _____

Asignaciones especiales _____

Otra. Especifique: _____

3. Si la repuesta en la pregunta 1, usted seleccionó la alternativa cursos, indique si los cursos a los que ha asistido se enfocan sobre qué aspectos:

Métodos de trabajo _____

Herramientas gerenciales _____
Relaciones interpersonales _____
Desarrollo personal _____
Otro. Especifique: _____

4. Si la respuesta en la pregunta 1, usted seleccionó la alternativa talleres, señale si la institución le ha enviado a este tipo de actividades a que se refiere:

Información teórica _____
Casos prácticos _____
Ambos _____

5. Al responder la pregunta 1, usted seleccionó la alternativa seminarios, mencione si a las actividades a las que ha asistido, le han permitido actualizar sus conocimientos en materia administrativa.

Mucho
Poco
Nada

6. ¿Están incluidas las modalidades de capacitación promovidas por la PUCESE para el personal administrativo en un plan de desarrollo profesional?

Siempre _____
A veces _____
Nunca _____

7. ¿Se les notificó el objetivo que persigue las actividades de capacitación planteadas por la PUCESE?

Siempre _____
A veces _____
Nunca _____

8. ¿Con qué frecuencia asiste a las actividades de capacitación promovidas por la PUCESE?

Mensual _____
Trimestral _____
Semestral _____
Anual _____

Otro. Especifique: _____

9. ¿Se asigna a una dependencia de la PUCESE la coordinación de las actividades de capacitación planteadas?

Mucho _____

Poco _____

Nada _____

10. ¿Recibe la capacitación por parte de especialistas contratados por la PUCESE?

Siempre _____

A veces _____

Nunca _____

11. ¿Se realizan las actividades de capacitación planteadas por la PUCESE dentro de sus instalaciones?

siempre _____

A veces _____

Nunca _____

12. ¿Están sujetas las actividades de capacitación promovidas por la PUCESE a supervisiones continuas?

Siempre _____

A veces _____

Nunca _____

13. Indique entre los materiales informativos siguientes, cuáles recibe usted en ocasión a las actividades de capacitación promovidas por la PUCESE (Puede marcar más de una alternativa)

Cuaderno de notas _____

Guía Teórica _____

Ejercicios propuestos _____

Manual de procedimientos _____

Manual de funciones _____

Otro. Especifique: _____

14. ¿Son realizadas las actividades evaluativas para determinar la comprensión de los contenidos impartidos?

Siempre ____

A veces ____

Nunca ____

15. ¿Firma una hoja de asistencia como aval de su participación en las actividades de capacitación promovidas por la PUCESE?

Sí ____ No ____

16. ¿Se emiten comentarios y sugerencias acerca de las actividades de capacitación promovidas por la PUCESE?

Siempre ____

A veces ____

Nunca ____

17. ¿Evalúa la calidad de las actividades de capacitación promovidas por la PUCESE?

Siempre ____

A veces ____

Nunca ____

18. Señale entre los aspectos siguientes, cuáles considera fundamentales en la calidad de las actividades de capacitación promovidas por la PUCESE.

Competencias desarrolladas ____

Tiempo de ejecución ____

Habilidades del facilitador ____

Contenido del material ____

Otro: Especifique: _____

19. ¿Se han interrumpido las actividades de capacitación promovidas por la PUCESE por la falta de recursos (materiales y financieros)?

Siempre ____

A veces ____

Nunca ____

20. ¿Sabe acerca de las metodologías empleadas por la PUCESE para determinar las actividades de capacitación?

Sí _____

No _____

Indique: _____

21. ¿Se le brinda el acceso las herramientas tecnológicas durante la realización de las actividades de capacitación promovidas por la PUCESE?

Siempre _____

A veces _____

Nunca _____

22. ¿Considera que los facilitadores explican de manera concreta los aspectos requeridos en cada una las actividades de capacitación promovidas por la PUCESE?

Siempre _____

A veces _____

Nunca _____

23. ¿Se siente identificado con la PUCESE debido a las actividades de capacitación a las que ha asistido?

Siempre _____

A veces _____

Nunca _____

24. ¿Informa sobre algún inconveniente asociado con las actividades de capacitación promovidas por la PUCESE?

Siempre _____

A veces _____

Nunca _____

25. ¿Se siente con mayor seguridad al momento de ejecutar las funciones, gracias a las actividades de capacitación a las que ha asistido?

Mucho _____

Poco _____

Nada _____

26. ¿Cómo le han parecido las actividades de capacitación promovidas por la PUCESE?

Muy buenas _____

Buenas _____

Regulares _____

Malas _____

Muy malas _____

27. ¿Considera que el desarrollo de las actividades de capacitación promovidas por la PUCESE es eficiente?

Sí _____

No _____

Indique: _____

28 ¿Se cumplen expectativas de desarrollo profesional previstas antes de la ejecución de las actividades de capacitación promovidas por la PUCESE?

Siempre _____

A veces _____

Nunca _____

Gracias

6.2 Anexo 2. Entrevista

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS,
ENTREVISTAS DIRIGIDA A LOS JEFES DEPARTAMENTALES
ADMINISTRATIVOS.

Reciban un cordial saludo de parte de la Ing. Rosa González estudiante de la PUCESE del programa de postgrado de la Maestría de Gestión de Talento Humano. La presente entrevista tiene como finalidad recolectar datos que ayuden al desarrollo de tesis Análisis del Plan de Capacitación y la Contribución en la Satisfacción Laboral del Talento Humano del Área Administrativa en la PUCE-Esmeraldas. Ante la acogida favorable que se digne a dar al presente cuestionario le quedo totalmente agradecida. Los datos que usted coloque serán tratados con profesionalismo discreción y responsabilidad.

- 1. ¿Cuántas veces al año son capacitados los colaboradores?**

- 2. ¿Cómo motiva a su personal para que ofrezcan un servicio de calidad?**

- 3. ¿Dispone de presupuesto para cumplir con el plan de capacitación anual?**

- 4. ¿Qué procedimientos utiliza para la detección de necesidades de capacitación para sus colaboradores?**

- 5. ¿Considera que la capacitación recibidas por sus colaboradores contribuye a mejorar el desempeño laboral?**


6.3 Anexo 3

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS PARA GRADUADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN GERENCIA
CAMPUS BÁRBULA

CARTA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Miguel Escalona, titular de la Cédula de Identidad N° 9.435.823, es especialista en: Estadística, por medio de la presente hago constar que he revisado y aprobado los instrumentos de recolección de datos (**GUÍA DE OBSERVACIÓN y CUESTIONARIO**) que van a ser empleados por la Licenciada: **GAUDY COROMOTO RODRÍGUEZ ESCOBAR**, para la realización del trabajo de grado titulado: **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO. CASO: SERVICIO AUTÓNOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS "DR. ARNOLDO GABALDON"**, por lo que los mismos reúnen los requisitos de redacción, contenido y metodología, tomando en consideración el cuadro técnico-metodológico y, por consiguiente, pueden ser aplicados.

Atentamente,


C.I. N°: 9435823

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS PARA GRADUADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN GERENCIA
CAMPUS BÁRBULA

GARTA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Wilmer Méndez, titular de la Cédula de Identidad N° 5.950.336, es especialista en: Ciencias Contables, por medio de la presente hago constar que he revisado y aprobado los instrumentos de recolección de datos (GUÍA DE OBSERVACIÓN y CUESTIONARIO) que van a ser empleados por la Licenciada: GAUDY COROMOTO RODRÍGUEZ ESCOBAR, para la realización del trabajo de grado titulado: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO. CASO: SERVICIO AUTÓNOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS "DR. ARNOLDO GABALDON", por lo que los mismos reúnen los requisitos de redacción, contenido y metodología, tomando en consideración el cuadro técnico-metodológico y, por consiguiente, pueden ser aplicados.

Atentamente,



C.I. N°: 5.950.336

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS PARA GRADUADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN GERENCIA
CAMPUS BÁRBULA

CARTA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, William Quintana, titular de la Cédula de Identidad N° 4230522, especialista en: Estadística, por medio de la presente hago constar que he revisado y aprobado los instrumentos de recolección de datos (GUÍA DE OBSERVACIÓN y CUESTIONARIO) que van a ser empleados por la Licenciada: GAUDY COROMOTO RODRÍGUEZ ESCOBAR, para la realización del trabajo de grado titulado: **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO. CASO: SERVICIO AUTÓNOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS "DR. ARNOLDO C. BALDON"**, por lo que los mismos reúnen los requisitos de redacción, contenido y metodología, tomando en consideración el cuadro técnico-metodológico y, por consiguiente, pueden ser aplicados.

Ate: amente,


C.I. N°: 4230522

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS PARA GRADUADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN GERENCIA
CAMPUS BÁRBULA

CARTA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, JOAN SANCHEZ, titular de la Cédula de Identidad N° 2001292, es especialista en: METODOLOGIA por medio de la presente hago constar que he revisado y aprobado los instrumentos de recolección de datos (**GUÍA DE OBSERVACIÓN** y **CUESTIONARIO**) que van a ser empleados por la Licenciada: **GAUDY COROMOTO RODRÍGUEZ ESCOBAR**, para la realización del trabajo de grado titulado: **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO. CASO: SERVICIO AUTÓNOMO INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS "DR. ARNOLDO GABALDON"**, por lo que los mismos reúnen los requisitos de redacción, contenido y metodología, tomando en consideración el cuadro técnico-metodológico y, por consiguiente, pueden ser aplicados.

Atentamente,


C.I. N°: 2001292

Esmeraldas
28/07/2020

La comisión de investigación de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas, tras revisar el instrumento (Entrevista dentro del plan de tesis “Análisis de los Planes de Capacitación y la Contribución en la Satisfacción Laboral del Talento Humano del Área Administrativa en la PUCE-Esmeraldas”) a ser aplicado por la alumna Ing. Rosa González estudiante de la PUCESE del programa de postgrado de la Maestría de Gestión de Talento Humano, aprueba su uso en la Universidad, en las figuras de los jefes departamentales, aplicando las medidas sugeridas.

Atentamente:



Ignacio Carazo Ortega, PhD
Director de Investigación de la
Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Sede Esmeraldas



Document Information

Analyzed document	TESIS PARA SOMETER AL URKUND ROSA GONZALEZ 20200911.docx (D78998806)
Submitted	9/12/2020 12:46:00 AM
Submitted by	ANGULO CUELLAR RAMON EBERTO
Submitter email	ramon.angulo@pucese.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	ramon.angulo.puce@analysis.orkund.com

Sources included in the report
