



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL ECUADOR**

**SEDE
ESMERALDAS**

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Título

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO AL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS FACULTADES FACAE Y
FACSOS, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA LUIS VARGAS TORRES DE
ESMERALDAS, PERÍODO 2019-2020**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Administración eficiente de las organizaciones para la competitividad
sostenible local y global**

**Tesis de grado previo a la obtención del título de Magister en Gestión de
Talento Humano**

Autora: Ing. María Fernanda Gaspar Castro

Asesor: Mgt. Darío Cedeño Barrezueta

**Esmeraldas - Ecuador
Octubre 2020**

Trabajo de Tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento con lo que establece la PUCESE previo la obtención del Título de Magíster en Gestión del Talento Humano.

TEMA: “Análisis del proceso de capacitación dirigido al personal administrativo de las facultades FACAE y FACSOS, de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, período 2019-2020”

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

AUTORA: Ing. María Fernanda Gaspar Castro

Mgt. Darío Cedeño Barrezueta
DIRECTOR DE TESIS

F. _____

Eco. Mirna Monserrate Chichande Mora
LECTOR 1

F. _____

Eco. Gabriela Cisneros Palacios
LECTOR 2

F. _____

Mgt. Alex David Guashpa Gómez
SECRETARIO GENERAL PUCESE

F. _____

Esmeraldas - Ecuador
Octubre 2020

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, **MARÍA FERNANDA GASPAR CASTRO**, portadora de la cédula de ciudadanía No. 0803032713 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, 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.

MARÍA FERNANDA GASPAR CASTRO
CI. 0803032713

CERTIFICACIÓN

Yo, Darío Cedeño Barrezueta en calidad de Director de Tesis, cuyo título es “ANÁLISIS DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS FACULTADES FACAE Y FACSOS, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA LUIS VARGAS TORRES DE ESMERALDAS, PERÍODO 2019-2020”.

Certifico haber revisado el trabajo final, el cual cumple con los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal de Trabajo de Grado.

Mgt. Darío Cedeño Barrezueta
DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

Primero dedico a Dios por ser el inspirador y darme fuerzas y sabiduría para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados, a mi hija Maytte que siempre estuvo para darme ánimo y entender que todo esto es por ella.

A mi esposo Carlos, por todo su apoyo su amor, consejos, cariño y paciencia por ser incondicional conmigo en todo lo que me propongo sin él esto no hubiese sido posible.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a cada una de las personas que, con un consejo, o mensaje de apoyo fueron parte de mi proceso estudiantil gracias por apoyarme cuando más los necesité, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día.

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a Dios que con su bendición permitió que mi familia fuera parte de este proceso.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento educativo.

De igual manera mis agradecimientos a la Pontificia Universidad Católica de Esmeraldas, a la coordinación de Gestión del Talento Humano, a mis profesores en especial a la Ing. Yanina Bazurto, Eco. Roxana, Eco. Mirna Chichande, Eco. Gabriela Cisneros quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Mgt. Darío Cedeño principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

María Fernanda Gaspar Castro

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	i
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
CERTIFICACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	xii
Índice de tablas.....	viii
Índice de anexos.....	x
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del tema de investigación	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación	3
Objetivos.....	5
CAPÍTULO I	6
1. Marco Teórico	6
1.1. Fundamentación teórico-conceptual	6
1.2. Antecedentes (Revisión de estudios previos)	15
1.3. Fundamentación legal.....	19
CAPÍTULO II	23
2. Metodología	23
2.1. Tipo de estudio.....	23
2.3. Definición conceptual y operacionalización de las variables	23
2.4. Población y muestra	26
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
2.6. Análisis de datos	27
CAPÍTULO III.....	29
3. Resultados	29
3.1. Aspectos generales.....	29
3.2. Resultados de la encuesta de desempeño laboral aplicada a los trabajadores administrativos de la FACAE y la FACSOS	30
CAPÍTULO IV.....	42
4. Discusión.....	42
CAPÍTULO V.....	45
5. Conclusiones y Recomendaciones	45
5.1. Conclusiones	45
5.2. Recomendaciones.....	46
REFERENCIAS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1. Definición conceptual y operacionalización de las variables	24
Tabla 2. Técnicas, instrumentos e informantes clave.....	27

Índice de figuras

Figura 1. Opiniones sobre la solución de problemas	31
Figura 2. Opiniones sobre la toma de decisiones.....	32
Figura 3. Opiniones sobre la adaptación al cambio.	33
Figura 4. Opiniones sobre la iniciativa.....	34
Figura 5. Opiniones sobre las relaciones interpersonales.....	35
Figura 6. Opiniones sobre la responsabilidad.....	36
Figura 7. Opiniones sobre el trabajo en equipo.	37
Figura 8. Opiniones sobre la actitud.....	38
Figura 9. Opiniones sobre el desenvolvimiento en el trabajo.....	40
Figura 10. Opiniones sobre los reclamos.....	41

Índice de anexos

Anexo 1. Informe de la validación de los instrumentos aplicados: Darío Cedeño	53
Anexo 2. Informe de la validación de los instrumentos aplicados Ing. Mirna Chichande...	54
Anexo 3. Informe de la validación de los instrumentos aplicados: Gabriela Cisneros.....	57
Anexo 4. Informe de la validación de los instrumentos aplicados: Roxana Benítez	60
Anexo 5. Cuestionario sobre desempeño laboral.....	63
Anexo 6. Cuestionario sobre procesos de capacitación	66

TITULO: Análisis del proceso de capacitación dirigido al personal administrativo de las facultades FACA E y FACSOS, de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, período 2019-2020

RESUMEN

El objeto de estudio de la presente investigación fueron la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas y la Facultad de Ciencias Sociales y de Servicio de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, con relación a los procesos de capacitación del personal administrativo, su desempeño y la motivación laboral. Para desarrollarla se aplicó un enfoque metodológico cualicuantitativo a partir del cual se fijó el marco teórico y se aplicaron encuestas y entrevistas a servidores públicos de ambas instituciones. El principal resultado del estudio es un diagnóstico de la situación actual de la capacitación donde se pudo constatar que no existe un plan sistemático y ordenado, sino procesos concretos en dependencia de las necesidades de cada momento, lo cual afecta el desempeño y la motivación laboral como se aprecia en la discusión de los resultados. La conclusión fue que el período estudiado no se ha elaborado y aplicado un plan de capacitación ajustado a las necesidades del personal administrativo, por lo cual se aprecian deficiencias en el manejo de la información, el desempeño laboral y la calidad del servicio que deben prestar la comunidad universitaria

Palabras clave - Capacitación, desempeño laboral, motivación, plan de capacitación, procesos de capacitación.

THEME: Analysis of the training process aimed at the administrative staff of the FACAE and FACSOS faculties, of the Luis Vargas Torres de Esmeraldas Technical University, period 2019-2020.

ABSTRACT

The object of study of this research were the Faculty of Administrative and Economic Sciences and the Faculty of Social and Service Sciences of the Luis Vargas Torres de Esmeraldas Technical University, in relation to the training processes of administrative personnel, their performance and the work motivation. To develop it, a qualitative-quantitative methodological approach was applied, from which the theoretical framework was established and interviews with public servants of both institutions were applied. The main result of the study is a diagnosis of the current training situation where it was found that there is either a systematic and orderly plan, but rather specific processes depending on the needs of each moment, which affects performance and work motivation as it is appreciated in the discussion of the results. The conclusion was that the period studied has not developed and applied a training plan adjusted to the needs of the administrative staff, for which there are deficiencies in the management of information, job performance and the quality of service that the company must provide university community.

Keywords. Training, job performance, motivation, training plan, training processes.

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

La presente investigación se enmarca en una institución de educación superior de amplia trayectoria de servicio a la sociedad, a través de la formación de profesionales en diferentes áreas de las ciencias sociales, económicas, administrativas, ingenierías y tecnologías; ubicada en la ciudad de Esmeraldas, la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas (UTELVT) una institución educativa autónoma, regulada el Derecho público ecuatoriano y financiada por el Estado; creada mediante la Ley No. 70-16 del 4 de mayo de 1970 expedida por el entonces Congreso Nacional y publicada en el Registro Oficial No. 436 de 21 de mayo del mismo año.

Entre las facultades que integran la UTELVT se encuentran la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas (FCAES) y la Facultad de Ciencias Sociales y de Servicio (FACSOS) en las que se centra la presente investigación. La primera incluye las carreras de Ingeniería en Administración de Empresas, Ingeniería en Contabilidad y Auditoría e Ingeniería en Comercio Exterior. La segunda contiene las carreras de Sociología, Trabajo Social, Hotelería y Turismo.

El estudio se enfoca en el personal administrativo que labora en ambas facultades, con relación a su capacitación como parte del desarrollo profesional que se lleva a cabo en la institución para la mejora continua de los procesos docentes y de administración de bienes, recursos y del talento humano; por la importancia de la capacitación del talento humano en el área administrativa como soporte fundamental para el proceso docente, la presente investigación aborda las insuficiencias relacionadas con la capacitación del personal administrativo en las dos facultades mencionadas.

Planteamiento del problema

En el contexto de la realidad competitiva actual a la que se enfrentan las empresas e instituciones día a día, según Valencia (2005), el recurso que logra hacer la diferencia entre cada una de ellas es el talento humano que se encuentra en sus diferentes departamentos, logrando convertirse en los actuales momentos en el llamado capital humano, otro activo de la empresa.

Esa idea aplica para cualquier tipo de organización o institución, y como imperativo debe ser analizada la manera en que se gestiona el talento humanos a través de la capacitación, que por regla general debe ser planificada de acuerdo a las necesidades del personal y los objetivos que se desea alcanzar.

Sin embargo, la planificación depende de diversos factores como la voluntad de la directiva de la institución, que debe identificar las necesidades de capacitación, el personal que la requiere y las vías más idóneas para implementarlas. Al respecto se puede hablar de un plan de capacitación estructurado, con actividades concretas, participantes y objetivos definidos para mejorar los procesos y servicios propios del personal administrativo.

No obstante, puede que no exista un plan con esas características pero sí se realicen actividades de capacitación de manera esporádica y espontánea, frente a necesidades emergentes de los procesos o servicios que se prestan, para dotar al personal de los conocimientos y habilidades básicas requeridas para cumplir sus funciones con eficiencia.

Esta última situación es la que existe en el período investigado en la FACAE y FACSOS, donde se pudo constatar que no existe un plan de capacitación estructurado para el personal administrativo, aunque sí se realizan actividades de capacitación de manera emergente para suplir ciertas necesidades vinculadas al manejo de las nuevas tecnologías, los procesos administrativos y los servicios que prestan al personal de cada una de las facultades.

En ese contexto brevemente descrito, la ausencia de un plan de capacitación puede ser entendida como falta de voluntad institucional para influir positivamente en el desempeño

laboral del personal administrativo, lo que se refleja en los resultados de los instrumentos de investigación aplicados cuyos resultados se presentan en el Capítulo 3.

Las circunstancias actuales de suspensión de las actividades en la FACAE y la FACSOS a causa del estado de excepción, no fue posible aplicar una guía de observación estructurada para constatar las observaciones preliminares, y se debió utilizar instrumentos que no requieren de observación directa como la entrevista y la encuesta, aplicadas vía correo electrónico al personal administrativo, decanos y coordinadores de carrera de ambas facultades.

Además, se constata que, en la actual administración de la UTELVT que asumió la dirección de la universidad desde hace tres años, no existe un plan de capacitación organizado y estructurado con base en las necesidades y objetivos de la gestión del talento humano en las áreas administrativas de la FACAE y la FACSOS, lo cual influye necesariamente en su desempeño laboral y los servicios que prestan.

Por las razones apuntadas, en el presente trabajo de investigación se han formulado las siguientes problemáticas:

1. ¿Cuál es el estado actual de los procesos de capacitación en la FACAE y la FACSOS de la UTELVT?
2. ¿Existe alguna relación entre la calidad del servicio que presta el personal administrativo de la FACAE y FACSOS, y los procesos de capacitación?
3. ¿Existe alguna relación entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo en las facultades FACAE y FACSOS?

Justificación

El tema que se investiga es novedoso porque hasta el presente no se ha realizado una investigación sobre los procesos de capacitación y el desempeño laboral del personal del área administrativa de la FACAE y FACSOS, por lo cual se espera obtener resultados positivos y pertinentes sobre la necesidad de ahondar en la forma en que se gestiona el talento humano y su relación con el desempeño profesional.

Una vez sistematizados los aspectos positivos de investigaciones previas, en el presente estudio se utilizaron instrumentos ya validados en aquellas, para estudiar el tema en un contexto particular, aplicando los mismos instrumentos, lo cual permitió contrastar los resultados obtenidos en el estudio teórico con los de los instrumentos aplicados.

La investigación es pertinente porque sus resultados podrían tener un impacto positivo en el desempeño del personal administrativo que labora en la FACA y FACSOS, donde actualmente no existe un plan de capacitación estructurado que contemple las necesidades de dicho personal y su adecuación a los objetivos institucionales.

Ante ese vacío en materia de capacitación, los resultados de la investigación permitirán contar con un diagnóstico de la situación actual a través de la opinión de las personas involucradas en dicho proceso, así como una valoración de la relación entre la capacitación y su desempeño laboral y la necesidad de impulsar aquella para un mejor desarrollo de los procesos administrativos y de gestión de personal.

Finalmente debe señalarse que se trata de una investigación prioritaria, porque permite analizar la falta de interés de sus directivos en la capacitación del personal y la gestión del talento humano, sobre todo, en las circunstancias actuales en que se imponen hacer innovaciones para prestar los servicios administrados, con base en recursos tecnológicos que requieren la formación de habilidades para su manejo adecuado.

Al no existir un plan de capacitación en la FACA y FACSOS, cada uno de los colaboradores va adquiriendo de manera empírica y desordenada los conocimientos que podrían suministrarse a través de una adecuada planificación, que tenga en cuenta los cambios en los procesos y las necesidades de los colaboradores para prestar un servicio de calidad, con eficiencia y ajustado a los requerimientos de los usuarios.

Con el desarrollo de la investigación se podrán obtener datos empíricos que permitan hacer un diagnóstico de los procesos de capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la FACA y FACSOS, información con la que actualmente no se cuenta y resulta imprescindible para la gestión del talento humano.

Tales premisas conducen automáticamente a enfocar el tema de la capacitación como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de las organizaciones, direccionado a la optimización de los servicios de asesoría y consultoría empresarial. En tal sentido se plantea el presente análisis del plan de capacitación dirigido al personal administrativo de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, particularmente en la FACAE y FACSOS, para una mejor calidad del servicio al cliente.

Objetivos

Objetivo General

Determinar el impacto de los procesos de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la FACAE y la FACSOS de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, en el período 2019-2020.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar los mecanismos de capacitación empleados en los procesos de actualización dirigidos al personal administrativo de la FACAE y la FACSOS.
2. Identificar los aspectos del proceso de capacitación que influye en la motivación del personal administrativo de la FACAE y la FACSOS.
3. Valorar la relación entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo en la FACAE y la FACSOS.

CAPÍTULO I

1. Marco Teórico

1.1. Fundamentación teórico-conceptual

En este capítulo se desarrolla la fundamentación teórica de la investigación centrada en aspectos puntuales como son el talento humano, la gestión del talento humano, la motivación y desempeño laboral y su relación con la capacitación, para lo cual se utiliza bibliografía básica y actual relativa a dichos temas, lo que ha permitido construir el marco teórico de la investigación.

El análisis se desarrolla en torno a tres tópicos esenciales del tema: capacitación y gestión del talento humano, tipos de capacitación y desempeño y motivación laboral, lo que permite establecer una relación entre los procesos de capacitación y su vínculo con la motivación laboral.

Gestión del talento humano

En las instituciones de educación universitaria como en cualquier otra, se espera que cada trabajador desarrolle sus capacidades cognitivas, afectivas y motoras para aportar mejoras en su puesto de trabajo, ya que es un proceso constante de crecimiento; sin embargo, estos procesos de capacitación en ocasiones son planificados sin analizar previamente las características particulares de sus participantes, lo que ocasiona pérdida de recursos y tiempo, ya que las metas propuestas no son cumplidas a cabalidad (Rodríguez, Artiles & Aguiar, 2015).

Los procesos de capacitación influyen en la motivación de los trabajadores y colaboradores, pues le permiten ascender en la escala jerárquica, recibir mejor remuneración, realizar con conocimiento y agilidad sus funciones y cumplir sus expectativas personales desde el punto de vista profesional. Según Peña (2015) un colaborador motivado y trabajando en equipo para alcanzar los fines comunes de la organización son dos pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros tanto hacia lo interno como hacia la comunidad.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los ejecutivos o funcionarios, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodigan diariamente, así como en las posibilidades de mejorar su remuneración, obtener ascensos en su puesto de trabajo o mejorar su calidad de vida como efecto de los resultados de su trabajo.

También son importantes para la motivación de los colaboradores el ambiente laboral y la medida en que éste facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona. Sin embargo, en la mayoría de las organizaciones del Ecuador, según Estrella y Peralta (2016) ni la motivación, ni la capacitación aportan significativamente a la fuerza laboral y por consiguiente el obtener mayores ganancias y posiciones más competitivas son cada vez más cuesta arriba en el mercado.

De lo expuesto se puede resumir que la capacitación de los trabajadores y colaboradores es una exigencia de la gestión del talento humano, a la vez que una necesidad impostergable de las organizaciones e instituciones en la actualidad, pues de ello depende la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos y la optimización de los recursos, para prestar servicios de calidad con base en habilidades, aptitudes y conocimientos adquiridos a través de la capacitación.

Otro de los efectos de la gestión del talento humano a través de la capacitación se puede apreciar en la satisfacción laboral. Al ser la capacitación una vía para elevar los conocimientos y habilidades de los colaboradores, es evidente que mientras mayor sea la capacitación existirán mejores perspectivas de ascenso, mejor remuneración y compromiso institucional que a su vez influye en la realización de las funciones propias de cada uno en un clima organizacional adecuado con vistas a alcanzar los objetivos de la institución.

Capacitación

Las teorías especializadas sobre la capacitación y el desempeño laboral son relativamente recientes, dado el auge e importancia de los méritos de la primera y su influencia teóricamente positiva en la segunda y en el desarrollo del talento humano en diferentes

niveles. En tal sentido, la capacitación es una variable de influencia positiva en el desempeño laboral, aunque su influencia verdadera varía en cada modelo de organización industrial.

Para los objetivos de la investigación se asume como definición de capacitación laboral la formulada por Aspe y López (2014), quienes se refieren a la capacitación como:

un proceso integral, planeado, sistemático, específico y evaluable, que con base en las necesidades reales de una empresa u organización busca mantener actualizados, cambiar o desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes relevantes para el trabajo, la mejora de la calidad de vida del trabajador y tiene efecto directo sobre el desempeño individual y organizacional. (p. 45)

En esa definición están resumidas las características que debe reunir la capacitación como parte de la gestión del talento humano: debe ser planificada, sistemática, específica de acuerdo a las necesidades reales de la organización y las habilidades que deben adquirir los colaboradores, y tener efectos positivos sobre la calidad de vida de los trabajadores, su motivación laboral y compromiso institucional.

Desde un punto de vista general, los fundamentos y principios de la capacitación laboral pueden resumirse en los siguientes: según García (2011), la capacitación es parte fundamental del desarrollo administrativo integrada con las funciones y actividades de la gestión de los recursos humanos. Debe añadirse además que la capacitación también es un proceso constante, integral y planificado que tiene varias etapas que incluye el diseño, la implementación, evaluación y seguimiento de las actividades.

En la actualidad, de acuerdo a Amador (2016),

la necesidad del diseño y aplicación de planes y procesos de capacitación es imperiosa, pues a través de ella se pueden fortalecer y desarrollar competencias, habilidades y conocimientos en los trabajadores, ya que repercutan en la mejora de la eficacia organizacional, considerando que estas competencias deben estar articuladas al entendimiento del puesto de trabajo lo que implica una transformación organizacional. (p. 191)

Para fundamentar y explicar esa necesidad se han elaborado diferentes teorías organizacionales, con el objetivo de analizar la problemática de la capacitación en empresas en e instituciones públicas, bajo la premisa de Almanza Calderón (2016),

el aprendizaje organizacional es un proceso dinámico que involucra a los individuos, a los grupos y a las organizaciones, en un proceso de mejoramiento continuo; es una variable de la perdurabilidad de éstas y juega un papel importante en la innovación, la estrategia, la productividad, la toma de decisiones y el cambio organizacional. (p. 83)

El activo más importante en cualquier organización o institución lo forma el personal implicado en las actividades laborales, de acuerdo a González, Mendoza, Jiménez y Villegas, (2011),

Esto es de especial importancia en las organizaciones que no se dedican a la producción de bienes sino a la prestación de servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan, así como en la percepción de las personas receptoras de los mismos.

Lo antes mencionado evidencia la relevancia de una investigación que determine las necesidades de capacitación de los trabajadores y colaboradores, que a su vez se espera que influya directamente en su desempeño laboral, para el cual según Amador (2016) existen indicadores que permiten medir el nivel de impacto de dichos planes, convirtiéndose en una inversión más que en un gasto, donde aspectos como calidad de servicio, trabajo colaborativo, puntualidad, responsabilidad, dominio de los recursos que amerita la función asignada, además de registrar a través de mecanismos automatizados la satisfacción de los clientes e identificar clientes potenciales.

De esta manera Bermúdez (2015), al evidenciar todos los posibles beneficios de contar con un plan de capacitación, es importante también medir hasta qué punto estos planes cumplen con los objetivos planteados y realmente cual es el beneficio que ofrecerá para la empresa en

la gestión de su talento humano, así como el adecuado manejo de los procesos en que debe intervenir cada uno con celeridad, calidad y eficiencia.

En consecuencia, implementar un plan de capacitación y desarrollo en el sector público universitario constituye un factor de éxito de suma importancia, debido a que éste puede contribuir al fortalecimiento de los procesos internos, además de identificar debilidades y fortalezas del personal docente o administrativo según el enfoque de la investigación y su objeto de estudio, particularmente cuando se trata de procesos administrativos que se prestan a la comunidad universitaria.

Importancia y tipos de capacitación

La capacitación es una exigencia de la gestión del talento humano, y como tal debe ser organizada, planificada y adecuada a las necesidades del personal y los objetivos de la institución. Esa adecuación supone en primer lugar determinar el tipo de capacitación requerida en cada momento, en dependencia de si se trata de colaboradores de nuevo ingreso que requieren las habilidades básicas para el desempeño de sus funciones, o trabajadores con experiencia que deben realizar nuevos procesos.

Por tanto, con la capacitación no se trata de cualquier tipo de habilidades o conocimientos que deba adquirir el trabajador, sino de aquellos específicos para desempeñar sus labores con base en la distribución del personal y en aplicación de los principios de la administración y gestión del talento humano en un contexto competitivo. En tal sentido Parra y Rodríguez (2016) la “capacitación tanto específica como polivalente contribuyen a la creación de nuevas habilidades, aumentando la productividad, la mejora de la calidad y los resultados de la organización.” (p. 132)

De lo anterior se desprende que los planes o modelos de capacitación deben ajustarse a las potencialidades de quien la debe recibir y las necesidades de la organización o institución, razón por la cual se puede hablar de diferentes tipos de capacitación. Por ejemplo, en el trabajo realizado por Aguayo (2015) se hace una distinción entre diferentes tipos de capacitación de acuerdo a su finalidad.

Capacitación para saber, entendiendo por tal las acciones concretas como cursos, seminarios, conferencias y talleres en las que su efecto característico es la adquisición de conocimientos para desarrollar nuevas actividades laborales como puede ser para manejar un nuevo instrumento, proceso o tecnología novedosa con respecto a las anteriores.

Capacitación para hacer, que es la capacitación más frecuente y que usualmente se hace ordinariamente y su efecto característico es el desarrollo de habilidades y destrezas. Como ejemplos puede mencionarse el taller sobre negociación, o realización de un nuevo procedimiento de atención a los usuarios o consumidores.

Capacitación para ser, que busca mejorar la actuación de los trabajadores y colaboradores en cuanto a la convivencia dentro de la organización o institución; ésta tiene dos objetivos: lograr actitud apropiada para el trabajo sistematizado y, por otro lado, el mejoramiento de la persona como integrante de grupos de la institución, empresa, la comunidad en general.

Para que sean efectivas cualquiera de esas formas de capacitación, deben estar precedidas de un diagnóstico de las condiciones actuales y una proyección de los objetivos que se esperan alcanzar, que deberán ser medidos después de concluida aquella para valorar su efectividad en la mejora de los procesos o la motivación laboral, pues tal es su finalidad.

Si se adopta el punto de vista de la forma que se realizan los procesos de capacitación, Díaz-Cova (2020) “distingue la capacitación formal de la informal. La capacitación formal es la que se programa en la institución considerando en primer lugar el diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal”.

Por el contrario, la capacitación informal se caracteriza porque está relacionada a las instrucciones que se producen en la operatividad de las organizaciones, cuando un superior, supervisor o persona idónea explica a otro de menor rango o calificación la manera ejecutar una determinada tarea o de otro modo le da las instrucciones para ejecutarla.

Si se aplica la distinción que se explicó al inicio entre planes y procesos de capacitación, podría decirse que la capacitación formal responde a un plan previamente elaborado con base en las necesidades de los colaboradores y la institución, mientras la capacitación informal se corresponde con los procesos de capacitación emergentes o espontáneos que se realizan para suplir alguna necesidad puntual.

Otra clasificación responde a las modalidades de capacitación, pudiendo ser éstas según Ramírez (2019):

La inducción, que es la forma de capacitación inicial de un trabajador nuevo, tiene carácter preventivo, instructivo en el puesto de trabajo, como son a modo de ejemplo los cursos internos, los seminarios, talleres, y los cursos de actualización, entre otros.

La capacitación asociada al puesto de trabajo específico, que es la que se realiza en el mismo puesto de trabajo, donde la persona responsable de hacerlo usualmente es el jefe inmediato, dirigido de modo individual o grupal, con el propósito de que adquieran las habilidades y capacidades necesarias para el desempeño del puesto

Los cursos de actualización, que son usualmente programas ejecutados por las universidades, escuelas, institutos especializados, donde se les brinda conocimientos a los trabajadores de la organización.

La capacitación en cualquiera de estos tipos y aspectos debería ser multiplicadora, en otras palabras, los capacitados deben quedar en condiciones de capacitar a otros trabajadores. Esto conlleva a otorgarles herramientas educativas y comunicacionales operativas. De este modo, se contribuye a optimizar la relación costo/beneficio y costo efectividad de la capacitación, de acuerdo a lo indicado por Giménez y Tejada (2019) en el concepto de instrucción de formadores es característico e importante en este aspecto.

Desempeño laboral

En los estudios teóricos sobre la capacitación de los trabajadores, una definición importante según Chiavenato (2007) conceptualiza al desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en el cumplimiento de los objetivos de la organización o empresa” (p. 214). A pesar del tiempo transcurrido en la publicación de la obra citada, continúa siendo un referente en el tema pues el desempeño laboral sigue siendo una de las variables a tener en cuenta en la gestión del talento humano y la capacitación.

El desempeño laboral se relaciona a la manera en que los servidores realizan de forma eficiente sus actividades en la organización, para alcanzar las metas planificadas; el nivel óptimo de desempeño sería aquel donde el trabajador alcanza sus metas con eficiencia,

eficacia y en el tiempo previsto. Para un efectivo desempeño deben tenerse en cuenta varios factores asociados a la capacitación, como indica Ikhlas (2012)

la capacitación juega el rol más importante en comparación con otros factores como la motivación, tecnología, disposición gerencial, ambiente de trabajo; recomendando a las instituciones que quieran mejorar el desempeño laboral enfocar y reforzar la capacitación. (p. 1)

En concordancia con los autores citados, en el presente estudio se investigaron además otros factores relativos al desempeño laboral para distinguirlo de la capacitación efectuada; específicamente se analizan varios factores que influyen en el desempeño laboral, que según Zenteno y Durán (2016) son impotencia, desinformación, conflicto, pobre trabajo en equipo, sobrecarga, aburrimiento, pobre retroalimentación, castigo, alineación, ambigüedad, ausencia de recompensas y conflicto de valores.

La mayoría de esos factores fueron analizados en la presente investigación respecto al personal administrativo de la FACAE y FACSOS de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, donde se pudo evidenciar que la ausencia de planes y procesos de capacitación continua influyen negativamente en el desempeño laboral.

Según Martínez (2009) la valoración del desempeño laboral es una fuente de información para la retroalimentación del proceso y está dirigida a apreciar la conducta y producción de los trabajadores en términos de los aportes personales intangibles que estos realizan en su puesto laboral, como son la iniciativa, responsabilidad, adaptabilidad asertividad, autoconfianza creatividad, diligencia, empatía, estabilidad emocional, entre otros.

Bajo esos presupuestos corresponde en lo adelante abordar el análisis de la productividad asociada a la capacitación. En términos generales de acuerdo a la RAE (2014) la productividad es “la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales” (p. 532). De acuerdo al modo de abordaje al análisis de esta palabra puede significar diversas cosas, y tendrá su acepción según se aplique al ámbito empresarial, industrial, producción de servicios como la educación y capacitación entre otros.

En el ámbito de los servicios se considera al tiempo y salario como insumos más importantes, luego están la infraestructura, equipos, energía, herramientas. A un menor tiempo transcurrido para lograr el servicio planificado, mucho más productivo se considerará el sistema. Por ello según la OIT (2016):

la productividad debe ser entendida como una señal de eficiencia, que correlaciona la cantidad de recursos utilizados versus la cuota de producción o servicio alcanzado, en esta tendencia, el objetivo organizacional es lograr un alto nivel de productividad y el mejor provecho de los recursos en el desarrollo productivo y, en consecuencia, una mejor rentabilidad. (p. 55)

Uno de los factores que influye en la productividad y por ende en el desempeño de los trabajadores y colaboradores es la calidad del servicio que presta la empresa o institución, el cual puede mejorarse a través de la capacitación. Si se mide la productividad en términos de cantidad de servicios prestados o su demanda, con relación a la capacidad de los colaboradores para prestarlos y sus habilidades para hacerlo de manera eficiente, puede advertirse la relación esencial entre desempeño laboral y calidad del servicio.

La calidad es un concepto relativo y dinámico. No se le puede definir en términos absolutos, y siempre será posible generar más calidad. Así, la búsqueda de la calidad es un proceso con inicio, pero nunca termina. Por eso, Hernández y Zamudio (2015) indican que, “actualmente se habla más del proceso de mejoramiento continuo, ya que se puede alcanzar nuevos niveles con cada problema enfrentado y solucionado, incluso para sostener a la organización en el nivel ya alcanzado” (p. 3).

Considerando que una organización tiene una serie de procesos y cada proceso está formado fundamentalmente por relaciones entre sus partes, la mayor causa de una baja calidad está en el sistema y no precisamente en las personas. Es el sistema el que procura un determinado tipo de relaciones, y las personas, indistintamente de sus virtudes o defectos, laboran bajo esas reglas establecidas. Si deseamos modificar la forma como laboran las personas, será obligatorio modificar el sistema en su conjunto o gran parte de ella, y eso significa modificar los procesos y sus relaciones.

Mejorar la calidad del proceso significa dirigir los esfuerzos hacia las personas. Nowel (2015) en el estudio “se orienta la evaluación del impacto de la capacitación sobre el desempeño laboral en términos de mejora de la productividad, y de la calidad de atención” (p. 33).

Motivación laboral

Otro aspecto importante en el desempeño laboral es la motivación de los trabajadores, respecto a Bonilla (2018) “también se han elaborado diversas teorías como la teoría de higiene-motivacional, la teoría del ajuste en el trabajo, la teoría de la discrepancia y la teoría de los eventos situacionales” (p. 29).

Según Bastardo (2010) los principales factores que miden la motivación de los trabajadores en el desempeño de sus labores son el funcionamiento y eficacia en la organización, las condiciones físico-ambientales en el trabajo y el contenido interno del trabajo, el grado de autonomía en el trabajo, el tiempo libre y los ingresos económicos, las posibilidades de formación, las posibilidades de promoción, el reconocimiento por el trabajo, las relaciones con los jefes, las relaciones de colaboración y el trabajo en equipo y las prestaciones sociales que reciben.

En la encuesta aplicada al personal administrativo de la FACAE y FACSOS la motivación laboral fue evaluada en relación con su actitud y desenvolvimiento en el trabajo, particularmente en cuanto a las actividades que realizan a diario y la motivación para trabajar por el mejoramiento de los procesos que les conciernen.

1.2. Antecedentes (Revisión de estudios previos)

El apartado de los antecedentes permite ubicar el tema de investigación en el contexto de otras investigaciones para determinar el estado del arte y los resultados más importantes alcanzados hasta el presente. En concreto debe responderse a las preguntas qué se ha investigado, cómo se ha hecho y qué resultados se han obtenido hasta la fecha, con el propósito de estructurar la investigación y adoptar el enfoque adecuado para su desarrollo.

En la búsqueda y sistematización de antecedentes se incluyen los más relevantes de América Latina y el Ecuador, pues la búsqueda no arrojó resultados relevantes en España u otros países en los últimos cinco años, que pudieran servir de guía y definir en enfoque de la presente investigación. Los antecedentes se referencian de acuerdo al año de su publicación, en orden descendente.

En Cuba Mallo (2018) realizó una investigación titulada “Procedimiento para la Gestión del Proceso de Capacitación y Desarrollo en la Empresa Constructora de Obras de Ingeniería No. 17”.

Su objetivo principal estuvo enfocado en la “necesidad de contar con trabajadores cada vez más competitivos en un entorno cambiante, impulsado a la Gestión del Capital Humano hacia el logro de un desempeño superior, para lo cual identificó como estrategia idónea la capacitación laboral.” (p. 4)

En su estudio, realizado con un enfoque cualitativo y de tipo no experimental, la autora aplicó una metodología descriptiva que le permitió resaltar el papel que juega la capacitación y desarrollo de capital humano, bajo la premisa de que desarrollar actitudes, habilidades y el crecimiento personal profesional, en los trabajadores, permite que éstos se desempeñen con mayor eficiencia y calidad. Como respuesta al problema planteado diseñó un procedimiento para la gestión del proceso de capacitación y desarrollo para empresas pertenecientes a este sector.

Para su aplicación se tomó como objeto de estudio la Empresa Constructora de Obras de Ingeniería No. 17. En su investigación logró determinar las causas que estaban afectando el desarrollo de este proceso y propuso alternativas para su solución y mejora. Además de brindar aportes que contribuyen a perfeccionar al Sistema Integrado de Gestión, como la incorporación de técnicas para el desarrollo del procedimiento e indicadores para la evaluación de los resultados y el impacto de la capacitación.

En sus conclusiones Mallo (2018) plantea que su estudio confirma que la capacitación y desarrollo constituye una herramienta importante para que la gestión de capital humano sea considerada como el factor de éxito de las organizaciones, y que “una vez contrastados los

resultados con la empresa donde se realizó el estudio puso en evidencia insuficiencias en el proceso de capacitación y desarrollo de capital” (p. 42).

El aporte de esta investigación se relaciona con el diseño un procedimiento para la gestión del proceso de capacitación y desarrollo, concebido y adaptado sobre bases científicas, lo que constituye un referente importante para nuestra propia investigación, ya que una de sus conclusiones principales es que el desempeño laboral depende de la capacitación que reciban los trabajadores y personal administrativo en el uso de las nuevas tecnologías y gestión de procesos.

En Puerto Rico Correa (2013) desarrolló una investigación para su tesis doctoral en educación titulada “Evaluación de un programa de capacitación profesional en un Instituto de educación Superior. Puerto Rico”. Su objetivo fue evaluar el programa de capacitación profesional en un Instituto de educación Superior en el área Sur de Puerto Rico, con base en el modelo de Kirkpatrick, específicamente los niveles de reacción, y aprendizaje, mediante un cuestionario de 59 preguntas sobre el diseño instruccional a una muestra de 49 instructores.

El estudio fue de tipo cuantitativo no experimental. Los resultados mostraron que el 81% de encuestados estuvieron satisfechos (Nivel I) con la capacitación recibida; el 75% aplicó las destrezas adquiridas (Nivel II), y el 77% experimentó cambios en su conducta producto de su formación. No llegaron a evaluar el nivel III y IV del modelo aludido. Con base en ello Correa (2013) recomendó el “rediseño del programa, las competencias técnicas pedagógicas y el liderazgo en línea, teoría del aprendizaje del adulto y relevancia de la interacción y diseño instruccional de la docencia en línea.” (p. 6).

En la República del Perú Revollar (2019) realizó un trabajo de investigación titulado “Formación Profesional y Desempeño Laboral Administrativo en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2015- 2016. Lima, Perú”. En su fundamentación resalta la importancia y necesidad de conocer el nivel de formación profesional y desempeño laboral administrativo con fines de contribuir a la acreditación universitaria y calidad de servicio en la universidad, partiendo del descontento que existe entre los usuarios del servicio administrativo.

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la formación profesional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2016. Realizó una investigación de alcance explicativo, de tipo no experimental y de diseño transversal, donde el área de estudio fue en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

La muestra con que trabajó fue de 67 trabajadores administrativo y 134 usuarios entre estudiantes y egresados; los datos fueron recolectados a través de la técnica de encuesta y entrevista para las variables de formación profesional y desempeño laboral.

Los resultados de la investigación arrojaron que el nivel de confianza es de un 95% de los encuestados la formación profesional influye directamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2016. Es decir, el nivel de formación profesional afecta directamente en la calidad de servicio, iniciativa, emprendimiento, relaciones interpersonales y actitudes personales del personal administrativo. El aporte de este autor está conectado directamente con esta premisa; la influencia de la formación en el desempeño laboral.

Un estudio más reciente realizado en la Universidad de Cundinamarca Translocal Transmoderna de Colombia UCTT (2020), donde se realizó una investigación de tipo cualitativo con enfoque no experimental, con el objetivo de analizar las deficiencias en los procesos de capacitación que se aplicaban en la institución al personal administrativo, lo cual permitió generar conductas positivas y mejoras en el clima laboral incrementando la productividad, el logro de los objetivos y metas institucionales.

El estudio concluyó que era imprescindible la aplicación de un plan de capacitación estructurado en programas de bienestar, capacitación y formación, sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, evaluación del desempeño laboral, código de integridad, régimen salarial y prestacional, fondo de empleados, entre otros, para mejorar el desempeño laboral como presupuesto de la gestión del talento humano.

De los varios antecedentes ubicados durante la investigación exploratoria realizada en el Ecuador, el que resultó más importante para el enfoque de la investigación fue la realizada por Ríos (2018) con el título Plan de capacitación (contenidos y estrategias) para mejorar el

desempeño laboral del personal de salud de la clínica odontológica integral global dental (Quito) durante el periodo enero – diciembre 2019.

El estudio se fundamenta en la necesidad de realizar una capacitación constante del personal de salud. El objetivo de Ríos (2018) fue:

determinar la relación entre la capacitación (contenidos y estrategias) y el impacto en la gestión en el desempeño del personal de salud de la Clínica, bajo la metodología de proyecto factible, realizado bajo un enfoque cualitativo y una investigación de tipo no experimental. (p. 6)

La conclusión principal de la autora es que el plan de capacitación elaborado por ella con base en el diagnóstico, permitirá proporcionar y orientar el potencial de los empleados que se requiere para el logro de metas establecidas.

En esos antecedentes se encuentran los principales avances en las investigaciones sobre nuestro tema, así como un estado del arte donde se evidencian los objetivos, metodología y resultados obtenidos en las investigaciones reseñadas, elementos que ayudan a definir el enfoque y la perspectiva de nuestra investigación.

1.3. Fundamentación legal

La Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, como institución pública que depende y funciona con recursos del Estado, debe regirse por un el marco normativo previsto en el ordenamiento jurídico ecuatoriano que determinan su personalidad jurídica, los procesos que debe realizar y los principios que definen su actuación tanto hacia el interior de la comunidad universitaria como hacia el exterior.

Ese ordenamiento jurídico está integrado por Constitución de la República del Ecuador Asamblea Constituyente (2008), la Ley Orgánica de Educación Superior-LOES- Asamblea Nacional (2010), la Ley Orgánica del Servicio Público-LOSEP- Asamblea Nacional (2010) y el Plan Nacional de Desarrollo 2017- 2021; aunque este último no es propiamente una disposición jurídica, contiene principios y objetivos a los que deben adecuarse todas las instituciones del sector público.

En este epígrafe no interesa transcribir cada uno de los preceptos más importantes de esas disposiciones jurídicas, sino realizar un comentario de sus aspectos más importantes, en la medida en que sean aplicables a la investigación. La primera de las disposiciones jurídicas que ha de tenerse en cuenta es la Constitución de la República que reconoce y garantiza el derecho al trabajo en su artículo 33, donde lo define como un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía.

Por tratarse de un derecho fundamental, con relación a los trabajadores el Estado ecuatoriano se obliga a garantizar a los trabajadores el pleno respeto a su dignidad, una vida respetable, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado, así como el resto de los derechos previstos en el Código del Trabajo y la LOES cuando se trate de servidores públicos.

También en relación con el trabajo es importante el artículo 325 del texto constitucional, donde se declara que el Estado garantizará el derecho al trabajo en todas sus modalidades, que pueden ser en relación de dependencia, trabajo autónomo, labores de auto sustento y cuidado humano, considerando a todo trabajador o trabajadora como un actor social y productivo.

Al ser la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas una entidad del sector público se rige además de por las normas relativas al derecho al trabajo, por aquellas aplicable a dicho sector, el cual constituye, de conformidad con el artículo 227, un servicio a la colectividad que se rige en los principios de la eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

En la FACAE y la FACSOS de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas los trabajadores, docentes o administrativos en tanto servidores públicos, se rigen por las disposiciones de la Ley Orgánica de Servicio Público, donde se establecen sus derechos y obligaciones, así como los principios que han de regir toda su actuación y en particular lo relacionado a la formación continua a través de la capacitación.

En el artículo 22 de la LOSEP se establecen los deberes generales de los servidores públicos, entre los que se encuentran cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades, cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida y realizar sus funciones con atención debida al público, y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.

También es su deber, de conformidad con lo establecido en el propio artículo 22, ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe, ajustando sus actos a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión.

En contraprestación a esos deberes, en su artículo 23 la LOSEP le reconoce derechos a los servidores públicos, entre los que cabe mencionar la estabilidad en su puesto de trabajo, recibir una remuneración justa que debe ser proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad, gozar de las prestaciones previstas en la ley incluida la jubilación; también queda protegido por el ejercicio de las acciones jurisdiccionales para demandar protección a sus derechos y en general, y particularmente en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley.

Con respecto a la capacitación de los servidores públicos, la LOSEP establece en su Capítulo 5 donde se prevé la formación de las y los servidores públicos, a través del subsistema de capacitación y desarrollo de personal mediante programas de formación y capacitación, para lo cual el Ministerio con competencia en materia laboral deberá implementar el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos, todo ello de conformidad con los artículos 69 al 61 de la referida ley.

También es aplicable a las instituciones objeto de investigación en el presente trabajo, es decir a la FACA E y la FACSOS de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, la Ley Orgánica de Educación Superior, en cuyo artículo 12 se establecen los principios del Sistema de Educación Superior, entre los que se encuentran autonomía

responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad y autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global. En tanto principios, son de obligatoria observación para todos los actores del sistema y en todos los procesos que se desarrollen.

Por lo que se refiere a sus funciones, el Sistema de Educación Superior debe garantizar el derecho a la educación superior mediante la docencia, la investigación y su vinculación con la sociedad, y asegurar crecientes niveles de calidad, excelencia académica y pertinencia, promover la creación, desarrollo, transmisión y difusión de la ciencia, la técnica, la tecnología y la cultura, promover el ingreso del personal docente y administrativo, en base a concursos públicos previstos en la Constitución e incrementar y diversificar las oportunidades de actualización y perfeccionamiento profesional para los actores del sistema.

CAPÍTULO II

2. Metodología

Este capítulo corresponde abordar el diseño de la investigación, para lo cual se exponen las técnicas e instrumentos utilizados, población objeto del estudio, las variables y los procedimientos de obtención de los datos y el análisis y discusión de resultados.

2.1. Tipo de estudio

El tipo de investigación realizada es aplicada en cuanto a sus resultados y descriptiva en cuanto al procedimiento. Al respecto Hernández, Fernández y Batista (2014) manifiestan que, “los estudios descriptivos consisten en puntualizar situaciones y eventos, es decir como es y cómo se muestra determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sujeto a análisis” (p. 80).

2.2. Diseño de la investigación

La investigación realizada es de carácter no experimental y de tipo transversal; según Hernández y coautores (2010), “el estudio no experimental es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 130). Su enfoque es cualicuantitativo, y se fundamenta en el nivel descriptivo. En este sentido, a partir de la aplicación de los métodos y técnicas se tomaron en consideración los procedimientos necesarios para el estudio.

2.3. Definición conceptual y operacionalización de las variables

La definición conceptual permite encuadrar adecuadamente el estudio en el marco teórico desarrollado; los dos conceptos fundamentales en la investigación son la capacitación y el desempeño laboral, con relación a los cuales se ha realizado la definición operacional de las variables y se han fijado las dimensiones e indicadores que fueron medidos a través de los instrumentos de investigación aplicados.

En la Tabla 1, se muestra la sistematización que permite tener una mejor comprensión e interpretación de las variables, a partir de los datos recopilados en la investigación de campo realizada en la FACAE y FACSOS, de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas.

Tabla 1

Definición conceptual y operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Capacitación	Según Gubman (2000), es una labor esencial en la gestión del capital humano de cualquier organización, considerándola como el proceso educativo a través del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y mejoran sus actitudes frente al trabajo, la organización y sus compañeros.	Es un proceso integral, planeado, sistemático, específico y evaluable, de acuerdo a las necesidades reales de una empresa u organización busca mantener actualizados los conocimientos, habilidades y actitudes relevantes para el trabajo, la mejora de la calidad de vida del trabajador y tiene efecto directo sobre el desempeño individual y organizacional.	Análisis de la situación.	Identificar fortalezas del ámbito laboral Identificar debilidades del ámbito laboral.
			Diseño del proceso de capacitación.	Identificar el contenido del proceso
			Validación del proceso de capacitación.	Eliminación de defectos del proceso de capacitación empleado.
			Ejecución del proceso de capacitación.	Dictar proceso de capacitación a los trabajadores.
Desempeño laboral	Chiavenato (2007) “El comportamiento del trabajador para con la	Es la información del trabajador para con la	Adaptación del individuo al cargo.	Resultados del plan aplicado pros y contras del proceso.
				Aptitudes y actitudes del empleado.

trabajador en el cumplimiento de los objetivos de la organización o empresa” (p. 201-215). apreciar la conducta y producción de los trabajadores en términos de los aportes personales “intangibles” que estos realizan en su puesto laboral (iniciativa, responsabilidad, adaptabilidad asertividad, autoconfianza creatividad, diligencia, empatía, estabilidad emocional, entre otros).		Evaluación de requisitos del puesto asignado.
		Cumplimiento de objetivos. Calidad de los servicios. Calidad de la atención. Eficiencia en los procesos administrativos.
	Ascensos.	Porcentaje de incentivos
	Remuneraciones.	Reconocimientos y premiaciones.
	Condiciones de trabajo.	
	Productividad.	Nivel de eficiencia.
	Estándares de la organización.	Información del personal.
	Retroalimentación.	Información de desempeño del personal.

Fuente: Elaboración propia

2.4. Población y muestra

Para el presente estudio la población está constituida por los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas (FCAES) y la Facultad de Ciencias Sociales y de Servicio (FACSOS) de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, los cuales laboran en el campus universitario Nuevos Horizontes.

En consecuencia, a los efectos del presente estudio, dado que la población es relativamente pequeña se consideró conveniente trabajar con la totalidad y no seleccionar una muestra; es decir, el estudio se centra en las 15 personas que conforman el personal Administrativo incluyendo a las secretarias, asistentes administrativos y ayudantes de oficina, mientras que el personal de coordinadores de carrera y decanos está conformado por ocho personas, para un total de 23 personas.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigadora utilizó como técnicas la encuesta. Desde el punto de vista conceptual, la encuesta es una técnica de investigación a través de la cual se obtiene información directa de las personas de interés para la investigación; se trata de la herramienta más utilizada en la investigación de ciencias sociales. A su vez, esta utiliza el cuestionario como medio principal para recopilar la información. De esta manera la U-CAECE (2019) menciona que, “las encuestas pueden realizarse para que el sujeto encuestado plasme por sí mismo las respuestas en el papel” (p. 7).

Con relación a la entrevista en el mismo documento citado, de acuerdo a U-CAECE (2019) se señala que es muy utilizada en investigación social, y sus características son similares a las del cuestionario, siendo la principal diferencia el hecho de que es el observador quien anota las respuestas de cada pregunta. Aplicar una entrevista, refiere el autor, requiere habilidad por parte de quien pregunta y conduce el tema de la entrevista; y “el tipo de preguntas utilizadas son las mismas que las realizadas para los cuestionarios, aunque se le agrega el uso de algún soporte físico o magnético para registra las respuestas y luego transcribirlas” (p. 10).

En la investigación, la encuesta fue aplicada a los trabajadores administrativos de la FACAE y la FACSOS de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, para

obtener información de los procesos de capacitación, utilizando un cuestionario previamente elaborado. Tomando en cuenta la escala de Likert, se establecen niveles de calificación para determinar el nivel de habilidades y competencias de los trabajadores administrativos de las facultades.

En cambio, la entrevista fue aplicada a Decanos y Coordinadores de carrera de la FACAE y la FACSOS, con la finalidad de obtener información directa de parte de dichas autoridades y contrastarlas con la obtenida en las entrevistas.

Los instrumentos aplicados fueron validados para la presente investigación por diferentes especialistas cuyo informe se consigna en los Anexos 1, 2 3 y 4. En general manifestaron que los instrumentos contienen instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario, permiten el logro del objetivo de la investigación, los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial y su número es suficiente para recoger la información.

Debe indicarse expresamente que esos instrumentos no fueron elaborados por la autora, sino que fueron tomados del estudio de Campos y Arana (2016) titulado “Impacto del proceso de capacitación brindado en el periodo 2015 al personal operativo de la Empresa Inversiones Perú Pacífico S.A. sobre su desempeño laboral en el periodo 2016”, donde fueron aplicadas con el propósito que se indica en el propio título del trabajo

Tabla 2

Técnicas, instrumentos e informantes claves

Técnica	Instrumento	Informantes clave
Encuesta	Cuestionario	Personal Administrativo de FACAE y FACSOS
Entrevista	Guía de preguntas	Decanos y Coordinadores de carrera de la FACAE y la FACSOS

Fuente. Elaborado por la autora

2.6. Análisis de datos

Los datos recolectados corresponden al momento después de haber realizado la observación directa no participante en las áreas donde se desempeña el personal

administrativo de la FACA y FACSOS; a partir de los resultados de la observación y la investigación exploratoria, se diseñaron y aplicaron los instrumentos.

Los datos fueron procesados empleando los programas de Microsoft office Excel 2016 y Microsoft office Word 2010. Los resultados relevantes se presentan figuras de barras en cifras absolutas y porcentajes.

CAPÍTULO III

3. Resultados

En este capítulo se presentan los principales resultados de los instrumentos de investigación aplicado al personal Administrativo y a los Decanos y Coordinadores de carrera de la FACA E y la FACSOS; para ello se realiza una descripción de las respuestas que los informantes claves dieron a las preguntas, dejando para un capítulo posterior su discusión.

3.1. Aspectos generales

Antes de avanzar en la presentación de los resultados debe señalarse que ni la FACA E ni la FACSOS, cuentan con un plan de capacitación en el período analizado, por lo cual tanto la entrevista como la encuesta aplicada, los datos obtenidos solo reflejan ese vacío en materia de capacitación, y no sería conducente presentarlos de manera gráfica.

En la entrevista sobre procesos de capacitación todos los Decanos y Coordinadores de carrera de la FACA E y la FACSOS señalaron que, en la actual administración de la Universidad no se ha realizado proceso alguno de capacitación al personal administrativo; no obstante, indican que los coordinadores de cada unidad académica deberían proponer y desarrollar cursos de capacitación para mejorar los servicios que prestan y la gestión de los procesos que ejecutan.

Como dato positivo indican que en ambas facultades sí se hacen reuniones con el personal administrativo, con el fin de mejorar los procesos y la calidad de los servicios, pero que ello no responde a un plan articulado sino a las necesidades contingentes y variables que van surgiendo de manera espontánea.

Todos los entrevistados manifestaron la importancia de la capacitación para mejorar las actividades, el funcionamiento de la universidad y la cultura del personal administrativo; asimismo señalaron que para ello se requiere un adecuado diagnóstico de las necesidades de capacitación, actividades y cursos que se deben organizar para mejorar el desempeño laboral y la prestación de los servicios administrativos y la gestión del talento humano. En general manifestaron que no disponer de un plan de capacitación tiene consecuencias negativas sobre su motivación y el desempeño laboral.

En consecuencia, los únicos datos que se pueden analizar de manera detallada son los de la encuesta sobre desempeño laboral, en cuya aplicación la población objeto de estudio, sí respondió al cuestionario, con datos diversos cuya presentación en figuras de barras es imprescindible. No obstante, la ausencia de planes de capacitación estructurados, la encuesta y la entrevista aplicadas se consignan en los anexos como instrumentos aplicables a cualquier organización donde sí exista un plan de capacitación o se hagan procesos de ese tipo, que no es el caso de la FACAE y la FACSOS.

3.2. Resultados de la encuesta de desempeño laboral aplicada a los trabajadores administrativos de la FACAE y la FACSOS

En la encuesta se les preguntó a los trabajadores administrativos de las dos facultades los siguientes ítems: Solución de problemas, toma de decisiones, adaptación al cambio, iniciativa, relaciones interpersonales, responsabilidad trabajo en equipo, actitud, desenvolvimiento en el trabajo, reclamos.

Para medir cada uno de los ítems se utilizaron los siguientes criterios de valoración: totalmente de acuerdo, de acuerdo, medianamente de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

La primera pregunta de la encuesta se refiere a la participación del personal administrativo de FACAE y FACSOS en la solución de los problemas de la institución, y los datos se presentan en la Figura 1. En esa pregunta los porcentajes más altos se refieren a la comunicación inmediata por parte de los trabajadores ante algún problema que pone en riesgo los procesos administrativos, donde un 53.3% de los encuestados respondió que se encuentra medianamente de acuerdo con esa afirmación.

El otro ítem con un porcentaje alto, es el que afirma que los trabajadores comunican sus dudas y molestias respecto a las labores que realizan, siendo que el 60% manifestó estar medianamente de acuerdo. Por su parte al ítem que afirma que “los trabajadores se aseguran de que los productos cuenten con los estándares establecidos” el 40 % respondió estar medianamente de acuerdo con ello.

En general, se puede decir que, en relación con la participación en la solución de los problemas de la institución en el ámbito de sus competencias, el 53% de los encuestados

respondió medianamente de acuerdo en que comunican inmediatamente algún problema que pone en riesgo el proceso administrativo, aunque evidentemente no se pueden descuidar en el análisis los desacuerdos puntuales manifestados y que se reflejan en los datos que constan en la figura 1.

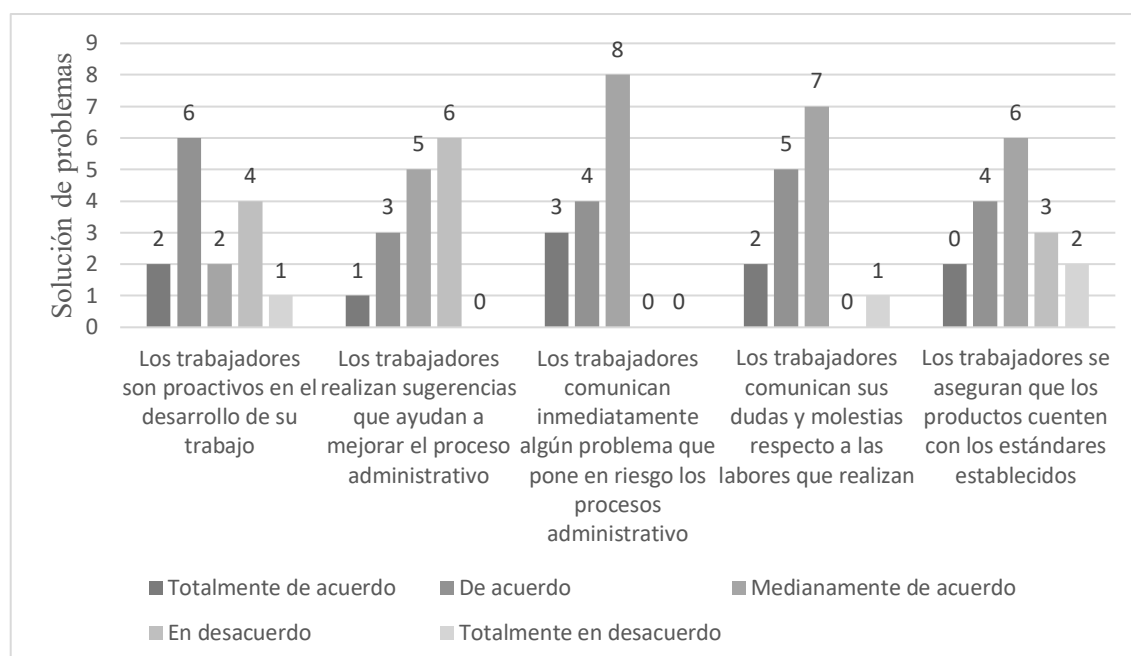


Figura 1. Opiniones sobre la solución de problemas.

Fuente: encuesta aplicada.

El segundo bloque de preguntas que debieron responder los encuestados se refiere a su participación en la toma de decisiones, tal como se muestra en la Figura 2. El mayor porcentaje se concentra en las opciones “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” con las formaciones relativas a su participación en cuanto a sugerencias de mejoras, iniciativa para resolver los problemas, respeto a la línea de autoridad, colaboración espontánea y la utilización de sus conocimientos y habilidades para resolver los problemas.

El 53.3% manifestó estar totalmente de acuerdo en la aceptación de sus sugerencias de mejoras y en el respeto a la línea de autoridad que visibiliza las decisiones que se toman; por su parte el 46.6% manifestó estar de acuerdo en que los trabajadores usan sus habilidades para resolver los problemas.

Los restantes ítems tuvieron en general una respuesta favorable, ya que solo el 20% manifestó estar en desacuerdo en cuanto al reconocimiento que reciben por la institución

por sus sugerencias de mejoras, y en mismo ítem el 13.33% indicó estar totalmente en desacuerdo con ello.

No obstante, el bajo nivel de desacuerdo es importante insistir en la necesidad de que se eleve por cuanto afecta la motivación que pueda tener el trabajador para proponer soluciones con la seguridad de que serán tomadas en cuenta.

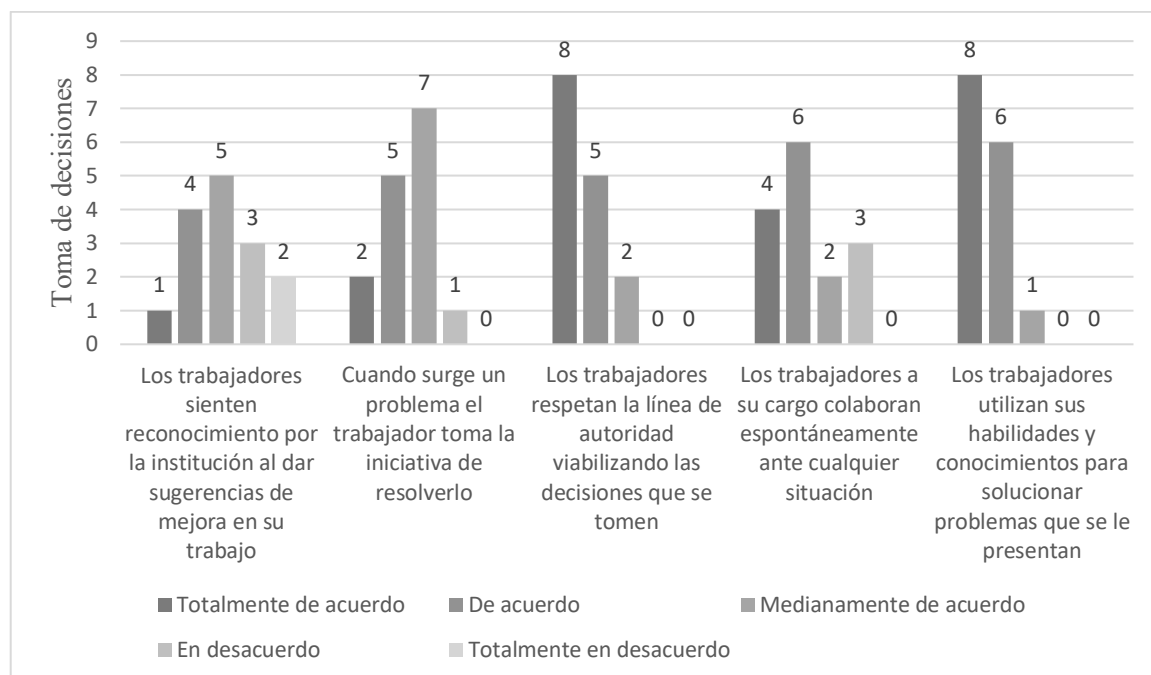


Figura 2. Opiniones sobre la toma de decisiones.

Fuente: encuesta aplicada.

En cuanto a la adaptación al cambio a los encuestados se les preguntó sobre su apoyo al logro de los objetivos de la institución, su respuesta a los cambios, la comprensión de su papel, en su área de trabajo, la actitud ante las llamadas de atención y la asunción de nuevas responsabilidades sin protestar. Los resultados se muestran en la Figura 3.

El porcentaje más alto se manifestó en el apoyo al logro de los objetivos de la institución que fue del 60%, seguido de las respuestas las presiones de cambio y la aceptación de nuevas responsabilidades sin protestar que fue de un 53.3%; en los tres casos ese porcentaje se refiere a la opción totalmente de acuerdo.

En ese orden le siguen con un 33.3% de adaptación a los cambios el ítem que se refieren a al papel que cumple cada trabajador en su área de trabajo. Respecto a la aceptación de

la llamada de atención el 66.6% manifestó estar medianamente de acuerdo, mientras que el porcentaje más alto de desacuerdo se refiere al ítem relativo a asumir nuevas responsabilidades con un discreto 13.3% que indicó estar totalmente en desacuerdo.

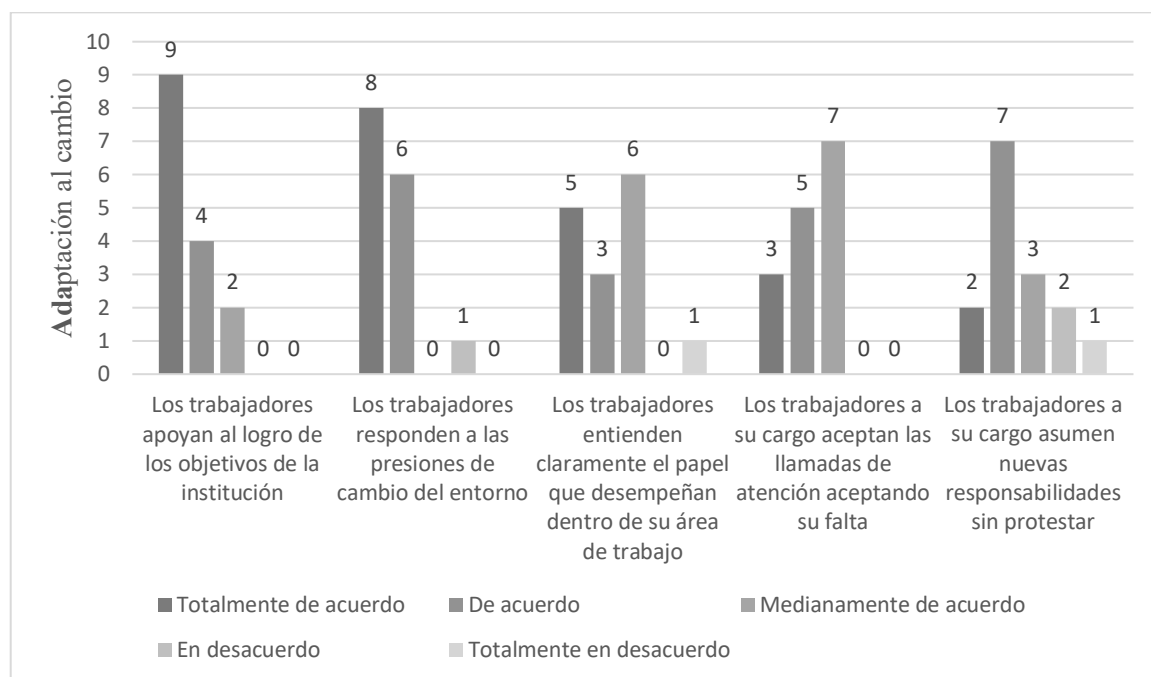


Figura 3. Opiniones sobre la adaptación al cambio.

Fuente: encuesta aplicada.

El siguiente bloque de ítems se refiere a la iniciativa de los trabajadores en temas relacionados con la capacitación, el aporte de ideas innovadoras para solucionar los problemas, la solución de inconvenientes y la generación de orden y limpieza en su puesto de labores; los datos cuantitativos se consignan en la Figura 4.

De los encuestados el mayor porcentaje que se manifestó totalmente de acuerdo fue del 60% y se refiere al aporte de ideas cuando se presentan problemas; seguido de un 53.3% que se manifestó totalmente de acuerdo en ítem relativo a la propuesta de temas de capacitación.

Los porcentajes más altos de las opciones negativas se presentaron en los ítems “aporte de ideas innovadoras” y “resuelven inconvenientes que se le presentan”, con un 40% y 46.6% respectivamente. En general puede señalarse que los trabajadores encuestados se muestran positivos ante los ítems incluidos en la iniciativa, siendo que el porcentaje

más alto de desacuerdo es de un 13.3% y se refiere a la generación de orden y limpieza por los propios trabajadores.

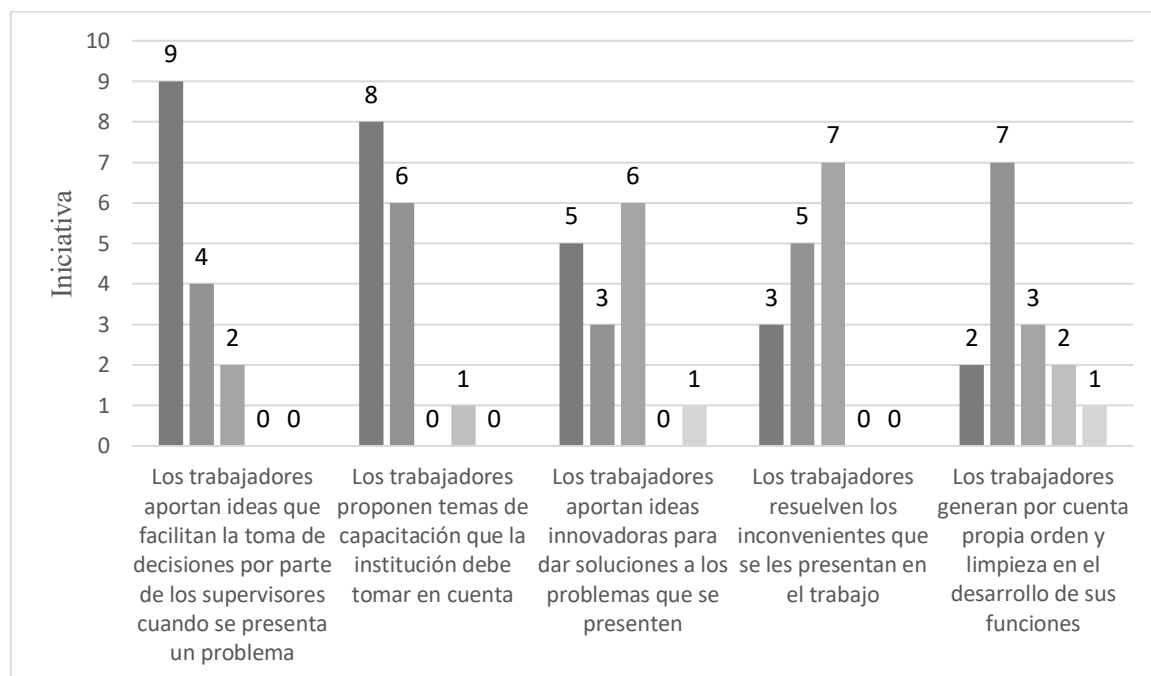


Figura 4. Opiniones sobre la iniciativa.

Fuente: encuesta aplicada.

Los ítems relativos a las relaciones interpersonales incluyen aspectos como el apoyo entre compañeros para realizar el trabajo, la relación entre antiguos y nuevos trabajadores, la iniciativa propia para reunirse y solucionar problemas cotidianos, la empatía frente a los compañeros y la colaboración en el desempeño de las funciones, cuyos datos se pueden apreciar en la Figura 5.

Los porcentajes positivos más altos corresponden al soporte entre los compañeros para el trabajo cotidiano y el compartir los conocimientos de los antiguos a los nuevos trabajadores, que se reflejan en un 60% y 53.3% respectivamente. En ese rango de totalmente de acuerdo le sigue la reunión de los trabajadores por iniciativa propia para resolver los problemas con un 33.3%.

En los demás ítems los resultados más altos son los siguientes: el 46.6% se manifestó de acuerdo en que existe colaboración entre los compañeros en el desempeño de sus funciones; el 40% dijo estar de acuerdo con que los trabajadores antiguos comparten sus conocimientos con los nuevos.

Los demás los valores van en orden descendente: el 46.6% está de acuerdo en que son empáticos frente a sus compañeros; el 40% se mostró medianamente de acuerdo en que los trabajadores se reúnen por cuenta propia para resolver los problemas. El nivel más bajo de todos los ítems fue de 13.3% y se manifestó en la reunión de los trabajadores por cuenta propia y la colaboración para el desempeño de sus funciones.

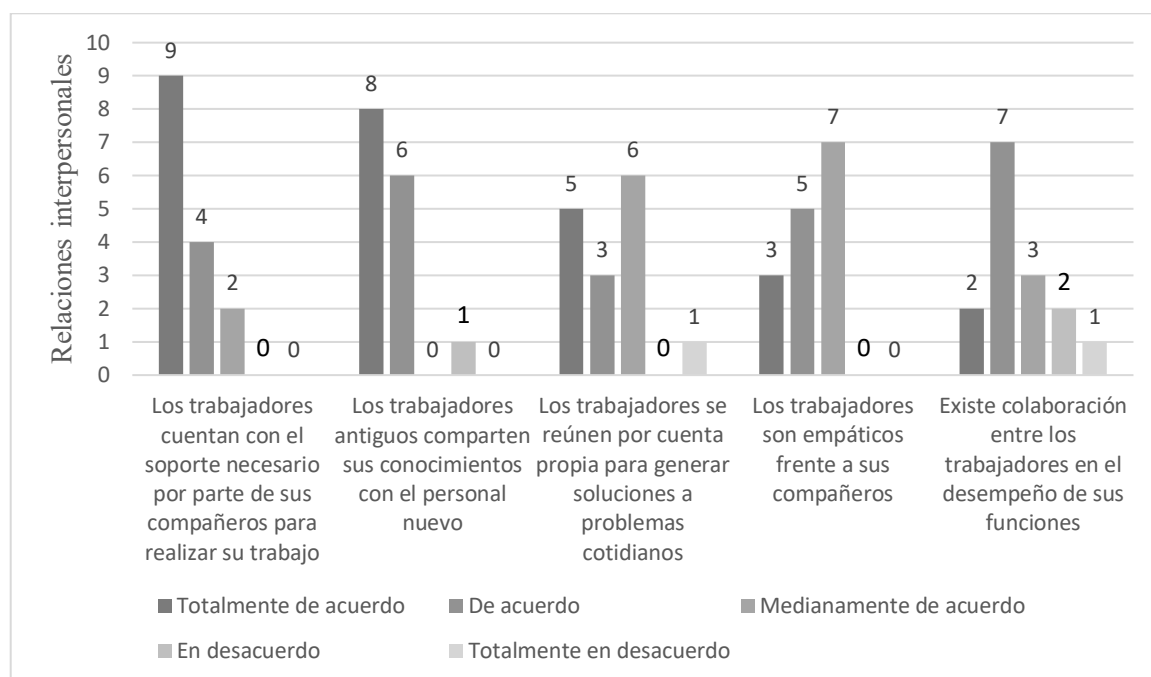


Figura 5. Opiniones sobre las relaciones interpersonales.

Fuente: encuesta aplicada.

La Figura 6 representa los datos sobre la responsabilidad de los trabajadores como criterio de medida de su desempeño se evaluó a través de los siguientes ítems: presencia de los objetivos de calidad a cumplir en las actividades cotidianas, la habilidad para realizar sus funciones, el manejo adecuado de la carga de trabajo, el cumplimiento de las funciones asignadas y la eficiencia en la entrega de los pedidos del cliente.

El nivel más alto de acuerdo con esos ítems es de 53.3% y se refiere a la habilidad de los trabajadores para realizar sus funciones; ese porcentaje se refiere a la opción medianamente de acuerdo, seguida por un 66.6% que manifestó la misma opción en el cumplimiento oportuno de sus funciones por parte de los trabajadores.

Por contraste, los valores más altos de desacuerdo se refieren al cumplimiento del periodo establecido por el cliente y la presencia del objetivo de calidad en las actividades diarias, donde el porcentaje es de 40% en ambos casos.

Como promedio el valor más alto en todos los ítems expresa que los encuestados están medianamente de acuerdo de manera predominante en un valor que oscila entre el 33.3% y el 46.6%, siendo estos los valores más altos de desacuerdo de entre los analizados hasta ahora.

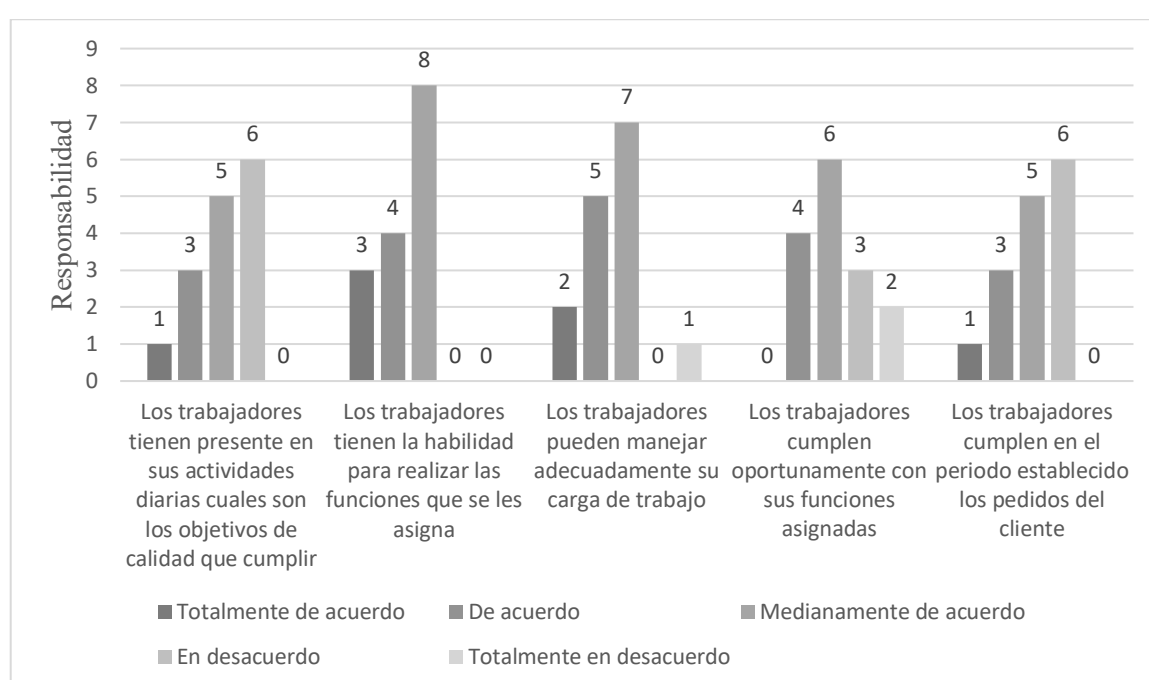


Figura 6. Opiniones sobre la responsabilidad.

Fuente: encuesta aplicada.

El trabajo en equipo es un aspecto fundamental del desempeño laboral, los datos obtenidos sobre este aspecto se reflejan en la Figura 7. En la encuesta se midieron los ítems realización de las funciones laborales en equipo, compartir conocimientos para resolver los problemas, nivel de comunicación entre compañeros, compartir información útil para el trabajo y el fomento del trabajo en equipo.

Los niveles más altos de este criterio de medida se expresaron en los ítems nivel de comunicación, compartir información útil para el trabajo y fomento del trabajo en equipo,

representados por un 53.3%, 46.6% y 40% respectivamente, que se corresponden con el criterio “medianamente de acuerdo” expresado por los encuestados.

El valor más alto de desacuerdo se expresa en un 46.6% que se manifestó totalmente en desacuerdo en el ítem que mide compartir los conocimientos para resolver problemas comunes, seguido de un 26.6% totalmente en desacuerdo en el ítem “los trabajadores realizan sus funciones en equipo”.

En todos los ítems medidos existe cierto nivel de acuerdo entre los trabajadores, oscilando los niveles entre un 40% como valor más alto y el 26.6% como valor más bajo de acuerdo.

En este aspecto de trabajo en equipo se evidencia una disparidad de criterios que se refleja en los porcentajes elevados referidos a un criterio general que se manifiesta como medianamente de acuerdo en el trabajo equipo, lo cual puede afectar negativamente el desempeño laboral que se mide a través de la encuesta.

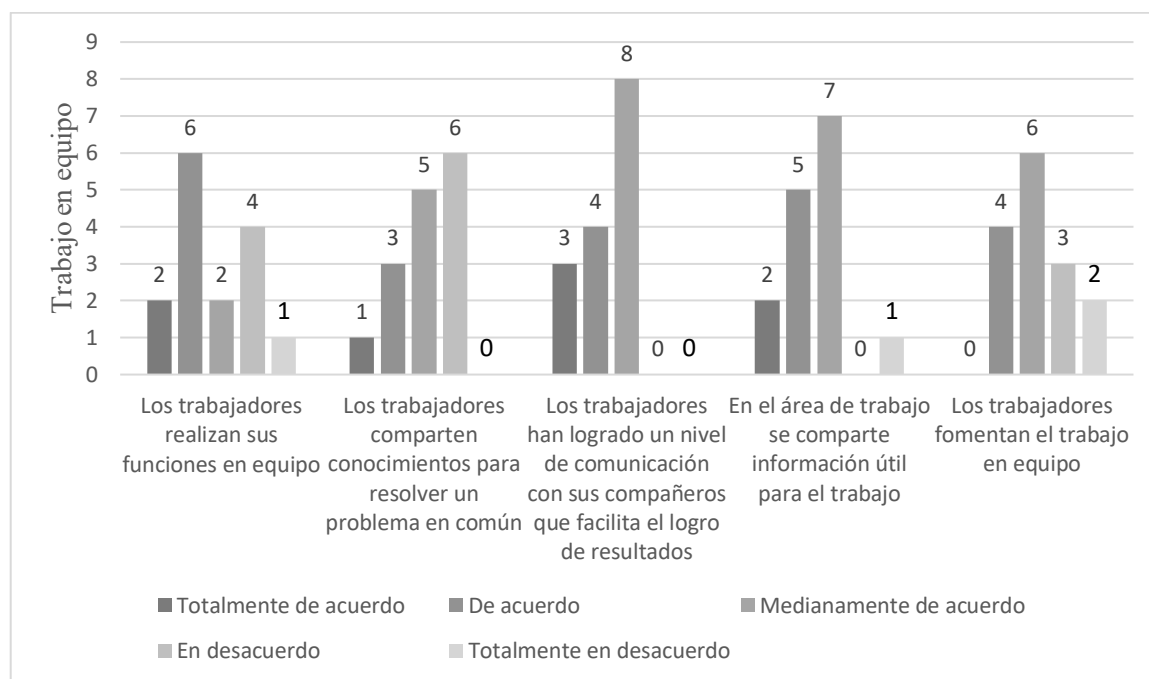


Figura 7. Opiniones sobre el trabajo en equipo.

Fuente: encuesta aplicada.

Los datos de las siguientes preguntas de la encuesta se representan en la Figura 8; se refieren a la actitud de los trabajadores, y se miden los ítems de motivación en las actividades que realizan a diario, la opinión sobre su importancia en el proceso

administrativo, la capacitación recibida, la colaboración en sucesos ajenos a sus funciones y la disposición a hacer un esfuerzo extra por el bien de la institución.

Los valores más altos en cuanto a la actitud ante el trabajo oscilan entre el 53.3% y el 33.3% a través de los cuales los trabajadores se manifestaron medianamente de acuerdo en todos los ítems. Los valores negativos más altos son del 40% y expresan el desacuerdo de los encuestados en cuanto a la motivación en las actividades que realizan y la disposición a hacer un esfuerzo extra por la institución.

En los demás ítems los encuestados se manifestaron de acuerdo en un porcentaje que oscila entre el 33.3% y el 20%; únicamente un 13.3% de los encuestados se manifestó en total desacuerdo y fue en el ítem de colaboración voluntaria frente a un suceso ajeno a sus funciones. En general en este criterio de medida que es la actitud el promedio de los encuestados se mostró medianamente satisfecho en todos los ítems, aunque solo un 6.6% manifestó estar totalmente de acuerdo lo que refleja una variedad de criterios entre los encuestados.

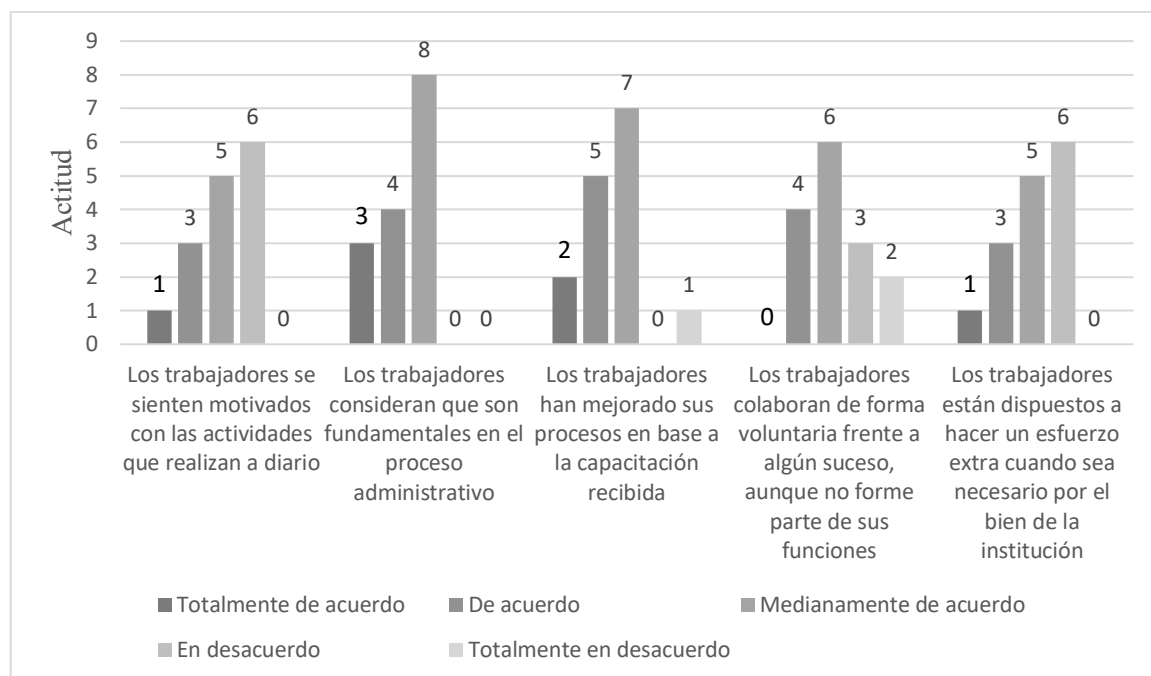


Figura 8. Opiniones sobre la actitud.

Fuente: encuesta aplicada.

El desenvolvimiento de los encuestados en el trabajo se midió a través de cinco ítems; los resultados porcentuales se presentan en la Figura 9. La obtención de una respuesta

acertada ante una pregunta sobre el proceso administrativo, la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos, la ubicación de los trabajadores de acuerdo a sus conocimientos y habilidades, la autonomía y confianza con que realizan sus funciones y la motivación para mejorar los procesos administrativos.

Los valores más altos de las respuestas se corresponden con el criterio “medianamente en desacuerdo”, que representa un 53.3% en el ítem que se refiere a la ubicación según conocimiento y habilidades de los trabajadores, un 46.6% en la realización de actividades con autonomía y confianza y un 40% en la motivación para trabajar en la mejora de los procesos.

A diferencia de criterios de desempeño laboral anteriores, en el desenvolvimiento en el trabajo existe alto nivel de desacuerdo en los ítems “poner en práctica los conocimientos adquiridos”, “obtención de respuesta a las preguntas” y “motivación para mejorar los procesos”, que se expresan en un 40%, 26.6% y 20% respectivamente.

Como promedio en todos los ítems los trabajadores muestran un mediano porcentaje de acuerdo, que oscila entre el 40% en el ítem que mide la obtención de la respuesta acertada y el 20% en el ítem que se refiere a la práctica de los conocimientos adquiridos. Como promedio general se puede afirmar que los trabajadores están medianamente de acuerdo, considerando los niveles más altos y bajos de las posiciones extremas que son totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo.

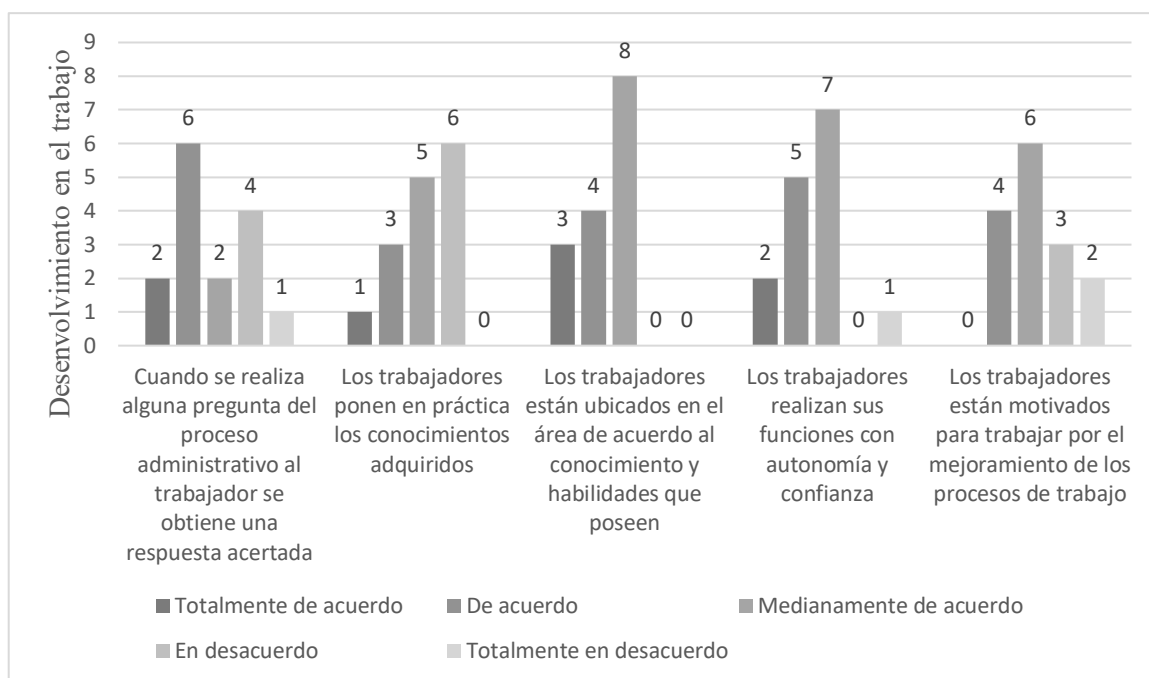


Figura 9. Opiniones sobre el desenvolvimiento en el trabajo.

Fuente: encuesta aplicada.

El último criterio de evaluación del desempeño laboral se refleja en la Figura 10. Se refiere a los reclamos de los clientes frente a los trabajadores. En éste se miden la realización correcta de los procesos, el conocimiento de los procedimientos del área respectiva, la verificación de las normas antes de actuar, la mejor de los procesos para disminuir los reclamos y la práctica de hábitos de higiene y limpieza para satisfacer al cliente.

Los valores más altos ascienden al 60% y 53.3% que reflejan el total acuerdo de los encuestados con los ítems realización correcta de los procesos y conocimiento de los procedimientos en las áreas de trabajo, respectivamente.

También son altos los valores que expresan el acuerdo de los encuestados en cuanto a la práctica de hábitos de higiene y limpieza para satisfacer al cliente en un 66.6%, y en el mismo porcentaje se expresaron medianamente de acuerdo en el ítem participación en la mejora de los procesos para evitar reclamos.

El valor más bajo de desacuerdo corresponde a un 13.3% referido al total desacuerdo con el ítem que mide las prácticas de higiene y limpieza para satisfacer a los clientes. En todos los ítems el promedio puede considerarse como medianamente de acuerdo si se busca el punto medio entre el mayor acuerdo y el mayor desacuerdo.

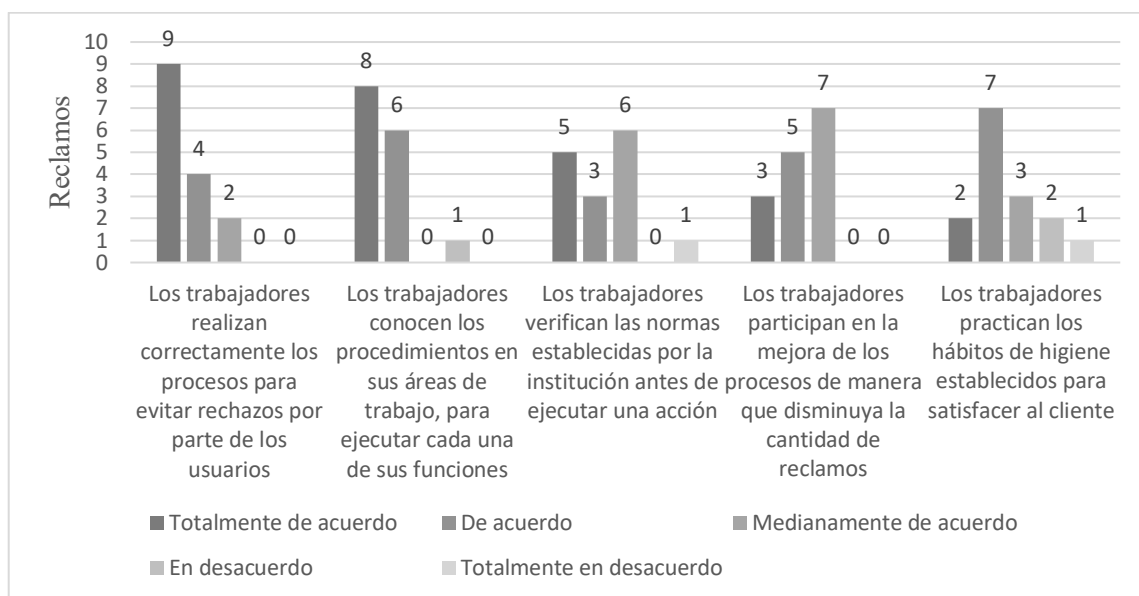


Figura 10. Opiniones sobre los reclamos.

Fuente: encuesta aplicada.

Los resultados presentados en las figuras y explicaciones precedentes han permitido hacer un diagnóstico de los mecanismos de capacitación dirigidos al personal administrativo de la de la FACA E y la FACSOS, donde se puso en evidencia que no existe un plan sistemático y ajustado a las necesidades de capacitación, sino que se realizan procesos esporádicos de acuerdos a las necesidades emergentes en cuanto a gestión de procesos y atención a los usuarios.

Esa situación según los resultados de la encuesta también influye negativamente en la motivación del personal y su desempeño, por lo que puede afirmarse que existe una relación de interdependencia entre esos tres factores: capacitación, desempeño y motivación laboral.

CAPÍTULO IV

4. Discusión

Después de aplicada la metodología adoptada para el desarrollo de la investigación, el análisis de los antecedentes y las publicaciones consultadas, para fundamentar empíricamente los resultados se aplicaron dos instrumentos de investigación a sujetos de interés distintos, con el propósito de conocer los principales factores que afectan el desempeño laboral y en particular su relación con los procesos de capacitación.

Dichos instrumentos fueron aplicados al personal administrativo y a los Decanos y Coordinadores de carrera de la FACAE y la FACSOS. A los primeros se les aplicó un cuestionario en forma de encuesta, y a los segundos en forma de entrevista. Al no existir en las facultades un plan de capacitación en el período estudiado, la investigación debió limitarse al estudio del desempeño laboral del personal administrativo a través de la encuesta.

El único resultado arrojado por el cuestionario sobre los procesos de capacitación, fue que los mismos se realizan de manera esporádica y espontánea, de acuerdo a las necesidades que surgen cotidianamente, y no con base en una planificación estructurada y ajustada a las necesidades los colaboradores y los objetivos de las facultades.

Con base en esos presupuestos se logró dar respuestas a las preguntas planteadas al inicio, relativas al estado actual de los procesos de capacitación en la FACAE y la FACSOS de la UTELVT, su relación la calidad de los procesos que realiza el personal administrativo y la manera en que influyen en el desempeño laboral.

Del análisis realizado a partir de los resultados de las entrevistas aplicadas y el cuestionario sobre el impacto del proceso de capacitación, se pudo constatar que el estado actual de los procesos de capacitación en ambas facultades es bajo, por cuanto no existe un plan en el periodo analizado, sino actividades esporádicas para suplir las necesidades urgentes en cuanto a habilidades y conocimientos de los procesos administrativos.

Si se compara el estado actual con lo expresado por López & Aspe (2014) sobre el concepto de capacitación que entienden como un proceso integral, sistemático y evaluable con base en las necesidades de las organizaciones que permite modificar para bien los conocimientos, habilidades y aptitudes de los colaboradores y sus niveles de satisfacción

laboral, se puede concluir que la falta de un plan de capacitación con esas características en la FACA E y la FACSOS, inciden negativamente tanto en el desempeño laboral como en la motivación del personal administrativo, ya que no les permite estar actualizados en los procesos que deben desarrollar, la información que manejar y la adecuada orientación a los usuarios de los servicios administrativos que prestan.

Ese planteamiento permite cumplir el primer objetivo de la investigación, que plantea hacer un diagnóstico de los mecanismos de capacitación empleados en los procesos de actualización dirigidos al personal administrativo de la FACA E y la FACSOS. El diagnóstico arrojó resultados negativos, por cuanto al ser un tipo de capacitación emergente y no planificada con base en las necesidades reales, no se visualizan mecanismos idóneos que influyan de manera sistemática en la capacitación para un mejor desempeño laboral.

El único de los instrumentos que permitió obtener resultados relevantes fue la Escala del impacto de desempeño laboral cuyo análisis fue presentado en el epígrafe 3.1. En general los resultados reflejan que el desempeño laboral en todas las variables e indicadores medidos en la encuesta se corresponden con los de una institución donde la capacitación laboral no es sistemática, por tanto, como plantea Amador (2016) esos factores repercuten de manera negativa en las competencias, habilidades y conocimientos de los trabajadores.

La misma relación de dependencia entre la capacitación sistemática y el desempeño laboral como parte de la gestión del talento humano fue explicada por Mallo (2018), donde señala que uno de los factores de éxito de las organizaciones es la formación adecuada de los trabajadores para una mayor eficiencia en los procesos administrativos y la calidad del servicio que prestan a los usuarios.

Debe indicarse que los resultados también tienen pertinencia con respecto a los obtenidos por Ríos (2018), donde señala que los niveles de desempeño y motivación laboral se pueden mejorar a partir del diseño y ejecución de un plan de capacitación, previo estudio de las necesidades concretas de la FACA E y la FACSOS y las habilidades, conocimientos y capacidades que requiere el personal administrativo para superar las deficiencias relacionadas con la lentitud de los procesos, el manejo de la información y la tecnología que utilizan.

El cuestionario aplicado para medir el nivel de desempeño laboral abarcó aspectos relacionados con la intervención del personal administrativo en la solución de problemas, toma de decisiones, adaptación al cambio, iniciativa, relaciones interpersonales, responsabilidad, trabajo en equipo, actitud, desenvolvimiento en el trabajo y reclamos.

A pesar de no existir un plan de capacitación en el periodo estudiado, los valores obtenidos en la respuesta los ítems que miden cada uno de ellos (totalmente de acuerdo, de acuerdo, medianamente de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo) reflejan en su mayoría niveles más altos en los dos primeros criterios de medida, lo que en su conjunto puede ser interpretado como un valor considerablemente alto a pesar de no aplicarse un plan de capacitación.

Con base en los resultados reseñados es pertinente indicar la necesidad de nuevos estudios para analizar otras variables a través de técnicas de investigación distintas y en condiciones oportunas, por cuanto el hecho de no tener posibilidades de observación directa en la FACAE y la FACSOS, como consecuencia del estado de excepción y la suspensión de actividades, no permitió profundizar en las causas del estado actual respecto a los planes de capacitación.

Asimismo, en futuras investigaciones se podría avanzar en el estudio de la satisfacción laboral como un componente esencial de la capacitación y la gestión del talento humano, pues como se pudo apreciar, y en el diagnóstico de la situación actual de la capacitación y proponer un plan sistemático, integral y basado en las necesidades actuales y potenciales de las facultades y el personal administrativo.

Un juicio de valor global sobre los resultados obtenidos permite afirmar que la carencia de un plan de capacitación del personal administrativo de la FACAE y la FACSOS influye negativamente en su desempeño laboral y en la motivación, porque no les permite actualizarse de manera periódica en los nuevos conocimientos, habilidades y procedimientos que deben realizar en la ejecución de sus funciones.

CAPÍTULO V

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

El desarrollo de la investigación permitió responder a las preguntas formuladas y alcanzar los objetivos previstos, tal como se demuestra en las siguientes conclusiones.

1. La capacitación sistemática, integral y ajustada a las necesidades de la institución y los trabajadores es uno de los elementos fundamentales de la gestión del talento humano, pues a través de la misma se asegura que quienes desarrollan los procesos administrativos o productivos adquieren los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para hacerlo con eficiencia. Para ello es preciso contar con un plan de capacitación estructurado, en lugar de realizar procesos de capacitación emergentes, espontáneos o pensados para suplir deficiencias puntuales en la gestión de procesos.
2. En la FACAE y la FACSOS de la UTELVT objeto de la presente investigación, se pudo constatar que en el período estudiado no se ha elaborado y aplicado un plan de capacitación ajustado a las necesidades del personal administrativo, por lo cual se aprecian deficiencias en el manejo de la información, el desempeño laboral y la calidad del servicio que deben prestar la comunidad universitaria. Como consecuencia de ello el diagnóstico sobre el estado actual es que no existe un plan de capacitación, aunque sí se realizan procesos aislados de acuerdo a las necesidades eventuales que se presentan.
3. Esos resultados se obtuvieron de los instrumentos de investigación utilizados y que fueron cuestionarios en forma de entrevista y encuesta aplicados Decanos y Coordinadores de carrera de la FACAE y la FACSOS y al personal administrativo, respectivamente. De los instrumentos aplicados solo la encuesta de desempeño laboral arrojó resultados relevantes, ya que la encuesta de capacitación y las entrevistas revelaron el hecho de que no existe en la actualidad un plan de capacitación, y por tanto solo se puede hablar de procesos aislados. Por lo que se refiere a la encuesta del desempeño laboral, el resultado global es que existen dificultades en ese punto por la falta de capacitación adecuada, sistemática e integral del personal administrativo, lo que influye de manera negativa en aspectos como el trabajo en equipo, la motivación, la satisfacción laboral de los trabajadores, la toma de decisiones, la adaptación al cambio, las relaciones interpersonales y el

desenvolvimiento en el trabajo, tal como se refleja en el análisis de los resultados porcentuales.

5.2. Recomendaciones

De las conclusiones anteriores necesariamente se derivan recomendaciones que se refieren a futuras investigaciones sobre el tema y a medidas que se podrían implementar en la FACA E y la FACSOS para elevar los niveles actuales de desempeño laboral a través de la capacitación del personal administrativo.

1. A los investigadores interesados en los procesos de capacitación que en futuras investigaciones se extienda el estudio de los procesos de capacitación y su relación con el desempeño laboral y la motivación del personal administrativo a las demás facultades de la UTELVT, para tener un diagnóstico completo de la situación y poder recomendar la elaboración y ejecución de un plan de capacitación, previo diagnóstico de la situación actual y las necesidades a corto y mediano plazo.
2. A los Decanos y Coordinadores de carrera de la FACA E y la FACSOS, dentro del ámbito de sus competencias, que procedan a realizar un diagnóstico de la situación actual en sus respectivas facultades, para identificar las necesidades de capacitación del personal administrativo y su influencia en el desempeño laboral, así como de las dificultades en la gestión de procesos, atención a la comunidad universitaria y servicios que prestan que pudieran ser corregidas a través del diseño y aplicación de un plan de capacitación integral, sistemático y adecuado a los resultados del diagnóstico.
3. A las mismas autoridades señaladas en la recomendación anterior, que tomen como punto de partida los resultados obtenidos en la encuesta de desempeño laboral y los demás instrumentos aplicados, y que los utilicen para diseñar un plan de capacitación que les permita elevar los niveles de desempeño y motivación laboral, para influir positivamente en la calidad de los procesos administrativos y los servicios que prestan.

REFERENCIAS

- Aguayo, C. (2015). *Capacitación y el servicio al cliente de la Cooperativa de Transporte en Camionetas "San Isidro"*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 25 de septiembre de 2020, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12809/1/FCHE-PSIP-113.pdf>
- Aguilar, J., & Marlo, O. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital Regional Lambayeque 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Recuperado el 1 de agosto de 2020, de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/Aguilar_Zapana_Juana.pdf
- Almanza, R., & Calderón, P. (2016). Aprendizaje y desempeño organizacional bajo el enfoque de las teorías organizacionales. *Revista de Economía & Administración*, 83-2016.
- Amador, A. (2016). *Administración de recursos humanos. Su proceso organizacional*. Nuevo León: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial de 20 de octubre.
- Asamblea Nacional. (2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito: Registro Oficial de 12 de octubre.
- Asamblea Nacional. (2010). *Ley Orgánica del Servicio Público*. Quito: Registro Oficial de 6 de octubre.
- Aspe, V., & López, A. (2014). *Hacia un desarrollo humano / Towards Human Development: Valores, actitudes y hábitos*. México: Limusa.
- Bastardo, N. (2014). Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *Strategos*, 5-18. Recuperado el 3 de julio de 2020, de BIBLIOGRAFIA LATINOAMERICANA: <https://biblat.unam.mx/es/revista/strategos/articulo/satisfaccion-laboral-del-personal-administrativo-de-la-universidad-nacional-experimental-de-guayana-venezuela>
- Benítez, L. (2009). *mpacto de la capacitación del capital humano en hotelería*. Matanzas: Universidad de Matanzas. Recuperado el 2 de agosto de 2020, de <https://www.gestiopolis.com/impacto-de-la-capacitacion-del-capital-humano-en-hoteleria/>

- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las Pymes. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, 1-25. Recuperado el 2 de agosto de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- BID. (2018). *Capacitación profesional y técnica: una estrategia del BID*. Washington: BID.
- Bonilla, G. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una Ong de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal. Recuperado el 7 de agosto de 2020, de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2653/BONILLA%20RIOS%20GINA%20LILIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrera, J. (2005). Evaluación de la capacitación y de su impacto en el desempeño individual y organizacional. *V Congreso Internacional Virtual de Educación* (págs. 1-47). La Habana: Universidad Agraria de La Habana. Recuperado el 2 de agosto de 2020, de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/24726/Documento_completo.pdf?sequence=1
- Calderón, G., & Montes, A. (2004). Prácticas de recursos humanos y estilo estratégico en la mediana empresa: la experiencia de las empresas de Manizales, Colombia. *REVISTA Universidad EAFIT*, 9-25. Recuperado el 1 de agosto de 2020, de <file:///C:/Users/HOSPITAL%20DEL%20PC/Downloads/861-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2582-1-10-20120608.pdf>
- Campos, J., & Arana, F. (2016). *Impacto del proceso de capacitación brindado en el periodo 2015 al personal operativo de la Empresa Inversiones Perú Pacífico S.A. sobre su desempeño laboral en el periodo 2016*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado el 7 de septiembre de 2020, de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3774/Riescaje.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill.
- Congreso Nacional. (1970). *Ley No. 70-16*. Quito: Registro Oficial de 21 de mayo.
- Correa, L. (2013). *Evaluación del programa de Capacitación Profesional en el Instituto superior de Puerto Rico*. Ponce: Universidad de Nova Southeastern. Recuperado el 1 de agosto de 2020, de <http://ponce.inter.edu/cai/tesis/lmcorrea/index.pdf>
- Díaz-Cova, J. (2020). *Tipos de capacitación*. Cajamarca: Wordpress.

- Erazo, N. (2017). *Motivación en el trabajo para mayor productividad*. Chía-Colombia: Universidad de La Sabana. Recuperado el 2 de agosto de 2020, de <https://pdfs.semanticscholar.org/ba04/21f4ce6d424b77b2343425eea1d71b912afc.pdf>
- Estrella, K., & Peralta, J. (2016). *Desarrollo de plan de capacitación para servidores públicos Educación Zona 8*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 2 de agosto de 2020, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16247/1/TESIS%20ESTRELLA%20%20-%20PERALTA.pdf>
- García, J. (2011). El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. *Eumet*, 1-18. Recuperado el 2 de agosto de 2020, de <https://www.eumed.net/ce/2011b/jmg1.pdf>
- Giménez, V., & Tejada, J. (2019). *Formación metodológica para instructores*. Asunción: Ministerio del Trabajo, Seguridad y Empleo.
- González, M., Mendoza, F., Jiménez, M., & Villegas, E. (2011). *Problema de competitividad. La capacitación*. Hidalgo: Universidad Autónoma de Hidalgo. Recuperado el 2 de agosto de 2020, de https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4854/problema_de_competitividad.pdf
- Gubman, E. (2000). *El talento humano como solución*. México: McGraw-Hill.
- Guel, L. (3 de julio de 2020). *Estudio de satisfacción laboral de los maestros*. Obtenido de www.tdx.cat: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/293783/Tesi_Luisa_G%C3%BCell_Malet.pdf?sequence=1
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGrawHill.
- Hernández, Y., & Zamudio, A. (2015). La capacitación, para la calidad en el servicio y satisfacción del cliente. *XV Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas* (págs. 1-8). México: Universidad Michoacana de San Nicolas de Hidalgo. Recuperado el 2 de agosto de 2020, de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/01_09_Calidad_en_el_Servicio.pdf
- Ikhlas, M. (2012). The impact of training and Motivation on Performance of Employees. *Business Review*, 84-95.
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 69-74.

- Mallo, L. (2018). *Procedimiento para la Gestión del Proceso de Capacitación y Desarrollo en la Empresa Constructora de Obras de Ingeniería No. 17*. Holguín: Universidad de Holguín. Recuperado el 2 de agosto de 2020, de <https://repositorio.uho.edu.cu/jspui/bitstream/uho/4574/1/Liliana%20Mallo%20Sanchez.pdf>
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia*. Delaware: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Nowel, C. (2015). *Capacitación y servicio al cliente. Estudio realizado en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- OIT. (2016). *El recurso humano y laproductividad*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Orellano-Díaz, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competit. *Dominop de la Ciencia*, 72-83. Recuperado el agosto2 de 2020, de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:K-nBXxdQPPAJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6128526.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>
- Palomo, M. (2013). *Liderazgo y Motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC Editorial.
- Parra-Penagos, C., & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 131-143.
- Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Madrid: Universidad de Comillas.
- Peña, H., & Villón, S. (2018). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el éxito organizacional*. Medellín: Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC.
- Pérez, G., Pineda, U., & Arango, M. (2011). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 1-22. Recuperado el 1 de agosto de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194218961006.pdf>
- RAE. (2014). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: RAE.
- Ramírez, G. (2019). *Procesos de inducción y entrenamiento. Un enfoque integral para el mejoramiento de la salud en el trabajo y la productividad*. Bogotá: SURATEP.

- Revollar, F. (2019). *Formación Profesional y Desempeño Laboral Administrativo en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, 2015- 2016*. Lima, Perú. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal. Recuperado el 2 de agosto de 2020, de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3571>
- Rincón, H. (2001). Calidad, productividad y costos: análisis de relaciones entre estos tres conceptos. *Actualidad Contable Faces*, 49-61. Recuperado el 3 de agosto de 202, de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700405.pdf>
- Ríos, R. (2018). *Plan de capacitación (contenidos y estrategias) para mejorar el desempeño laboral del personal de salud de la clínica odontológica integral global dental (Quito) durante el periodo enero – diciembre 2019*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 2 de agosto de 2020, de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/7734/1/140477.pdf>
- Rodríguez, J., Artiles, J., & Aguiar, M. (2015). La gestión universitaria: dificultades en el desempeño del cargo y necesidades de formación. *Educación y Ciencia*, 213-231.
- Sultana, A. (2012). Impact of training on Employee Performance: A study of telecommunication sector in Pakistan. *Interdisciplinary Journal of contemporary research in business. Journal of Contemporary Research in Business*, 646-661.
- Tamayo, M. (2013). *El proceso de investigación científica*. México: Limusa.
- Tello, I. (2010). Modelo de evaluación de la calidad de cursos formativos impartidos a través de internet. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 209-240. Recuperado el 3 de agosto de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/3314/331427212010.pdf>
- U-CAECE. (2019). *Entrevistas, encuestas y cuestionarios*. Buenos Aires: Universidad CAECE.
- UCTT. (2020). *Plan institucional capacitación de personal administgrativo*. Cundinamarca: Universidad de Cundinamarca Translocal Transmoderna. Recuperado el 2 de agosto de 2020, de <https://www.ucundinamarca.edu.co/documents/planeacion/2020/PLAN-DE-CAPACITACION-ADM-2020.pdf>
- Umiña, B. (2017). *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa SERPETBOL Perú S.A.C. – San Borja 2016*. Lima - Perú: Universidad Autonoma del Perú.

- UTELVT. (2 de agosto de 2020). <http://utelvt.edu.ec/>. Obtenido de <http://utelvt.edu.ec/sitioweb/index.php>
- Valencia, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Entramado*, 20-33. Recuperado el 2 de agosto de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265420471004.pdf>
- Zenteno, Á., & Durán, C. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un. *NNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 119-135.

ANEXO 1

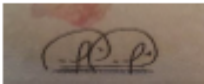
INFORME DE LA VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS APLICADOS: ING. DARÍO CEDEÑO

Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Sede Esmeraldas
Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano



INSTRUMENTO ENTREVISTA N°1

ITEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	x		x			x	x			x		
2	x		x			x	x			x		
3	x		x			x	x			x		
4	x		x			x	x			x		
5	x		x			x	x			x		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										x		
Los items permiten el logro del objetivo de la investigación.										x		
Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial.										x		
El número de items es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los items a añadir.										x		
VALIDEZ												
APLICABLE:							x		NO APLICABLE:			
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por: Darío Cedeño Barreuzeta												
C.I.:0802278408												
Firma: 												
Fecha: 31 de julio de 2020												

ANEXO 2

INFORME DE LA VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS APLICADOS ECO. MIRNA CHICHANDE

Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Sede Esmeraldas
Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

ANÁLISIS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS FACULTADES DE FACAE Y FACSOS, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA LUIS VARGAS TORRES DE ESMERALDAS, PERÍODO 2019-2020

Objetivo General

Analizar el impacto del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas (FCAES) y la Facultad de Ciencias Sociales y de Servicio (FACSOS) de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar los mecanismos de capacitación empleados durante los planes de actualización al personal administrativo en las facultades FACAE y FACSOS
- Identificar los aspectos motivacionales en los planes de capacitación del personal administrativo en las facultades FACAE y FACSOS
- Analizar la relación entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo en las facultades FACAE y FACSOS

Cuadro de Operacionalización de las Variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Plan de Capacitación	Es una labor esencial en la gestión del capital humano de cualquier organización, considerándola como el proceso educativo a través del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y mejoran sus actitudes frente al trabajo, la organización y sus compañeros, Gubman E.L. (2000).	Es un proceso integral, planeado, sistemático, específico y evaluable, de acuerdo a las necesidades reales de una empresa u organización busca mantener actualizados los conocimientos, habilidades y actitudes relevantes para el trabajo, la mejora de la calidad de vida del trabajador y tiene efecto directo sobre el desempeño individual y organizacional.	Análisis de la Situación	Identificar fortalezas del ámbito laboral Identificar debilidades del ámbito laboral
			Diseño del plan de Capacitación	Identificar el contenido del plan
			Validación del plan de capacitación	Eliminación de defectos del plan Presentación del plan a los empleados
			Ejecución del plan de capacitación	Dictar plan de capacitación a los trabajadores
			Evaluación de plan de capacitación	Resultados del plan aplicado Pros y contras del plan
Desempeño laboral	"El comportamiento del trabajador en el cumplimiento de los objetivos de la organización o empresa". Chiavenato, (2000 & 2007, pp. 201-215)	Es la información del trabajador para con la organización y está dirigida a apreciar la conducta y producción de los trabajadores en términos de los aportes personales "intangibles" que estos realizan en su puesto laboral (iniciativa, responsabilidad, adaptabilidad, asertividad, autoconfianza, creatividad, diligencia, empatía, estabilidad emocional, entre otros).	Adaptación del individuo al cargo	Aptitudes y actitudes del empleado Evaluación de requisitos del puesto asignado
			Ascensos	Porcentaje de incentivos Reconocimientos y premiaciones
			Productividad	Nivel de eficiencia
			Estándares de la organización	Información del personal
			Retroalimentación	Información de desempeño del personal

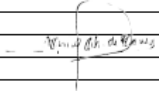
Fuente: elaboración propia

FORMATO DE VALIDACIÓN

Guía de Entrevistas para Procesos de Capacitación

ÍTEM	Pregunta	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
		Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1		x		x			x	x		x		Colocar el año	
2		x		x			x	x		x		Relaciónelo con el plan 2019-2020	
3		x		x			x	x		x			
4		x		x			x	x		x		Puede ampliarla a distintos métodos de recoger las necesidades	
5			x		x	x		x			x	Replantear	
ASPECTOS GENERALES											SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.											x		Con las 4 primeras preguntas planteadas se cumple esta característica, se precisan más preguntas
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.												x	Deben incluirse más preguntas
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.											x		Con las 4 primeras preguntas planteadas se

			cumple esta característica
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		x	Se pueden agregar preguntas que permitan recaudar información para valorar el impacto en el desempeño de los funcionarios en atención al cliente, en realización de sus funciones y en apoyo a docentes

VALIDEZ	
APLICABLE:	NO APLICABLE:
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:	X
Validado por: MIRNA CHICHANDE MORA	
C.I.: 0800638306	
Firma:	
Fecha: AGOSTO 6 DEL 2020	

ANEXO 3

INFORME DE LA VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS APLICADOS: ING. GABRIELA CISNEROS

Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Sede Esmeraldas
Programa de Maestría en Gestión de Talento Humano



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS *

1. Título y Objetivos de la Investigación.
2. Operacionalización de las Variables.
3. Instrumento o Instrumentos.
4. Formato de Validación: es un formato por cada instrumento a validar (en la parte superior debe incluir un título que haga referencia al instrumento a validar), y en la columna de ítem deberá contener la cantidad de ítem del instrumento. Es decir si la encuesta/entrevista tiene 15 preguntas, el formato de validación deberá contener 15 ítems por evaluar.

FORMATO DE VALIDACIÓN

GUÍA DE ENTREVISTAS PARA PROCESOS DE CAPACITACIÓN

ITEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X			X	X		X		
2	X		X			X	X		X		
3	X		X			X	X		X		
4	X		X			X	X		X		
5	X		X			X	X		X		
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.									X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.									X		
VALIDEZ											
APLICABLE:							X		NO APLICABLE:		
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:											
Validado por: JOHANNA GABRIELA CISNEROS PALACIOS											
C.I.: 1002559064											

Firma:	
Fecha:	05/08/2020

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

1. Título y Objetivos de la Investigación.
2. Operacionalización de las Variables.
3. Instrumento o Instrumentos.
4. Formato de Validación: es un formato por cada instrumento a validar (en la parte superior debe incluir un título que haga referencia al instrumento a validar), y en la columna de ítem deberá contener la cantidad de ítem del instrumento. Es decir si la encuesta/entrevista tiene 15 preguntas, el formato de validación deberá contener 15 ítems por evaluar.

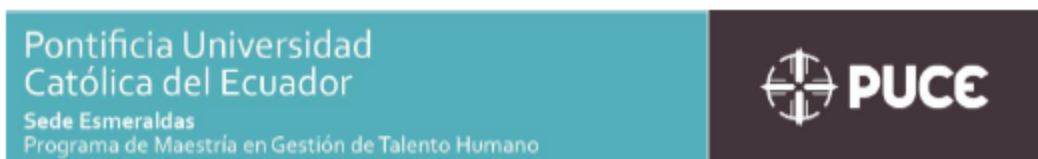
FORMATO DE VALIDACIÓN GUÍA DE ENTREVISTAS PARA DESEMPEÑO LABORAL

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	X		X			X	X		X			
2	X		X			X	X		X			
3	X		X			X	X		X			
4	X		X			X	X		X			
5	X		X			X	X		X			
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.										X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.										X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.										X		
VALIDEZ												
APLICABLE:										X	NO APLICABLE:	
APLICABLE A TENIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por: JOHANNA GABRIELA CISNEROS PALACIOS												
C.I.: 1002559084												

	
Firma:	
Fecha: 05/06/2020	

ANEXO 4

INFORME DE LA VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS APLICADOS: ECO. ROXANA BENÍTEZ



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

ANÁLISIS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS FACULTADES DE FACA E Y FACSOS, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA LUIS VARGAS TORRES DE ESMERALDAS, PERÍODO 2019-2020

Objetivo General

Analizar el impacto del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas (FCAE) y la Facultad de Ciencias Sociales y de Servicio (FACSOS) de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar los mecanismos de capacitación empleados durante los planes de actualización al personal administrativo en las facultades FACA E y FACSOS
- Identificar los aspectos motivacionales en los planes de capacitación del personal administrativo en las facultades FACA E y FACSOS
- Analizar la relación entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo en las facultades FACA E y FACSOS

Cuadro de Operacionalización de las Variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Plan de Capacitación	Es una labor esencial en la gestión del capital humano de cualquier organización, considerándola como el proceso educativo a través del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y mejoran sus actitudes frente al trabajo, la organización y sus compañeros, Gubman E.L. (2000).	Es un proceso integral, planeado, sistemático, específico y evaluable, de acuerdo a las necesidades reales de una empresa u organización busca mantener actualizados los conocimientos, habilidades y actitudes relevantes para el trabajo, la mejora de la calidad de vida del trabajador y tiene efecto directo sobre el desempeño individual y organizacional.	Análisis de la Situación	Identificar fortalezas del ámbito laboral Identificar debilidades del ámbito laboral
			Diseño del plan de Capacitación	Identificar el contenido del plan
			Validación del plan de capacitación	Eliminación de defectos del plan Presentación del plan a los empleados
			Ejecución del plan de capacitación	Dictar plan de capacitación a los trabajadores
			Evaluación de plan de capacitación	Resultados del plan aplicado Pros y contras del plan
Desempeño laboral	"El comportamiento del trabajador en el cumplimiento de los objetivos de la organización o empresa". Chiavenato, (2000 & 2007, pp. 201-215)	Es la información del trabajador para con la organización y está dirigida a apreciar la conducta y producción de los trabajadores en términos de los aportes personales "intangibles" que estos realizan en su puesto laboral (iniciativa, responsabilidad, adaptabilidad, asertividad, autoconfianza, creatividad, diligencia, empatía, estabilidad emocional, entre otros).	Adaptación del individuo al cargo	Aptitudes y actitudes del empleado Evaluación de requisitos del puesto asignado
			Ascensos	Porcentaje de incentivos Reconocimientos y premiaciones
			Productividad	Nivel de eficiencia
			Estándares de la organización	Información del personal
			Retroalimentación	Información de desempeño del personal

Fuente: elaboración propia

FORMATO DE VALIDACIÓN

Guía de Entrevistas para Procesos de Capacitación

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Pregunta	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
1	¿Los procesos de capacitación están orientados a las necesidades propias de la Facultad? Argumente su respuesta.											
2	¿En qué temáticas se ha capacitado al personal administrativo durante el último año?											
3	¿Quiénes proponen las temáticas a desarrollarse durante las capacitaciones y con											

	¿qué periodicidad? Explique su respuesta.											
4	¿Existen reuniones con el personal administrativo de la facultad para escuchar sus necesidades y seguimiento a procesos? Argumente su respuesta.											
5	¿Consideras que capacitar al personal administrativo es una pérdida de tiempo y un gasto para la institución? Argumente su respuesta											
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										x		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.										x		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.										x		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.											x	Sugiero incluir las preguntas del otro cuestionario y no dividirlo si se dirigen al mismo público

VALIDEZ			
APLICABLE:		NO APLICABLE:	
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:		x	
Validado por: Roxana Benites			
C.I.: 0801748260			
Firma:			
Fecha: 17/08/2020			

ANEXO 5

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

DIRECCIÓN DE POSGRADO Maestría en Gestión de Talento Humano

Estimado(a):

Reciba un cordial saludo a la vez de solicitarle su valiosa colaboración, la cual consiste en responder la siguiente encuesta de tipo cuestionario, con la finalidad de obtener información sobre la investigación denominada **ANÁLISIS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS FACULTADES DE FACAE Y FACSOS, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA LUIS VARGAS TORRES DE ESMERALDAS, PERÍODO 2019-2020**, cuyo objetivo general es Analizar el impacto del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de las Facultades de FACAE y FACSOS, de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas; este trabajo de investigación se está realizando para optar al título de Magister en Gestión de Talento Humano en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. En este sentido, la información recabada es de carácter confidencial, y será utilizada únicamente para los fines de la investigación.

Instrucciones:

- ✓ Lea cuidadosamente cada ítem, y de acuerdo a su criterio marque con una equis “X” la respuesta que considere correcta de acuerdo a las categorías establecidas.
- ✓ En la medida de lo posible trate de no dejar preguntas sin responder, ya que toda la información permite cubrir las expectativas de la investigación.
- ✓ Si tiene dudas, consulte con la persona que le suministró el instrumento.
- ✓ No olvide que esta información es anónima, de carácter confidencial y se utilizará sólo para fines de la investigación.
- ✓ Al finalizar, devuelva el instrumento al investigador.
- ✓ No lo firme, el mismo es de carácter anónimo.

Alternativas de Respuesta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
---------------------------	-----------------------	------------	-------------------------	---------------	--------------------------

CUESTIONARIO N°2						
"ESCALA DEL IMPACTO DE DESEMPEÑO LABORAL" Campos y Arana (2016). Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación		Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Medianamente de Acuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
N.º	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	5	4	3	2	1
1	Los trabajadores son proactivos en el desarrollo de su trabajo	2	6	2	4	1
2	Los trabajadores realizan sugerencias que ayudan a mejorar el proceso administrativos	1	3	5	6	0
3	Los trabajadores comunican inmediatamente algún problema que pone en riesgo los procesos administrativos	3	4	8	0	0
4	Los trabajadores comunican sus dudas y molestias respecto a las labores que realizan	2	5	7	0	1
5	Los trabajadores se aseguran que los productos cuenten con los estándares establecidos	0	4	6	3	2
N.º	TOMA DE DECISIONES	5	4	3	2	1
6	Los trabajadores sienten reconocimiento por la institución al dar sugerencias de mejora en su trabajo	1	4	5	3	2
7	Cuando surge un problema el trabajador toma la iniciativa de resolverlo	2	5	7	1	0
8	Los trabajadores respetan la línea de autoridad viabilizando las decisiones que se tomen	8	5	2	0	0
9	Los trabajadores a su cargo colaboran espontáneamente ante cualquier situación	4	6	2	3	0
10	Los trabajadores utilizan sus habilidades y conocimientos para solucionar problemas que se le presentan	8	6	1	0	0
N.º	ADAPTACIÓN AL CAMBIO	5	4	3	2	1
11	Los trabajadores apoyan al logro de los objetivos de la institución.	9	4	2	0	0
12	Los trabajadores responden a las presiones de cambio del entorno	8	6	0	1	0
13	Los trabajadores entienden claramente el papel que desempeñan dentro de su área de trabajo	5	3	6	0	1
14	Los trabajadores a su cargo aceptan las llamadas de atención aceptando su falta	3	5	7	0	0
15	Los trabajadores a su cargo asumen nuevas responsabilidades sin protestar	2	7	3	2	1
N.º	INICIATIVA	5	4	3	2	1
16	Los trabajadores aportan ideas que facilitan la toma de decisiones por parte de los supervisores cuando se presenta un problema	1	4	5	3	2
17	Los trabajadores proponen temas de capacitación que la institución debe tomar en cuenta	2	5	7	1	0
18	Los trabajadores aportan ideas innovadoras para dar soluciones a los problemas que se presenten	8	5	2	0	0
19	Los trabajadores resuelven los inconvenientes que se les presentan en el trabajo	4	6	2	3	0
20	Los trabajadores generan por cuenta propia orden y limpieza en el desarrollo de sus funciones	8	6	1	0	0
N.º	RELACIONES INTERPERSONALES	5	4	3	2	1
21	Los trabajadores cuentan con el soporte necesario por parte de sus compañeros para realizar su trabajo	9	4	2	0	0
22	Los trabajadores antiguos comparten sus conocimientos con el personal nuevo	8	6	0	1	0
23	Los trabajadores se reúnen por cuenta propia para generar soluciones a problemas cotidianos	5	3	6	0	1
24	Los trabajadores son empáticos frente a sus compañeros	3	5	7	0	0
25	Existe colaboración entre los trabajadores en el desempeño de sus funciones	2	7	3	2	1
N.º	RESPONSABILIDAD D	5	4	3	2	1

26	Los trabajadores tienen presente en sus actividades diarias cuales son los objetivos de calidad que cumplir	1	3	5	6	0
27	Los trabajadores tienen la habilidad para realizar las funciones que se les asigna	3	4	8	0	0
28	Los trabajadores pueden manejar adecuadamente su carga de trabajo	2	5	7	0	1
29	Los trabajadores cumplen oportunamente con sus funciones asignadas	0	4	6	3	2
30	Los trabajadores cumplen en el periodo establecido los pedidos del cliente	1	3	5	6	0
N.º	TRABAJO EN EQUIPO	5	4	3	2	1
31	Los trabajadores realizan sus funciones en equipo	2	6	2	4	1
32	Los trabajadores comparten conocimientos para resolver un problema en común	1	3	5	6	0
33	Los trabajadores han logrado un nivel de comunicación con sus compañeros que facilita el logro de resultados	3	4	8	0	0
34	En el área de trabajo se comparte información útil para el trabajo	2	5	7	0	1
35	Los trabajadores fomentan el trabajo en equipo	0	4	6	3	2
N.º	ACTITUD	5	4	3	2	1
36	Los trabajadores se sienten motivados con las actividades que realizan a diario	1	3	5	6	0
37	Los trabajadores consideran que son fundamentales en el proceso administrativo.	3	4	8	0	0
38	Los trabajadores han mejorado sus procesos en base a la capacitación recibida	2	5	7	0	1
39	Los trabajadores colaboran de forma voluntaria frente a algún suceso, aunque no forme parte de sus funciones	0	4	6	3	2
40	Los trabajadores están dispuestos a hacer un esfuerzo extra cuando sea necesario por el bien de la institución.	1	3	5	6	0
N.º	DESENVOLVIMIENTO EN EL TRABAJO	5	4	3	2	1
41	Cuando se realiza alguna pregunta del proceso administrativo al trabajador se obtiene una respuesta acertada	2	6	2	4	1
42	Los trabajadores ponen en práctica los conocimientos adquiridos	1	3	5	6	0
43	Los trabajadores están ubicados en el área de acuerdo al conocimiento y habilidades que poseen	3	4	8	0	0
44	Los trabajadores realizan sus funciones con autonomía y confianza	2	5	7	0	1
45	Los trabajadores están motivados para trabajar por el mejoramiento de los procesos de trabajo	0	4	6	3	2
N.º	RECLAMOS	5	4	3	2	1
46	Los trabajadores realizan correctamente los procesos para evitar rechazos o devoluciones en los trámites administrativos por parte de los usuario	9	4	2	0	0
47	Los trabajadores conocen los procedimientos en sus áreas de trabajo, para ejecutar cada una de sus funciones.	8	6	0	1	0
48	Los trabajadores verifican las normas establecidas por la institución antes de ejecutar una acción	5	3	6	0	1
49	Los trabajadores participan en la mejora de los procesos de manera que disminuya la cantidad de reclamos por parte de los usuarios	3	5	7	0	0
50	Los trabajadores practican los hábitos de higiene establecidos para lograr satisfacción en el cliente.	2	7	3	2	1

¡¡Muchas Gracias!!

ANEXO 6

CUESTIONARIO SOBRE PROCESOS DE CAPACITACIÓN



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

DIRECCIÓN DE POSGRADO Maestría en Gestión de Talento Humano

Estimado(a):

Reciba un cordial saludo a la vez de solicitarle su valiosa colaboración, la cual consiste en responder la siguiente encuesta de tipo cuestionario, con la finalidad de obtener información sobre la investigación denominada **ANÁLISIS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS FACULTADES DE FACAE Y FACSOS, DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA LUIS VARGAS TORRES DE ESMERALDAS, PERÍODO 2019-2020**, cuyo objetivo general es Analizar el impacto del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de las Facultades de FACAE y FACSOS, de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas; este trabajo de investigación se está realizando para optar al título de Magister en Gestión de Talento Humano en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. En este sentido, la información recabada es de carácter confidencial, y será utilizada únicamente para los fines de la investigación.

Instrucciones:

- ✓ Lea cuidadosamente cada ítem, y de acuerdo a su criterio marque con una equis “X” la respuesta que considere correcta de acuerdo a las categorías establecidas.
- ✓ En la medida de lo posible trate de no dejar preguntas sin responder, ya que toda la información permite cubrir las expectativas de la investigación.
- ✓ Si tiene dudas, consulte con la persona que le suministró el instrumento.
- ✓ No olvide que esta información es anónima, de carácter confidencial y se utilizará sólo para fines de la investigación.
- ✓ Al finalizar, devuelva el instrumento al investigador.
- ✓ No lo firme, el mismo es de carácter anónimo.

Alternativas de Respuesta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
---------------------------	-----------------------	------------	-------------------------	---------------	--------------------------

CUESTIONARIO N°1						
"ESCALA DEL IMPACTO DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN" Campos y Arana (2016). Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación.		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
N.º	ASISTENCIA	5	4	3	2	1
1	La capacitación que brinda la institución es importante para el logro de los objetivos y metas institucionales.					15
2	La capacitación que brinda la institución ayuda a tener a tiempo los pedidos para los usuarios.					15
3	La participación en la capacitación dada en la institución ayuda a mejorar el rendimiento en el trabajo.					15
4	El personal capacitado en la institución refleja seguridad en el desarrollo de sus funciones.					15
5	La capacitación que brinda la institución ayuda a los trabajadores a aumentar su motivación.					15
N.º	EVALUACIONES	5	4	3	2	1
6	La institución realiza evaluaciones sobre las capacitaciones que se realizan a los trabajadores.					15
7	El personal conoce el resultado de sus evaluaciones y esto ayuda a mejorar el trabajo.					15
8	La institución comunica cómo y cuándo se realizarán las evaluaciones.					15
9	La capacitación que brinda la institución mejora el rendimiento de los trabajadores durante su evaluación.					15
10	Las evaluaciones son una herramienta necesaria para mejorar el conocimiento del trabajo a realizar.					15
N.º	COMPORTAMIENTO	5	4	3	2	1
11	La capacitación que brinda la institución ayuda a aumentar la satisfacción en el trabajo.					15
12	La capacitación que brinda la institución ayuda a mejorar las relaciones interpersonales entre trabajadores.					15
13	La capacitación que brinda la institución favorece el poder entender los procesos administrativos.					15
14	La capacitación que brinda la institución permite saber a quién dirigirse cada vez que se presenta un problema.					15
15	La capacitación que brinda la institución permite entender cómo se debe entregar el producto a la siguiente área.					15
N.º	REACCIÓN	5	4	3	2	1
16	La capacitación que brinda la institución permite saber cómo actuar frente a determinadas situaciones que se presentan en el trabajo.					15
17	La capacitación que brinda la institución estimula el trabajo en equipo.					15
18	La capacitación que brinda la institución ayuda a plantear alternativas en la mejora de los procesos.					15
19	La capacitación que brinda la institución ayuda a entender a los demás permitiendo la disminución de conflictos entre trabajadores.					15
20	La capacitación que brinda la institución genera identificación de los trabajadores hacia la misma.					15
N.º	APRENDIZAJE	5	4	3	2	1
21	El programa de capacitación mejora los conocimientos y la actuación en los procesos administrativos.					15

22	La capacitación que brinda la institución mejora la toma de decisiones de los trabajadores.					15
23	La capacitación que brinda la institución ayuda a entender los estándares en los procesos administrativos.					15
24	La capacitación que brinda la institución ayuda a entender las funciones que los trabajadores deben cumplir.					15
25	La capacitación que brinda la institución ayuda a conocer la competencia y generar aportes para superarla.					15
N.º	CONDUCTA	5	4	3	2	1
26	A partir de la capacitación que brinda la institución, el personal es capaz de controlar su propio trabajo.					15
27	El personal se siente motivado al poder participar de las capacitaciones.					15
28	La capacitación que brinda la institución determina que se respete las instrucciones de la forma en la que se debe llevar el trabajo.					15
29	La capacitación que brinda la institución ayuda a entender los objetivos y la forma de lograrlos.					15
30	La capacitación que brinda la institución trata temas de interés para nuestro trabajo.					15
N.º	RESULTADOS	5	4	3	2	1
31	La capacitación que brinda la institución otorga las herramientas necesarias para realizar un buen trabajo.					15
32	Actualmente se aplican los conocimientos adquiridos en la capacitación recibida.					15
33	La capacitación que brinda la institución ayuda a disminuir errores en el trabajo.					15
34	La capacitación que brinda la institución ayuda a mejorar las habilidades para desarrollar el trabajo.					15
35	La capacitación que brinda la institución ayuda al logro de las metas diarias					15

¡¡Muchas Gracias!!