



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Maestría en Gestión del Talento Humano

Tema: Propuesta de un plan de capacitación en el sistema de Gestión de Talento Humano de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de la provincia de Esmeraldas: Periodo 2021-2022.

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

Autora: Ing. María Belén Guevara Toala

Asesor: Mgt Ramón Angulo Cuellar

Esmeraldas – Ecuador

Marzo 2022

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos establecidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo la obtención del Título de Magíster en Gestión de Talento Humano.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Título de tesis: Propuesta de un plan de capacitación en el sistema de Gestión de Talento Humano de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de la provincia de Esmeraldas: Periodo 2021-2022.

Autora: Ing. María Belén Guevara Toala

Mgt. Ramón Angulo Cuellar
DIRECTOR DE TESIS

F. _____

Mgt. Isabel Maldonado Román
LECTOR 1

F. _____

Mgt. Elías Salazar Donoso
LECTOR 2

F. _____

Mgt. David Puente Holguín
DIRECTOR DE POSGRADO

F. _____

Mgt. Alex Guashpa Gómez
SECRETARIO GENERAL PUCESE

F. _____

Esmeraldas Ecuador
Marzo 2022

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Ing. María Belén Guevara Toala, portadora de la cédula de ciudadanía No. 0802172585 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magister en Gestión de 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 Belén Guevara Toala
C.I. 0802172585

CERTIFICACIÓN

Yo, Mgt. Ramón Angulo Cuellar, en calidad de director de la Tesis titulada “Propuesta de un plan de capacitación en el sistema de Gestión de Talento Humano de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de la provincia de Esmeraldas: Periodo 2021-2022”, certifico haber revisado que el trabajo final cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

Mgt. Ramón Angulo Cuellar
DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi madre; no tengo palabras para expresar mi amor por ella, quien, con su amor, paciencia, esfuerzo, generosidad y su inalcanzable ayuda en todo momento me ha permitido llegar a culminar un peldaño más de mi vida. Gracias madre por inculcar en mí el ejemplo del esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades porque Dios está siempre conmigo.

A mi hija Ana Liz por su cariño y apoyo incondicional durante todo este proceso, gracias mi princesa. A mis amigas porque con sus consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas; por apoyarme cuando más lo necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día de verdad mil gracias, siempre los llevo en mi corazón.

María Belén

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presente.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, al programa de Maestría de Gestión de Talento Humano, a mis docentes, coordinadora Mgt. Yanina Bazurto y mi tutor de tesis Mgt. Ramón Angulo Cuellar, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional. Gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación y apoyo incondicional.

María Belén

Propuesta de un plan de capacitación en el sistema de Gestión de Talento Humano de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de la provincia de Esmeraldas: Periodo 2021-2022.

RESUMEN

La presente investigación propone el diseño de un plan de capacitación que, sobre la base de la identificación de los problemas más críticos y urgentes, se alinee a las necesidades institucionales de los Gobiernos Parroquiales de la provincia de Esmeraldas. Respecto a la metodología, según la forma en que se presentaron los resultados, fue una investigación cuantitativa y cualitativa, al hacer referencia al alcance la investigación fue descriptiva, respecto a la modalidad de investigación fue un estudio de campo y finalmente, sobre el diseño, la investigación fue no experimental. La muestra estuvo conformada por 130 vocales y 33 funcionarios administrativos y financieros a quienes se les aplicó una encuesta de 25 preguntas elaborada por Rodríguez (2013). Entre los resultados se destaca que la aplicación de los instrumentos para la detección de necesidades de capacitación, permitió evidenciar que existen necesidades de formación referente a aspectos de tipo legal, herramientas de manejo informático, desarrollo de habilidades personales y promoción de valores en los funcionarios de los gobiernos parroquiales agrupados en el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Esmeraldas. Se plantea finalmente plan de capacitación planteado, expone detalladamente los aspectos fundamentales sobre los que se guiará el proceso de capacitación. Temas, objetivos, temáticas, actividades y recursos son las consideraciones que se presentan con el propósito de que las acciones sean claras y directas para lograr la mayor efectividad en la formación de los funcionarios.

PALABRAS CLAVE.- Gobiernos parroquiales, detección de necesidades de capacitación, plan de capacitación, eficiencia administrativa.

Proposal for a training plan in the Human Talent Management system of the Autonomous Decentralized Parish Rural Governments of the province of Esmeraldas: Period 2021-2022.

ABSTRACT

This research proposes the design of a training plan that, based on the identification of the most critical and urgent problems, is aligned with the institutional needs of the Parish Governments of the province of Esmeraldas. Regarding the methodology, according to the way in which the results were presented, it was a quantitative and qualitative research, when referring to the scope the research was descriptive, regarding the research modality it was a field study and finally, about the design, the research was non-experimental. The sample consisted of 130 members and 33 administrative and financial officials who were given a 25-question survey prepared by Rodríguez (2013). Among the results, it is highlighted that the application of the instruments for the detection of training needs, allowed to show that there are training needs regarding legal aspects, computer management tools, development of personal skills and promotion of values in the officials of the parochial governments grouped in the National Council of Rural Parish Governments of Esmeraldas. Finally, a proposed training plan is proposed, it exposes in detail the fundamental aspects on which the training process will be guided. Themes, objectives, themes, activities and resources are the considerations that are presented with the purpose that the actions are clear and direct to achieve the greatest effectiveness in the training of officials.

KEYWORDS.- Parish governments, detection of training needs, training plan, administrative efficiency.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	i
Tribunal de graduación	ii
Declaración de autenticidad y responsabilidad.....	iii
Certificación.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice de contenidos	ix
Índice de tablas	xi
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del tema de investigación	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación	4
Objetivos.....	5
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO.....	6
1.1. Fundamentación teórica conceptual.....	6
1.1.1. Gestión del talento humano: características y procesos	6
Selección de personal	7
Evaluación de desempeño	7
Capacidades y experiencia de los colaboradores.....	7
Planeación estratégica	8
Políticas que requieran entrenamiento.....	9
1.1.2. Capacitación: definición, importancia, beneficios y fases	9
Importancia de la capacitación	10
Beneficios de la capacitación	11
Fases de la capacitación.....	11
1.1.3. Detección de necesidades de capacitación: métodos, técnicas y herramientas para su diagnóstico	13
Modelo básico de detección de necesidades de capacitación.....	13

Métodos para detectar necesidades de capacitación.....	14
Técnicas para el diagnóstico de necesidades de capacitación	15
Herramientas para el diagnóstico de necesidades de capacitación.....	15
1.2. Antecedentes	17
1.3. Fundamentación legal	20
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA.....	22
2.1. Tipo de estudio.....	22
2.2 Operacionalización de variable.....	23
2.3 Población y muestra.....	25
2.4 Técnicas e instrumentos.....	26
2.5 Recolección y análisis de datos	26
CAPÍTULO 3. RESULTADOS	28
3.1. Diagnóstico de necesidades de capacitación	29
Diagnóstico de capacitación	29
Capacitación.....	31
Conocimientos	33
Indicador – Habilidades	34
Actitudes	35
Programa de capacitación	36
3.2 Contenidos de la propuesta de capacitación	38
Etapa de Capacitación I: Aspectos legales	38
Etapa de Capacitación II: Programas informáticos	40
Etapa de Capacitación III: Habilidades	43
Etapa de Capacitación IV: Valores.....	45
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN	47
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
5.1 Conclusiones.....	50
5.2 Recomendaciones	50
Referencias.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable.....	23
Tabla 2 Población	25
Tabla 3 Detalles de fórmula.....	25
Tabla 4 Muestra	26
Tabla 5 Diagnóstico de capacitación	30
Tabla 6 Capacitación	32
Tabla 7 Conocimientos	33
Tabla 8 Habilidades de los funcionarios.....	34
Tabla 9 Actitudes de los funcionarios.....	35
Tabla 10 Programa de capacitación	37
Tabla 11 1º Sesión – Constitución de la República del Ecuador	38
Tabla 12 2º Sesión – COOTAD.....	39
Tabla 13 3º Sesión – Uso de Microsoft Word	40
Tabla 14 4º Sesión – Uso de Microsoft Excel	41
Tabla 15 5º Sesión – Uso de Microsoft Power Point.....	41
Tabla 16 6º Sesión – Uso de Plataformas de trabajo virtual.....	42
Tabla 17 7º Sesión – Desarrollo de habilidades: Trabajo en equipo	43
Tabla 18 8º Sesión – Desarrollo de habilidades: Manejo de conflictos.....	44
Tabla 19 9º Sesión – Desarrollo de valores: Autoestima.....	45
Tabla 20 10º Sesión – Desarrollo de valores: Honestidad, responsabilidad y honradez	46

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

Según Chiavenato (2009), la capacitación se constituye en el centro medular de un esfuerzo continuo, que se ha de planificar para el mejoramiento de las competencias de los colaboradores y, consecuentemente de la gestión organizacional. La capacitación es uno de los procesos de mayor importancia dentro de la administración de recursos humanos de toda organización.

En concordancia con lo expresado, es necesario que toda organización capacite a sus colaboradores en función de sus necesidades y, para tal fin, se debe conocer de manera clara cuáles son los objetivos organizacionales ya que son éstos los que permiten dar respuesta a los contenidos que deben tener los programas de capacitación.

Cabe agregar que, en el caso de entidades y organismos del sector público, la capacitación debe orientarse al logro de la misión, metas organizacionales y objetivos estratégicos establecidos en la Constitución y las leyes. Por esta razón es necesario que, de manera regular, se conozcan las necesidades de formación que existen en la institución para plantear programas de capacitación en relación tales necesidades.

Dentro de las entidades que conforman el sector público, se destacan los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales, entidades que desde el 2011 representan la descentralización de las funciones del gobierno central. Según el Consejo Nacional Electoral (CNE, 2021) existen 823 Gad Parroquiales, que representan el 37.3% de la población, esto es más de seis millones de habitantes que habitan en el sector rural.

De acuerdo con el Art. 64 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2010), las funciones de los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales tienen que ver con la promoción del desarrollo sustentable, la elaboración y ejecución del plan de desarrollo rural, el fomento de la inversión y desarrollo económico, el impulso de la participación ciudadana, la prestación de servicios públicos a nivel de su competencia, entre otros.

Para el cumplimiento de las funciones descritas, cuenta con un personal directivo elegido por votación popular y con talento humano que se encarga de la gestión estratégica, administrativa y financiera de los gobiernos parroquiales; este personal debe orientar sus actividades a la satisfacción de los requerimientos ciudadanos, en estricto apego a lo establecido en el COOTAD. Es necesario entonces que el talento humano de estas entidades, cuente con la suficiente capacidad para atender eficientemente las demandas ciudadanas y cumplir con eficacia los procesos administrativos institucionales definidos para el efecto.

La presente investigación propone el diseño de un plan de capacitación que, sobre la base de la identificación de los problemas más críticos y urgentes, se alinee a las necesidades institucionales de los Gobiernos Parroquiales. Por esta razón la capacitación debe ser un proceso flexible, abierto a la inclusión de insumos de diferentes subsistemas como planificación, gestión, administrativo financiero, comunicacional, legal y todo el que sea necesario para mejorar las competencias de los funcionarios de estos entes parroquiales.

Planteamiento del problema

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales tienen competencias exclusivas como la planificación de infraestructura en sus parroquias, prácticas de cuidado medioambiental y coordinación con otros niveles de gobierno (alcaldías, prefecturas), en función de mejorar las condiciones de vida de sus comunidades.

Dado que su gestión se encamina a la búsqueda del buen vivir de los ciudadanos, los Gobiernos Parroquiales juegan un rol bastante protagónico en el desarrollo local. Deben brindar servicios públicos de calidad y con calidez, razón por la que sus funcionarios deben estar adecuadamente capacitados para responder a las exigencias y requerimientos que se presentan sus puestos.

Conversaciones preliminares mantenidas con personal directivo y administrativo de varios gobiernos parroquiales, permitieron evidenciar ciertas deficiencias que no permiten cumplir adecuadamente con las funciones establecidas para estas entidades. Aspectos como la asignación de roles administrativos por compromisos políticos y no por

competencias, poco conocimiento de las leyes, insuficiente análisis y aplicación del COOTAD, inexistencia de reglamentos que evalúen las funciones del talento humano, deficiencia en las estructuras orgánicas, ausencia de procesos de capacitación, entre otras situaciones, inciden negativamente en la gestión de estas entidades parroquiales.

Las consideraciones expuestas anteriormente derivan en afectaciones directas al desarrollo social y económico de las parroquias, debido a que, si los gobiernos parroquiales, por medio de su talento humano, tienen dificultades para gestionar administrativa, financiera y estratégicamente los territorios y recursos asignados directamente, no podrán contribuir efectivamente al mejoramiento de la calidad de vida de las familias que habitan en estas comunidades.

Ante la situación planteada se considera necesaria la propuesta de un plan de capacitación en el sistema de Gestión de Talento Humano de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de la provincia de Esmeraldas, como un instrumento de formación que permita el fortalecimiento y desarrollo de las capacidades del talento humano en función de optimizar el cumplimiento de sus responsabilidades y lograr una mejora continua en los procesos institucionales.

La propuesta del plan de capacitación pretende ser coordinada a través del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Esmeraldas, CONAGOPARE ESMERALDAS, entidad integrada por los 57 gobiernos parroquiales de la provincia y teniendo en consideración que este organismo basa su gestión en el apoyo a las entidades parroquiales para el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades determinados en la Constitución de la República y el COOTAD.

En función de las consideraciones expuestas anteriormente, la pregunta que guió la investigación es la siguiente:

¿Un plan de capacitación permitirá fortalecer las capacidades y gestión del Talento Humano de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de la provincia de Esmeraldas?

Justificación

La capacitación del personal en las entidades del sector público tiene como propósitos la realización y desarrollo profesional del funcionario, así como el fortalecimiento de la gestión organizacional en pos del cumplimiento de los objetivos establecidos en la ley y demás reglamentos.

La presente investigación es realizada con la finalidad de generar la propuesta de un plan de capacitación en el sistema de Gestión de Talento Humano de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de la provincia de Esmeraldas. Se busca, por medio del proceso de capacitación, promover el desarrollo del personal, favorecer el ambiente de trabajo y lograr de una manera efectiva, generar servicios eficientes y de calidad a la comunidad.

La importancia del estudio radica en que permitirá de manera objetiva y por medio de un proceso de detección de necesidades, conocer los requerimientos de capacitación del talento humano de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de la provincia de Esmeraldas. El plan de capacitación a diseñar y proponer busca ser una herramienta que proporcione conocimientos y promueva el desarrollo de competencias orientadas a mejorar el desempeño de los colaboradores y por ende optimice la gestión institucional de estas entidades seccionales.

El estudio es pertinente porque pretende generar las condiciones para que tanto el personal directivo como administrativo de los gobiernos parroquiales, puedan mejorar y contribuir con sus capacidades para el logro efectivo de la misión y objetivos que direccionan la gestión de estas entidades descentralizadas.

Los beneficiarios del estudio son por una parte el personal directivo y administrativo de los gobiernos parroquiales, quienes podrán instruirse en las competencias específicas que le permitan afrontar los desafíos que se presentan en el desarrollo de sus actividades y elevar sus niveles de desempeño y productividad. Del mismo modo se verán beneficiadas las comunidades asentadas en cada una de las parroquias debido a que los personeros de los gobiernos parroquiales, debidamente capacitados, podrán mejorar la calidad del

servicio que brindan y contribuirán efectivamente a la satisfacción de necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

Lo impactos de la investigación serían entre otros el aumento de los niveles de desempeño de los funcionarios con un mejor uso de los recursos disponibles, la flexibilización de la gestión para asumir transformaciones que se presentan de manera imprevista y rápida, la potenciación de habilidades, conocimientos y experiencias de los funcionarios en el trabajo realizado cotidianamente, así como la generación de condiciones laborales para que los colaboradores puedan contribuir al logro de las metas institucionales.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un plan de capacitación para el sistema de Gestión de Talento Humano de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de la provincia de Esmeraldas.

Objetivos específicos

- Efectuar un diagnóstico para la detección de necesidades de capacitación del talento humano de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de la provincia de Esmeraldas.
- Establecer las temáticas, sesiones, actividades y recursos que contendrá el plan de capacitación.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación teórica conceptual

1.1.1. Gestión del talento humano: características y procesos

De acuerdo con Dessler y Varela (2015), se entiende por gestión de talento humano al conjunto de actividades de evaluación, capacitación, remuneración que permitan dotar a los colaboradores de un ambiente laboral adecuado, con el conocimiento oportuno de las necesidades organizacionales que deben solventarse para lograr el éxito.

Para Alles (2018), el talento humano se refiere a las características y habilidades que permiten las actividades de una empresa. Está determinado por talentos que conforman el equipo de trabajo; éstos talentos hacen referencia a las capacidades que tienen los colaboradores en virtud de los conocimientos, experiencias y actitudes que han sido adquiridas en la vida personal y profesional.

Según el criterio de Chiavenato (2011) por medio del talento humano es factible la descripción de las personas que integran una empresa y, dentro de ella, realizan funciones para dar fortalecimiento a los recursos con que cuenta. Los colaboradores, al pasar la mayor parte de su tiempo en la empresa, necesitan de recursos materiales, financieros y tecnológicos para el desempeño de su labor.

En concordancia con los criterios expresados anteriormente, podría acotarse finalmente que, la gestión del talento humano busca optimizar cada uno de los procesos de trabajo que se presentan en una organización, resaltando las capacidades y habilidades que se han puesto de manifiesto para alcanzar la eficiencia organizacional.

Cuando se consideran los procesos de la gestión del talento, existen varios criterios y procesos que se han puesto de manifiesto para fortalecer el desarrollo de los colaboradores. Según Chiavenato (2011), la gestión de talento humano presenta los siguientes procesos primordiales.

Selección de personal

Es considerado un proceso por medio del cual se incorpora y se siguen las actividades que permiten incorporar a nuevos empleados dentro de las empresas. Los procesos que se llevan a cabo en esta parte de la gestión del talento humano, deben ir estrechamente relacionados, debido a que su influencia es directa y debe ser buen usado sin perjuicio a ninguno de los participantes en el proceso. En el caso de no realizar un eficiente proceso de selección, se requerirá un mayor esfuerzo para compensar las fallas identificadas, siendo que el equilibrio una parte fundamental para el éxito (Chiavenato, 2011).

Evaluación de desempeño

Según Vallejo (2016), tiene que ver con controlar, valorar y monitorear la gestión de los colaboradores en una organización. Se destacan tres principales aspectos.

1. Resultados. – Obtenidos con la mayor precisión, en un tiempo establecido, que generalmente se considera un año.
2. Desempeño. – Hace referencia al procedimiento que se efectúa y los medios que han sido usados para la aplicación.
3. Competencias. – Aspectos personales que son propios de las personas y que se ponen de manifiesto para la eficiencia organizacional.

Existen muchos sistemas para realizar evaluaciones de desempeño, de su producción, de la calidad de su trabajo, de forma individual o colectiva y según la percepción de quienes reciben sus esfuerzos de manera interna y externa. La valoración de forma sistémica es realizada en función de las tareas asignadas y realizadas por las personas, midiendo el desempeño del colaborador y su relación con el logro de las metas organizacionales.

Capacidades y experiencia de los colaboradores

Según Cuesta (2015), hacen referencia al desarrollo de conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas de los funcionarios para incrementar su gestión en cada una de las

áreas de la organización. Entre las actividades inherentes al entrenamiento, varias hacen referencia al desarrollo continuo de los tipos de aprendizaje, destacando los siguientes:

1. Capacitación. – Tiene que ver con transferir los conocimientos que está requiriendo un empleado para desarrollar de mejor forma su trabajo.
2. Adiestramiento. – Tiene que ver con la búsqueda y potencialización de habilidades y destrezas que son necesarias para un eficiente desarrollo de las obligaciones del personal.
3. Motivación. – De mucha importancia en los trabajadores, permite conocer las aspiraciones, intereses y formas en las que desean ser tratados los colaboradores.

Debe considerarse de gran necesidad, el hecho de que las empresas conozcan costumbres, así como los valores y las creencias que influyen en el accionar de las personas al interior de la empresa y fuera de ella, a fin de administrar de forma conveniente, las alteraciones de conducta, sin tener malos entendidos entre la cultura organizacional y la de los colaboradores (Cuesta, 2015).

Planeación estratégica

De acuerdo con García y Valencia (2017) por medio del plan estratégico se define y orienta a las organizaciones en función del camino que deben seguir las áreas que la conforman en pos del logro del crecimiento pleno; hace referencia al establecimiento de un conjunto de objetivos y alternativas que hacen posible el logro de la misión y la visión de la organización.

Páez (2012) considera que:

Al hablar de la misión, no se hace referencia únicamente a la actividad que se dedica una organización, sino también a las cosas que no se dedica. Por otra parte, la visión se fundamenta en el enfoque a futuro que se pretende alcanzar y la meta a la que se pretende llegar. Finalmente, los objetivos de la organización se deben establecer de forma clara y alcanzable, según la asignación de medios y recursos para el desarrollo de actividades. (p.24)

Políticas que requieran entrenamiento

Según Chiavenato (2011) las políticas son consideradas normas que definen funciones y garantizan su cumplimiento en función de los objetivos predeterminados surgidos de la cultura de la organización. Las políticas determinan repuestas oportunas a las dificultades que se presentan, evitando que los colaboradores llamen a sus superiores para la solución de determinada situación.

Cada empresa define las políticas según su filosofía y las necesidades que se presenten en función de los objetivos de la organización, tomando en cuenta para ello, actividades y procesos como integración, organización, retención, desarrollo y evaluación de los recursos humanos con los que se cuenta.

En función de los criterios expresados, se considera que, con una eficiente gestión del personal, se aportan varias ventajas las empresas, porque con la correcta administración de los funcionarios, permiten tener una visión bastante clara de las habilidades y competencias que son necesarias para alcanzar las metas, siendo la capacitación, una de las actividades con mayor importancia en la búsqueda de los objetivos.

1.1.2. Capacitación: definición, importancia, beneficios y fases

De acuerdo con Mondy y Noe (2015) la capacitación se define como: “una importante actividad en la gestión del talento humano, que no solo se dedica a formar y desarrollar las capacidades del personal, sino también en los procesos de planeación de carreras de forma individual y de evaluación de las funciones del personal” (p.202).

Conforme a lo señalado, la capacitación se puede considerar no como un hecho aislado dentro de la organización, sino que es parte de la coordinación que se ha planificado, ejecutado y evaluado. Su propósito principal es el de motivar a los recursos humanos a sentir un agradable ambiente de trabajo donde pueda desarrollar su creatividad y una mayor productividad.

Por otro lado, Chiavenato (2009) señala que:

La capacitación es el centro del esfuerzo que se realiza de manera conjunta, que se diseña para el mejoramiento de las competencias de los colaboradores y, por tanto, el desenvolvimiento de la organización. Es considerada una de las actividades más importantes del manejo de personal. (p.377)

Louart (2014), señala por su parte que la capacitación “es un sistema de formación considerado complejo, debido a que debe interrelacionar objetivos, necesidades departamentales e individuales para el logro de las metas organizacionales” (pág. 163).

Por su parte, Alles (2010) considera a la capacitación como el conjunto de acciones estructurales de la formación, presentadas como curso, con objetivos, fechas, temas generales y específicos, responsables y tiempos, por lo que debe definirse como una transmisión de conocimientos realizada de manera planificada y organizada.

En función de los criterios expresados, se considera que el personal en toda organización necesita estar capacitado según las necesidades y, de acuerdo con el fin de la organización y sus objetivos, porque permiten dar respuesta a los contenidos plasmados en los programas de capacitación.

Importancia de la capacitación

Respecto a la importancia de la capacitación, según Robins y Coulter (2014), la capacitación tiene una gran influencia en el desarrollo integral de las organizaciones. Éstas deben considerar a la capacitación no como un proceso que se da una sola vez en pos de cumplir con un mero requisito; la capacitación debe considerarse como un proceso de mejoramiento continuo, que se orienta siempre hacia la búsqueda de conocimientos y habilidades, ajustados a los cambios que presenta el mundo actual.

Otro de los criterios califica a la capacitación como una inversión que realizan las empresas con el propósito de aumentar su productividad y actualizar los conocimientos de los colaboradores. Por medio de la capacitación se tiene la posibilidad de adaptarse a

los cambios en el mundo, a la adaptación de tecnología moderna y competencias que corresponda eficientemente al crecimiento organizacional (Robins y Coulter, 2014).

Beneficios de la capacitación

En torno a los beneficios de la capacitación, Hill (2013) considera que la capacitación cumple un rol primordial en las organizaciones debido principalmente a que influye en el incremento de la productividad de las empresas. Del mismo modo permite que las organizaciones tengan un personal con motivación y compromiso, calificado y con alto sentido de pertenencia.

Acotar que la capacitación, al mejorar la competencia de los colaboradores, mejora directamente el desempeño organizacional, tratando de actualizar constantemente los conocimientos de los ejecutivos y demás funcionarios en temas actuales y necesarios en su desempeño. Los adecuados procesos de capacitación inciden en un positivo cambio del comportamiento de los trabajadores, mejorando las relaciones interpersonales, aumentando la satisfacción de los empleados y la calidad del trabajo (Hill, 2013).

Los beneficios mencionados en los párrafos anteriores permiten visualizar lo imprescindible que es identificar y solventar las debilidades de conocimientos que tienen los empleados en las organizaciones. Al capacitar eficientemente a los colaboradores, éstos se pueden sentir motivados, lo que se transforma en un insumo que puede convertirse en productividad al interior de la organización.

Fases de la capacitación

Si las organizaciones necesitan realizar procesos eficientes de capacitación, se necesita establecer fases que, estén adecuadamente definidas y con acciones específicas y clara. Según Cuesta (2015), las principales fases de un proceso de capacitación son:

Inicialmente se presenta el diagnóstico de capacitación, que se encarga de detectar las necesidades de capacitación que tienen los funcionarios en una organización, mismas que deben articularse a los objetivos y la planificación estratégica establecida. Las autoridades

de la organización están llamadas a detectar de manera oportuna la falta de capacitación, a la coordinación de las capacitaciones y gestión del talento humano, así como a la asesoría necesaria para desarrollar esta actividad.

El segundo paso es la planeación, denominada la fase inicial del proceso y que, basada en los resultados del diagnóstico, establece alternativas, normas y políticas que determinan la secuencia de las operaciones y actividades a realizar, detallando claramente los tiempos, temas y recursos para la efectividad del plan de capacitación. Acotar además que la planeación cuenta con actividades específicas como la determinación de objetivos, diseño de programas, presupuesto y ejecución (Cuesta, 2015).

Después continúa la ejecución, que se considera como la puesta en marcha de la capacitación, lo que implica que se adecúe y coordine esfuerzos, tiempos e intereses individuales y organizacionales a nivel interno y externo. En esta parte del proceso se destacan la contratación del capacitador, el diseño de programas, la coordinación del proceso y finalmente el control a nivel de presupuesto y administración.

Continúa con la ejecución, considerada como la puesta en marcha del Plan de Capacitación e implica la coordinación de los intereses, esfuerzos y tiempos del personal involucrado, tanto interno como externo en la realización de los eventos de capacitación. La Ejecución está integrada por cuatro pasos: contratación de servicios, desarrollo de programas, coordinación de eventos, control administrativo y presupuestal.

Posteriormente se efectúa la evaluación, considerada por Cuesta (2015) como el proceso final de la capacitación, en la que se miden los resultados y se identifican las correcciones para que los hechos desarrollados sean ajustados a la planificación diseñada, por lo que se deben realizar las comparaciones entre lo alcanzado y lo ejecutado. La evaluación del sistema del proceso permite conocer qué logros se han alcanzado.

En la parte final de la capacitación se identifica el seguimiento, con el que se verifica la transferencia de los conocimientos y la posterior corrección y ajuste de la capacitación, de modo que se conozcan las dificultades que no permiten alcanzar los cambios de conducta que se espera de los funcionarios luego de la capacitación.

1.1.3. Detección de necesidades de capacitación: métodos, técnicas y herramientas para su diagnóstico

Todas las actividades que se planteen en un proceso de capacitación, surgen desde una primera fase denominada diagnóstico de las necesidades de capacitación. Este proceso se encarga de definir de manera clara y específica, que tipo de habilidades y competencias se necesitan mejorar en los colaboradores.

Según Grados (2016), el diagnóstico de las necesidades de capacitación se convierte en un estudio flexible, participativo, dinámico y sistemático, orientado a obtener el mayor nivel posible de compromiso de los colaboradores inmersos en la fabricación de un bien o en la prestación de un servicio, buscando su perfeccionamiento.

Moyano-González (2016), desde una visión sistémica, considera que el diagnóstico de necesidades de capacitación es “un proceso que se encarga de fortalecer las actitudes, habilidades y competencias de quienes integran una organización, con el propósito de aportar significativamente al logro de las metas y objetivos planteados” (p.31).

De su parte, Pereira (2018) considera que es una herramienta utilizada para identificar los huecos existentes entre el desempeño adecuado e inadecuado en cada uno de los puestos. Brinda a los administradores la base necesaria para la definición de necesidades a nivel de organización y con objetivos claros y específicos sobre la capacitación necesaria.

Finalmente, es importante acotar que este tipo de diagnóstico posibilita un vínculo entre las personas y las necesidades existentes en una organización. A pesar de ello, este tipo de diagnóstico no debe ser una actividad que sea efectuada por una sola vez ni tampoco puede ser considerado como una parca medición efectuada desde un computador; es un proceso constante de acciones que permite a la organización tener atención a las personas y empresas por cuanto cambian constantemente.

Modelo básico de detección de necesidades de capacitación

De acuerdo con Grados (2016), un modelo básico para detectar capacidades debe contar con los siguientes procesos:

Inicialmente, se realiza una metodología que defina claramente cómo se desarrollará la recopilación de datos, por medio de entrevistas y encuestas, a funcionarios, directivos, directores de área, inventario de recursos humanos, ambiente laboral, aspectos que permiten recoger datos importantes en una organización, a propósito de tener una clara imagen de la situación, los problemas en el desempeño, así como las habilidades y competencias a potenciar.

Luego del proceso inicial, se procede a recolectar datos más específicos partiendo de los antecedentes reunidos anteriormente. Se realizan entrevistas por áreas o departamentos, evaluaciones de desempeño, investigaciones organizacionales, entre otros. Por último, se procede a analizar la información recopilada, misma que se orienta a sistematizar los datos que determinen los temas de capacitación que se aconsejen (Grados, 2016).

La importancia de este análisis radica en que posibilita la obtención de conclusiones sobre las necesidades organizacionales existentes, los niveles de calificación en el desempeño de cada puesto y las necesidades a nivel individual de los colaboradores.

Métodos para detectar necesidades de capacitación

Sobre los métodos que se pueden aplicar la detección de necesidades de capacitación, el autor Reza (2006) menciona tres tipos de detección de necesidades.

Preliminarmente, se identifica el “método reactivo”. Este método se realiza por medio de un sondeo de las necesidades que tienen los funcionarios; se estudia de manera superficial por lo que aparecen algunos problemas o síntomas para satisfacer los problemas de origen, considerándose el método de mayor uso en organizaciones por lo sencillo de su proceso de aplicación.

También se identifica el “método de frecuencia”. Se realiza a través de un sondeo más profundo que el reactivo, buscando captar más detalles de la información a recopilar, su costo es bajo y su aplicación rápida. Debido a que se presenta la observación directa, se presenta un catálogo de cursos para el personal y cada uno de los consultados escoge las

necesidades que se buscan resolver. Se lo denomina también 80/20 y se usa en empresas de alto volumen de producción.

Finalmente se identifica el “método comparativo”, fundamentado en los aspectos de lo que es y lo que debe ser, permitiendo a través de la comparación, verificar todas las diferencias que necesitan ser atendidos. Su costo es elevado y el tiempo de aplicación es considerado largo, lo que permite una mayor certeza al tomar las decisiones y resolver problemas organizacionales (Reza. 2006).

Técnicas para el diagnóstico de necesidades de capacitación

Al abordar las técnicas para diagnosticar necesidades de capacitación, Moyano-González (2016) considera que existen varias. Inicialmente la entrevista, que se encarga de recolectar información por medio de diálogos entre el empleado y entrevistador y posibilita obtener datos directos de los posibles capacitados. La encuesta es otra de las técnicas utilizadas en este proceso. Se considera su aplicación en procesos de recolección de datos de gran volumen, además porque puede realizarse de forma presencial o virtual.

Finalmente, se considera de gran importancia la observación que, como su nombre lo indica, permite observar la conducta de los trabajadores, comparando con los modelos documentados, es decir, el empleado al desarrollar su trabajo puede interactuar con el capacitador y viceversa (Moyano-González, 2016).

Herramientas para el diagnóstico de necesidades de capacitación

Respecto a las herramientas para elaborar un diagnóstico de necesidades de capacitación, éstas cambian de acuerdo a la organización. Según Moyano-González (2016), los mecanismos más conocidos son:

La evaluación del desempeño, dedicada a la comparación del desempeño de un funcionario en relación a los estándares determinados para el puesto. En estos casos, el cuestionario se presenta como una opción impresa con preguntas específicas sobre

habilidades, conocimientos y opiniones. Busca también describir los puestos, la definición de sus objetivos y diferencias entre otros cargos en la empresa.

Según Moyano-González (2016), también se utiliza el análisis de puesto, en donde se detallan las funciones y objetivos que se requieren por cada ocupante del puesto. El perfil de puesto, donde se detallan características de competencias, personalidad, formación y experiencia que tiene la persona. Las pruebas de desempeño, conocidos como exámenes que, realizados en la función del puesto, permiten la medición del conocimiento que debe tener un trabajador en relación con los requerimientos del puesto. También se utiliza la lista de verificación del desempeño, método con el que se verifica si los colaboradores están desarrollando su trabajo de manera adecuada o si requieren inmediata atención.

También existen herramientas como el inventario de necesidades, al que se lo califica como un diagnóstico basado en información oportuna que se agrupa de manera sistemática y en administradores en línea. En este caso, las escalas de estimación del desempeño de los colaboradores se concentran especialmente en rasgos determinados de los colaboradores, detallado sobre conductas específicas que deben incrementarse.

Finalmente, es importante considerar el inventario de recursos humanos, que lo conforman todos los colaboradores de la empresa y en ellos, sus habilidades, conocimientos, intereses y experiencias al desarrollar su labor. Se destaca, por último, la utilización de buzones de sugerencias y quejas, que permite la obtención constante de información sobre los problemas que tiene el personal de la empresa (Moyano-González, 2016).

Si todas las herramientas mencionadas anteriormente son aplicadas eficientemente, de acuerdo a cada caso, se podrá conocer de forma objetiva las necesidades de capacitación que deben ser atendidas en los colaboradores de una empresa, orientando ese proceso hacia los lineamientos que busquen mejorar la gestión integral de la organización.

1.2. Antecedentes

Parra y Rodríguez (2016) desarrollan un artículo científico abordado desde las ciencias de la gestión, en el que plantean como objetivo la revisión de la capacitación y sus efectos en la calidad al interior de las organizaciones en Colombia. Al abordar la metodología, se trató de una investigación con un enfoque cualitativo, en el que utilizaron como herramienta de recolección de datos un cuestionario de entrevista entre varios expertos sobre el tema de estudio. Del mismo modo se consideró una investigación bibliográfica porque se consultaron diversas teorías ya establecidas sobre los procesos y beneficios de la capacitación. Entre los resultados se evidenció que la capacitación podría considerarse como un aspecto estratégico que es realizado con el propósito de que las personas generen conocimientos y aptitudes necesarias para un buen desempeño de sus labores. Además, se establece que la capacitación influye de manera directa en el desarrollo de destrezas y habilidades que coadyuvan al desarrollo de los sistemas de calidad.

El artículo científico de Tamayo (2018) establece como objetivo general el análisis de la formación y capacitación de los funcionarios y directivos del Centro de Estudios de la Administración Pública de la Universidad de la Habana, Cuba. La metodología usada en el proceso investigativo se orienta hacia un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con la participación del personal administrativo de esta entidad educativa. Los resultados evidenciaron que los trabajadores y directivos no cuentan con un nivel superior de formación y capacitación. Resulta entonces necesario desarrollar procesos de capacitación dentro del CEAP en pos de generar nuevos retos en el tema de la gestión pública, debido a que es necesario contar con funcionarios capacitados como una condición para conseguir los objetivos estratégicos de la entidad.

La tesis de maestría de López (2018) estableció como objetivo principal, diagnosticar las necesidades de capacitación que poseen los trabajadores de una empresa de servicio de turismo de Veracruz, en México. La metodología desarrollada en el proceso de detección de necesidades de capacitación fue cuantitativa-cualitativa, de método comparativo-matricial, en la que se aplicaron encuestas y entrevistas con las que se pudo detectar información de la propia fuente, es decir los trabajadores de la institución. Los resultados evidenciaron que en la aplicación de los cuestionarios se constató una actitud de

resistencia de parte de los coordinadores de viaje, expresando su desacuerdo con la capacitación, mostrando indiferencia, ansiedad y molestia. La investigación identificó, además, falencias en los aspectos de tecnología, formas de organizarse, desconocimiento de normativas legales, entre otros aspectos.

Molina (2017) definió como objetivo general de su tesis de maestría, investigar y analizar el proceso de capacitación de los servidores públicos que laboran en el GAD Municipal de Azogues para establecer su eficiencia y eficacia institucional. Respecto a la metodología, se consideró un enfoque cualitativo y cuantitativo que buscó describir y caracterizar la capacitación recibida por los funcionarios; se aplicó una encuesta a 62 empleados de la institución. Los resultados evidenciaron que los empleados tienen una gran necesidad de capacitación, pero ha existido una despreocupación de las autoridades por desarrollar estos procesos, los que deberían considerarse de carácter prioritario en pos de la competitividad individual y organizacional. Del mismo modo se identificó que hacen falta procedimientos de planificación estratégica, que se ajusten a las necesidades de los trabajadores y de acuerdo con la realidad institucional. Se deben implementar un programa de capacitación que tenga un seguimiento constante a los servidores.

En la investigación de maestría de Lojano (2017) se estableció como objetivo, analizar el desempeño laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pangui, provincia de Zamora Chinchipe. Respecto a la metodología, fue un estudio cuantitativo y cualitativo que a través del método inductivo permitió la elaboración de un plan de capacitación. Fue también descriptivo y estadístico que, utilizando la observación directa conoció los detalles sobre el fenómeno de estudio. Los resultados de la investigación evidenciaron que el 73% de los servidores manifiesta que el desempeño laboral no influye en la satisfacción de los usuarios, mientras que éstos, sienten altos niveles de insatisfacción; la falta de procesos de capacitación tiene mucha influencia en esto. Ante estas consideraciones, se plantea un plan de capacitación que permita alcanzar la eficiencia en el desempeño laboral de los colaboradores y por ende construirse en una herramienta de gran utilidad para la institución.

Gualotuña (2014) planteó dentro de su investigación, un objetivo relacionado con el diseño de un plan de capacitación para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Amaguaña, conociendo la realidad de las necesidades de capacitación de los

funcionarios para escoger de forma eficiente los aspectos a capacitar. Al hacer referencia a la metodología, se trató de una investigación exploratoria, descriptiva, correlacional y experimental, en la que se utilizaron la observación, la encuesta y la entrevista realizadas a cinco integrantes del gobierno parroquial, 60 líderes barriales, 10 funcionarios de talento humano y 52 vendedores informales. Los resultados evidenciaron que la institución no tiene un plan de capacitación adecuadamente definido, que los funcionarios tienen deficiencias en la aplicación del COOTAD, ordenanzas y leyes orgánicas, atención al cliente, liderazgo, motivación, contratación pública, gobernabilidad, gestión de proyectos y administración del talento humano.

En la tesis de maestría de Toledo (2020) se plantea como propósito, detectar necesidades de capacitación en los funcionarios de talento humano de la Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas. La metodología de estudio hizo referencia a un enfoque cualitativo, de nivel descriptivo, no experimental y de campo; la población estuvo conformada por 12 funcionarios del área de talento humano de esta institución, a quienes se les aplicó la técnica de la entrevista para conocer sus criterios sobre las necesidades de capacitación que poseen. Los resultados mostraron que, a pesar de haber desarrollado procesos de capacitación, no han surgido de un proceso de detección de necesidades, sino en base al criterio de autoridades. Acotar que los funcionarios consideran que los procesos de capacitación deben dirigirse al manejo de paquetes informáticos, razón por la que las autoridades deben programar de manera urgente un proceso de capacitación que mejore la gestión de conocimiento y aumente la productividad institucional.

1.3. Fundamentación legal

Para el desarrollo de la investigación se tomarán en cuenta los siguientes cuerpos legales que rigen los procesos de capacitación en entidades del sector público.

Constitución de la República del Ecuador

Tomando en consideración el Art. 234 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) garantiza que los servidores públicos deben recibir capacitación y actualización de conocimientos para brindar un mejor servicio. Por esta razón, el presente proyecto investigativo busca el planteamiento de un plan de capacitación en el sistema de Gestión de Talento Humano de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de la provincia de Esmeraldas, observando esta norma legal de la Constitución.

Ley Orgánica de Servicio Público

El Art. 71 de la LOSEP (2011) determina que el Estado debe financiar los procesos de capacitación dirigidos a los servidores públicos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de la provincia de Esmeraldas; estos funcionarios tienen el derecho de ser capacitados para que brinden un mejor servicio a la comunidad.

El Art. 195 de este mismo cuerpo legal determina que, en torno a la formación y la capacitación, existe un subsistema en el que se definen las políticas y procedimientos que deben seguirse para regular los estudios y procesos de formación de los servidores públicos en función de promover sus destrezas, habilidades y capacidades de acuerdo con los perfiles profesionales para cada puesto.

El Art. 201 define a la capacitación como el proceso ordenado, continuo, técnico y de responsabilidad institucional que se realiza para la adquisición o actualización de conocimientos, así como el desarrollo de competencias y habilidades de los servidores públicos con el propósito de promover la eficiencia y eficacia en los procesos que se brindan a los usuarios-ciudadanos que los requieren.

Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización

El Art. 5 del COOTAD brinda autonomía política, administrativa y financiera a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de la provincia de Esmeraldas teniéndose en consideración el derecho y la capacidad efectiva de estos niveles de gobierno para regirse mediante normas y órganos de gobierno propios.

Sobre el Art. 28 se puede deducir que cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias. Estará integrado por ciudadanos electos democráticamente quienes ejercerán su representación política.

El Art. 29 destaca varias funciones a cumplir por los gobiernos autónomos descentralizados entre los que se identifican la aplicación de la normatividad legal existente, la ejecución administrativa operativa de sus programas y la promoción de la participación y el control social.

En el Art. 31 se destacan varias funciones específicas de los gobiernos parroquiales. Se destacan la búsqueda de acciones articuladas con otros niveles de gobierno para alcanzar los objetivos del buen vivir, la promoción del desarrollo sustentable de la población, la implementación de políticas de equidad e inclusión, la promoción del sistema de participación ciudadana, la elaboración y aplicación del plan de desarrollo local y regional, el diseño de políticas destinadas a garantizar el hábitat, la vivienda digna y la seguridad alimentaria, entre otros.

Para el cumplimiento de todos los preceptos legales, los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales deben contar con funcionarios que estén adecuadamente capacitados para el cumplimiento de sus labores, razón por la que se ejecuta el presente estudio con la finalidad de mejorar efectivamente su gestión en beneficio de los usuarios que solicitan servicios en estas entidades.

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de estudio

Según la forma en que se presentaron los resultados, fue una investigación cuantitativa y cualitativa. Según Cook (1979) la investigación cuantitativa se encarga de registrar y analizar datos numéricos o porcentuales de un fenómeno, mientras la cualitativa evita la cuantificación y realiza los registros por medio de la observación, la narración y las entrevistas no estructuradas.

En función de los criterios expresados, la investigación fue cuantitativa porque recolectó datos numéricos del talento humano de los gobiernos parroquiales rurales de la provincia de Esmeraldas, respecto a las necesidades de capacitación que tienen para desarrollar su trabajo. Será cualitativa porque buscó conocer el criterio de los funcionarios en torno a la realización de capacitaciones, disponibilidad institucional, entre otros aspectos.

Al hacer referencia al alcance, la investigación fue descriptiva, conocida por Martínez (2018) como el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual de un fenómeno y los procesos que surgen en torno a él. En este sentido, la investigación fue descriptiva porque buscó describir las características que debería tener el plan de capacitación que se pretende plantear a los gobiernos parroquiales rurales.

Respecto a la modalidad de investigación fue un estudio de campo. Hernández et al. (2010), la califica como el estudio que busca ser realizado en el mismo lugar en donde se ha presentado el fenómeno. De acuerdo con lo descrito, la presente investigación fue realizada visitando las instalaciones de los gobiernos parroquiales de la provincia de Esmeraldas, conociendo de primera fuente las necesidades de capacitación que deben solventarse para un mejor desempeño de los colaboradores.

Finalmente, sobre el diseño, la investigación fue no experimental, definido por Pardinás (2019) como una investigación que se limita a la observación y análisis del fenómeno. Así, la investigación fue no experimental porque luego del análisis del fenómeno planteará un plan de capacitación como alternativa de mejora y serán los presidentes de los gobiernos parroquiales quienes decidan su puesta en marcha.

2.2 Operacionalización de variable

Tabla 1
Operacionalización de variable

CATEGORÍAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Plan de capacitación	Louart (2014), respecto a la capacitación, señala que es “un sistema de formación es necesariamente complejo. Tiene que conciliar objetivos generales, necesidades propias de cada departamento y demandas individuales	Teoría investigativa sobre plan de capacitación	Detección de necesidades de capacitación	Diagnóstico de necesidades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Significado de diagnósticos de capacitación. ▪ Ejecución de capacitación. ▪ Frecuencia para efectuar de capacitación. ▪ Participantes de diagnósticos de capacitación. ▪ Análisis para evaluar necesidades. ▪ Métodos de análisis para evaluar necesidades.
		Métodos para realizar el proceso investigativo			
		Diseño y aplicación de encuestas sobre capacitación	Procesos de capacitación	Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización de capacitaciones. ▪ Importancia de capacitaciones. ▪ Presupuesto para capacitaciones. ▪ Funcionarios preparados para sus labores. ▪ Cooperación con otras entidades para capacitaciones ▪ Mejoramiento del desempeño con la capacitación.
Elaboración de las conclusiones y alternativas de solución					

Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amplitud de conocimientos de funcionarios. ▪ Áreas para ampliar conocimientos.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidades de los funcionarios. ▪ Habilidades sociales a capacitar. ▪ Habilidades personales a capacitar.
Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calificación de actitudes de funcionarios. ▪ Actitudes a mejorar en los funcionarios. ▪ Actitudes que deben poseer los funcionarios.
Programa de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existencia de programas de capacitación. ▪ Encargados de impartir capacitaciones. ▪ Efectividad de capacitaciones. ▪ Beneficios de capacitaciones. ▪ Horarios de capacitaciones.

Elaborado por Autora

2.3 Población y muestra

En la presente investigación se tomó en consideración a los funcionarios que laboran en los gobiernos parroquiales de la provincia de Esmeraldas. En cada uno de los 57 gobiernos parroquial laboran 4 vocales y una tesorera/secretaria, los que se detallan a continuación:

Tabla 2
Población

ORDEN	DETALLE	CANTIDAD	%
1	Vocales (4 por cada junta)	228	80%
2	Tesorera / Secretaria	57	20%
TOTAL POBLACIONAL		285	100%

En el caso de los vocales y secretaria/tesorera, se aplicó la fórmula muestral de Mantilla (2006) para establecer la muestra a utilizar en el estudio.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{N e^2 + Z^2 P Q N}$$

Tabla 3
Detalles de fórmula

n	Muestra
N	Tamaño de la población
P	Probabilidad de éxito (si se desconoce P = 0,5)
Q	Probabilidad de fracaso (Q = 1-P)
Z	Valor de distribución normal estándar (95%) = 1,96
E	Error de estimación 5%

$$N = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)(285)}{(285)(0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$N = \frac{273,714}{0,7125 + 0,9604}$$

$$N = \frac{273,714}{1,6729}$$

$$N = 163$$

Luego de la aplicación de la fórmula muestral, la muestra definitiva para el estudio fue la siguiente:

Tabla 4
Muestra

ORDEN	DETALLE	CANTIDAD	%
1	Vocales (4 por cada junta)	130	80%
2	Tesorera / Secretaria	33	20%
TOTAL MUESTRAL		163	100%

2.4 Técnicas e instrumentos

Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta, definida por Arias (2012) como el conjunto de preguntas que se realizan con el fin de obtener información sobre un fenómeno en particular entre una muestra generalmente grande. En la presente investigación se aplicaron encuestas dirigidas a los funcionarios de los gobiernos parroquiales con el propósito de detectar necesidades de capacitación, habilidades o competencias en las que se requiere fortalecer el conocimiento de estos colaboradores.

Es importante destacar que para la encuesta se utilizó un instrumento ya validado, de autoría de Rodríguez (2013), el que está compuesto por preguntas cerradas y de selección múltiple para brindar una mayor facilidad a los encuestados. La encuesta constó de 25 preguntas en las que se evaluaron por separado el diagnóstico de necesidades, la capacitación recibida, los conocimientos, habilidades, actitudes y el programa de capacitación que se pretende proponer.

2.5 Recolección y análisis de datos

La recolección de los datos tuvo el siguiente proceso:

- Se realizaron visitas a los gobiernos parroquiales para socializar el proceso investigativo y obtener la autorización para su ejecución.

- Debido a la situación pandémica por la que se atraviesa, se elaboraron las encuestas por medio de la herramienta Google Forms, para con el envío del link de entrada y obtener las respuestas de los funcionarios de una manera rápida y sencilla.
- Luego de la obtención de los resultados se procedió a realizar un filtro de la información, eliminando la información que no tenga mayor relevancia y seleccionando los datos que ayuden al cumplimiento de los objetivos del estudio.
- Después los datos fueron tabulados en la herramienta Excel, estableciendo las medias respectivas de las respuestas y determinando cuáles serán representadas por tablas y gráficos según lo que determine las normas APA.

Posteriormente, para analizar los datos se tuvo en consideración el siguiente proceso:

- Fueron identificadas las tendencias centrales o las que tengan una mayor relación en función de las encuestas realizadas a presidentes y funcionarios.
- En función del marco teórico inicial, se procedió a la interpretación de los resultados obtenidos.
- Para finalizar el estudio, se establecieron las conclusiones encontradas, así como recomendaciones que permitan mejorar las condiciones actuales del fenómeno investigado.

CAPÍTULO 3. RESULTADOS

La capacitación es una función importante de la administración de recursos humanos, que consiste no solo en capacitación y desarrollo, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales y evaluación del desempeño.

La presente investigación propone el diseño de un plan de capacitación que, sobre la base de la identificación de los problemas más críticos y urgentes, se alinee a las necesidades institucionales de los Gobiernos Parroquiales de la provincia de Esmeraldas. Por esta razón la capacitación debe ser un proceso flexible, abierto a la inclusión de insumos de diferentes subsistemas como planificación, gestión, administrativo financiero, comunicacional, legal y todo el que sea necesario para mejorar las competencias de los funcionarios de estos entes parroquiales.

Los objetivos, contenidos y características de las actividades de capacitación que emprendan los gobiernos parroquiales surgen, en una primera fase, del diagnóstico de las necesidades de capacitación. El objetivo central del diagnóstico es establecer clara y específicamente las competencias que se espera generar como producto de las actividades de capacitación.

Los resultados obtenidos, surgieron de la evaluación de seis aspectos específicos referentes a la capacitación: el diagnóstico de necesidades de capacitación, la frecuencia de ejecución de capacitaciones, los conocimientos de los funcionarios, las habilidades, actitudes y el programa de capacitación que se necesite implementar.

La propuesta del plan de capacitación pretende ser coordinada a través del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Esmeraldas, CONAGOPARE ESMERALDAS, entidad integrada por los 57 gobiernos parroquiales de la provincia y teniendo en consideración que este organismo basa su gestión en el apoyo a las entidades parroquiales para el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades determinados en la Constitución de la República y el COOTAD.

3.1. Diagnóstico de necesidades de capacitación

Diagnóstico de capacitación

Al iniciar la investigación se pudo determinar que los funcionarios de los gobiernos parroquiales tienen conocimiento de lo que significa un diagnóstico de necesidades de capacitación. Los consultados consideran que un diagnóstico de capacitación permite identificar aspectos teóricos y prácticos que necesitan actualizarse para desempeñar un mejor trabajo.

Luego de determinar que los funcionarios conocen el significado de diagnóstico de necesidades de capacitación, se preguntó a estos actores si se han realizado estos procesos en los gobiernos parroquiales, un 88% de los participantes manifiesta que generalmente no se han realizado procesos de diagnóstico de necesidades de capacitación.

Se consultó también a los funcionarios, cuáles deberían ser los tiempos o frecuencia en los que deberían realizarse diagnósticos de necesidades de capacitación, el 46% de los consultados consideran que debe ser semestral. Del mismo modo, al consultar quienes deberían participar en la ejecución de diagnósticos de necesidades de capacitación, de manera mayoritaria un 46% considera que son los encargados de talento humano de los gobiernos parroquiales quienes deben planificar y ejecutar procesos.

Aunque se conoció quienes deberían participar o efectuar los diagnósticos de necesidades de capacitación, se buscó también conocer quienes han estado encargados de este tema hasta la fecha. Un 48% de los funcionarios consultados manifestó que hasta ahora, aunque son muy pocos los procesos de diagnóstico, quienes se han encargado de realizarlos fueron los presidentes de los gobiernos parroquiales.

Teniendo como percepción la poca realización de diagnósticos de capacitación en los gobiernos parroquiales, se preguntó si se utiliza algún tipo de análisis en particular para evaluar las necesidades de capacitación en forma sistemática dentro de la institución y en concordancia con los resultados de las preguntas anteriores, un 88% de los consultados manifestó que no se utiliza ningún análisis.

Al culminar el análisis del aspecto “Diagnóstico de capacitación” se puso a disposición de los funcionarios cuatro alternativas de procesos de análisis que se aplican en la

detección de necesidades de capacitación para conocer cuál de esas alternativas se utilizan en sus instituciones. En el mismo contexto de la interrogante anterior, se estableció que el 76% de los consultados afirmó que no se ha aplicado ningún tipo de análisis para determinar cuáles son las necesidades de capacitación de los funcionarios.

El resumen de los datos detallados anteriormente se expone en la tabla 5.

Tabla 5
Diagnóstico de capacitación

SIGNIFICADO DE DIAGNÓSTICOS DE CAPACITACIÓN		
OPCIONES	CANTIDAD	%
Si	127	78%
No	36	22%
TOTAL	163	100%
EJECUCIÓN DE CAPACITACIÓN		
Si	20	12%
No	143	88%
TOTAL	163	100%
FRECUENCIA PARA EFECTUAR DE CAPACITACIÓN		
Mensualmente	23	14%
Trimestralmente	36	22%
Semestralmente	75	46%
Anualmente	16	10%
Más de un año	13	8%
TOTAL	163	100%
PARTICIPANTES DE DIAGNÓSTICOS DE CAPACITACIÓN		
Presidente del gobierno parroquial	20	12%
Encargado de talento humano	75	46%
Encargado de área administrativa	33	20%
Personal administrativo	35	22%
TOTAL	163	100%
ENCARGADOS DEL DIAGNÓSTICO DE CAPACITACIÓN		
Presidente del gobierno parroquial	78	48%
Encargado de talento humano	43	26%
Encargado de área administrativa	29	18%
Personal administrativo	13	8%
TOTAL	163	100%

ANÁLISIS PARA EVALUAR NECESIDADES		
Si	20	12%
No	143	88%
TOTAL	163	100%

MÉTODOS DE ANÁLISIS PARA EVALUAR NECESIDADES		
Análisis de la organización	78	8%
Análisis de las tareas	43	6%
Análisis de las personas	29	10%
Ninguno	13	76%
TOTAL	163	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Capacitación

Al iniciar el análisis del indicador referente a la capacitación, se pudo evidenciar que en los gobiernos parroquiales se brindan pocas capacitaciones al personal. El mayoritario 76% de los funcionarios concuerdan al manifestar que no se llevan a cabo procesos en los que se formen y actualicen sus conocimientos en pos de efectuar una mejor labor.

En este orden de ideas, se preguntó a los funcionarios cuál es la importancia que tiene para ellos la capacitación. El 60% de los funcionarios manifestó que es alta la importancia que tiene la capacitación en su gestión, debido a que les permite mejorar y actualizar sus conocimientos en pos de brindar un mejor servicio en sus entidades.

No se conocen las causas exactas por las que no se llevan a cabo procesos de capacitación en los gobiernos parroquiales, razón por la que se preguntó a los funcionarios si conocen la existencia de un presupuesto destinado específicamente a la capacitación. De acuerdo con el 62% de los funcionarios, no existe un presupuesto destinado para capacitaciones.

A modo de criterio personal, se preguntó a los funcionarios si consideran que el personal está capacitado para el desarrollo de sus actividades y, según el 60% de los consultados, a pesar de las pocas capacitaciones, los funcionarios han adquirido conocimiento a través de la experiencia diaria para desempeñar sus labores.

Se preguntó también si los gobiernos parroquiales han efectuado procesos de coordinación con otras entidades estatales o particulares para efectuar procesos de

capacitación; el 78% de los consultados manifestó que es nula la ejecución de procesos de cooperación con otras organizaciones para desarrollar capacitaciones para el personal.

Finalmente, se consultó a los funcionarios si consideran que la capacitación, a más de resolver problemas de conocimiento, mejoraría el desempeño laboral del talento humano y se estableció que, un mayoritario 90% de los colaboradores, ansían procesos de capacitación porque les permitiría desarrollar una mejor gestión en sus puestos.

Los datos expresados anteriormente se resumen en la tabla 6.

Tabla 6
Capacitación

REALIZACIÓN DE CAPACITACIONES		
OPCIONES	CANTIDAD	%
Si	39	24%
No	124	76%
TOTAL	163	100%
IMPORTANCIA DE CAPACITACIONES		
Alta	98	60%
Media	52	32%
Baja	13	8%
TOTAL	163	100%
PRESUPUESTO PARA CAPACITACIONES		
Sí	62	38%
No	101	62%
TOTAL	163	100%
FUNCIONARIOS PREPARADOS PARA SUS LABORES		
Sí	98	60%
No	65	40%
TOTAL	163	100%
COOPERACIÓN CON OTRAS ENTIDADES PARA CAPACITACIONES		
Sí	36	22%
No	127	78%
TOTAL	163	100%

MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO CON LA CAPACITACIÓN		
Sí	147	90%
No	16	10%
TOTAL	163	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Conocimientos

Al abordar el tema de conocimientos, se preguntó si el conocimiento de los funcionarios es amplio en cada una de las áreas y tareas que se desempeñan cotidianamente. El 62% de los funcionarios considera que tienen un buen nivel de conocimientos respecto a las tareas y funciones que desarrollan en la gestión organizacional. Del mismo modo, se preguntó cuáles serían las áreas en las que el personal necesita ampliar sus conocimientos por medio de la capacitación. Se pudo conocer que el manejo de herramientas informáticas (36%) y aspectos legales (22%), son los principales temas en los que requieren actualizar y ampliar sus saberes.

Tabla 7
Conocimientos

AMPLITUD DE CONOCIMIENTOS DE FUNCIONARIOS		
OPCIONES	CANTIDAD	%
Sí	101	62%
No	62	38%
TOTAL	163	100%
ÁREAS PARA AMPLIAR CONOCIMIENTOS		
Procedimientos administrativos	26	16%
Relaciones públicas	20	12%
Aspectos legales	36	22%
Programas de computación	59	36%
Manejo de herramientas	10	6%
Comunicación	12	8%
TOTAL	163	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Indicador – Habilidades

Al iniciar la evaluación de este indicador, se consultó si el personal que labora en el gobierno parroquial tiene las habilidades necesarias para la realización de sus tareas cotidianas. Los funcionarios en un mayoritario 62% afirmó que las habilidades de los colaboradores son adecuadas para la realización de las tareas que diariamente deben efectuarse en los gobiernos parroquiales.

Al preguntar cuáles serían las áreas en las que el personal necesita capacitación para mejorar sus habilidades sociales, se identificaron dos aspectos a mejorar: el trabajo en equipo (28%) y el manejo de conflictos (26%) fueron señaladas. Se preguntó también cuáles consideraban serían las habilidades personales que deben ser reforzadas entre los funcionarios. Los resultados muestran que son las habilidades técnicas (54%) las que se consideran necesarias de capacitar y actualizar.

Tabla 8
Habilidades de los funcionarios

HABILIDADES DE LOS FUNCIONARIOS		
OPCIONES	CANTIDAD	%
Sí	101	62%
No	62	38%
TOTAL	163	100%
HABILIDADES SOCIALES A CAPACITAR		
Relaciones humanas	26	16%
Trabajo en equipo	46	28%
Comunicación interpersonal	20	12%
Manejo de conflictos	42	26%
Liderazgo	29	18%
TOTAL	163	100%
HABILIDADES PERSONALES A CAPACITAR		
Técnicas	88	54%
Manuales	20	12%
Humanísticas	39	24%
Conceptuales	16	10%
TOTAL	163	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Actitudes

Se inició esta evaluación conociendo como califican los funcionarios las actitudes que se presentan entre los colaboradores de la institución. Los resultados muestran que se califican como regulares (42%) y buenas (26%), por lo que existe la necesidad de mejorar estas actitudes para mejorar la gestión y trabajo en equipo de los funcionarios.

Otra de las interrogantes se orientó a conocer qué aspectos o actitudes se necesitan mejorar en el desempeño de los funcionarios. La autoestima alta (26%) y mejorar el trabajo en equipo (20%) son las principales actitudes que, de acuerdo a los funcionarios, deben mejorarse entre el talento humano.

Finalmente, se preguntó qué actitudes deben poseer los colaboradores de los gobiernos parroquiales. Se mostró que actitudes como la honestidad, responsabilidad y honradez (40%) deben ser indispensables en la personalidad de los funcionarios, pues permite crear un ambiente laboral más adecuado para la cotidianidad.

Tabla 9
Actitudes de los funcionarios

CALIFICACIÓN DE ACTITUDES DE FUNCIONARIOS		
OPCIONES	CANTIDAD	%
Excelente	29	18%
Buena	43	26%
Regular	68	42%
Mala	13	8%
Pésima	10	6%
TOTAL	163	100%
ACTITUDES A MEJORAR EN LOS FUNCIONARIOS		
Relaciones sociales	20	12%
Cultura del respeto	13	8%
Autoestima alta	42	26%
Respeto a derechos y deberes	16	10%
Disciplina	23	14%
Puntualidad	16	10%
Trabajo en equipo	33	20%
TOTAL	163	100%

ACTITUDES QUE DEBEN POSEER LOS FUNCIONARIOS		
Automotivación para alcanzar los objetivos	49	30%
Valores de honestidad, responsabilidad, y honradez	65	40%
Interés en el conocimiento del manejo de tecnología	29	18%
Actitud para el aprendizaje de nuevos métodos de trabajo	20	12%
TOTAL	163	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Programa de capacitación

En la parte final de la evaluación, se buscó conocer los criterios de los funcionarios sobre el desarrollo de un programa de capacitación. Se preguntó si en los gobiernos parroquiales existen programas de capacitación establecidos, ante lo cual, el 88% de los funcionarios consideran que no se han programado planes continuos para mejorar los conocimientos de los colaboradores en estas instituciones.

Otra de las interrogantes tuvo que ver con la determinación de, quien consideran los funcionarios, deberían impartir programas de capacitación para los funcionarios de las entidades. Los datos muestran que el 48% de los consultados creen conveniente que profesionales ajenos a la institución sean los encargados de efectuar los procesos de capacitación dirigidos a los colaboradores.

Posteriormente se consultó si los funcionarios consideran que la realización de procesos de capacitación, tendrían impactos positivos y efectivos en la gestión de funcionarios y de las instituciones en general. El 90% de los consultados cree plenamente que las capacitaciones tendrán impactos bastante positivos para la gestión institucional.

Del mismo modo se consultó que si el establecimiento de programas de capacitación, podrían generar beneficios a los gobiernos parroquiales en la prestación de servicios a la comunidad. Las respuestas evidencian que los funcionarios están convencidos (92%) de que las capacitaciones harán más eficiente a la organización.

Al culminar el proceso investigativo se puso a consideración de los funcionarios de los gobiernos parroquiales, los horarios en los que desearían recibir capacitaciones en los temas que se han identificado en el estudio. Un mayoritario 52% afirmó que el mejor horario para recibir las capacitaciones sería de 8:30 a 10:30, teniendo dos horas reloj para conocer, actualizar y afianzar sus conocimientos.

El resumen de los datos se presenta a continuación en la tabla 10.

Tabla 10

Programa de capacitación

EXISTENCIA DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN		
OPCIONES	CANTIDAD	%
Si	20	12%
No	143	88%
TOTAL	163	100%
ENCARGADOS DE IMPARTIR CAPACITACIONES		
Presidente del Gobierno Parroquial	16	10%
Encargado del Talento Humano	26	16%
Encargado Área Administrativa	16	10%
Personal administrativo	26	16%
Profesionales ajenos a la entidad	79	48%
TOTAL	163	100%
EFFECTIVIDAD DE CAPACITACIONES		
Si	147	90%
No	16	10%
TOTAL	163	100%
BENEFICIOS DE CAPACITACIONES		
Si	150	92%
No	13	8%
TOTAL	163	100%
HORARIOS DE CAPACITACIONES		
De 8:30 am a 10:30 am	85	52%
De 10:30 am a 12:30 pm	52	32%
De 02:00 pm a 05:00 pm	26	16%
TOTAL	163	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

3.2 Contenidos de la propuesta de capacitación

En función del proceso de detección de necesidades aplicada a los funcionarios de los gobiernos parroquiales, se presenta a continuación el plan de capacitación, que recoge las necesidades identificadas y que se presentará ante las autoridades de estos entes, para que decidan su puesta en marcha.

El plan de capacitación estará dividido en cuatro etapas de acuerdo con la necesidad de capacitación que se pudo identificar. Abarcan aspectos legales, informáticos, habilidades y valores que pretenden mejorar la gestión de los colaboradores.

Etapa de Capacitación I: Aspectos legales

Objetivo: Reconocer las implicaciones legales que se derivan de los servicios prestados en los gobiernos parroquiales.

Número de sesiones: 2

Tabla 11
1° Sesión – Constitución de la República del Ecuador

1° Sesión	Tema: Constitución de la República del Ecuador	Tiempo: 15 horas semana
Objetivo específico de la sesión	Identificar la composición y principios que rigen a los gobiernos parroquiales en la Constitución de la República del Ecuador.	
Contenido de la capacitación		
Actividades	Inicio:	Duración
	▪ Identificación de artículos relacionados con los Gobiernos Parroquiales dentro de la Constitución de la República.	20 minutos
	Desarrollo – Temas específicos a tratar	
	▪ Organización territorial del Estado. ▪ Gobiernos autónomos descentralizados. ▪ Competencias exclusivas de los gobiernos parroquiales. ▪ Recursos económicos para los gobiernos parroquiales. ▪ Régimen de desarrollo y gobiernos parroquiales.	130 minutos

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Soberanía alimentaria y gobiernos parroquiales. ▪ Soberanía económica y gobiernos parroquiales. 	
	Fin:	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Debate reflexivo. Aportes de los participantes sobre la temática estudiada. ▪ Preguntas y respuestas de los artículos analizados. 	30 minutos
Recursos necesarios:	Equipo de computación, Proyector de imágenes, Constitución de la República en PDF, Hojas de papel bond, esferos, lápices.	

Tabla 12

2º Sesión – Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

2º Sesión	Tema: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización	Tiempo: 15 horas semana
Objetivo específico de la sesión	Identificar la naturaleza jurídica, competencias y atribuciones de los Gobiernos Parroquiales.	
Contenido de la capacitación		
Actividades	Inicio:	Duración
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de artículos relacionados con las competencias de gobiernos parroquiales en el COOTAD. 	20 minutos
	Desarrollo – Temas específicos a tratar	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Naturaleza jurídica de los gobiernos parroquiales. ▪ Funciones. ▪ Competencias exclusivas. ▪ Atribuciones del presidente. ▪ Atribuciones de los vocales. ▪ Presupuestación. ▪ Participación comunitaria. 	130 minutos
	Fin:	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Debate reflexivo. Aportes de los participantes sobre la temática estudiada. ▪ Preguntas y respuestas de los artículos analizados. 	30 minutos
Recursos necesarios:	Equipo de computación, Proyector de imágenes, COOTAD en PDF, Hojas de papel bond, esferos, lápices.	

Etapa de Capacitación II: Programas informáticos

Objetivo: Optimizar el uso de herramientas informáticas en la gestión de los funcionarios de los gobiernos parroquiales.

Número de sesiones: 4

Tabla 13

3ª Sesión – Uso de Microsoft Word

3º Sesión	Tema: Uso de Microsoft Word	Tiempo: 10 horas semana
Objetivo específico de la sesión	Conocer las funciones de Microsoft Word y las formas de aplicarlas en la gestión de los funcionarios.	
Contenido de la capacitación		
Actividades	Inicio:	Duración
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exploración teórica de Microsoft Word, así como las ventajas y funciones con que cuenta este procesador de texto. 	20 minutos
	Desarrollo – Temas específicos a tratar	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación y edición de textos. ▪ Creación y búsqueda de archivos. ▪ Guardado de documentos. ▪ Paginación de texto. ▪ Creación de tablas de contenido. ▪ Impresión de archivos. ▪ Insertar imágenes en texto. ▪ Dar formato a los textos elaborados. 	60 minutos
	Fin:	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización de tareas con órdenes para trabajar en hojas de Word. ▪ Envío de trabajo a correo de capacitador. 	10 minutos
Recursos necesarios:	Equipo de computación, Proyector de imágenes, Hojas de papel bond, esferos, lápices.	

Tabla 14
4° Sesión – Uso de Microsoft Excel

4° Sesión	Tema: Uso de Microsoft Excel	Tiempo: 10 horas semana
Objetivo específico de la sesión	Conocer las funciones de Microsoft Excel y las formas de aplicarlas en la gestión de los funcionarios.	
Contenido de la capacitación		
Actividades	Inicio:	Duración
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exploración teórica de Microsoft Excel, así como las ventajas y funciones con que cuenta este procesador de hojas de cálculo. 	20 minutos
	Desarrollo – Temas específicos a tratar	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crear hojas de cálculo. ▪ Guardar y buscar archivos. ▪ Cambiar número de filas y columnas. ▪ Insertar fórmulas científicas. ▪ Realizar diagramas de archivos. ▪ Crear tablas y gráficos. ▪ Realizar informes estadísticos. ▪ Generar actualizaciones automáticas. ▪ Generar archivos financieros. 	60 minutos
	Fin:	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización de tareas con órdenes para trabajar en hojas de Excel. ▪ Envío de trabajo a correo de capacitador. 	10 minutos
Recursos necesarios:	Equipo de computación, Proyector de imágenes, Hojas de papel bond, esferos, lápices.	

Tabla 15
5° Sesión – Uso de Microsoft Power Point

5° Sesión	Tema: Uso de Microsoft Power Point	Tiempo: 10 horas semana
Objetivo específico de la sesión	Conocer las funciones de Microsoft Power Point y las formas de aplicarlas en la gestión de los funcionarios.	
Contenido de la capacitación		

Actividades	Inicio:	Duración
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exploración teórica de Microsoft Power Point, así como las ventajas y funciones con que cuenta este procesador de presentaciones. 	20 minutos
	Desarrollo – Temas específicos a tratar	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de presentaciones. ▪ Presentación de informes. ▪ Presentación de álbumes de foto. ▪ Insertar imágenes y recursos gráficos. ▪ Crear diseños en las presentaciones. ▪ Aplicar transiciones. ▪ Aplicar animaciones. ▪ Aplicar automatizaciones. 	60 minutos
	Fin:	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización de tareas con órdenes para trabajar en hojas de Power Point. ▪ Envío de trabajo a correo de capacitador. 	10 minutos
Recursos necesarios:	Equipo de computación, Proyector de imágenes, Hojas de papel bond, esferos, lápices.	

Tabla 16
6° Sesión – Uso de Plataformas de trabajo virtual

6° Sesión	Tema: Uso de Plataformas de trabajo virtual	Tiempo: 10 horas semana
Objetivo específico de la sesión	Conocer las plataformas de trabajo virtual y las formas de aplicarlas en la gestión de los funcionarios.	
Contenido de la capacitación		
Actividades	Inicio:	Duración
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exploración teórica de Plataformas virtuales, así como las ventajas y funciones con que cuenta esta alternativa de trabajo en línea. 	20 minutos
	Desarrollo – Temas específicos a tratar	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plataforma virtual de Zoom. ▪ Manejo del interfaz. ▪ Llamadas en vivo. ▪ Plataforma virtual de Moodle. 	60 minutos

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo del interfaz. ▪ Llamadas en vivo. 	
	Fin:	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización de llamas y reuniones en vivo entre los funcionarios. ▪ Preguntas y respuestas sobre la temática. 	10 minutos
Recursos necesarios:	Equipo de computación, Proyector de imágenes, Hojas de papel bond, esferos, lápices.	

Etapa de Capacitación III: Habilidades

Objetivo: Incrementar habilidades personales para una mejor gestión de los funcionarios de los gobiernos parroquiales.

Número de sesiones: 2

Tabla 17

7ª Sesión – Desarrollo de habilidades: Trabajo en equipo

7ª Sesión	Tema: Desarrollo de habilidades: trabajo en equipo	Tiempo: 10 horas semana
Objetivo específico de la sesión	Promover el desarrollo del trabajo en equipo en los funcionarios de los gobiernos parroquiales.	
Contenido de la capacitación		
	Inicio:	Duración
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conversatorio sobre las condiciones de trabajo y colaboración entre compañeros. 	20 minutos
	Desarrollo – Temas específicos a tratar	
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Problemas de comunicación que impiden la integración del grupo. ▪ Métodos para descubrir el origen de conflictos interpersonales. ▪ Técnicas de relaciones humanas para mejorar las relaciones interpersonales. ▪ Herramientas que impulsen la colaboración entre integrantes. ▪ Construcción de propósitos comunes. 	60 minutos

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnicas para fomentar el compromiso en la realización del trabajo. 	
	Fin:	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización de dinámicas en donde se ponga de manifiesto los temas estudiados. ▪ Elaboración de un buzón de sugerencias para que los funcionarios coloquen solicitudes y requerimientos sobre el trabajo en equipo. 	10 minutos
Recursos necesarios:	Equipo de computación, Proyector de imágenes, Hojas de papel bond, esferos, lápices.	

Tabla 18

8° Sesión – Desarrollo de habilidades: Manejo de conflictos

8° Sesión	Tema: Desarrollo de habilidades: manejo de conflictos	Tiempo: 10 horas semana
Objetivo específico de la sesión	Promover el desarrollo del manejo de conflictos en los funcionarios de los gobiernos parroquiales.	
Contenido de la capacitación		
Actividades	Inicio:	Duración
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conversatorio sobre la aparición y enfrentamiento de conflictos en las organizaciones. 	20 minutos
	Desarrollo – Temas específicos a tratar	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El conflicto en las organizaciones: bases, situación y consecuencias. ▪ Conflictos en los grupos de trabajo. ▪ Etapas del desarrollo de un conflicto. ▪ Resultados de un conflicto. ▪ Administración del conflicto. ▪ Métodos de solución de conflictos interpersonales. ▪ Comunicación empática. ▪ La negociación como herramienta de solución de conflictos. 	60 minutos
	Fin:	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización de dinámicas en donde se ponga de manifiesto los temas estudiados. 	10 minutos

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración de un buzón de sugerencias para que los funcionarios coloquen solicitudes y requerimientos sobre manejo de conflictos. 	
Recursos necesarios:	Equipo de computación, Proyector de imágenes, Hojas de papel bond, esferos, lápices.	

Etapa de Capacitación IV: Valores

Objetivo: Promover la aplicación de valores en la gestión de los funcionarios de los gobiernos parroquiales.

Número de sesiones: 2

Tabla 19

9º Sesión – Desarrollo de valores: Autoestima

9º Sesión	Tema: Desarrollo de valores: Autoestima	Tiempo: 10 horas semana
Objetivo específico de la sesión	Promover la aplicación de estrategias para desarrollar la autoestima en los funcionarios de los gobiernos parroquiales.	
Contenido de la capacitación		
Actividades	Inicio:	Duración
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conversatorio sobre los valores de autoestima que debe tener una persona. 	20 minutos
	Desarrollo – Temas específicos a tratar	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué es la autoestima? ▪ ¿Cuáles son las bases de la autoestima? ▪ Mecanismos para pensamientos erróneos. ▪ El auto concepto. ▪ Cuestionario para la evaluación de la autoestima. ▪ El arte de aceptarse. ▪ La baja autoestima. ▪ Factores que intervienen en la formación de la autoestima. ▪ Como desarrollar la autoestima. 	60 minutos
	Fin:	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización de dinámicas en donde se ponga de manifiesto los temas estudiados. ▪ Elaboración de un buzón de sugerencias para que los funcionarios coloquen solicitudes y requerimientos sobre la autoestima. 	10 minutos
Recursos necesarios:	Equipo de computación, Proyector de imágenes, Hojas de papel bond, esferos, lápices.	

Tabla 20

10° Sesión – Desarrollo de valores: Honestidad, responsabilidad y honradez

10° Sesión	Tema: Desarrollo de valores: Honestidad, responsabilidad y honradez	Tiempo: 10 horas semana
Objetivo específico de la sesión	Promover la aplicación de estrategias para desarrollar valores de honestidad, responsabilidad y honradez en los funcionarios de los gobiernos parroquiales.	
Contenido de la capacitación		
Actividades	Inicio:	Duración
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conversatorio sobre los valores de honestidad, responsabilidad y honradez que debe tener una persona. 	20 minutos
	Desarrollo – Temas específicos a tratar	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El uso de información en las organizaciones. ▪ Cumplir con compromisos y actividades de forma responsable y honesta. ▪ Aplicar confidencialidad en la gestión individual. ▪ Uso adecuado de los recursos organizacionales. ▪ Identificación y aceptación de errores. ▪ Códigos de ética y de conducta. ▪ Cumplimiento de principios organizacionales. 	60 minutos
	Fin:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización de dinámicas en donde se ponga de manifiesto los temas estudiados. ▪ Elaboración de un buzón de sugerencias para que los funcionarios coloquen solicitudes y requerimientos sobre honestidad, responsabilidad y honradez. 	10 minutos	
Recursos necesarios:	Equipo de computación, Proyector de imágenes, Hojas de papel bond, esferos, lápices.	

CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN

La capacitación es una función importante de la administración de recursos humanos, que consiste no solo en formación y desarrollo, sino también en la determinación de actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales y evaluación del desempeño en las organizaciones. Constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización.

La presente investigación fue desarrollada con el propósito de diseñar un plan de capacitación que, sobre la base de la identificación de los problemas más críticos y urgentes, se alinee a las necesidades institucionales de los Gobiernos Parroquiales. Por esta razón se pretende definir un plan de capacitación flexible, abierto a la inclusión de insumos de diferentes subsistemas con el fin de mejorar las competencias de los funcionarios de estos entes parroquiales.

De acuerdo con Hill (2013), la capacitación constituye un papel primordial dentro de las organizaciones por razones como el aumento de la productividad, tener personal comprometido y motivado, estimulando la toma de decisiones, proporcionando talento humano calificado y despertando el sentido de empoderamiento para con la organización.

En la investigación de Parra y Rodríguez (2016), se estableció que la capacitación es un aspecto estratégico realizado con el propósito de que las personas generen conocimientos y aptitudes necesarias para un buen desempeño de sus labores. Además, influye de manera directa en el desarrollo de destrezas y habilidades que coadyuvan al desarrollo de los sistemas de calidad.

Los criterios enunciados anteriormente, se relacionan con los resultados que se obtuvieron en la actual investigación, en la que, los funcionarios califican suma importancia la realización de capacitaciones en los gobiernos parroquiales. Los criterios de los actores concuerdan en que, las capacitaciones tendrán impactos positivos no solo en el mejoramiento del desempeño de los funcionarios, sino que fortalecerán a la organización en la prestación de sus servicios a la comunidad.

El primer objetivo específico se relacionó con la realización de un diagnóstico de necesidades de capacitación entre los funcionarios de los gobiernos parroquiales. De acuerdo con Moyano-González (2016), el diagnóstico de necesidades de capacitación es el proceso que fortalece los conocimientos, habilidades y actitudes de las personas de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma.

En este contexto, la investigación de Toledo (2020), estableció que funcionarios de una entidad de educación superior en Esmeraldas, luego de la detección de necesidades de capacitación, consideran que los procesos de capacitación deben dirigirse al manejo de paquetes informáticos, razón por la que las autoridades deben programar de manera urgente un proceso de capacitación que mejore la gestión de conocimiento. En el caso de López (2018), los trabajadores de una empresa de servicio, identificó en la aplicación de cuestionarios, una actitud de resistencia de parte de los funcionarios, quienes además manifestaron tener falencias en los aspectos de tecnología, formas de organizarse, desconocimiento de normativas legales, entre otros aspectos.

Los datos expresados en el párrafo anterior se relacionan con los resultados de la actual investigación, en la que, luego de aplicar los cuestionarios para la detección de necesidades de capacitación, se evidenció que, aspectos como el manejo informático, aspectos legales, desarrollo de habilidades y valores, son las temáticas que presentan mayor necesidad de formación entre los colaboradores.

En torno al segundo objetivo específico, se relacionó con el establecimiento del plan de capacitación, en sus temáticas, sesiones, actividades y recursos. La investigación de Lojano (2017), plantea un plan de capacitación que permita alcanzar la eficiencia en el desempeño laboral de los colaboradores y por ende construirse en una herramienta de gran utilidad para la institución, detallando para ello, todos los aspectos inherentes a las temáticas y alcances del proceso.

En este contexto, de acuerdo con Alles (2010) el plan de capacitación hace referencia al conjunto de actividades de formación que, de manera estructural, establece fechas, objetivos, temáticas y responsables de su cumplimiento. En función de lo expresado, en la presente investigación se establecen las temáticas, objetivos, actividades y recursos

necesarios para fortalecer los conocimientos de los funcionarios de los gobiernos parroquiales a quienes se pretende capacitar.

Respecto a la importancia de la capacitación, según Robins y Coulter (2014), este tipo de procesos formativos influye de manera significativa en el desarrollo de las organizaciones en donde se desarrolla. Acotar que, los resultados serán significativos siempre y cuando se desarrolle un proceso continuo, en el que las habilidades y los conocimientos se vayan adaptando a los cambios que se presentan en el mundo actual.

Conforme a lo expresado, en la presente investigación se plantea una propuesta de capacitación en la que se pretende poner a disposición de los funcionarios de los gobiernos provinciales de la provincia de Esmeraldas, temas acordes a las necesidades actuales de sus puestos de trabajo, que permitan una mayor eficiencia en el cumplimiento de sus tareas y contribuyan al desarrollo organizacional.

La capacitación influye de manera significativa en el desarrollo de las organizaciones. Las empresas no deben considerar al proceso de capacitación, como un hecho que se da una sola vez, únicamente para cumplir con un requisito y nada más, la mejor forma de capacitación es la que se obtiene de un proceso continuo, siempre buscando conocimientos y habilidades para estar al día con los cambios repentinos que suceden en el mundo competitivo.

En función de los datos expuestos anteriormente, en la presente investigación se plantea un plan de capacitación dirigido a los funcionarios de los gobiernos parroquiales, detallando cuatro etapas correspondientes a aspectos legales, procesos informáticos, desarrollo de habilidades y valores, de tal manera que se puedan satisfacer las necesidades de formación de los colaboradores.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La aplicación de los instrumentos para la detección de necesidades de capacitación, permitió evidenciar que existen necesidades de formación referente a aspectos de tipo legal, herramientas de manejo informático, desarrollo de habilidades personales y promoción de valores en los funcionarios de los gobiernos parroquiales agrupados en el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Esmeraldas.
- El plan de capacitación planteado, expone detalladamente los aspectos fundamentales sobre los que se guiará el proceso de capacitación. Temas, objetivos, temáticas, actividades y recursos son las consideraciones que se presentan con el propósito de que las acciones sean claras y directas para lograr la mayor efectividad en la formación de los funcionarios.

5.2 Recomendaciones

- Se hace necesario que los presidentes de los gobiernos parroquiales, en conjunto con las autoridades administrativas, planifiquen procesos de detección de necesidades de capacitación en plazos no mayores a un año, de tal forma que se esté consultando continuamente cuáles son los aspectos que los funcionarios necesitan mejorar para brindar un eficiente desempeño en la organización.
- Los presidentes de los gobiernos parroquiales, en coordinación con los representantes del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Esmeraldas, deberán establecer fechas, lugares y medios físicos o virtuales para llevar a cabo la programación de capacitación establecido en la investigación.

Referencias

- Alles, M. (2010). *Construyendo Talento*. Editorial Granica.
- Alles, M. (2018). *Desarrollo del talento humano*. Editorial Granica.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. Ed. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. Editorial Mc Graw Hill.
- Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización. (2010, 19 de octubre). Asamblea Nacional Constituyente. Registro Oficial 303.
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Cook, T. (1979). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. Editorial Morata.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008, 20 de octubre). Asamblea Nacional Constituyente. Registro Oficial 449.
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cuesta, A. (2015). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. ECOE Ediciones.
- Dessler, G., & Varela, R. (2015). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano*.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>
- García, F., & Valencia, M. (2017). *Planeación estratégica: Teoría y Práctica*. Editorial Trillas.
- Grados, J. (2016). *Capacitación y desarrollo de personal*. Ed. Trillas.
- Gualotuña, L. (2014). *Diseño de un Plan de Capacitación para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia rural de Amaguaña* [Tesis de maestría,

Universidad Tecnológico Equinoccial]. Repositorio digital Universidad Tecnológica Equinoccial.

<http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1167+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=ec>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill.

Hill, M. (2013). *Misión y Visión empresarial*. Ed. Independiente.

Ley Orgánica de Servicio Público. (2010, 6 de octubre). Asamblea Nacional del Ecuador. Registro Oficial 294

https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAAb.pdf

Lojano, O. (2017). *El desempeño laboral y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Pangui* [Tesis de pregrado, Universidad de Loja]. Repositorio digital Universidad de Loja.

<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/19937+cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>

López, M. (2017). *Investigar y analizar el proceso de capacitación de los servidores públicos que laboran en el Gad Municipal de Azogues* [Tesis de maestría, Universidad del Azuay]. Repositorio digital Universidad del Azuay.

<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/48397/LopezCorreaMargarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Louart, P. (2014). *Gestión de los Recursos Humanos*. Ediciones Gestión 2000.

Martínez, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Editorial Cengage.

- Molina, V. (2018). *Diagnóstico de necesidades de capacitación para el personal de una empresa de turismo de Xalapa, Veracruz* [Tesis de maestría, Universidad Veracruzana]. Repositorio digital Universidad Veracruzana.
<http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6731/1/12727.pdf>
- Mondy, R. y Noe, R. (2015). *Administración de los Recursos Humanos*. Editorial Prentice Hall.
- Moyano González, A. (2016). *Capacitación bajo enfoque sistémico*. Editorial Trillas.
- Páez, F. (2012). *Planificación estratégica*.
<http://cmigestion.es/2012/11/06/planificacion-estrategica-iii-conceptos-clave/>
- Pardinas, F. (2013). *Metodología y técnicas de investigación*. Editorial Siglo XXI.
- Parra, C. y Rodríguez, F. La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista Investigación, Desarrollo e Innovación* 6(2), 131-143.
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaCapacitacionYSuEfectoEnLaCalidadDentroDeLasOrgan-6763081.pdf>
- Pereira, J. (2018). *Diagnóstico de necesidades de capacitación*.
<http://www.mercadeo.com/blog/2010/05/diagnostico-de-necesidades-de-capacitacion/>
- Reza, J. (2006). *Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje en las organizaciones*. Editorial Panorama.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. Editorial Pearson.
- Rodríguez, C. (2013). *Diagnóstico de necesidades de capacitación para el personal administrativo de la municipalidad* [Tesis de posgrado, Universidad Rafael Landívar]. Archivo digital.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Rodriguez-Cinthy.pdf>

Tamayo, N. (2018). La formación y capacitación de los funcionarios y directivos de la Administración Pública. *Revista Scielo* (287), 161-174.

http://scielo.sld.cu/scielo.php%3Fscript%3Dsci_arttext%26pid%3DS0253-92762019000100161+%&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec

Toledo, J. (2020). *Necesidad de capacitación en el Área de Talento Humano de la Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas]. Repositorio digital Pucese.

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2251/1/TOLEDO%20G%c3%93MEZ%20J%c3%89SSICA%20JOHANNA.pdf>

Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*:

<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf>



MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

ENCUESTA A FUNCIONARIOS DE LOS GOBIERNOS PARROQUIALES

Estimado (a) compañero, mi nombre es María Belén Guevara Toala y estoy realizando una investigación en torno al diseño de un plan de capacitación dirigido a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales, por lo que se necesita realizar una detección previa de las necesidades de capacitación que deben ser resueltas. Por esta razón, solicito de la manera más comedida, responda al siguiente cuestionario de la forma más objetiva posible.

Información general

1.- Género

Masculino

Femenino

2.- Puesto que desempeña:

Información específica

3.- ¿Qué nivel académico posee?

Primaria

Secundaria

Superior

4.- ¿Cuántos años tienen de brindar sus servicios a dicha institución?

De 0 a 2

De 2 a 4

Más de 4

Indicador - Capacitación

5.- ¿Ha recibido capacitación en empleos anteriores?

Sí Indique por lo menos dos temas recibidos

No

6.- ¿El gobierno parroquial le proporciona capacitaciones?

Sí Responda la pregunta 7

No Pase a la pregunta 8

7.- ¿En qué áreas ha recibido capacitación?

Administración

Informática

Servicio al cliente

Archivo

Redacción

Relaciones humanas

Otros: _____

8.- ¿Le gustaría recibir algún curso de capacitación en específico?

Sí

No

9.- ¿Por parte de quién le gustaría recibir la capacitación?

De la Institución

Fuera de la institución

Otros

10.- Señale qué temas o contenidos de capacitación le interesa desarrollar para fortalecer sus propios conocimientos, habilidades y actitudes

Administración

Informática

Servicio al cliente

Archivo

Redacción

Relaciones humanas

Otros: _____

11.- ¿Cómo califica su desempeño en cuanto a la realización de sus tareas asignadas en el gobierno parroquial?

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente

¿Por qué?:

12.- ¿Se le ha brindado la oportunidad de sugerir alguna capacitación que necesite?

Sí

No

¿Por qué?:

13.- ¿Qué tipo de capacitación sugiere o desea recibir?

Taller (Actividades de aprendizaje que son revisadas en el momento de la capacitación)

Curso (Capacitar nuevos conocimientos, habilidades y actitudes)

Seminario (Conocimientos prácticos)-

Otros: _____

Indicador – Conocimientos

14.- ¿Cómo considera qué es el conocimiento que desarrolla en su puesto de trabajo dentro del gobierno parroquial?

Muy bueno

Bueno

Regular

Deficiente

15.- ¿Cree que es importante ampliar más los conocimientos para un mejor desenvolvimiento personal y buen desempeño en su puesto de trabajo?

Sí

No

¿Por qué?:

16.- ¿Qué tipos de conocimientos cree usted que necesita para mejorar el rendimiento en su puesto de trabajo?

Administración

Relaciones interpersonales

Servicio al cliente

Informática

Otros:

17.- ¿Con qué frecuencia debería recibir capacitación en cuanto a conocimientos específicos de su puesto de trabajo dentro de la municipalidad?

Cada mes

Cada dos meses

Cada tres meses

Cada cuatro meses

Más de cuatro

Indicador – Habilidades

18.- ¿Cómo considera qué son las habilidades que desarrolla en su puesto de trabajo dentro del gobierno parroquial?

Muy buenas

Buenas

Regulares

Deficientes

19.- ¿Cree que la capacitación mejoraría su habilidad laboral?

Sí

No

¿Por qué?:

20.- ¿Qué habilidades considera usted se le deben reforzar para su puesto de trabajo?

Técnicas-

Manuales-

Humanística

Conceptual

Otros: _____

Indicador – Actitudes

21.- ¿Cómo considera qué son las actitudes que muestra ante los demás dentro del gobierno parroquial?

Muy buenas

Buenas

Regulares

Deficientes

22.- ¿Le gustaría mejorar sus actitudes, para un mejor desenvolvimiento personal y laboral dentro de la empresa?

Sí

No

Indicador – Programa de capacitación

23.- ¿Le gustaría que la institución para la cual trabaja cuente con un programa de capacitación para su persona?

Sí

No

¿Por qué?:

24.- ¿Quién considera usted que debería impartir los programas de capacitación?

Presidente del gobierno parroquial

Encargado de talento humano

Encargado de área administrativa

Personal administrativo

Otros: _____

25.- ¿En qué horario considera factible la capacitación?

De 8:30 am a 10:30 am

De 10:30 am a 12:30 pm

De 02:00 pm a 05:00 pm

Comentarios:

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

MARÍA BELÉN GUEVARA TOALA

Fuente de encuesta: Rodríguez (2013). “Diagnóstico de necesidades de capacitación para el personal administrativo de la Municipalidad de Chiquimula”. Universidad Rafael Landívar – El Salvador.