

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

TEMA:

Análisis de la incidencia de la capacitación en el desempeño de los colaboradores administrativos de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil.

AUTOR:

Avilés de la Torre, Andrea Germania

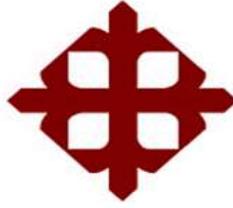
**Previo a la obtención del grado Académico de:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

TUTOR:

Ing. Csizmadia Viteri, Diana Terez, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ingeniera Comercial, Andrea Germania Avilés de la Torre** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Diana Csizmadia Viteri, Mgs.

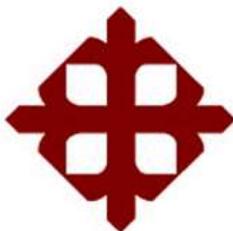
REVISOR

Ing. Freddy Camacho Villagómez, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Ing. Zoila Bustos Goya, Mgs.

Guayaquil, a los 26 días del mes de julio del año 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Andrea Germania Avilés de la Torre

DECLARO QUE:

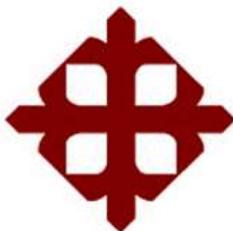
El Proyecto de Investigación: **Análisis de la incidencia de la capacitación en el desempeño de los colaboradores administrativos de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizó del contenido, veracidad y alcance científico del artículo profesional de alto nivel del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 26 días del mes de julio del año 2023

LA AUTORA

Andrea Germania Avilés de la Torre



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTORIZACIÓN

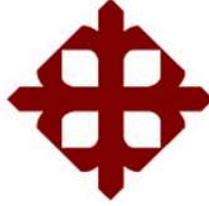
Yo, Andrea Germania Avilés de la Torre

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Proyecto de Investigación MAESTRIA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO titulado: MAGISTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 26 días del mes de julio del año 2023

EL AUTOR

Andrea Germania Avilés de la Torre



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

INFORME DE URKUND



Document Information

Analyzed document	PROYECTO DE INVESTIGACION AVILES ANDREA MGTII B.docx (D160393849)
Submitted	2023-03-08 07:25:00
Submitted by	Diana Csizmadia Viteri
Submitter email	diana.csizmadia@cu.ucsg.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	diana.csizmadia.ucsg@analysis.orkund.com

TEMA: Análisis de la incidencia de la capacitación en el desempeño de los colaboradores administrativos de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil.

MAESTRANTE: Andrea Germania Avilés de la Torre

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, II COHORTE
PARALELO B**

ELABORADO POR:

**Ing. Diana Csizmadia Viteri, Mgs.
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION**

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios por ser la guía en cada uno de mis pasos, a mis padres por apoyar todos mis proyectos a nivel profesional y personal, a mi esposo por ser quien impulsa todas esas metas que me propongo, a mis hijos por ser ese motor que me impulsa a ser una mejor profesional y madre.

Ing. Andrea Aviles de la Torre

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis hijos, a Heidi Elizabeth, Gema Guadalupe y Jorge Andrés a ellos que sean testigos de que en la vida todo es posible con esfuerzo y responsabilidad, espero ser el ejemplo en el que ellos se vean reflejados en algún momento en sus vidas profesionales y los invito superar sus miedos y limitaciones con trabajo.

Recuerden como dice la madre Teresa de Calcuta que no todos podemos hacer cosas grandes, pero si las pequeñas cosas con gran amor.

Ing. Andrea Avilés de la Torre

Índice General

Resumen.....	XIV
Abstract	XV
Introducción	2
Antecedentes.....	3
Planteamiento de la investigación	4
Objeto de Estudio	4
Campo de acción.....	4
Planteamiento del Problema	5
Formulación del problema	6
Justificación	6
Justificación Teórica.....	7
Justificación Metodológica	7
Justificación Práctica.....	7
Preguntas de Investigación:	7
Hipótesis:	8
Objetivos de la investigación:.....	8
Objetivo general	8
Objetivos Específicos	8
Capítulo 1	10
Marco Teórico y Conceptual.....	10
Conceptos de Capacitación	10
Importancia de la Capacitación	11
Funciones y Objetivos de la Capacitación.....	12
Diagnóstico de las necesidades de Capacitación	12
La capacitación no es un Gasto es una inversión	13
Gestión de la Capacitación	14
Desempeño Laboral.....	14
Gestión del Desempeño Laboral.....	15
Evaluación de Desempeño Laboral.....	16
Métodos de evaluación del desempeño laboral	16
Cumplimiento de los criterios de evaluación	17
Capítulo 2	18
Marco Referencial	18

Marco Legal.....	22
Capítulo 3	25
Marco Metodológico.....	25
Enfoque del Estudio	25
Enfoque cuantitativo	25
Enfoque cualitativo.....	26
Corte de tiempo transversal.....	26
Alcance descriptivo y correlacional	26
Diseño no experimental	27
Método Inductivo	27
Método Deductivo.....	27
Método Analítico	27
Población	27
Muestra.....	27
Tipo de muestreo Aleatoria	28
Instrumento	28
Validación del instrumento	29
Operacionalización de Variables.....	29
Capítulo 4	34
Discusión de Resultados	34
Análisis Univariado de Capacitación	34
Análisis Univariado de Desempeño.....	39
Análisis Univariado de la Variable Confusión / Modificadora	42
Hallazgos con respecto a la Hipótesis.....	44
Entrevistas	46
Capítulo 5	54
Propuesta	54

Plan de Capacitación	54
Marco Normativo	54
Contexto.....	55
Marco Conceptual	55
Objetivos	57
Objetivo general	57
Objetivos específicos.....	57
Modalidades de Capacitación.....	57
Población Beneficiada.....	58
Presupuesto Asignado.....	58
Propuesta de Temas del Plan de capacitación	58
Conclusiones	59
Recomendaciones.....	61
Referencias Bibliográficas.....	62
Apéndice a	69
Instrumento	69
Apéndice b	73
Autorización de uso de instrumento	73

Índice de Tablas

Tabla 1 Alfa de Cronbach cuestionario 1	29
Tabla 2 Alfa de Cronbach cuestionario 2	29
Tabla 3 Operacionalización Variable capacitación	30
Tabla 4 Operacionalización de Variable Desempeño Laboral.....	32
Tabla 5 Estadísticas de Regresión	44
Tabla 6 Análisis de la Varianza.....	44
Tabla 7 Probabilidad.....	45

Índice de Figuras

Figura 1 Formula de la Muestra	28
Figura 2 Variable de infestación	30
Figura 3 Variable 1 Pregunta 1.....	34
Figura 4 Variable 1 Pregunta 2	35
Figura 5 Variable 1 Pregunta 3	35
Figura 6 Variable 1 Pregunta 7	36
Figura 7 Variable 1 Pregunta 8	36
Figura 8 Variable 1 pregunta 9.....	37
Figura 9 Variable 1 pregunta 10.....	37
Figura 10 Variable 1 Pregunta 11.....	38
Figura 11 Variable 1 Pregunta 12.....	38
Figura 12 Variable 2 Pregunta 4	39
Figura 13 Variable 2 Pregunta 5	39
Figura 14 Variable 2 Pregunta 6	40
Figura 15 Variable 2 Pregunta 13.....	40
Figura 16 Variable 2 Pregunta 14.....	41
Figura 17 Variable 2 Pregunta 15.....	41
Figura 18 Variable de Confusión Pregunta 1	42
Figura 19 Variable de Confusión Pregunta 2.....	42
Figura 20 Variable de Confusión Pregunta 3	43
Figura 21 Variable de Confusión Pregunta 4.....	43
Figura 22 Variable de confusión pregunta 5.....	44
Figura 23 Entrevista pregunta 1	46
Figura 24 Entrevista pregunta 2	46
Figura 25 Entrevista pregunta 3	47
Figura 26 Entrevista pregunta 4	47

Figura 27 Entrevista pregunta 5	48
Figura 28 Entrevista pregunta 6	48
Figura 29 Entrevista pregunta 7	49
Figura 30 Entrevista pregunta 8	49
Figura 31 Entrevista pregunta 9	50
Figura 32 Entrevista pregunta 10	50
Figura 33 Entrevista pregunta 11	51
Figura 34 Entrevista pregunta 12	51
Figura 35 Entrevista pregunta 13	52
Figura 36 Entrevista pregunta 14	52
Figura 37 Entrevista pregunta 15	53
Figura 38 Propuesta de Programa de capacitación.....	58

Resumen

Este proyecto de investigación tiene como objetivo analizar la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo que labora en una universidad privada de la ciudad de Guayaquil.

Se utilizó una metodología mixta en la que se recolectó información necesaria a través de encuestas y entrevistas lo cual permitió encontrar la correlación entre las variables analizadas, capacitación y desempeño, utilizando una investigación exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa con características cuantitativas lo cual nos permitió determinar la hipótesis planteada como válida.

Se concluyó luego de la investigación que existe correlación entre las variables y que la capacitación incide de manera significativa en el desempeño laboral del personal administrativo de la institución analizada.

Se plantea dentro de esta investigación que la institución refuerce sus procesos de reinducción, así como la planificación de un proceso de levantamiento de necesidades de capacitación y el proceso de evaluación de desempeño lo que permitirán conocer los temas específicos que necesitan ser reforzados y que fortalezcan las habilidades y conocimientos del personal a fin de que su desempeño y rendimiento sean más satisfactorios.

Palabras Claves: Capacitación, Desempeño Laboral, Colaboradores.

Abstract

The objective of this research project was to analyze the incidence of training in performance for the administrative personnel working in a private University in the city of Guayaquil.

A mixed methodology was used in which the necessary information was collected through surveys and interviews, which allowed finding the correlation between the variables analyzed, training and performance using exploratory, descriptive, correlational and explanatory research with quantitative characteristics, which helped us to determine the hypothesis raised as valid.

After the data analysis carried out, a correlation between the variables was concluded, indicating that training significantly affects the work performance of the institution's administrative staff.

As a result, it is recommended to reinforce its onboarding process, as well as the planning of a training needs and performance evaluation process, which will lead to know the specific issues that need to be reinforced in a plan of appropriate training that strengthens the skills and knowledge of staff, so that their performance and performance is more efficient and effective.

Keywords: training, work performance, collaborators.

Introducción

La presente investigación tiene como propósito determinar la incidencia que tiene la capacitación en el desempeño del personal administrativo de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil; el desarrollo de esta investigación permite reflejar que el capital humano en cualquier empresa es uno de los elementos principales de una organización más aun una entidad de tipo educativo, la que busca brindar un excelente servicio a sus estudiantes. Es necesario reconocer que el departamento de Recursos Humanos no solo es importante para el proceso de reclutamiento de personal, sino que es importante velar por el desarrollo de los colaboradores a través de actividades que ayuden a fortalecer los conocimientos y habilidades que garanticen un mejor desempeño de los colaboradores

A lo largo de este proyecto, se desarrolló la contextualización, se analizó el problema, la delimitación del problema, la justificación y objetivos de la investigación. El desarrollo de un Marco Teórico que contiene los antecedentes de Investigación, una Fundamentación Legal, se incluye las categorías fundamentales, con la fundamentación de las variables, define la hipótesis de investigación y sus variables.

Se utilizó una metodología aplicando un estudio descriptivo, de campo, bibliográfico y documental, la muestra a investigada estuvo constituida por el personal administrativo de la entidad educativa, además se determinó la Operacionalización de las variables independiente y dependiente. Un análisis e interpretación de resultados, muestran los resultados de la encuesta y la verificación de la hipótesis de investigación.

Sobre la base de los resultados, se busca presentar una propuesta de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de esta institución educativa de educación superior, los beneficiarios además tendrán claro, funciones, procedimientos, y políticas que deben seguirse para el control de las actividades que se ejecutan, para una administración eficiente. Al finalizar se presentan conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Antecedentes

Es importante que las organizaciones fomenten el desarrollo del capital humano para contar con una fuerza laboral calificada que pueda resolver problemas, producir productos o brindar servicios efectivos que impacten positivamente en la innovación y mejoren la capacidad de la organización para integrar el conocimiento y el desarrollo y así reflejando competencia y supervivencia. en el mercado mundial. (González, Miles-Touya, & Pazó, 2016)

La capacitación es un proceso para promover cambios de actitud y comportamiento proporcionados por el desarrollo de las organizaciones en las que laboran los individuos y está sujeta a cambios constantes que permiten cambiar la formación y verlo de cara a procesos de transferencia de actitudes, hábitos y habilidades para el trabajo. la actividad para la que se están preparando. La tutoría es un aprendizaje basado en problemas que expone al individuo a situaciones nuevas y diferentes que lo obligan a encontrar soluciones cada vez más creativas. La educación debe estar encaminada a desarrollar la competencia laboral, entendiendo por tal el conjunto de conocimientos teóricos, habilidades, destrezas y actitudes que utiliza el trabajador al desempeñar su profesión o cargo de acuerdo con los principios de idoneidad documentada y requisitos técnicos. Requerimientos de producción, servicio y calidad necesarios para el adecuado desarrollo de sus funciones. (EcuRed, 2013)

En España, estudios demuestran que la productividad se ha estancado, así Maqueda (2019) corroboró que la productividad aumentó muy poco: 0.3 puntos en el año 2013 y otros 0.3 en el año 2014. En 2016 y 2017, casi se estancó, registrando incrementos del 0.1 cada año. En 2018 el avance de la productividad ha sido nulo, es decir del 0%. El causante de esta baja productividad en las empresas españolas es que el personal posee una menor cualificación y experiencia.

De la misma manera, Giménez (2018) aportó que la baja productividad se debe a su resistencia al cambio y a la globalización. Pues las empresas e industrias en general tienen inconvenientes a la hora de adaptarse a las nuevas tecnologías y aprovechar las economías de escala, para ser más competitivas.

Por otro lado, un estudio citado por Arellano (2013) donde indica que de casi 500 empresas grandes, medianas y pequeñas en Ecuador encontró que las empresas exportadoras y las empresas con tecnología avanzada eran más productivas que otras; de manera similar, hubo una fuerte correlación entre el nivel de educación de los trabajadores y la productividad de las empresas. En consecuencia, se concluyó que existe la necesidad de invertir en capacitación y educación para promover la capacitación de trabajadores informales y pequeñas microempresas que cuentan con pocos servicios de capacitación.

En Ecuador según un estudio realizado por Burnham (2019) indicó que, en las empresas de alimentos en la ciudad de Guayaquil, la capacitación ha sido una herramienta clave para el éxito del negocio, pues el capacitar a los trabajadores se ve reflejado en los resultados productivos y la rentabilidad que obtienen las organizaciones de este sector.

Planteamiento de la investigación

Objeto de Estudio

Esta investigación busca analizar la incidencia de la capacitación en el desempeño del personal administrativo de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil.

Esta institución de Educación Superior se encuentra ubicada al norte de la ciudad y cuenta con un alto prestigio de más de 60 años en la preparación universitaria de profesionales con 32 carreras de pregrado y programas de postgrado, la cual cuenta con una planilla laboral de 1470 empleados los cuales se dividen en personal docente y administrativo.

Con el uso de un instrumento de medición y de entrevistas realizadas a varios directores de carrera de dicha institución, se busca analizar la incidencia de la capacitación en el desempeño del personal administrativo.

Campo de acción

El presente trabajo de investigación tiene como campo de acción la incidencia de la capacitación en el desempeño del personal administrativo de una universidad privada de la ciudad

de Guayaquil. Es la categoría del objeto de estudio donde se realizará el aporte científico para su transformación.

Enfocado en el personal administrativo que comprende un número de empleados 587 los mismos que se dividen en varios tipos, como son Directores de Carrera, departamentales, jefes departamentales, Coordinadores administrativos y académicos de facultades, personal operativo como asistentes, secretarías y auxiliares.

Para este estudio de investigación se tomó como base al personal operativo es decir asistentes, secretarías y auxiliares.

Planteamiento del Problema

La capacitación incluye el uso de técnicas apropiadas para que los empleados se sientan cómodos en la organización, fomentando las habilidades y competencias requeridas para desempeñar sus funciones con eficiencia y eficacia. se puede decir que la capacitación es un proceso que promueve la mejora continua en la realización de actividades y funciones laborales con el propósito de trabajar es cada día mejor. La capacitación es un proceso organizado, sistemático, cuidadosamente planificado, con el objetivo de promover y nutrir el talento, a través de la inversión para desarrollar nuevos conocimientos, actitudes y habilidades para mejorar la eficiencia. (Gaibor, 2016)

El tipo de capacitación que logra un empleado es muy importante para saber si califica con requisitos para un puesto específico. una persona puede ser capaz de trabajar con maquinaria o equipo, situación que se refiere más preparación técnica o manual que la propia formación. (Rodríguez, 2002)

La institución en la que se realiza esta investigación no se aleja de esta problemática, a pesar de contar con planes de capacitación anuales se ha evidenciado una falta de continuidad en el fortalecimiento de varios tópicos como lo es la atención al cliente y la actualización continua en cuantos al manejo de tecnologías informáticas en tendencia.

Los directores de carrera indican que la capacitación impartida, debe enfocarse de mejor manera a procesos que ayuden a fortalecer el desempeño de sus colaboradores ya que a institución

se encuentra inmersa en un proceso de acreditación constante por parte de las entidades reguladoras de Educación.

Limitado control del cumplimiento de tareas asignadas y la falta de un programa de evaluación desempeño al personal, que permita una adecuada retroalimentación al personal, genera una pérdida de recursos, la falta de reinducción periódica, causa desmotivación de algunos empleados.

Es necesario previo a un plan de capacitación realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación que tengan relación con las competencias de los puestos de trabajo y direccionamiento de eventos de capacitación a determinados empleados. La poca capacitación a clientes internos causa clientes externos insatisfechos.

Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia de la capacitación en el desempeño en los colaboradores de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil?

Justificación

La presente investigación tiene vital importancia, puesto que permitirá determinar como un adecuado manejo de la capacitación ayudará a mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de una Universidad privada de la ciudad de Guayaquil, considerando que el Talento Humano es el eje principal de las empresas privadas y de las entidades públicas que permiten dinamizar los procesos administrativos y de esta manera integrar a los trabajadores, organizarlos, recompensarlos por su trabajo, promover su desarrollo a fin de garantizar la actualización de conocimientos en el personal.

En el interés de comprender la necesidad de capacitar al personal y desarrollar atención al cliente, en la empresa investigada que brinda servicios al público motivan el desarrollo de este estudio. Los problemas más importantes que el proyecto pretende revelar es que la Capacitación es lo que más se necesita, pero también falta. Será muy útil teórico y práctico ya que se pueden

recopilar los resultados y categorizar temas para un estudio eficiente y efectivo. Esto nos ayudará a aumentar la motivación de nuestros empleados para obtener buenos resultados en su trabajo.

Se pretende explicar a qué medida la capacitación que se brinda a los trabajadores administrativos de la Universidad, tiene incidencia en el desempeño laboral, de acuerdo a las funciones establecidas en los documentos de gestión como el Manual de Organización y Funciones. Creando mayores competencias y habilidades, que permitirán orientarse al cabal desempeño de las tareas asignadas.

Justificación Teórica

Esta investigación ayudará a compartir el conocimiento obtenido en el proceso formativo de esta maestría, además de aportar con datos actuales con respecto a las variables capacitación y desempeño laboral en las organizaciones, sobre todo en el área de servicios educativos; servirá para aporta en investigaciones posteriores de estas variables, debido a que estos temas son muy importantes para generar en los colaboradores una cultura de aprendizaje y desarrollo.

Justificación Metodológica

La presente investigación pone de forma pragmática procesos de metodología y estadística existente, servirá para determinar nuevos datos conceptualización de las variables como lo es la capacitación y el desempeño, los instrumentos utilizados en esta investigación servirán a otros profesionales del área de Gestión del talento Humano de las organizaciones.

Justificación Práctica

En la práctica esta investigación ayudará a la organización a mejorar un diseño de la estrategia de capacitación, que genere un mejor desempeño laboral de sus colaboradores. Al reforzar tanto sus habilidades blandas como laborales esto elevará la calidad del servicio a los estudiantes.

Preguntas de Investigación:

¿Cuáles son las teorías relevantes en cuanto a capacitación y desempeño?

¿Qué relación existe entre la capacitación y desempeño en investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional?

¿Cuál es el marco metodológico pertinente para identificar la incidencia de la capacitación en el desempeño en los colaboradores administrativos de una Universidad Privada de la ciudad de Guayaquil?

¿Cuáles son los elementos a considerar para diseñar un plan de capacitación que permita incrementar el desempeño de los colaboradores administrativos de una Universidad Privada de la ciudad de Guayaquil?

Hipótesis:

H0: La capacitación del personal no incide en el desempeño del personal administrativo de una Universidad Privada de la ciudad de Guayaquil

H1: La capacitación del personal si incide en el desempeño del personal administrativo de una Universidad Privada de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos de la investigación:

Objetivo general

Investigar la incidencia de la capacitación en el desempeño en los colaboradores administrativos de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos

- Analizar las teorías relevantes en cuanto a capacitación y desempeño.
- Analizar la relación entre capacitación y desempeño en investigaciones realizadas a nivel nacional o internacional.
- Describir es el marco metodológico pertinente para identificar la incidencia de la capacitación en el desempeño en los colaboradores administrativos de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil.

- Diseñar un plan de Capacitación que permita incrementar el desempeño de los colaboradores administrativos de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil.

Limitaciones

- El contexto general sobre las leyes que afectan a las organizaciones.
- Los encuestados decidieron participar voluntariamente en la investigación

Delimitaciones

- Los datos no son históricos
- Universidad Privada año de investigación 2023
- Ecuador – Guayaquil

Capítulo 1

Marco Teórico y Conceptual

Conceptos de Capacitación

Según Chiavenato (2009) muchas empresas ven a la capacitación como un gasto, aun cuando debería ser considerada una inversión sin tomar en cuenta que la capacitación es un medio que desarrolla las capacidades de las personas para que sean más productivas, creativas e innovadoras, y puedan contribuir eficazmente a los objetivos organizacionales,

También se mencionó que la capacitación como un proceso continuo y sistemático que brinda el conocimiento y destrezas necesarias para que el individuo desarrolle sus funciones en un puesto de trabajo (Mondy et al., 2010).

En la actualidad las empresas que quieran afrontar el futuro deben tener un proceso sistemático y organizado a corto plazo de un plan de capacitación basada en un diagnóstico de necesidades de capacitación, donde se especifique que necesitan sus colaboradores para mejorar su desempeño laboral, cumpliendo con los objetivos de la organización.

La estrategia principal será tener un plan de capacitación, que contenga planificación, logística además de una evaluación clara y directa hacia sus colaboradores. Lo que la organización invierte en cada colaborador al que se capacita dentro del plan debe tener un retorno. Así proteger esta inversión, al utilizar una herramienta que permita que la organización conozca el nivel de desempeño de sus colaboradores, para conocer específicamente al grupo que va dirigida la capacitación; la meta será obtener un nivel de rendimiento satisfactorio en sus colaboradores. Así los colaboradores pueden obtener a través de la capacitación las habilidades necesarias para cumplir sus funciones en su área de trabajo.

Importancia de la Capacitación

La capacitación se percibe como ese plus que necesita la empresa para competir en el mercado laboral, al brindar conocimientos teóricos y prácticos que fortalecen las competencias generales y específicas de los colaboradores y así generar una mayor rentabilidad a la organización.

Las empresas que dan la oportunidad a sus empleados para que mejoren sus conocimientos a través de la capacitación, obtienen grandes beneficios, ya que sus trabajadores están más motivados y mejor preparados para realizar su labor. Es así como los trabajadores que reciben una capacitación adecuada son más productivos y se adaptan mejor a los cambios, ya que eso los hace sentir competentes, incrementando así la confianza y su mérito personal como trabajadores (Gitman et al., 2006)

Los principales beneficios de la capacitación para la organización mencionados por William Werther son: asegurar la permanencia de los cambios, posibilitar la internalización de valores, aumentar la productividad, mejorar la calidad del desempeño, reducir el ausentismo, disminuir los accidentes en el trabajo, minimizar la rotación de personal, disminuir los índices de residuos, promover y enriquecer la cultura organizacional (Werther, 1982) .

Sin lugar a duda la capacitación atrae beneficios tanto para el trabajador como para la organización. Mejora así el desempeño laboral de los colaboradores y mejora la calidad del servicio que brinda la institución.

Productividad significa mejorar el proceso de producción. Mejora significa una comparación favorable entre los recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. La productividad es un índice relacionado con el producto producido por el sistema (bienes y/o servicios producidos, ingresos por ventas, etc.) y los recursos utilizados para producirlo (mano de obra, capital, materiales e insumos, etc.). (Carro et al., 2012)

Funciones y Objetivos de la Capacitación

La capacitación cumple una función muy importante, la formación y actualización del capital humano. Su función, según (Dolan et. al, 2007) desarrollaron actividades que lleven al mejorar el rendimiento laboral, incrementando los conocimientos de los colaboradores al igual que sus habilidades y actitudes.

Entre sus objetivos están, aumentar la productividad de los colaboradores, generar a la organización un talento humano calificado en conocimientos, habilidades y actitudes haciendo al colaborador más eficiente, así desarrollar en el personal una responsabilidad hacia la empresa generando una competitividad y conocimiento apropiado así afrontar los constantes cambios tecnológicos. Adicionalmente, mejorar sus comportamientos fortaleciendo sus habilidades blandas.

Por lo que la capacitación es el proceso clave para desarrollar de forma sistemáticas el vínculo entre el colaborador y los procesos de la organización fortaleciendo el conocimiento de sus funciones en su área de trabajo.

Diagnóstico de las necesidades de Capacitación

Lo primero a tener en cuenta es el costo de la capacitación, esta información es crítica para obtener el máximo rendimiento de la inversión. Según Werther (1982) recomendó realizar una evaluación de las necesidades de capacitar al personal, misma que permitirá “establecer un diagnóstico de los problemas actuales y los desafíos ambientales que es necesario enfrentar.”

Definidas las necesidades de capacitación, el siguiente paso es determinar cuáles serán los objetivos a alcanzar, los cuales están estrictamente enlazados con los recursos disponibles de la organización, que a su vez serán determinantes con los logros que se deseen obtener de los

El diagnóstico de las necesidades de capacitación “es un proceso que permite identificar las carencias y deficiencias cuantificables o mensurables existentes en los conocimientos” empleados (Reza, 2006).

Para realizar un adecuado diagnóstico de las necesidades de capacitación, se debe buscar la existencia de problemáticas en los diferentes departamentos de la organización. Así con el resultado de dicho diagnóstico, se podrá estudiar diferentes métodos o capacitaciones necesarias para la corrección de las problemáticas detectadas.

De acuerdo con Reza (2006) existen tres niveles de necesidades:

- a) Necesidades de Nivel Organizacional. - Las limitaciones o problemas generales que presenta la empresa como organización.
- b) Necesidades de Nivel Ocupacional / Operacional. - Las restricciones en conocimientos, habilidades y actitudes de un grupo de personas en determinado puesto.
- c) Necesidades de Nivel Individual / Humano. - as diferencias particulares que presenta un trabajador con respecto a la descripción de su puesto.

Con la estrategia del diagnóstico de las necesidades de capacitación, se pueden detectar varios aspectos, los cuales pueden afectar el buen funcionamiento de la empresa.

La capacitación no es un Gasto es una inversión

La capacitación no es una actividad que genere gastos, sino una inversión que genera valor agregado tanto para los inversionistas como para los empleados, ya que es una de las principales fuentes para mejorar el desempeño organizacional (Torres, 2005).

Según Bishop (1994), plantea que el empleador que ofrece capacitación aumenta la productividad subjetiva en aproximadamente un 16%; y en el sector de grandes almacenes e hipermercados esta incidencia puede superior al 83%, lo que pone de manifiesto la importancia estratégica de la capacitación en hipermercados.

Gestión de la Capacitación

De acuerdo con Dolan et. al. (2007) en la gestión del Talento Humano, la capacitación una de sus funciones primordiales y debe estar integrada a todo el sistema organizacional para así genera un mejor desempeño en las personas y permitir una mayor.

Existen varias herramientas que son utilizadas para gestionar la capacitación, entre ellas se destacan:

- Descripción de Cargos
- Planes de Carrera
- Manuales de procedimientos o métodos de trabajo
- Evaluaciones de desempeño

Si bien la aplicación formal no es indispensable para la gestión de la capacitación, su uso es conveniente por el apoyo que brinda para hacer más eficiente el sistema de capacitación dentro de la empresa.

Desempeño Laboral

Según Chiavenato el desempeño se define como los comportamientos y acciones de los empleados que son relevantes para el logro de las metas organizacionales. Esto significa que el buen desempeño laboral es una fortaleza organizacional importante.

Además, Chiavenato señaló que “la eficacia del empleado que labora dentro de una empresa u organización, desempeñándose laboralmente de manera adecuada y con satisfacción personal” (Chiavenato, 2009). Se refiere al desempeño laboral como la capacidad para realizar de manera rápida y eficiente las tareas asignadas y realizadas correctamente, generando así satisfacción laboral tanto en la empresa como en el empleado.

El desempeño laboral depende de las habilidades mentales o físicas que los empleados necesitan para realizar sus tareas de manera efectiva, por lo que es necesario actualizar la investigación de perfiles (Robins et. al, 2013).

Aguirre define el desempeño como un proceso estructurado y sistemático que mide y evalúa las formas en que los comportamientos y resultados relacionados con el trabajo se ven afectados para que los socios puedan medirse y desempeñarse (Aguirre, 2000).

Gestión del Desempeño Laboral

El entorno empresarial al estar inmerso en distintos factores clave que contribuyen a la realización de los resultados, debe tomar en cuenta las acciones realizadas por sus colaboradores y su desempeño como tal, ya que éstas constituyen no solo la base del éxito de la organización sino también la satisfacción de las necesidades de la población de acuerdo con los objetivos planteados.

Ante esto es indispensable la gestión del área de talento humano que permita el abordaje de los comportamientos y el rendimiento alcanzado por los colaboradores con el fin de procurar una ejecución eficiente de las acciones que se realizan en la empresa.

La gestión del desempeño es un componente importante del desarrollo de los recursos humanos. Según el artículo de Márquez (2017) el desempeño fomenta el desarrollo de los empleados siempre que exista la debida retroalimentación al equipo.

Para que logre los resultados, esta tarea ha de ser constante y concienzuda, ya que habrá que tener en cuenta la evolución de cada periodo de tiempo. El objetivo de esta función es mejorar los resultados que los diferentes equipos de trabajo puedan obtener, mejorar la satisfacción y motivar el talento de los trabajadores.

En definitiva, el desempeño organizacional se apoya en tecnologías de gestión con el fin de maximizar resultados, estos son una gestión prioritaria en relación a procesos, calidad y un sistema de toma de decisiones, lo que le da una ventaja significativa a la hora de visualizar resultados obtenidos por sus colaboradores y como consecuencia el éxito de la empresa, así como el incremento de su capital financiero.

Evaluación de Desempeño Laboral

Para evaluar el desempeño es necesario establecer una serie de indicadores que van a servir para analizar y medir factores como el rendimiento, la productividad o cualquier habilidad que se defina como importante en una organización. Los indicadores pueden ser de dos tipos:

Indicadores estratégicos o resultado:

- Miden el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas de las empresas.
- Contribuye a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos.
- Impactan de manera directa en las estrategias y áreas de enfoque de las organizaciones.

Indicadores de gestión o departamentales:

- Incluye datos sobre actividades y componentes.
- Miden el logro de los procesos y actividades de un área y los avances conseguidos.

Métodos de evaluación del desempeño laboral

De acuerdo con Alles (2009) en su libro indicaba que diferentes métodos de evaluación que las empresas pueden utilizar, la selección del formato dependerá de las características y necesidades que tenga la empresa y la disponibilidad de información.

- Evaluación realizada por los superiores: aquí los superiores evalúan a sus subordinados. (conocida como 90°)
- Autoevaluación: el empleado evalúa su puesto de trabajo, su desempeño y a la organización. (integra la evaluación del jefe y autoevaluación, se conoce como 180°)
- Evaluación realizada por subordinados: en este caso, ellos evalúan a sus superiores.

- Evaluación por iguales: los trabajadores que ocupan un mismo cargo o están en un mismo nivel, evalúan a la organización, al desempeño conjunto, y el puesto de trabajo que ocupan.
- Evaluación de los clientes: externos a la organización, de los que con ella trabajan, etc.
- Evaluación 360°: se trata de un método que integra todas las evaluaciones anteriormente descritas. De este modo, analiza la visión total.

Cumplimiento de los criterios de evaluación

Según, Dessler et al, (2011) los componentes que se debieron tomar en cuenta al momento de realizar la evaluación son:

- Relevancia: Si lo que se está midiendo, realmente, es un comportamiento importante para la organización en el sentido de que una mala ejecución u omisión, tiene consecuencias trascendentes para ella.
- Fiabilidad: Si la medida utilizada es consistente, estable o, sistemáticamente, distintos evaluadores evalúan de igual manera al mismo/a trabajador/a en el mismo comportamiento y para el mismo periodo de tiempo.
- Discriminación: Si permite que los evaluados se ordenen en función de la medida. La medida genera variabilidad. No valen las medidas que no diferencian a los/as trabajadores/as.
- Practicidad: Definida en función de sus posibilidades de medida: claridad en la definición de lo que se mide, costo, tiempo, etc.

Capítulo 2

Marco Referencial

La constante evolución en la productividad, cambios en el sistema laboral y el modelo económico social en un país, exigen actualizaciones en la preparación del talento humano, para ello debe existir un adecuado y constante sistema de capacitación que ayude a contribuir al mejoramiento de cualquier sistema productivo ayudando a mejorar indicadores de productividad laboral. De acuerdo a la investigación Banco Interamericano de Desarrollo, Sergio Urzúa E. en su artículo La evidencia del impacto de los programas de capacitación en el desempeño en el mercado laboral (2010) expone que por ejemplo la Escuela Superior de Directivos del Estado y el Gobierno de Cuba ofrece Diplomados en Dirección y Gestión Empresarial y Administración Pública a su cuerpo docente con los cuales se puede mejorar problemas y así crear una competencia directiva.

El estudio también sugiere que se debe incentivar el desarrollo de programas de capacitación, los cuales permitan insertar soluciones a las diferentes problemáticas presentes en la organización logrando así un cambio en la mentalidad del personal buscando siempre la perfección del trabajo realizado, lo cual resultara en el alcance de los objetivos propuestos. Se deben trabajar en nuevas iniciativas de capacitación que incorporen una evaluación, así como la recolección de datos pertinentes al término de su ejecución para así poder tomar en cuenta los beneficios alcanzados.

En un estudio realizado en 2012 por el SECAP - Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional, el tipo no-probabilístico intencional y abarcó a 1.503 representantes del sector productivo y del sector social. En este análisis se pudo identificar que la causa de mayor relevancia que dificulta la contratación de personal ha sido la falta de capacitación actualizada; seguido de la falta de formación profesional; además de una falta de experiencia práctica las cuales terminan dificultando acceder a puestos de trabajo adecuados.

En el estudio realizado por Iris et al. (2018) determino el impacto que tenía la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo en la Gerencia de Recursos

Humanos de la Universidad Nacional de Trujillo, de tipo no experimental con un corte trasversal de diseño descriptivo correlacional, realizado a 34 personas y validado por medio de la prueba de dos mitades de Guttman (Escarcega, 2021) se pudo determinar la alta confiabilidad del cuestionario con una distribución normal de acuerdo a la prueba de Kolmogorov (Mitjana, 2019). Dicho estudio demostró que el impacto de la capacitación es favorablemente positivo y se recomienda mejorar la capacitación con una mención especial en la motivación y el desarrollo académico lo que mejorara el desarrollo de sus actividades y funciones (Iris & Zapata, 2018).

En la investigación desarrollada por Yairin et al. (2019) cuyo objetivo fue evaluar mediante del análisis el impacto que tenía la capacitación en las entidades del Estado y del Gobierno de Cuba y su efecto en la gestión al público, se pudo determinar que un funcionario capacitado capaces puede asumir sus deberes de manera más productiva y por lo tanto, agiliza la atención al usuario final.

En el estudio de Hidalgo et al. (2019) se analizó el impacto de la capacitación aplicada a la Empresa Lázaro Peña del municipio Holguín en Cuba la cual fabrica cigarros, proponiendo utilizar un modelo compuesto por indicadores del modelo de Kirkpatrick, permitiendo un análisis organizado por niveles de desarrollo, que permita mejorar el método ya existente en la empresa.

De acuerdo al estudio realizado por Rengifo (2018) el cual tuvo como objetivo estudiar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral a 92 colaboradores administrativos del organismo de fiscalización ambiental en Lima Perú, con un muestreo aleatorio, aplicando un diseño correccional, transversal y no experimental, y utilizando Alfa de Cronbach para la fiabilidad se obtuvo como conclusión que existe una positiva relación entre los procesos de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores.

En la investigación de Vilcas Tacsá (2019) que tenía como objetivo estudiar el impacto de la capacitación y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle de sus trabajadores administrativos, participaron 219 trabajadores administrativos de la universidad. Su un diseño no experimental transversal correlacional y con un estudio cuantitativo de tipo sustantiva. Se utilizó un cuestionario con variables de capacitación y desempeño laboral con muestra probabilística en la que se halló que existe un 37,4% de un nivel

regular de capacitación con un desempeño laboral del 43,8% con lo cual se concluyó que existe de una relación significativa entre el desempeño y la capacitación.

Según el estudio realizado por Manresa et. al (2019), los autores analizaron cuatro prácticas de capacitación para determinar en qué medidas afectan al desempeño financiero en empresas manufactureras. El estudio mencionado utilizó herramienta española de la European Manufacturing Survey la cual contenía información de 162 empresas.

El estudio demostró que existe una relación positivamente aceptada entre la capacitación y el mejoramiento del desempeño laboral en las empresas, a pesar de la limitación por el pequeño número de respuestas obtenidas restringiendo la confiabilidad, recomendando hacerlo en otros países para poder agrandar el análisis. Así también se indica que la capacitación no es suficiente sin prácticas formativas específicas con la debida información que complementa la capacitación.

Según el estudio realizado por Olugbenga et al. (2019) recomendó la capacitación para optimizar la competencia en el liderazgo para mejorar la gestión de la salud, su estudio se enfocó en evaluar el impacto de la capacitación y su posterior desarrollo personal. Se basó en la revisión sistemática del diseño de métodos mixtos cualitativos y cuantitativos en los cuales se integraron en una sola síntesis métodos bayesianos. Se concluyó que el uso de capacitación para el desarrollo profesional utilizando técnicas de capacitación flexibles y múltiples adaptadas a cada área pueden mejorar el desempeño individual, respaldado por un programa de desarrollo de liderazgo.

Se revisó el estudio realizado por Stanislaus (2019) el cual tuvo como objetivo probar el impacto que tiene la capacitación en la gestión del conocimiento del personal en los bancos del distrito Kandy. Se recopilaron los datos en 196 personas de 12 bancos comerciales usando un estudio de enfoque de investigación cuantitativa, de tipo descriptivo, con marco muestral usando el muestreo estratificado. Los resultados obtenidos indican que la capacitación en el personal bancario estudiado tuvo un impacto significativamente positivo, llenando los vacíos en la administración, generando grandes contribuciones al mejoramiento de las prácticas laborales diarias.

En la investigación de García (2011) se realizó un análisis del papel que representa la capacitación en el desarrollo de las organizaciones, y cómo deberían prepararse y ser administradas según la necesidad en cada departamento y como impartir teniendo en cuenta los procesos que deberían ser implementados en cada etapa, llevando una clasificación de las técnicas a utilizar para las enseñanzas para así poder evaluar la más efectiva para el aprendizaje. Se señala sobre los principales aspectos a tomar en cuenta, que facilitaran el aprendizaje y así poder aprovechar al máximo la capacitación realizada a los colaboradores maximizando el beneficio tanto para el recurso humano como para la organización

Se analizó el estudio realizado por Khan et al. (2020) el cual tuvo como objetivo conocer el impacto que tiene la capacitación en el desempeño laboral, así como su desarrollo en la satisfacción de las personas, usando como moderador del estudio el trabajo personal como factor, se encuestaron a 450 personas que demostraron una influencia positiva de la capacitación, así como un aumento en el desarrollo individual del desempeño, demostrando así la importancia de la capacitación y su importante papel en la mejora de los procesos administrativos, además los trabajadores demostraron sentir una gratificación al desempeñar mejor su trabajo

Otro estudio realizado por Siddiqui et al., (2018) mencionó sobre como el mejoramiento en el rendimiento de los individuos de la organización conduce a mejores ganancias en las empresas que los aplican, así también como las capacitaciones afectan directamente en el desarrollo del conocimiento, mejoras en las habilidades, además de un mejorado comportamiento y actitudes de los empleados. Los autores exponen que las capacitaciones constantes llevadas de una adecuada preparación y estudio de los resultados mejoran las habilidades de los empleados las cuales les permiten trabajar con una visión clara de las estrategias que las organizaciones desean implementar, además las capacitaciones tienen un adecuado retorno de inversión con un reembolso efectivo al mejorar la productividad del personal. La investigación se aplicó en un banco de India a 171 colaboradores estatales.

Otro estudio de referencia fue sobre el impacto de la capacitación y el desarrollo en el desempeño de los empleados en los bancos de Erbil en Irak escrito por Assad (2019) el cual obtuvo la muestra de cuatro bancos entre públicos y privados y buscó determinar los factores que

afectan el desempeño laboral de los empleados así también los factores que los motivan en su área laboral. Como conclusión, encontró que la capacitación en su área de trabajo mejoró el ambiente laboral, así como la creatividad en los empleados para resolver conflictos mejoro el rendimiento, la productividad y la eficiencia de cada departamento.

El estudio de Chhy Sothy (2019) analizó como objetivo analizar el impacto de la capacitación y desarrollo en el desempeño de los empleados. La investigación fue desarrollada durante 5 meses a una muestra de 90 personas de una población de 220 empleados de escuelas secundarias privadas en Phnom Penh, Camboya. Se usó el análisis de la varianza ANOVA y como resultado se concluyó que existían beneficios en la capacitación que mejoraban al desarrollo del desempeño de dichos empleados lo cual permitió aumentar la ventaja competitiva de las escuelas frente a la competencia, generando a la vez una satisfacción laboral en los empleados evitando cambiar de personal constantemente, algo muy común en ciertas unidades educativas. El estudio también demostró el aumento de nuevas habilidades en los empleados mejorando su rendimiento en cumplir sus actividades y objetivos diarios, también recomienda una constante política de planificación a futuro y así mantener el constante desarrollo y formación de sus empleados.

Marco Legal

El plan de capacitación se enmarca en las normativas jurídicas expuestas en el Registro Oficial del Ministerio de Relaciones Laborales (MRL-2014-0136 Emítase la norma técnica del subsistema de formación y capacitación), según los artículos:

Art. 11.- De la capacitación. - Se orienta al desarrollo profesional a través de la adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de competencias y habilidades de las y los servidores públicos, con la finalidad de impulsar la eficiencia y eficacia de sus puestos de trabajo y de los procesos en los que interviene.

Art. 12.- De las clases de capacitación. - La capacitación se clasifica en:

a) Capacitación inductiva. - Es aquella destinada a orientar, difundir y/o reafirmar en las y los servidores públicos, principios y valores institucionales, acorde con su visión, misión y objetivos.

El programa de inducción considerará fundamentalmente las características de especificidad de los puestos que ocupan, la misión y el portafolio de productos y servicios del proceso en el que interviene y los objetivos estratégicos institucionales.

Los eventos de capacitación inductiva podrán estructurarse a través de visitas de observación y entrenamientos en otras unidades administrativas internas o de otras entidades similares, así como mecanismos de información de la funcionalidad institucional.

Las UATH institucionales llevarán un registro de los procesos de inducción que deberán ser de por lo menos 24 horas de participación y deberán cumplirse dentro del primer mes de labores.

b) Capacitación técnica. - Está directamente relacionada con el desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades técnicas en función de la misión, de los productos y servicios que genera cada proceso institucional y sus puestos de trabajo.

c) Capacitación gerencial y/o directiva. - Tiene como finalidad el desarrollo de competencias conductuales requeridas por las y los servidores públicos que tienen la responsabilidad de gerenciar, direccionar y gestionar los procesos organizacionales.

d) Otras capacitaciones. - Todas aquellas destinadas al desarrollo de competencias conductuales requeridas para las y los servidores públicos.

Art. 13.- Del plan institucional de capacitación. - Le corresponde a cada UATH de las entidades del sector público, elaborar el plan institucional de capacitación, como efecto del proceso de detección de necesidades.

El plan institucional de capacitación tendrá directa relación con el desarrollo de competencias técnicas y conductuales, la misma que se asociará a las características de especificidad de los puestos y de los procesos en los que interviene.

En caso de inscribirse y luego no asistir, el valor del curso será descontado del rol de pago del colaborador.

Capítulo 3

Marco Metodológico

Dentro del presente capítulo se presenta el marco metodológico donde se describe el enfoque del estudio, los tipos de investigación, el método, las técnicas de recolección de datos de información, los pasos dentro del procesamiento, la población, la muestra y la técnica estadística aplicada, así como los hallazgos obtenidos para analizar la incidencia de la capacitación en el desempeño de los colaboradores administrativos de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil.

La metodología a utilizar en esta investigación tiene un enfoque cuantitativo debido a la naturaleza y propósito de estudio llevado a probar la hipótesis de que la capacitación incide en el desempeño de los trabajadores administrativos con cargos operativos de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil, aplicado durante el segundo semestre del año 2022, adaptado a un diseño correlacional debido a que manejamos dos variables principales y buscamos la relación entre ellas, con una población aproximada de 189 empleados administrativos de los cuales para lo cual se toma una muestra representativa de 65 empleados por medio de un cuestionario tomado de la tesis de Jenny Gaibor Delgado la misma que fue validada con un alfa Cronbach de 0,948.

Enfoque del Estudio

Esta investigación utiliza un enfoque de métodos mixtos, el proceso de recopilación, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio que permite responder a las preguntas de la investigación y describe los resultados obtenidos en cada encuesta realizada a los colaboradores. (Bobadilla, 2016)

Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo es un proceso que se realiza de forma secuencial y demostrativa. Empieza con una idea y proceder en detalle, después de plantear la idea principal busca llegar a los objetivos de la pregunta de investigación, forma una hipótesis a partir de las variables, y estas hipótesis deben ser confirmadas en el contexto dado.

Este análisis utiliza métodos estadísticos con el fin de establecer conclusiones con respecto a las hipótesis antes planteadas (Fernandez, 2016). Según esta premisa se planteó como hipótesis establecer si hay relación entre las variables capacitación y desempeño.

Enfoque cualitativo

La investigación cualitativa se encuentra en las ciencias sociales, donde se pone énfasis en aspectos y esfuerzos individuales, descriptivos, completos y dinámicos de la experiencia humana comprender el todo usando características atribucionales subjetivas (Vivar, 2010).

En el análisis cualitativo va a describir la información obtenida en las entrevistas lo que permitirá aportar más información a la que proporcionan las encuestas.

Corte de tiempo transversal

Este estudio presenta un corte transversal, definido como un diseño de estudio observacional que permite específicamente medir una o más variables durante un período de tiempo. (Mazacón Gómez, 2021).

El presente trabajo de investigación se plantea un periodo de tiempo único donde se observa y analizan los datos de las variables planteadas.

Alcance descriptivo y correlacional

Este alcance descriptivo fija su objetivo en detallar la realidad de las situaciones, personas, o grupos que se encuentran relacionadas con la investigación. Este análisis descriptivo permite descubrir otros hechos y significados de la investigación, en cuanto a lo correlacional permite encontrar la relación entre dos o más variables de la investigación (Ballestin et al., 2018).

Este trabajo de investigación recolectó la información de los colaboradores administrativos de una universidad privada de la ciudad Guayaquil para analizar la correlación entre la capacitación y el desempeño.

Diseño no experimental

El estudio no experimental se realiza sin manipulación de variables. En la investigación no experimental se observa fenómenos que ocurren en un contexto natural para ser analizados (Hernandez et al., 2016).

Dentro de esta investigación se utilizaron los siguientes métodos:

Método Inductivo

Es un proceso que va de menos a más, de lo individual a lo general, es un proceso sistemático que busca establecer en general una relación que fundamente la investigación. (Gómez, 2012)

Método Deductivo

A diferencia del método inductivo este es un proceso que va de lo macro a lo micro, de lo general a lo individual, este método establece que sus conclusiones y premisas son verdaderas. (Gómez, 2012)

Método Analítico

Este método nos permite dividir todo en partes para observar su naturaleza y el impacto en el fenómeno a investigar. (Gómez, 2012)

Población

Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación (López, 2017). Para el levantamiento de las encuestas, se consideró como población objeto de estudio al personal administrativo de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil, este grupo está compuesto por varias áreas administrativas y académicas.

Muestra

Así mismo, según (López, 2017) indicó que la muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación.

La muestra sujeta a análisis constituye una porción representativa de la población, por lo que para poder determinar el tamaño de la muestra se consideró la siguiente fórmula tomada de (Cadena-Torres et al., 2020):

Figura 1 Fomula de la Muestra

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

n = Tamaño de la muestra

e= error 5% = 0.05

Z= coeficiente de confianza= 1.96 (95% de confianza)

p= Proporción de éxito = 0.05

q= Probabilidad de ocurrencia sin éxito= 0.05

N=Tamaño poblacional= 189 personas administrativas

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.50) * (0.50) * (189)}{(189) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}$$

$$n = \frac{259308}{2047}$$

$$n = 126.67$$

Tipo de muestreo Aleatoria

El muestreo aleatorio es uno de los más sencillos de aplicar, se caracteriza porque cada unidad que compone la población tiene la misma posibilidad de ser seleccionado. Se lo conoce también como sorteo, rifa o la tómbola. (López, 2017)

Instrumento

El instrumento utilizado a ser utilizado en esta investigación fue tomado de la tesis de Jenny Gaibor Delgado consta de dos cuestionarios o encuestas las cuales miden dos variables capacitación y desempeño, el cuestionario de capacitación fue aplicado al personal administrativo evaluando el desarrollo del plan de capacitación desarrollado en el año 2022, el segundo cuestionario fue aplicado a niveles de jefaturas quienes tienen a su cargo personal administrativo.

El primer cuestionario consta de 20 preguntas las cuales se dividen en 5 descriptivas del encuestado y 15 con respecto a la capacitación calificadas.

El segundo cuestionario conta de 20 preguntas también divididas en 5 descriptivas y 15 sobre el desempeño de sus colaboradores.

Validación del instrumento

La autora del cuestionario Jenny Gaibor Delgado utilizó dos métodos de validación del cuestionario, el que reflejo en su estudio el criterio Moriyama y Alfa de Cronbach.

El criterio de Moriyama fue validado con un panel de cinco profesionales expertos determino que bajo una escala de 0 a 3 evaluaron las preguntas en criterios de ser razonable, sensible a variación, justificable, claro y factible a obtener datos (Fleites et al., 2021).

El alfa de Cronbach fue realizada para el primer cuestionario con un piloto de 30 colaboradores con la herramienta SSPS obteniendo un coeficiente de 0.948 el que representa un 94.8% de fiabilidad de la herramienta.

Tabla 1 Alfa de Cronbach cuestionario 1

a (Alfa) =	0,948
k (número de ítems) =	15
Vi (Varianza de cada Ítems) =	13,09
Vt (Varianza Total) =	113,79

En el segundo cuestionario se utilizó un piloto de 10 jefes el cual obtuvo un 0.775 en que representa un 77.50% de fiabilidad. (Gaibor, 2016)

Tabla 2 Alfa de Cronbach cuestionario 2

a (Alfa) =	0,775
k (número de ítems) =	15
Vi (Varianza de cada Ítems) =	2,86
Vt (Varianza Total) =	10,32

Operacionalización de Variables

En la siguiente figura detallamos las variables de investigación:

Figura 2 Variable de infestación

Variable Independiente: Capacitación
Variable Dependiente: Desempeño Laboral
Variable Modificadora y de Confusión

Tabla 3 Operacionalización Variable capacitación

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
Variable Conceptual	Nombre Dimensión	Concepto Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	
Capacitación proceso continuo y sistemático que brinda el conocimiento y destrezas necesarias para que el individuo desarrolle sus funciones en un puesto de trabajo (Mondy et al., 2010).	Competencia laboral	Posibilidad segura de efectuar con éxito una acción de trabajo específica	Porcentaje que aportan las competencias para el cumplimiento de tareas	1. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2022 le ayudaron a ser competitivo al interior de la institución	1. TOTALMENTE DESACUERDO	
				2. Las funciones asignadas fueron ejecutadas acertadamente, luego de los eventos de capacitación que recibió en el año 2022	2. EN DESACUERDO	
Capacitación proceso continuo y sistemático que brinda el conocimiento y destrezas necesarias para que el individuo desarrolle sus funciones en un puesto de trabajo (Mondy et al., 2010).	Crecimiento profesional	Funciones y tareas que el trabajador efectúa en un contexto laboral, para encontrarse apto para tener opciones de movilidad en la organización	Porcentaje de cumplimiento de funciones y tareas	3. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2022 estuvieron orientados al desarrollo de competencias específicas	3. DEACUERDO	
				7. Los conocimientos adquiridos en los eventos de capacitación realizados en el año 2022 le permitieron desarrollarse de mejor forma, tanto personal	4. TOTALMENTE DE ACUERDO	

como
profesionalmente

				<p>8. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2022 le permitieron un crecimiento interno dentro de la empresa, fortaleciendo su plan de carrera institucional</p> <p>9. Los conocimientos que adquirió en los eventos de capacitación realizados en el año 2022, le ayudaron para asumir y ejecutar mayores responsabilidades laborales</p>	
<p>Capacitación proceso continuo y sistemático que brinda el conocimiento y destrezas necesarias para que el individuo desarrolle sus funciones en un puesto de trabajo (Mondy et al., 2010).</p>	<p>Desarrollo Personal</p>	<p>Proceso de transformación y crecimiento mediante el cual una persona adopta ideas y capacidades modernas para generar actitudes y comportamientos nuevos mejorando así su calidad de vida</p>	<p>Porcentaje de cumplimiento de funciones y tareas</p>	<p>10. Su crecimiento personal y ético mejoró gracias a los eventos de capacitación que recibió en el año 2022</p> <p>11. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2022, contribuyeron a que su actitud sea positiva y proactiva dentro del equipo de trabajo</p> <p>12. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2022, le ayudaron con la evolución de su rendimiento y así favorecer su desarrollo personal</p>	<p>1. TOTALMENTE DESACUERDO</p> <p>2. EN DESACUERDO</p> <p>3. DEACUERDO</p> <p>4. TOTALMENTE DE ACUERDO</p>

Tabla 4 Operacionalización de Variable Desempeño Laboral

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
Variable Conceptual	Nombre Dimensión	Concepto Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
Desempeño Laboral Nivel de ejecución de un trabajador dentro de una compañía de acuerdo a las metas que se proponga alcanzar en un período para lograr la eficacia del personal y organización	Aplicabilidad de conocimientos	Aporte de la capacitación recibida para la aplicación de conocimientos en funciones y actividades diarias	Porcentaje que aportan las competencias para el cumplimiento de tareas	4. Los eventos de capacitación recibidos en el año 2022, le ayudaron a incrementar sus conocimientos y aplicarlos en sus actividades laborales.	1. TOTALMENTE DESACUERDO 2. EN DESACUERDO 3. DEACUERDO 4. TOTALMENTE DE ACUERDO
				5. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2022 le impartieron nuevos conocimientos que serán de beneficio para el cliente interno y externo	
				6. La calidad de conocimientos que recibió en los eventos de capacitación realizados en el año 2022 le ayudaron para dar un óptimo servicio a la colectividad	

<p>Desempeño Laboral Nivel de ejecución de un trabajador dentro de una compañía de acuerdo a las metas que se proponga alcanzar en un período para lograr la eficacia del personal y organización</p>	<p>Mejora Continua</p>	<p>Concepto que pretende mejorar los productos, servicios y procesos.</p>	<p>Porcentaje de cumplimiento de funciones y tareas</p>	<p>13. Los conocimientos adquiridos en los eventos de capacitación realizados en el año 2022, le ayudaron a efectuar trabajos con mayor calidad y efectividad</p>	<p>1. TOTALMENTE DESACUERDO 2. EN DESACUERDO 3. DEACUERDO 4. TOTALMENTE DE ACUERDO</p>
				<p>14. Los eventos de capacitación recibidos en el año 2022 le permitieron dominar la especialidad de su cargo para una mayor y mejor prestación del servicio</p>	
				<p>15. Los conocimientos adquiridos en los eventos de capacitación recibidos en el año 2022, le permitieron reconocer deficiencias y mejorar tareas y procesos.</p>	

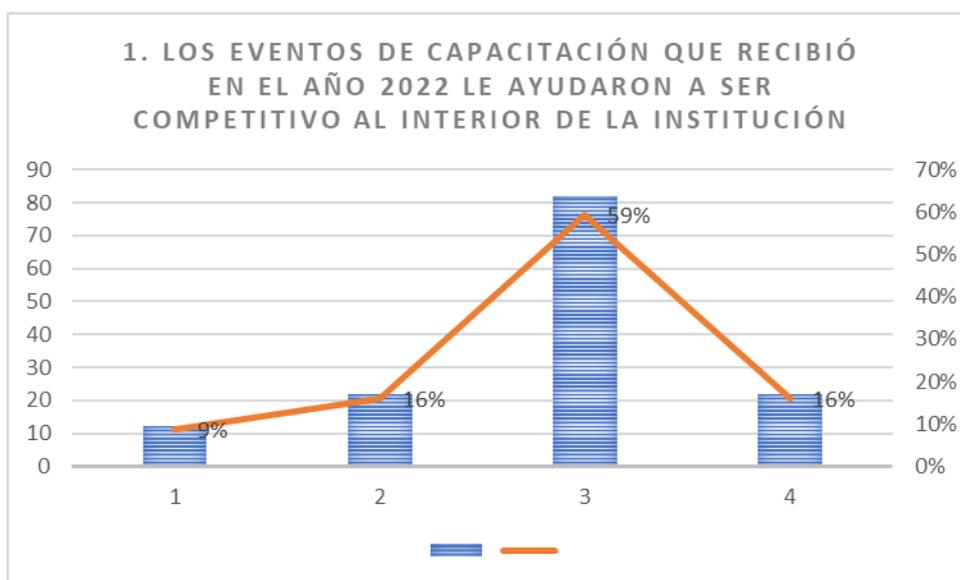
Capítulo 4

Discusión de Resultados

Análisis Univariado de Capacitación

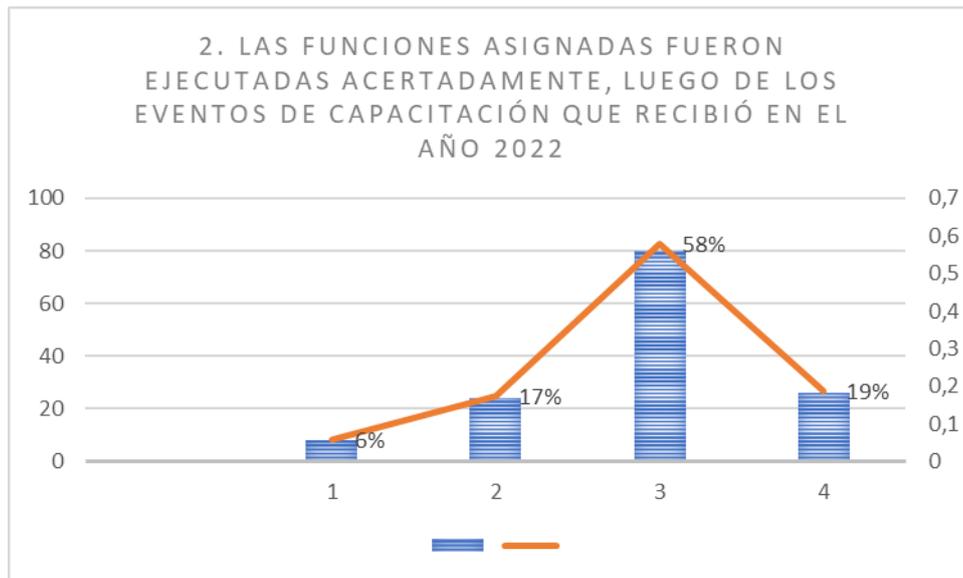
En el desarrollo de Competencias Laborales los resultados obtenidos en las tres primeras preguntas del cuestionario corresponden a que los colaboradores están de acuerdo con que la capacitación promueve el desarrollo de sus competencias laborales.

Figura 3 Variable 1 Pregunta 1



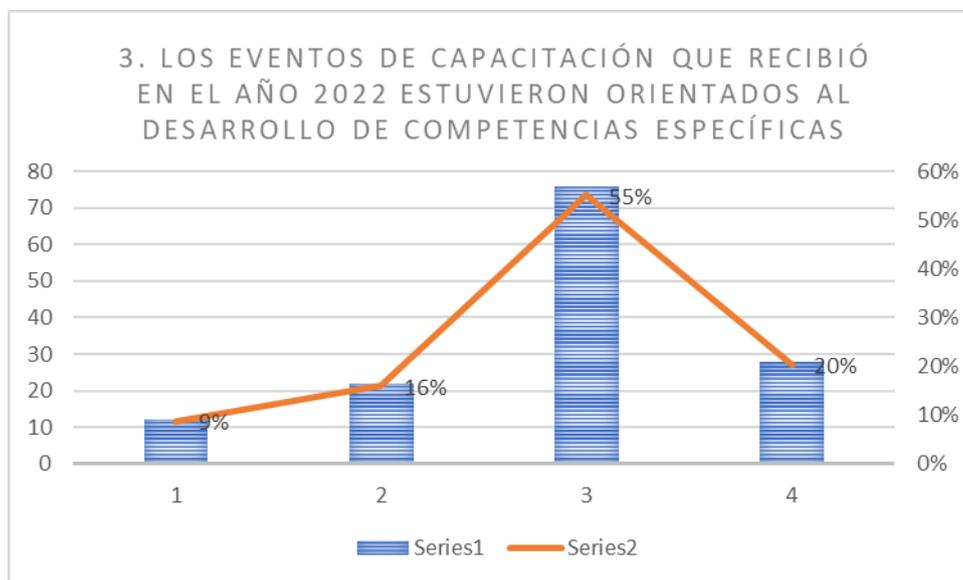
La figura 3 nos indica que existe un 59.4% indica que las capacitaciones ayudaron a ser más competitivos en la institución, existe en 8.7% de colaboradores que está en totalmente en desacuerdo, un 15.9% que se encuentra en desacuerdo y un 15.9% que está totalmente de acuerdo con las capacitaciones.

Figura 4 Variable 1 Pregunta 2



La Figura 4 no indica que un 58% percibe una contribución de la capacitación a las actividades que realizan los colaboradores, mientras que un 23.2% no está de acuerdo con esta afirmación es decir no considera que la capacitación contribuye a su trabajo, además existe un 18.8% está totalmente de acuerdo.

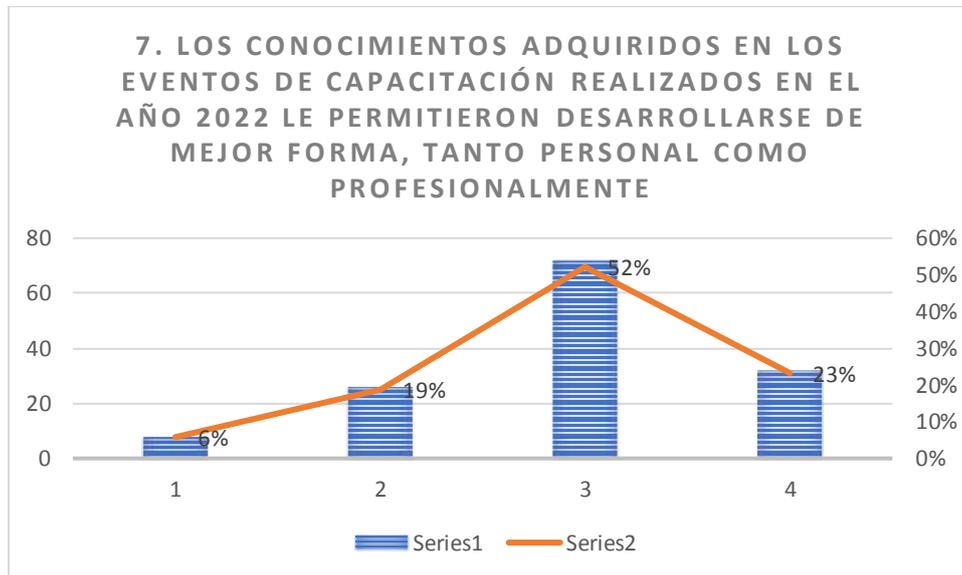
Figura 5 Variable 1 Pregunta 3



La figura 5 nos indica que un 55.1 considera que las capacitaciones ayudaron a que los colaboradores mejoren sus competencias, además existe un 20.3% está totalmente de acuerdo, mientras que un 6% está en total desacuerdo y un 15.9% en desacuerdo con esta afirmación es decir no considera que la capacitación contribuye a sus actividades.

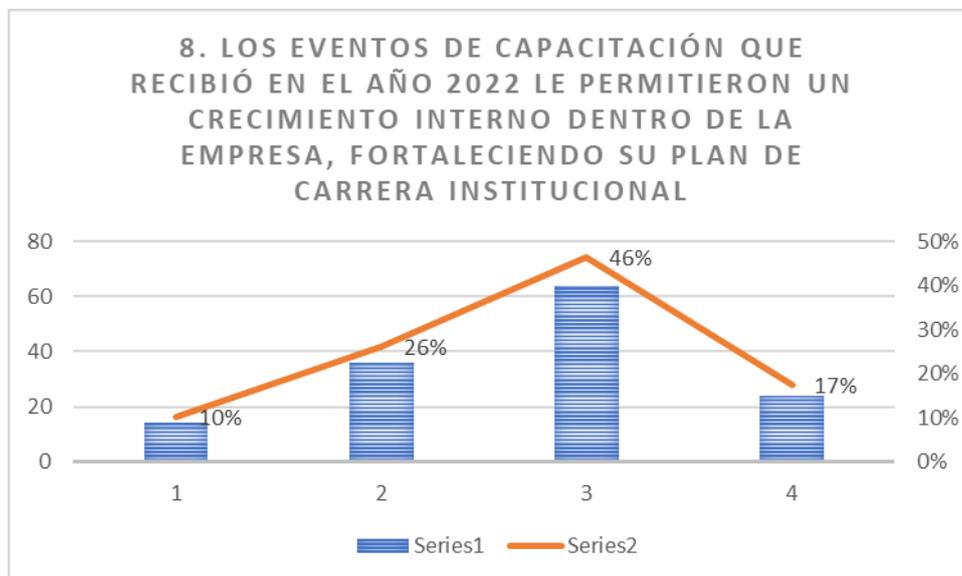
Según los resultados obtenidos los colaboradores consideran que las capacitaciones han aportado a su crecimiento profesional.

Figura 6 Variable 1 Pregunta 7



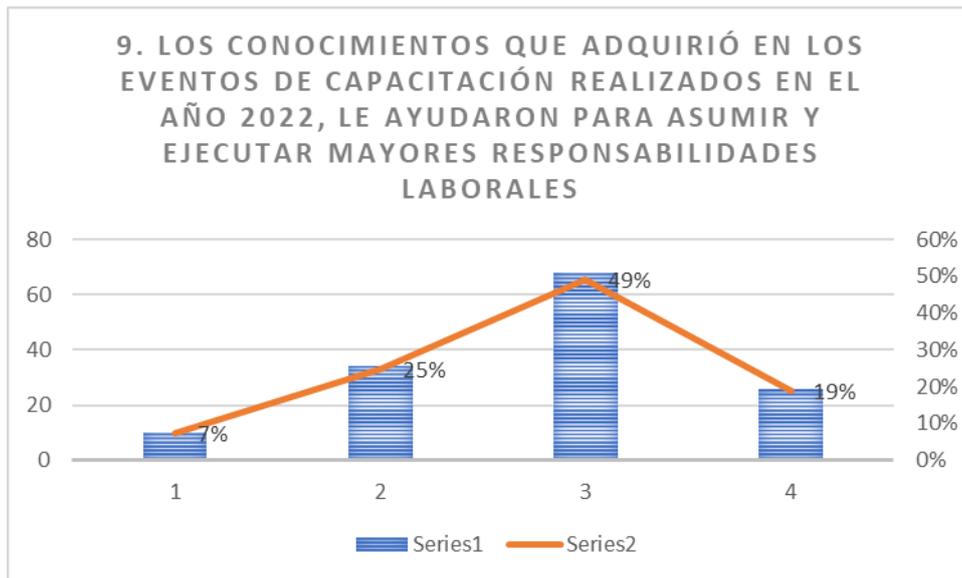
Según la figura 6 en un 52.2% están de acuerdo y 23.2% están muy de acuerdo, en que las capacitaciones permitieron su desarrollo tanto personal como profesional, en tanto que un 5.8% están muy desacuerdo y 18.8% es en desacuerdo.

Figura 7 Variable 1 Pregunta 8



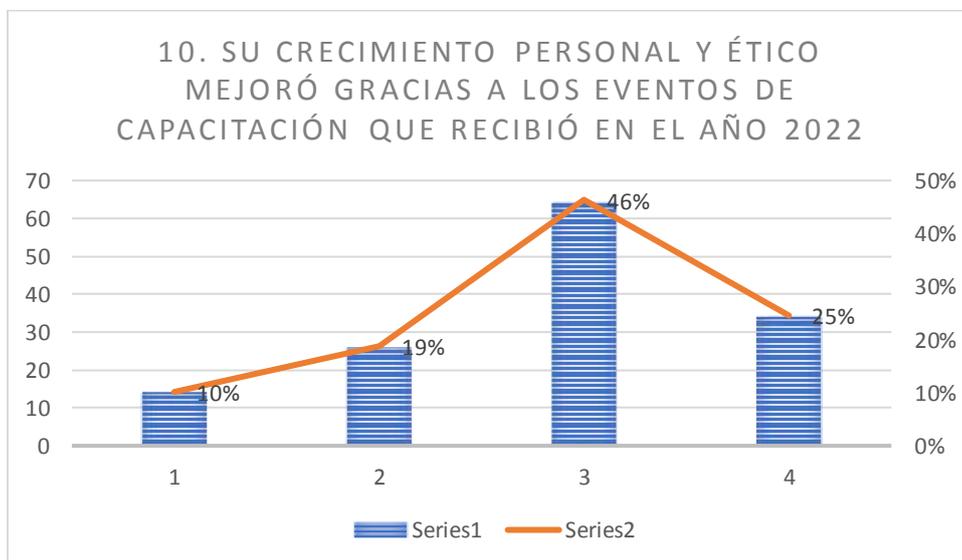
De acuerdo con la figura 8 un 46.4% están de acuerdo y 17.4% están muy de acuerdo, en que las capacitaciones les permitieron un crecimiento interno dentro de la empresa, en tanto que un 10.1% están muy desacuerdo y 26.1% es en desacuerdo.

Figura 8 Variable 1 pregunta 9



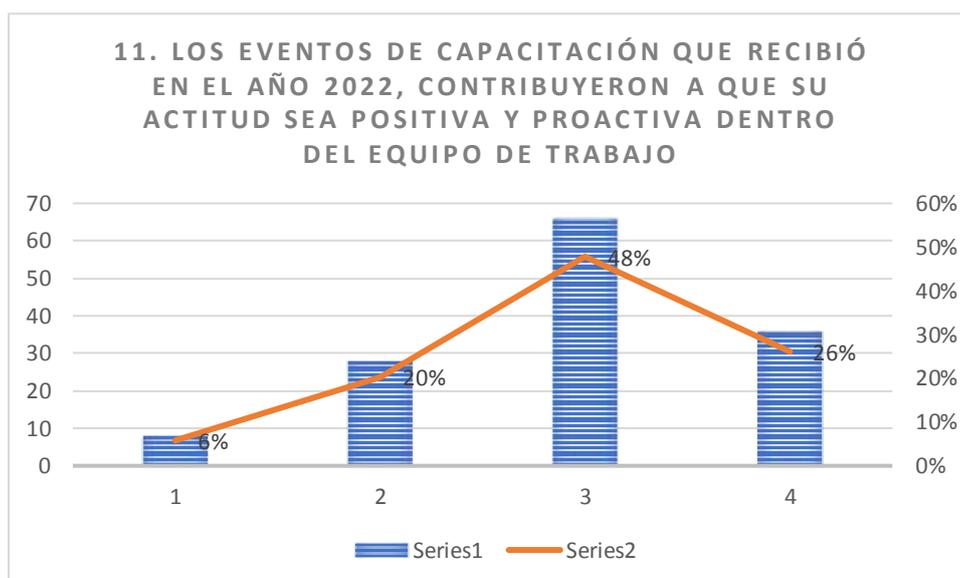
Según la figura 8 un 49.3% están de acuerdo y 18.8% están muy de acuerdo, en que las capacitaciones ayudaron a asumir y ejecutar mayores responsabilidades, en tanto que un 7.2% están muy desacuerdo y 24.6% es en desacuerdo.

Figura 9 Variable 1 pregunta 10



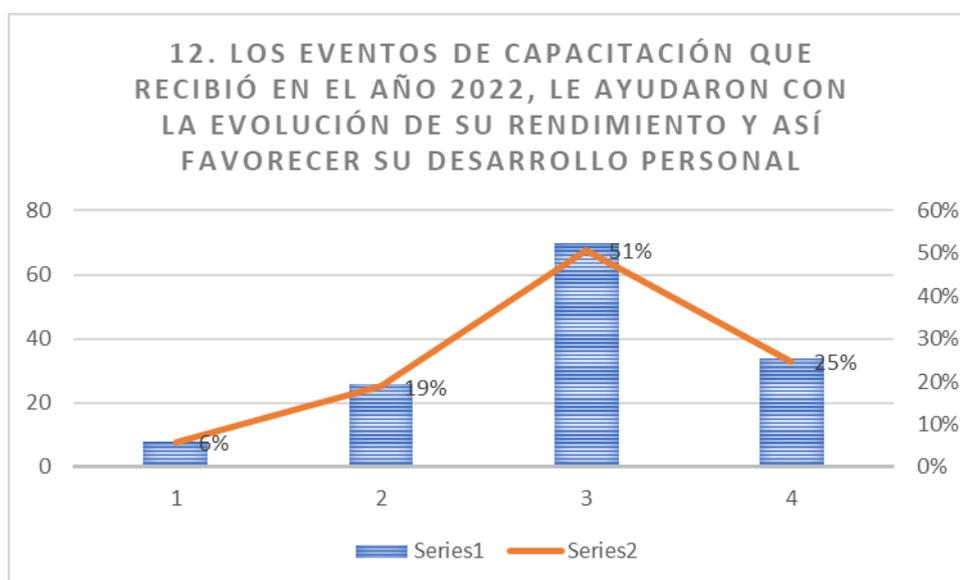
De acuerdo a la figura 9 un 46.4% están de acuerdo y 24.6% están muy de acuerdo, en que las capacitaciones mejoraron su crecimiento personal y ético, en tanto que un 10.1% están muy desacuerdo y 18.86% es en desacuerdo.

Figura 10 Variable 1 Pregunta 11



Según la figura 10 un 47.8% están de acuerdo y 26.1% están muy de acuerdo, en que las capacitaciones contribuyeron a que su actitud sea positiva y proactiva, en tanto que un 5.8% están muy desacuerdo y 20.3% es en desacuerdo.

Figura 11 Variable 1 Pregunta 12

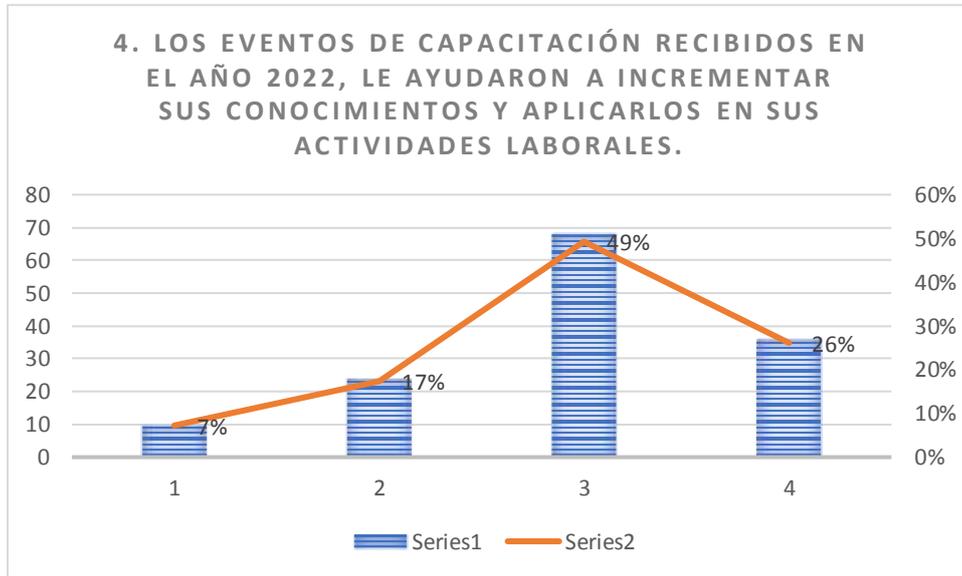


De acuerdo a la figura 11 un 50.7% están de acuerdo y 24.8% están muy de acuerdo, en que las capacitaciones ayudaron a su evolución y fortalecieron su desarrollo personal, en tanto que un 5.8% están muy desacuerdo y 18.8% es en desacuerdo.

Análisis Univariado de Desempeño

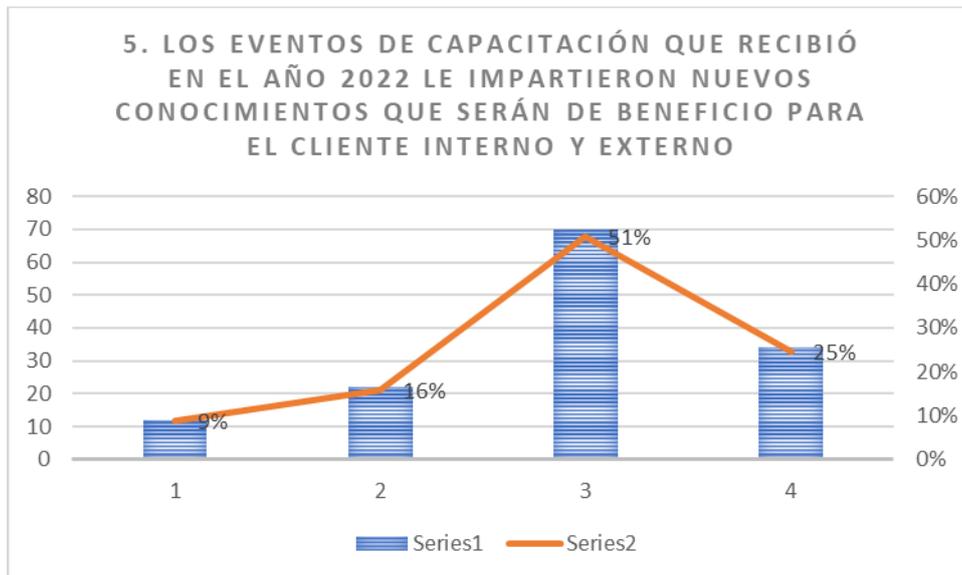
Cuestionario 1

Figura 12 Variable 2 Pregunta 4



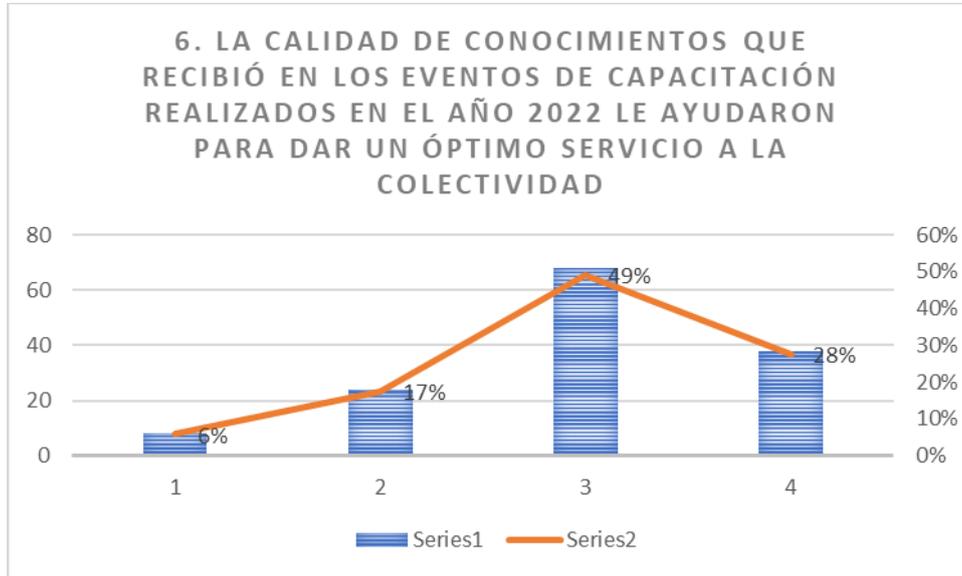
Según figura 12 un 49.3% están de acuerdo y 26.1% están muy de acuerdo, en que las capacitaciones recibidas ayudaron a incrementar sus conocimientos y aplicarlos en sus actividades laborales, en tanto que un 7.2% están muy desacuerdo y 17.4% es en desacuerdo.

Figura 13 Variable 2 Pregunta 5



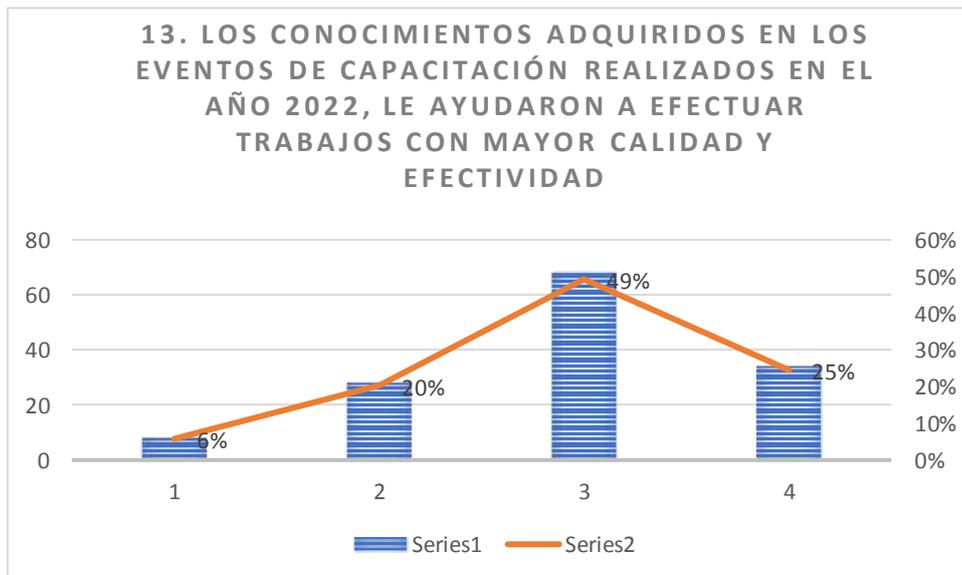
Según figura 13 un 50.7% están de acuerdo y 24.6% están muy de acuerdo, en que las capacitaciones recibidas impartieron nuevos conocimientos que beneficiaran al cliente interno y externo en tanto que un 8.7% están muy desacuerdo y 15.9% es en desacuerdo.

Figura 14 Variable 2 Pregunta 6



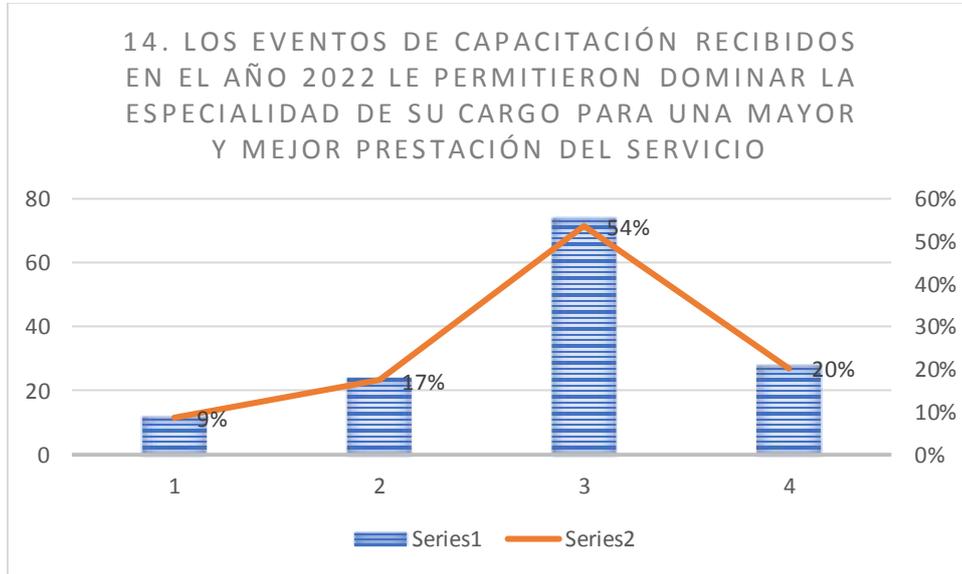
De acuerdo con la figura 14 un 49.3% están de acuerdo y 27.5% están muy de acuerdo, en que las capacitaciones ayudaron a mejorar su servicio a la colectividad, en tanto que un 5.8% están muy desacuerdo y 17.4% es en desacuerdo.

Figura 15 Variable 2 Pregunta 13



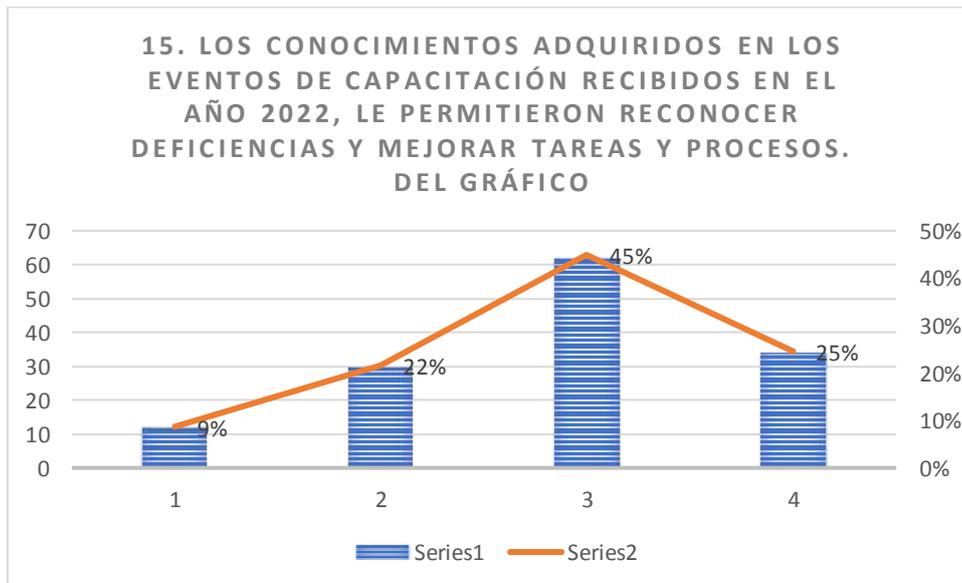
La figura 15 no indica que un 40.3% están de acuerdo y 24.6% están muy de acuerdo, en que las capacitaciones ayudaron a realizar su trabajo con mayor calidad y efectividad, en tanto que un 5.8% están muy desacuerdo y 20.3% es en desacuerdo.

Figura 16 Variable 2 Pregunta 14



Según la figura 16 un 53.6% están de acuerdo y 20.3% están muy de acuerdo, en que las capacitaciones permitieron dominar la especialidad de su cargo y mejor la prestación del servicio, en tanto que un 8.7% están muy desacuerdo y 17.4% es en desacuerdo.

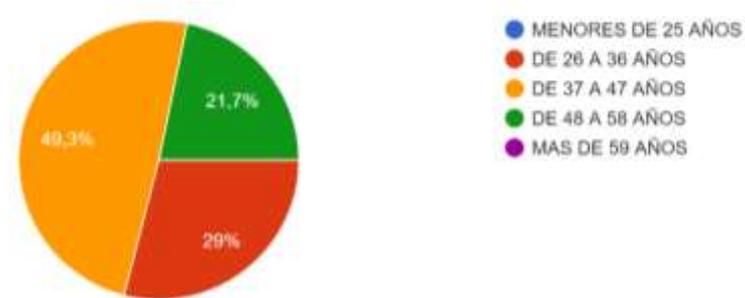
Figura 17 Variable 2 Pregunta 15



Según la figura 17 un 44.9% están de acuerdo y 24.6% están muy de acuerdo, en que las capacitaciones permitieron reconocer deficiencias y mejorar sus tareas y procesos, en tanto que un 8.7% están muy desacuerdo y 21.7% es en desacuerdo.

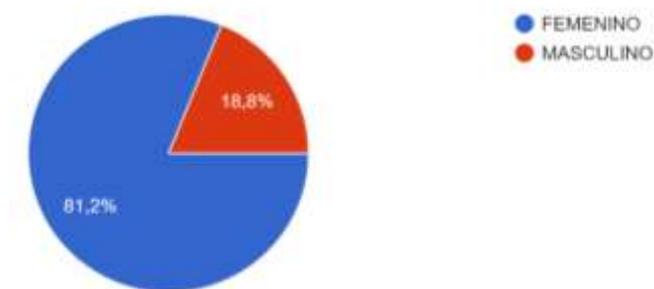
Análisis Univariado de la Variable Confusión / Modificadora

Figura 18 Variable de Confusión Pregunta 1



Según la figura 18 las personas encuestadas un 49.3% tienen un rango de edad de 37 a 47 años, un 29% tienen una edad de 26 a 36 años y un 21.7% tienen una edad de 48 a 58 años.

Figura 19 Variable de Confusión Pregunta 2



Referente a la figura 19 de todos los encuestados un 81.2% tienen sexo femenino y un 18.8% de sexo masculino.

Figura 20 Variable de Confusión Pregunta 3



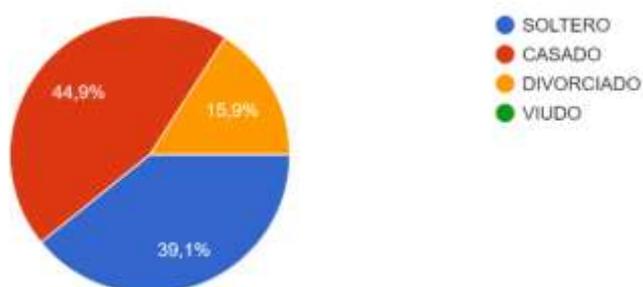
Según la figura 20 del personal encuestado un 55.1% tienen de 6 a 15 años, un 26.1% tienen una antigüedad laboral 16 a 25 años, un 13% tienen una antigüedad de más de 26 años y un 5.8% menos de 5 años de servicio.

Figura 21 Variable de Confusión Pregunta 4



De acuerdo a la remuneración de los colaboradores de es Menor a mil dólares del 47.8%, el 42% tiene una remuneración de mil uno a dos mil dólares y un 10.1% una remuneración más de dos mil dólares.

Figura 22 Variable de confusión pregunta 5



Referente a la figura 22 de los encuestados un 44.9% tienen su estado civil casado, un 39.1% son solteros y un 15.9% están divorciados.

Hallazgos con respecto a la Hipótesis

Tabla 5 Estadísticas de Regresión

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0,96898026
Coefficiente de determinación R ²	0,93892275
R ² ajustado	0,93801114
Error típico	0,20348802
Observaciones	128

Nota: La Capacitación incide en el desempeño en un 93.8%, existe una correlación entre las variables de 96.8%.

Tabla 6 Análisis de la Varianza

ANÁLISIS DE VARIANZA					
	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	42,6484112	42,6484112	1029,97138	2,1258E-42
Residuos	67	2,77429414	0,04140738		
Total	68	45,4227053			

Nota: El análisis de la Varianza acepta la hipótesis.

Tabla 7 Probabilidad

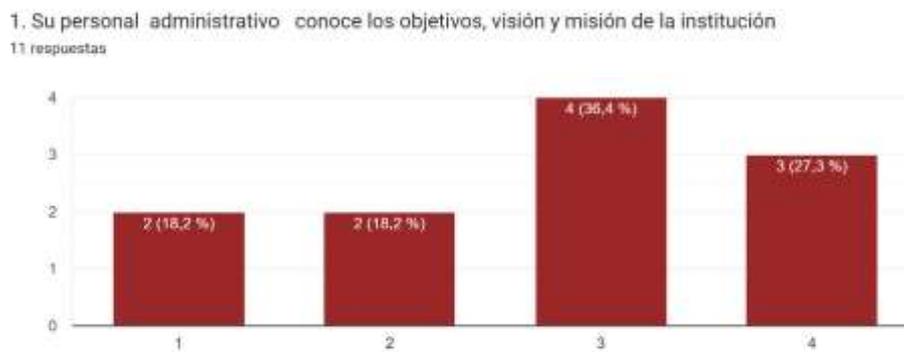
	Probabilidad	Nivel de significancia del 5%	Relación	Hipótesis alternativa
Capacitación	2,1258E-42	0,05	Significativo	Acept. H ₁

Nota: La relación es significativa ya que se elige el 5% de nivel significancia en la que el nivel de capacitación es menor al porcentaje estimado y es lo que permite aceptar la hipótesis alternativa, en la que la capacitación incide en el desempeño.

Entrevistas

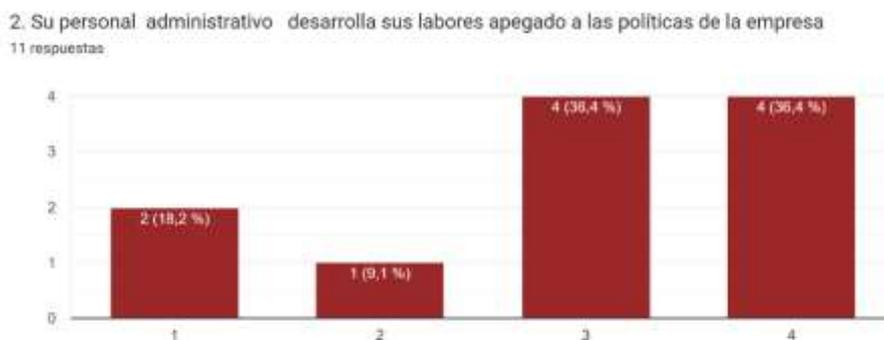
Cuestionario de Entrevistas a los niveles de jefaturas

Figura 23 Entrevista pregunta 1



Según la figura 23 un 36.4% están de acuerdo y 27.3% están muy de acuerdo, en que su personal conoce los objetivos, visión y misión de la institución, en tanto que un 18.2% están muy desacuerdo y 18.2% es en desacuerdo. Es importante que el personal conozca de estos elementos que son parte primordial de conocer la institución.

Figura 24 Entrevista pregunta 2



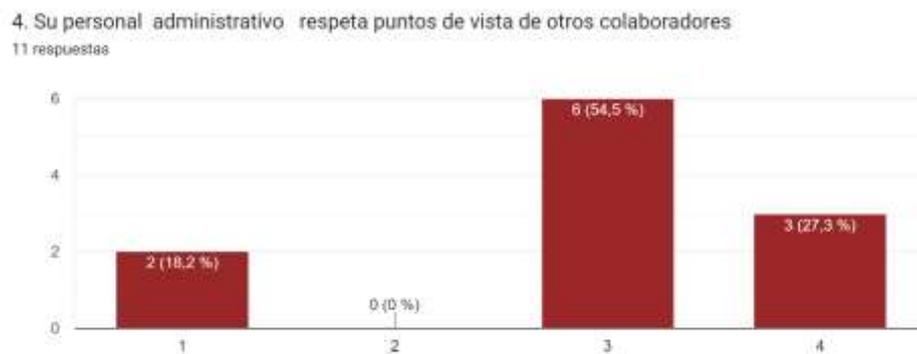
De acuerdo a la figura 24 en un 36.4% están de acuerdo y 36.4% están muy de acuerdo, en que su personal desarrolla sus actividades apegadas a las políticas, en tanto que un 18.2% están muy desacuerdo y 9.1% es en desacuerdo. El conocimiento del personal de las políticas ayuda a que sus actividades estén alineadas a la institución.

Figura 25 Entrevista pregunta 3



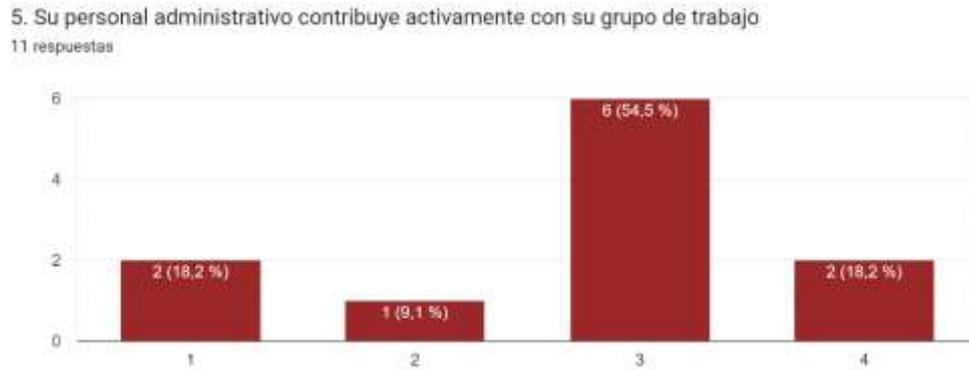
De acuerdo a la figura 25 un 36.4% están de acuerdo y 18.2% están muy de acuerdo, en que sus colaboradores son reconocidos y motivados por sus logros dentro de la organización, en tanto que un 9.1% están muy desacuerdo y 36.4% es en desacuerdo. En la institución de manera general si existe reconocimiento para los colaboradores.

Figura 26 Entrevista pregunta 4



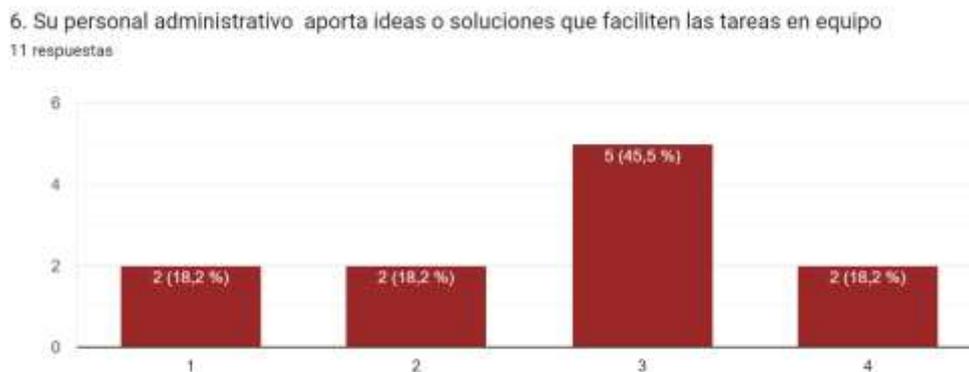
Según la figura 26 un 54.5% están de acuerdo y 27.3% están muy de acuerdo, en que su personal respeta los puntos de vista de los otros colaboradores y que un 18.2% están muy desacuerdo.

Figura 27 Entrevista pregunta 5



En referencia a la figura 27 un 54.5% están de acuerdo y 18.2% están muy de acuerdo, en que su personal contribuye activamente con su grupo de trabajo, en tanto que un 18.2% están muy desacuerdo y 9.1% es en desacuerdo.

Figura 28 Entrevista pregunta 6

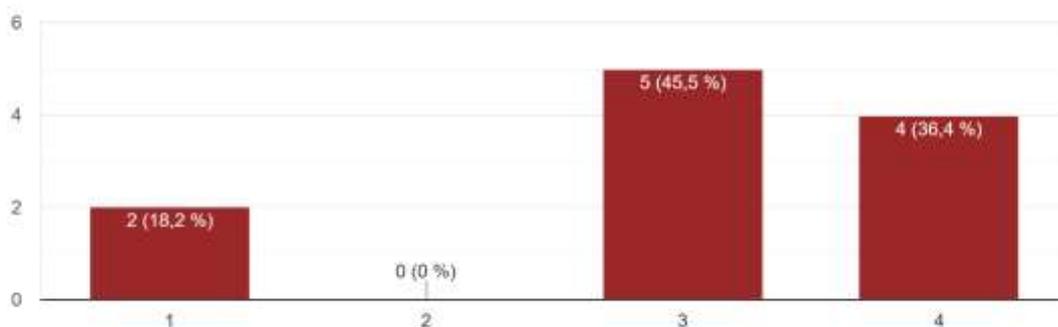


La figura 28 nos indica un 45.5% están de acuerdo y 18.2% están muy de acuerdo, en que su personal aporta ideas o soluciones que faciliten las tareas de equipo, en tanto que un 18.2% están muy desacuerdo y 18.2% es en desacuerdo.

Figura 29 Entrevista pregunta 7

7. Su personal administrativo cumple con los lineamientos institucionales

11 respuestas

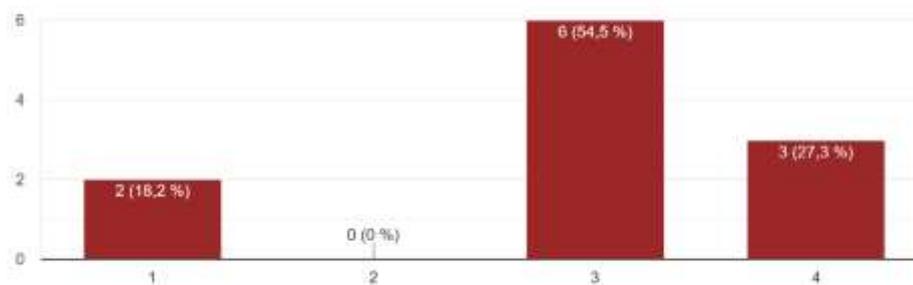


De acuerdo a la figura 29 un 45.5% están de acuerdo y 36.4% están muy de acuerdo, en que sus colaboradores cumplen con los lineamientos institucionales y un 18.2% están muy desacuerdo.

Figura 30 Entrevista pregunta 8

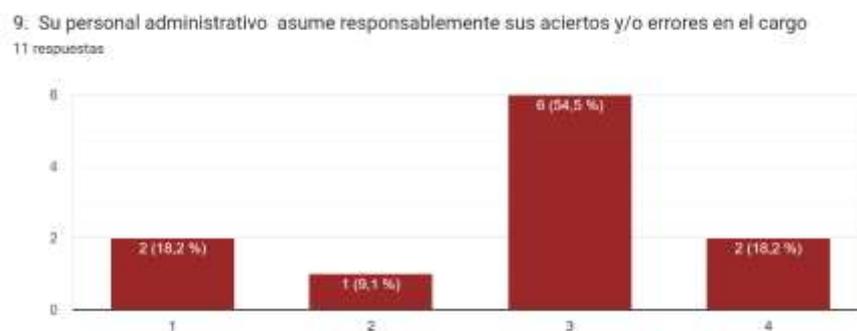
8. Su personal administrativo efectúa a cabalidad las actividades designadas

11 respuestas



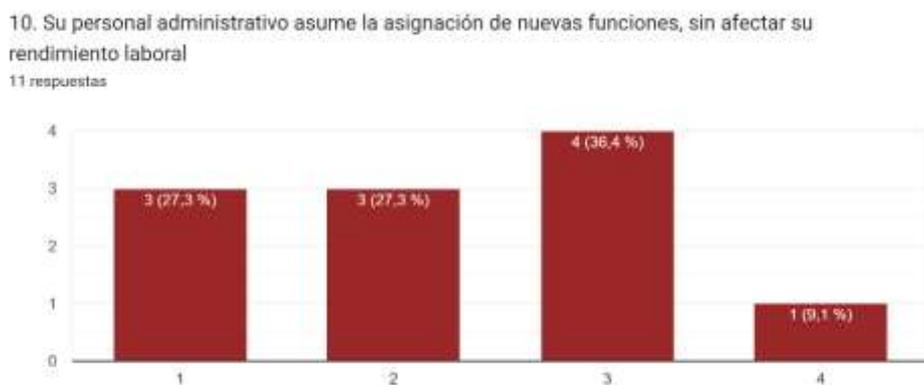
La figura 30 indica que en un 54.5% están de acuerdo y 27.3% están muy de acuerdo, en que sus colaboradores efectúan a cabalidad las actividades asignadas y un 18.2% están muy desacuerdo.

Figura 31 Entrevista pregunta 9



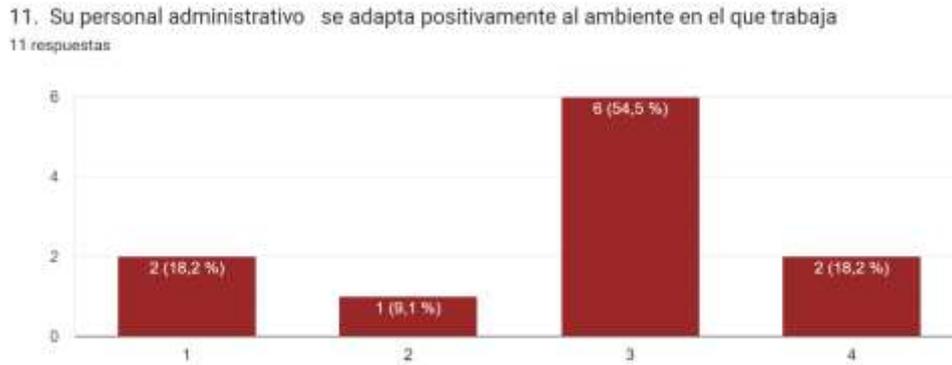
En la figura 31 un 54.5% están de acuerdo y 18.2% están muy de acuerdo, indico que su personal asume responsablemente sus aciertos y errores del cargo, un 18.2% están muy desacuerdo y un 9.1% en desacuerdo.

Figura 32 Entrevista pregunta 10



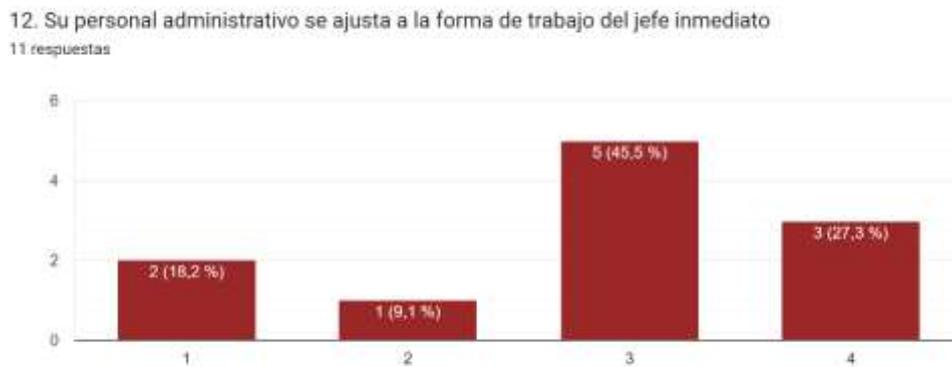
Según la figura 32 en un 38.4% están de acuerdo y 9.1% están muy de acuerdo, indico que su personal asume asignación de nuevas funciones sin afectar su rendimiento laboral, un 27.3% están muy desacuerdo y un 27.3% en desacuerdo.

Figura 33 Entrevista pregunta 11



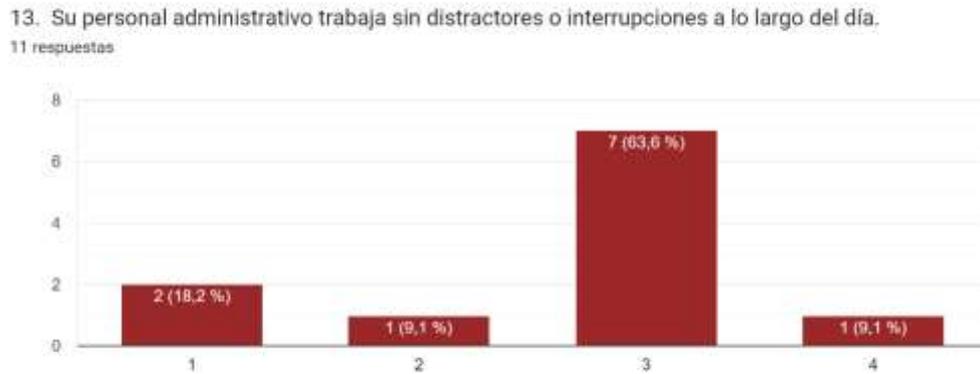
Referente a la figura 33 un 38.4% están de acuerdo y 9.1% están muy de acuerdo, indico que su personal se adapta positivamente al ambiente en el que trabaja, un 27.3% están muy desacuerdo y un 27.3% en desacuerdo.

Figura 34 Entrevista pregunta 12



La figura 34 indica un 45.5% están de acuerdo y 27.3% están muy de acuerdo, indico que su personal se ajusta a la forma de trabajo de su jefe inmediato, un 18.2% están muy desacuerdo y un 9.1% en desacuerdo.

Figura 35 Entrevista pregunta 13



La figura 35 indica que en un 63.6% están de acuerdo y 9.1% están muy de acuerdo, indico que su personal trabaja sin distracciones a lo largo del día, un 18.2% están muy desacuerdo y un 9.1% en desacuerdo.

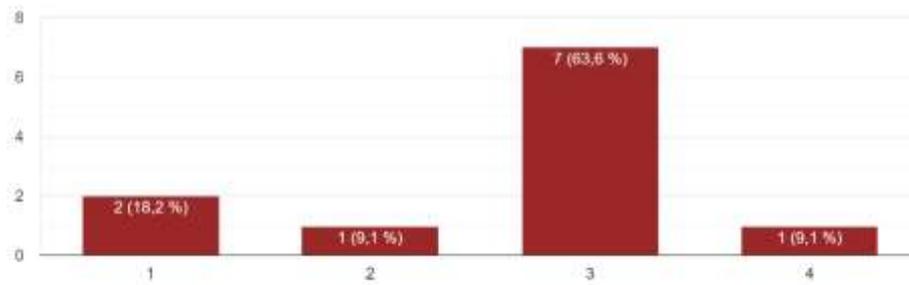
Figura 36 Entrevista pregunta 14



La figura 36 indica que en un 54.5% están de acuerdo y 9.1% están muy de acuerdo, la capacidad de su personal administrativo ayuda a su personal a adquirir nuevos conocimientos, un 18.2% están muy desacuerdo y un 18.2% en desacuerdo.

Figura 37 Entrevista pregunta 15

15. Su personal administrativo se desempeña laboralmente sin la ayuda de otros
11 respuestas



Referente a la figura 37 en un 63.6% están de acuerdo y 9.1% están muy de acuerdo, su personal se desempeña laboralmente sin la ayuda de otros, un 18.2% están muy desacuerdo y un 18.2% en desacuerdo.

Capítulo 5

Propuesta

Plan de Capacitación

Marco Normativo

El Plan de Capacitación se enmarca en las normativas jurídicas expuestas en el Registro Oficial del Ministerio de Relaciones Laborales (MRL-2014-0136 Emítase la norma técnica del subsistema de formación y capacitación), según los artículos:

Art. 11.- De la capacitación. - Se orienta al desarrollo profesional a través de la adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de competencias y habilidades de las y los servidores públicos, con la finalidad de impulsar la eficiencia y eficacia de sus puestos de trabajo y de los procesos en los que interviene.

Art. 12.- De las clases de capacitación. - La capacitación se clasifica en:

a) Capacitación inductiva. - Es aquella destinada a orientar, difundir y/o reafirmar en las y los servidores públicos, principios y valores institucionales, acorde con su visión, misión y objetivos.

El programa de inducción considerará fundamentalmente las características de especificidad de los puestos que ocupan, la misión y el portafolio de productos y servicios del proceso en el que interviene y los objetivos estratégicos institucionales.

Los eventos de capacitación inductiva podrán estructurarse a través de visitas de observación y entrenamientos en otras unidades administrativas internas o de otras entidades similares, así como mecanismos de información de la funcionalidad institucional.

Las UATH institucionales llevarán un registro de los procesos de inducción que deberán ser de por lo menos 24 horas de participación y deberán cumplirse dentro del primer mes de labores.

b) Capacitación técnica. - Está directamente relacionada con el desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades técnicas en función de la misión, de los productos y servicios que genera cada proceso institucional y sus puestos de trabajo.

c) Capacitación gerencial y/o directiva. - Tiene como finalidad el desarrollo de competencias conductuales requeridas por las y los servidores públicos que tienen la responsabilidad de gerenciar, direccionar y gestionar los procesos organizacionales.

d) Otras capacitaciones. - Todas aquellas destinadas al desarrollo de competencias conductuales requeridas para las y los servidores públicos.

Art. 13.- Del plan institucional de capacitación. - Le corresponde a cada UATH de las entidades del sector público, elaborar el plan institucional de capacitación, como efecto del proceso de detección de necesidades.

El plan institucional de capacitación tendrá directa relación con el desarrollo de competencias técnicas y conductuales, la misma que se asociará a las características de especificidad de los puestos y de los procesos en los que interviene.

Contexto

Las materias incluidas en el plan de estudios atenderán tanto las necesidades formativas individuales como las necesidades formativas de la unidad estructural del socio administrativo. Aumentar la capacidad de la fuerza laboral a nivel institucional, teniendo en cuenta el estado actual del campo organizacional, es necesario fortalecer ciertas habilidades y aumentar el nivel de conocimiento y capacitación de los empleados.

Marco Conceptual

La sistematización permite evidenciar las necesidades individuales de capacitación y de la dependencia; la capacitación continua y el fortalecimiento de conocimientos en diversos campos tiene como objetivo crear un ambiente armónico basado en el buen manejo de la comunicación, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo para reducir los niveles de estrés y crear el mejor clima organizacional. Por tal motivo, este plan de capacitación incluye actividades desde lo técnico (HACER) y también temáticas que se deben abordar con metodologías participativas y además de incentivar al personal administrativo conlleven a mejorar el clima y la convivencia (SER).

Según Chiavenato (2009) “Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos”.

Varios conceptos que permiten comprender la propuesta del Plan de Capacitación Institucional corresponden a:

Plan de Capacitación. Según Amaya (2003), es la traducción de lo que espera y necesita la institución.

Capacitación. Es una actividad que se planea y se basa en las necesidades de una empresa u organización se orienta en el cambio de conocimientos, actitudes y habilidades del colaborador. (Aguilar, 2006)

Esta definición incluye un proceso educativo dirigido a desarrollar y fortalecer la ética del servicio público de acuerdo con los principios de las funciones administrativas.

Capacitación en Gestión. promueve los recursos humanos, la mejora de los conocimientos y la reafirmación de conceptos para mejorar el desempeño en el campo de actividad. (Castillo, 2012)

Capacitación Informal. Se entiende como conocimiento recibido libre y espontáneamente a través de la experiencia de cada día. (Bermudez, 2016)

Capacitación no formal. Se ofrece para complementar, actualizar, aportar conocimientos y formación, académica o laboral, y no está sujeta a determinados grados y jerarquías. (Bolaños, 2016)

Capacitación Técnica. Es el proceso de adquirir, construir y reestructurar comportamientos, valores, conocimientos y habilidades para ayudar a desempeñarse mejor en un trabajo o campo productivo. (Díaz, 2012)

Competencias laborales. Es una pieza clave de un enfoque integrado de formación que parte de su diseño y funcionamiento, conectando el mundo laboral y la sociedad con la formación,

centrándose en la mejora del capital humano como clave de la innovación, el conocimiento, la diferenciación y la competitividad. (Ruiz et al., 2005)

Los programas de Inducción y de Reinducción. Están orientados a fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, desarrollar habilidades gerenciales y de servicio público y a suministrar información para el conocimiento de la función pública y de la entidad. (Artículo 11 del Decreto Oficial año MRL 2014, Literal a).

Entrenamiento en el puesto de trabajo. Es un enfoque probado, sistemático y práctico para instruir a una persona por primera vez sobre cómo hacer un trabajo de manera correcta, segura y efectiva. (Ramirez, 2004)

Objetivos

Objetivo general

Analizar, planificar y ejecutar actividades de capacitación, para fortalecer el desempeño de las funciones propias de cada cargo y mejorar el ambiente de trabajo al coordinar planes y proyectos institucionales.

Objetivos específicos

Contribuir a mejorar las habilidades de los colaboradores.

Fortalecer las capacidades individuales y colectivas de los colaboradores para aportar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño óptimo del trabajo y el logro de las metas organizacionales.

Promover el desarrollo general del talento humano y fortalecimiento de servicios de alta calidad.

Modalidades de Capacitación

Capacitación Individual Presencial

Aquí se incluye las capacitaciones que cada uno de las jefaturas y colaboradores han detectado como necesidad de capacitación y se desarrolla a través de conferencias, seminarios y talleres, dentro del campo universitario.

Conclusiones

La presente investigación se enfocó en dos variables la capacitación y el desempeño del personal que labora en una institución privada de educación superior de la ciudad de Guayaquil, para lo cual se realizó una revisión teórica que ayudo a evidenciar la relación entre las variables, fundamentos teóricos de la capacitación y el aporte que esta proporciona al personal administrativo de la institución y su influencia en el desempeño laboral según los resultados obtenidos en el uso del instrumento.

En el marco referencial se extrajeron los resultados de varias tesis que se relacionan al tema de la incidencia de la capacitación en el desempeño, así se logró identificar que existe una relación entre las variables y como esta incidencia se ha demostrado en varios estudios anteriormente realizados, la importancia de la capacitación en mejorar las habilidades de los colaboradores y de cómo influye en mejorar el desempeño y la calidad de su trabajo.

Para conocer más de las variables se recolectó información de un instrumento validado con Alpha de Cronbach de 15 preguntas el cual permitió analizar en una muestra de 68 colaboradores preguntas que relacionan la capacitación con el desempeño según lo señalado en la operacionalización de las variables.

Así permite concluir que la capacitación incide en el desempeño de los colaboradores al obtener resultados en el análisis de datos que permitió encontrar una correlación entre las variables, además la entrevista de 11 jefes que permitió realizar un levantamiento de necesidades de capacitación y de temas que ellos consideran importantes fortalecer en los colaboradores.

Se determinó que el desempeño laboral si mejora con la capacitación ya que por medio de capacitaciones se ha obtiene mejores resultados, nuevos conocimientos para para lograr los resultados de la organización.

La periodicidad de las actividades de capacitación no está definida, solamente se recibe una capacitación cuando se encuentra una oportunidad o cuando sucede un evento de emergencia requerido por las entidades reguladoras.

Se concluye que la variable capacitación influye de manera significativa en el desempeño laboral en un nivel de significancia de 5%, además se concluye que al fortalecer la capacitación en los colaboradores se alcanzará mejorar desempeño laboral.

Recomendaciones

Se recomienda al departamento de Talento Humano de la institución de educación superior en la ciudad de Guayaquil previo a la elaboración del Plan de capacitación realice un levantamiento de necesidades de capacitación que aportará a identificar las necesidades reales de cada área y cargo, y cuáles son temas con más relevancia para el desarrollo de sus funciones.

Mediante una planificación organizada se deberá implementar un programa general de reinducción, capacitación y evaluación de desempeño al personal que ayude a mejorar las actividades del personal y generar en ellos un empoderamiento y fortalecimiento de su compromiso con la institución.

El desempeño mejora definitivamente cada vez que se tiene una capacitación del tema que sea, pues el personal se siente motivado y empoderado, se recomienda que la junta directiva confíe y aporte para llevar a cabo la capacitación y evaluación del desempeño.

Las actividades de capacitación deben ser programadas en una planificación mensual de capacitaciones de crecimiento personal en sesiones cortas y por lo menos una programación trimestral de temas que ayuden a la mejora del servicio a los estudiantes, para mantener un crecimiento constante en el desempeño laboral.

Los elementos de capacitación deben establecerse en base a las necesidades requeridas por cada área para obtener mejores resultados, así como la medición de desempeño debe realizarse con una periodicidad a nivel general a todo el personal administrativo.

Referencias Bibliográficas

- Asaad Ali K. (15 de enero de 2019). *El impacto de la capacitación y el desarrollo en el desempeño de diferentes empleados culturales a través de la interacción*
Motivación de los empleados en los bancos públicos y privados de Erbil.
Obtenido de <https://www.mcser.org/journal/index.php/mjss/article/view/10381>
- Aguilar, A. (2006). *Capacitación y desarrollo personal*. Mexico: Editorial Limusa.
- Aguirre, J. (2000). *Dirección y gestión de personal*. Madrid: Pirámide Ed. .
- Amaya, G. (2003). *Plan de capacitación.(1ra Ed.)*. Mexivo: Patria cultural.
- Arango, M., Perez, G., & Uriel, P. (2010). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje. *Revista Virtual Universidad Católica del Nort*, 33(0124-5821), 1-22. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194218961006>
- Arellano, D. (s.f.). Capacitación continua y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados del área administrativa de la dirección provincial de salud de tungurahua. *capacitación continúa y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados del área administrativa de la dirección provincial de salud de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Asamblea Nacional República Del Ecuador. (enero de 2018). *Ley para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres*. Obtenido de https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/ley_prevenir_y_erradicar_violencia_mujeres.pdf
- Ayaapoa, P. (2020). *Employee development and performance at jaman north district health directorate, Ghana [tesis de maestria , university of Cape Coast]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://ir.ucc.edu.gh/xmlui/bitstream/handle/123456789/7682/AYAABA-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ballestin, B., & Fábregues, S. (2018). *La practica de la investigaciòn cualitativa en las ciencias sociales y de educaciòn*. Barcelona: UOC.
- Banco Interamericano de Desarrollo, Sergio Urzúa E. (2010). *La evidencia del impacto de los programas de capacitación en el desempeño en el mercado laboral*.
- Bermudez, J. (2016). Diseño en la educación no escolar para la sostenibilidad. *REVISTA IMAGO*, 4.
- Bishop, J. (1994). The Impact of Previous Training on Productivity and Wages. *Training and the Private Sector*. University of Chicago Press, Chicago.
- Bobadilla, D. (2016). Enfoque Mixto. <https://es.scribd.com/doc/55500384/Enfoque-Mixto>.
- Bolaños, J. (2016). La utilización de la infraestructura educativa para ofrecer cursos de educación no formal durante la jornada escolar. *La utilización de la infraestructura educativa para ofrecer cursos de educación no formal durante la jornada escolar.*, 1-4.
- Burnham, J. (2019). Burnham Villacís, Johanna Lizbeth. *La capacitación empresarial : una herramienta para el desarrollo del capital humano*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Cadena-Torres, J., & Perez-Cantero, S. (2020). Características de la comercialización de los frutos de berenjena en las principales ciudades de consumo en Colombia. *Temas Agrarios*, 25.
- Carro, R., & González, D. (2012). Productividad y competitividad. *Productividad y competitividad*. Centro de Documentación, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Buenos Aires.
- Castillo, R. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. Mexico : Red del Terer Milenio.
- Chhy Sothy. (15 de julio de 2019). *El impacto de la capacitación y el desarrollo en el desempeño de los empleados: un estudio de caso de escuelas secundarias privadas seleccionadas en PHNOM PENH Camboya*. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/336170166_The_impact_of_training_and_development_on_employee_performance_a_case_study_of_selected_private_secondary_schools_in_PHNOM_PENH_Cambodia

Chiavenato, I. (2009). *Gestión Del Talento Humano*. Mexico: McGrawHill.

Codigo de Trabajo. (26 de septiembre de 2012). Registro Oficial Suplemento 167. Quito.

Codigo Organico de la Produccion . (21 de agosto de 2018). Registro Oficial Suplemento 351. *Codigo Organico de la Produccion*. Quito, Pichincha, Ecuador.

Constitucion de la Republica Del Ecuador. (2008). Registro Oficial. 136.

Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Pearson Educación.

Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Pearson.

Dessler, G., & Varela, R. (2017). *Administración de recursos humanos : enfoque latinoamericano*. PEARSON.

Dessler, G., & Varela, R. (2017). *Administración de recursos humanos enfoque latinoamericano*. Pearson Education.

Diaz, J. (2012). Simulación en entornos virtuales, una estrategia para alcanzar "Aprendizaje Total", en la formación técnica y profesional. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 49-94.

Dolan, S., Cabrera, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2007). *La Gestion de los Recursos humanos*. Madrid: McGrawHill.

EcuRed. (11 de octubre de 2013). www.ecured.cu. Obtenido de www.ecured.cu: https://www.ecured.cu/Capacitacion_en_America_Latina_y_Cuba

Escarcega, D. (24 de Julio de 2021). *¿Qué es la escala Guttman?* Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/escala-guttman/>

- Fernandez, J. (2016). Metodologías de la Investigación. *Metodologías de la Investigación*, <https://jorgelfdez.wordpress.com/2016/07/12/el-enfoque-cuantitativo/>.
- Fleites, T., & Yalin, P. (2021). Validación de instrumentos evaluativos del conocimiento sobre salud bucodental. *Revista Médica Electrónica*, 86-91.
- Gaibor, J. (2016). Incidencia de la capacitación en el desempeño. *incidencia de la capacitación en el desempeño*. Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito.
- García López, José . (10 de enero de 2011). *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones*. Obtenido de <https://rua.uaaim.edu.mx/portal/recursos/ficha/16369/el-proceso-de-capacitacion-sus-etapas-e-implementacion-para-mejorar-el-desempeno-del-recurso-humano-en-las-organizaciones>
- Gitman, L., & McDaniel, C. (2006). *El futuro de los negocios*. Mexico: Cengage Learning Latin America.
- Gobierno de Ecuador, SECAP . (2012). *Estudio nacional de necesidades de capacitación y formación*.
- Gobierno de Ecuador, SECAP . (2012). <https://www.skillsforemployment.org/skpEsp/knowledge-product-detail/3334>. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo (OIT): <https://www.skillsforemployment.org/skpEsp/knowledge-product-detail/3334>
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. Mexico: RED TERCER MILENIO S.C.
- González, X., Miles-Touya, D., & Pazó, C. (2016). Worker Training. *R&D*, 8(694-712), 23. doi:<https://doi.org/10.1080/13662716.2016.1206463>
- Guglielmetti, P. (1995). *Manual guía sobre "relaciones laborales" para dirigentes sindicales de América Latina*. Mexico: Pearson.

- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2016). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGrawHil.
- Iris, C., & Zapata, C. (2018). *Impacto del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la gerencia de recursos humanos*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13711?show=full>
- Ley de Compañías. (29 de diciembre de 2017). Registro Oficial 312. *Ley de Compañías*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ley de Regimen Tributario Interno. (21 de agosto de 2018). Registro Oficial Suplemento 463. *Ley de Regimen Tributario Interno*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación. (28 de febrero de 2020). Suplemento del Registro Oficial No. 151. *Ley Orgánica de Emprendimiento e Innovación*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- López, P. (2017). Población, Muestra y Muestreo. *Punto cero*, <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>.
- M. Yar Khan; J. Mushtaq; Shumaila Naz. (21 de Mayo de 2020). *Impacto de la capacitación y el desarrollo en la satisfacción laboral y el desempeño laboral con efecto moderador de la idoneidad laboral de la persona*. Obtenido de <https://uwjms.org.pk/index.php/uwjms/article/view/21>
- Manresa, A.; Bikfalvi, A.; Simon, A. (6 de noviembre de 2019). *El impacto de las prácticas de capacitación y desarrollo en la innovación y el desempeño financiero*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ICT-04-2019-0035/full/html>
- Márquez, P. (Julio de 2017). *Gestión del cambio*. Obtenido de www.peplematters.com: <https://www.peplematters.com/es/noticias/gestion-del-desempeno-una-reinvencion-necesaria>

- Mazacón Gómez, M. N. (2021). Conceptos generales y aspectos metodológicos de bioestadística aplicados en diseños transversales y estudios de casos y controles. *Pertinencia Académica*. ISSN 2588-1019, 5(3), 79–92.
- Mitjana, L. R. (28 de mayo de 2019). *Prueba de Kolmogórov-Smirnov*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/miscelanea/prueba-kolmogorov-smirnov>
- Mondy, W., & Bandy, J. (2010). *Administración de recursos Humanos*. Mexico: Pearson.
- Olugbenga R.; North N.; Dunham A.; Wallis K. (12 de junio de 2019). *Impacto de la capacitación y el desarrollo profesional en la gestión de la salud y la competencia de liderazgo: una revisión sistemática de métodos mixtos*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHOM-11-2018-0338/full/html>
- Ramirez, G. (2004). Procesos de inducción y entrenamiento. *Administración de riesgos profesionales*, 6-14.
- Rengifo, R. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16316>
- Reza, J. (2006). *Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje en las organizaciones*. Mexico: Panorama.
- Robins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Ed.
- Rodriguez, M. (2002). *Creatividad en la empresa*. Mexico: Pax México.
- Ruiz, M., Jaraba, B., & Romero, L. (2005). Competencias laborales y la formación universitaria. *Psicología desde el Caribe*, 64-91.
- Siddiqui Arisha; Zamir Nasir. (2 de mayo de 2018). *Impacto de los programas de capacitación y desarrollo en el desempeño de los empleados: un estudio de caso del State Bank of India*. Obtenido de <https://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:zijmr&volume=8&issue=3&article=017>

- Stanislaus, D. (15 de mayo de 2019). *El impacto de la formación y el desarrollo en la gestión del conocimiento*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/333172822_The_Impact_of_Training_and_Development_on_Knowledge_Management
- Torres, J. (2005). Enfoques para la medición del impacto de la Gestión del Capital Humano en los resultados de negocio. *Pensamiento y gestión*, 151-176.
- Urzúa, S., & Puentes, E. (2010). *La evidencia del impacto de los programas de capacitación en el desempeño en el mercado laboral*.
- Urzúa, S., & Puentes, E. (2010). *La evidencia del impacto de los programas de capacitación en el desempeño en el mercado laboral*.
- Vilcas Tacsá, I. R. (25 de abril de 2019). *La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el año 2018*. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3313>
- Vivar, C. G.-D. (2010). La Teoría Fundamentada como Metodología de Investigación Cualitativa en Enfermería. *Index Enferm* , http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300011&lng=es&tlng=es.
- Werther, W. (1982). *Dirección de personal y recursos humanos*. Mexico: McGraw-Hill.
- Y. Hidalgo; Y. Hernández; N. Leyva. (16 de octubre de 2019). *Indicadores para evaluar el impacto de la capacitación en el trabajo*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407006/>

Apéndice A

Instrumento

ENCUESTA DIRIGIDA A TALENTO HUMANO DE LA EP-EMAPA-A

Instrucciones: Por favor lea detenidamente cada una de las preguntas y coloque su respuesta en uno de los casilleros.

FECHA.....
EDAD.....
SEXO.....

REMUNERACION.....
ANTIGÜEDAD.....
ESTADO CIVIL.....

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS:

1. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015 le ayudaron a ser competitivo al interior de la institución.
1 2 3 4
2. Las funciones asignadas fueron ejecutadas acertadamente, luego de los eventos de capacitación que recibió en el año 2015.
1 2 3 4
3. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015 estuvieron orientados al desarrollo de competencias específicas.
1 2 3 4
4. Los eventos de capacitación recibidos en el año 2015, le ayudaron a incrementar sus conocimientos y aplicarlos en sus actividades laborales.
1 2 3 4
5. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015 le impartieron nuevos conocimientos que serán de beneficio para el cliente interno y externo.
1 2 3 4
6. La calidad de conocimientos que recibió en los eventos de capacitación realizados en el año 2015 le ayudaron para dar un óptimo servicio a la colectividad.

1 2 3 4

7. Los conocimientos adquiridos en los eventos de capacitación realizados en el año 2015 le permitieron desarrollarse de mejor forma, tanto personal como profesionalmente

1 2 3 4

8. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015 le permitieron un crecimiento interno dentro de la empresa, fortaleciendo su plan de carrera institucional

1 2 3 4

9. Los conocimientos que adquirió en los eventos de capacitación realizados en el año 2015, le ayudaron para asumir y ejecutar mayores responsabilidades laborales

1 2 3 4

10. Su crecimiento personal y ético mejoró gracias a los eventos de capacitación que recibió en el año 2015

1 2 3 4

11. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015, contribuyeron a que su actitud sea positiva y proactiva dentro del equipo de trabajo.

1 2 3 4

12. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015, le ayudaron con la evolución de su rendimiento y así favorecer su desarrollo personal

1 2 3 4

13. Los conocimientos adquiridos en los eventos de capacitación realizados en el año 2015, le ayudaron a efectuar trabajos con mayor calidad y efectividad

1 2 3 4

14. Los eventos de capacitación recibidos en el año 2015 le permitieron dominar la especialidad de su cargo para una mayor y mejor prestación del servicio

1 2 3 4

15. Los conocimientos adquiridos en los eventos de capacitación recibidos en el año 2015, le permitieron reconocer deficiencias y mejorar tareas y procesos

1 2 3 4

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ENTREVISTA: DIRIGIDA A JEFES DEPARTAMENTALES DE EMAPA-A
ENTREVISTADOR: JENNY GAIBOR D.
TEMA: Incidencia de la capacitación en el desempeño laboral del talento humano de la EP-EMAPA-A.
OBJETIVO: Conocer la percepción que tienen los Jefes Departamentales sobre el desempeño de sus colaboradores y dar una solución al tema seleccionado.

FECHA.....
EDAD.....
SEXO.....

REMUNERACIÓN.....
ANTIGÜEDAD.....
ESTADO CIVIL.....

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS:

1. El servidor evaluado conoce los objetivos, visión y misión de la institución
1 2 3 4
2. El servidor evaluado desarrolla sus labores apegado a las políticas de la empresa
1 2 3 4
3. Sus colaboradores son reconocidos y motivados por sus logros laborales dentro de la organización
1 2 3 4
4. El servidor evaluado respeta puntos de vista de otros colaboradores
1 2 3 4
5. El servidor evaluado contribuye activamente con su grupo de trabajo
1 2 3 4
6. El servidor evaluado aporta ideas o soluciones que faciliten las tareas en equipo
1 2 3 4
7. El servidor evaluado cumple con los lineamientos institucionales

- 1 2 3 4
8. El servidor evaluado efectúa a cabalidad las actividades designadas
1 2 3 4
9. El servidor evaluado asume responsablemente sus aciertos y/o errores en el cargo
1 2 3 4
10. El servidor evaluado asume la asignación de nuevas funciones, sin afectar su rendimiento laboral
1 2 3 4
11. El servidor evaluado se adapta positivamente al ambiente en el que trabaja
1 2 3 4
12. El servidor evaluado se ajusta a la forma de trabajo del jefe inmediato
1 2 3 4
13. El servidor evaluado trabaja sin distractores o interrupciones a lo largo del día.
1 2 3 4
14. La capacidad de aprendizaje del servidor evaluado le ayuda a adquirir nuevos conocimientos
1 2 3 4
15. El servidor evaluado se desempeña laboralmente sin la ayuda de otros
1 2 3 4

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!

Apéndice B

Autorización de uso de instrumento

Re: SOLICITUD DE AUTORIZACION



Jenny Gaibor <jennygaibor@yahoo.com>

Para: Andrea Germanía Aviles De La Torre



Mié 11/1/2023 8:18

Iniciar respuesta con:

Hola. Con todo gusto. Puede usarlo. Buena suerte

[Enviado desde Yahoo Mail para Android](#)

El mar., 10 de ene. de 2023 a la(s) 10:26, Andrea Germanía Aviles De La Torre <andrea.aviles01@cu.ucsg.edu.ec> escribió:

Estimada Magister,

Con un atento saludo me dirijo a usted soy estudiante de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil de la Maestría de Talento Humano y estoy en el proceso de mi investigación para presentar mi trabajo de titulación solicito su autorización para el uso de su instrumento utilizado en su tesis, ya que como requisito nos han solicitado la encuesta o instrumento utilizado sea avalado por una investigación como antecedente.

Agradecería su respuesta comprendera lo importante que es este proceso para la culminación de mi maestría.

Mi numero celular es 0992581685.

Agradezco su atención y apoyo.

Saludos,

Ing. Andrea Avilés de la Torre
Asistente de Trabajo Social
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

*"No todas podemos hacer grandes cosas, pero podemos hacer algo pequeño con gran amor".
- Madre Teresa de Calcuta*

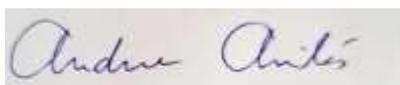
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Andrea Germania Avilés de la Torre, con C.C: # 0921753216 autora del trabajo de titulación: *Análisis de la incidencia de la capacitación en el desempeño de los colaboradores administrativos de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil*, previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 26 de julio del 2023



f. _____

Nombre: Avilés de la Torre Andrea Germania
C.C: 092175321 – 6



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de la incidencia de la capacitación en el desempeño de los colaboradores administrativos de una universidad privada de la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES):	Avilés de la Torre Andrea Germania		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES):	Ing. Csizmadia Viteri, Diana Tereza, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gestión del Talento Humano		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gestión del Talento Humano		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	26-07-2023	No. DE PÁGINAS:	73
ÁREAS TEMÁTICAS:	Comportamiento Organizacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Capacitación, Desempeño Laboral, Colaboradores.		
RESUME:	<p>Este proyecto de investigación tiene como objetivo analizar la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo que labora en una universidad privada de la ciudad de Guayaquil. Se utilizó una metodología mixta en la que se recolectó información necesaria a través de encuestas y entrevistas lo cual permitió encontrar la correlación entre las variables analizadas, capacitación y desempeño, utilizando una investigación exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa con características cuantitativas lo cual nos permitió determinar la hipótesis planteada como válida. Se concluyó luego de la investigación que existe correlación entre las variables y que la capacitación incide de manera significativa en el desempeño laboral del personal administrativo de la institución analizada. Se plantea dentro de esta investigación que la institución refuerce sus procesos de reinducción, así como la planificación de un proceso de levantamiento de necesidades de capacitación y el proceso de evaluación de desempeño lo que permitirán conocer los temas específicos que necesitan ser reforzados y que fortalezcan las habilidades y conocimientos del personal a fin de que su desempeño y rendimiento sean más satisfactorios.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-23804600/0992581685	E-mail: andrea.aviles01@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Bustos Goya, Zoila Rosa		
	Teléfono: +593-9 92410481		
	E-mail: zoila.bustos@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			