



1859



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Maestría en Gestión del Talento Humano

La capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja año 2021

Trabajo de Titulación previo a
la obtención del título de
Magíster en Gestión del Talento
Humano

AUTORA:

Ing. Johanna Vanessa Orellana Guerra

DIRECTORA:

Ing. Vanessa Burneo Celi, Mg. Sc.

Loja – Ecuador

2023

Certificación

Loja, 3 de abril de 2023

Ing. Vanessa Burneo Celi, Mg. Sc.

DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo el proceso de la elaboración del Trabajo de Titulación denominado: **La capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja año 2021**, de autoría de la estudiante **Johanna Vanessa Orellana Guerra**, previa a la obtención del Título de **Magíster en Gestión del Talento Humano**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Ing. Vanessa Burneo Celi, Mg. Sc.

DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Autoría

Yo, **Johanna Vanessa Orellana Guerra**, declaro ser la autora del presente Trabajo de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi Trabajo de Titulación en el Repositorio Digital Institucional - Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de Identidad: 1103184840

Fecha: 10 de abril de 2023

Correo electrónico: johanna.orellana@unl.edu.ec

Teléfono: 0996869470

Carta de autorización por parte de la autora, para la consulta, reproducción parcial o total, y/o publicación electrónica de texto completo, del Trabajo de Titulación.

Yo, **Johanna Vanessa Orellana Guerra**, declaro ser autora del Trabajo de Titulación denominado: **La capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja año 2021**, como requisito para optar el título de **Magíster en Gestión del Talento Humano**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja, para que con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Digital Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenido la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los diez días del mes de abril del dos mil veintitrés

Firma:

Autora:Johanna Vanessa Orellana Guerra

Cédula: 1103184840

Dirección: Amable María, Urbanización Riveras de Río

Correo electrónico: johanna.orellana@unl.edu.ec

Teléfono: 0996869470

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Director del Trabajo de Titulación: Ing. Vanessa Burneo Celi, Mg. Sc.

Dedicatoria

A mi esposo Eduardo, a mis hijos Nicolás y Martina, porque siempre han sido mi motor y mi esperanza, con su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su amor me han impulsado a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

A mis padres y hermanos por ser los principales promotores de mis sueños; por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

A mis amigos y conocidos quienes estuvieron presentes a lo largo de toda o la mayoría de la ejecución y el avance de este trabajo de titulación.

A todos ellos dedico el presente trabajo, por fomentar en mi el deseo de superación y triunfo lo que ha contribuido en la consecución de este logro. Espero contar siempre con este valioso e incondicional apoyo.

Johanna Vanessa Orellana Guerra

Agradecimiento

A la Universidad Nacional de Loja, Facultad Jurídica Social y Administrativa, Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano, que me han exigido tanto, pero al mismo tiempo me han permitido obtener mi tan ansiado título.

A la Ing. MSc. Vanessa Burneo Celi, por su trabajo, por su gestión y por su correcta orientación y paciencia durante este proceso.

Finalmente, agradezco a todos los docentes que impartieron sus conocimientos en la presente maestría, por cada detalle y tiempo dedicado y por la exactitud que se aclararon las dudas que surgieron.

Johanna Vanessa Orellana Guerra

Índice de contenido

| | |
|--|-----|
| Portada..... | i |
| Certificación..... | ii |
| Autoría..... | iii |
| Carta de autorización por parte de la autora, para la consulta, reproducción parcial o total, y/o publicación electrónica de texto completo, del Trabajo de Titulación. | iv |
| Dedicatoria | v |
| Agradecimiento | vi |
| Índice de contenido | vii |
| 1. Título..... | 1 |
| 2. Resumen..... | 2 |
| 2.1 Abstract | 3 |
| 3. Introducción | 4 |
| 4. Marco Teórico..... | 6 |
| 4.1 Antecedentes. | 6 |
| 4.2. Instituciones de Educación Superior | 7 |
| 4.3. Capacitación y Formación..... | 8 |
| 4.4 Importancia de la Capacitación | 10 |
| 4.7. Clases de Capacitación..... | 12 |
| 4.7.1. Capacitación Inductiva | 12 |
| 4.7.2. Capacitación Técnica | 12 |
| 4.7.3. Capacitación Gerencial..... | 13 |
| 4.7.4. Otras Capacitaciones | 13 |
| 4.9. Servidor Público..... | 16 |
| 4.11. Capacitación como un Proceso | 19 |
| 4.13. Estándares del Desempeño..... | 23 |
| 4.15. Áreas de Desempeño Laboral | 25 |
| 4.15.1. Resolución de Problemas | 25 |
| 4.15.2. Nivel de Comunicación..... | 25 |

| | |
|--|----|
| 4.15.3. Trabajo en Equipo | 26 |
| 4.15.4. Respeto y Responsabilidad..... | 27 |
| 5. Metodología | 30 |
| 6. Resultados | 34 |
| 7. Discusión..... | 61 |
| 8. Conclusiones | 65 |
| 9. Recomendaciones..... | 66 |
| 10. Bibliografía | 67 |
| 11. Anexos..... | 70 |
| Anexo 2. Matriz de Consistencia | 75 |

Índice de tablas:

| | |
|--|----|
| Tabla 1. ¿Considera importante la capacitación para el desempeño de su trabajo?..... | 37 |
| Tabla 2. ¿La capacitación brindada por la institución la considera efectiva para el desempeño de su cargo? | 38 |
| Tabla 3. ¿Su jefe inmediato monitorea el trabajo desempeñado? | 38 |
| Tabla 4. ¿Se le proporciona información de instructivos, manuales y revistas especializadas para la mejora de su trabajo? | 39 |
| Tabla 5. ¿Existe capacitación actualizada en manejo de técnicas y tecnologías de información para responder a los cambios? | 39 |
| Tabla 6. ¿Cuán importante considera usted la implementación del plan capacitación en la institución, conforme a la Norma Técnica? | 40 |
| Tabla 7. ¿La capacitación aumenta la motivación del empleado en su puesto de trabajo?.... | 40 |
| Tabla 8. ¿La Institución ha desarrollado actividades de capacitación en el año 2021? | 41 |
| Tabla 9. ¿Está de acuerdo con los temas de capacitación otorgados por la Institución? | 41 |
| Tabla 10. ¿Ha recibido capacitación auspiciada por la institución que no le ha sido útil para sus actividades diarias o su desarrollo humano? | 42 |
| Tabla 11. ¿Planea su trabajo antes de empezar? | 42 |
| Tabla 12. ¿Cumple con un plan de trabajo diario?..... | 43 |
| Tabla 13. ¿Respeto las indicaciones de sus superiores? | 43 |
| Tabla 14. ¿Ayuda a sus compañeros cuando lo necesitan?..... | 44 |
| Tabla 15. ¿Es cuidadoso al realizar su trabajo?..... | 44 |
| Tabla 16. ¿Es cuidadoso con las instalaciones de la Institución? | 45 |
| Tabla 17. ¿Se responsabiliza de las malas acciones que toma en su labor diaria?..... | 45 |
| Tabla 18. ¿Puede trabajar con eficiencia aunque no lo estén supervisando? | 46 |
| Tabla 19. ¿Realiza su trabajo cuidando los recursos dados por su institución?..... | 46 |
| Tabla 20. Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov..... | 47 |
| Tabla 21. Análisis de Coeficiente de Correlación de Pearson, entre la capacitación y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja, 2022..... | 47 |
| Tabla 22. Plan de Capacitación Presupuesto 2023..... | 54 |

| | |
|--|----|
| Tabla 23. Socialización a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja. | 57 |
| Tabla 24. Actividades a ejecutarse | 58 |

Índice de figuras:

| | |
|---|----|
| Figura 1. Distintos tipos de evaluación de desempeño | 23 |
| Figura 2. Tres aspectos claves que deben existir para que haya trabajo en equipo. | 27 |
| Figura 3. Ubicación geográfica de la ciudad de Loja..... | 30 |
| Figura 4. Coeficiente de Determinación | 49 |

Índice de anexos:

| | |
|---|----|
| Anexo 1. Formato de la encuesta | 70 |
| Anexo 2. Matriz de Consistencia | 75 |
| Anexo3. Certificado de traducción del resumen..... | 80 |

1. Título

**La capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores
administrativos de la Universidad Nacional de Loja año 2021**

2. Resumen

En la actualidad el proceso de capacitación se ha convertido en un tema de gran importancia dentro de las instituciones tanto públicas como privadas, ya que al contar con una capacitación de calidad, esta se verá reflejada en un buen desempeño laboral de su personal y como resultado de ello se logrará alcanzar los objetivos institucionales. La presente investigación se desarrolló con la finalidad de establecer la relación de la capacitación en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja, año 2021, partiendo desde su diagnóstico actual e identificando los factores de la capacitación que tienen relación con el desempeño laboral de los servidores administrativos, lo que permitió plantear propuestas para mejorar, generando una capacitación óptima.

Bajo este contexto, se llevó a cabo una investigación no experimental de tipo descriptiva correlacional, por lo que se realizó desde un enfoque cuantitativo. La población objeto de estudio fue un total de 283 servidores administrativos, utilizándose una encuesta compuesta por 19 preguntas, de las cuales se ha empleado las variables, capacitación y desempeño laboral. A través de la aplicación del análisis de coeficiente de correlación de Pearson, interpretado con el programa SPSS-25, dió como resultado un coeficiente de 0.74, lo cual logra afirmar que existe una relación directa, positiva y afirmativa, entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja.

El estudio concluyó que la capacitación si tiene relación con el desempeño laboral, por lo tanto, de acuerdo a las opiniones que tuvieron los servidores administrativos respecto a la capacitación y al desempeño en sus puestos de trabajo, se realizó las propuestas dirigidas para mejorar el Plan de Capacitación, a través de la Norma Técnica del Subsistema de Capacitación.

Palabras claves: *Capacitación, desempeño laboral, servidores administrativos, plan de capacitación*

2.1 Abstract

Nowadays, the training process has become a topic of great importance within both public and private institutions, since by having quality training, this will be reflected in a good job performance of its staff and as a result from this, the institutional objectives will be reached. The current research was developed with the aim of establishing the relationship of the training in the labor performance of the administrative servers of "Universidad Nacional de Loja", year 2021, starting from its current diagnosis and identifying the training factors that are related to the work performance of the administrative servers, which allowed to make proposals to improve, generating optimal training.

In this context, a non-experimental research descriptive correlational-type was carried out, based on a quantitative approach. The population under study was a total of 283 administrative servers, using a survey composed of 19 questions, of which the variables training and job performance have been used.

Through the application of Pearson's correlation coefficient analysis, interpreted by SPSS-25 program, it resulted in a coefficient of 0.74, which manages to affirm that there is a direct, positive and affirmative relationship between the training process and the work performance of the administrative staff of "Universidad Nacional de Loja".

This study concluded that the training is related to work performance, therefore, according to the opinions that the administrative servers had regarding training and performance in their jobs, proposals were made to improve the plan of training, through the technical Standard of the Training Subsystem.

Keywords: *Training, job performance, administrative servers, training plan.*

3. Introducción

La globalización, la competitividad, el talento humano, ante el nuevo contexto del siglo XXI, debería estar presto en el sentido de mantenerse actualizado, tanto en el área de conocimiento tecnológico como de adecuación a los nuevos sistemas de su ambiente laboral, tomando en cuenta que las personas son el activo más importante de la organización.

El talento humano juega un rol protagónico en el desarrollo actual y futuro de las organizaciones, debido a que es, ante todo, el activo más flexible y el que otorga una mayor vitalidad en las empresas. Por tal motivo, se ha convertido en la clave para el éxito organizacional, debido a que sin él se haría imposible innovar y enfrentar todas esas exigencias que se presentan en el entorno y ambiente global de la organización. De ahí que la gestión, formación y preparación del talento humano es el principal reto que tienen que afrontar las empresas en la actualidad, que exige considerar nuevas perspectivas de crecimiento, desde una visión más integradora, donde directivos y servidores administrativos puedan encontrar las alternativas viables de acuerdo a las necesidades de superación y perfeccionamiento; con ello, se obtendrá una mejor productividad

Hoy en día, en un mundo laboral altamente competitivo, el ser eficientes en el puesto de trabajo, no es un objetivo más, sino un requerimiento indispensable para continuar en la institución y obtener logros. El propósito fundamental es brindar servicios de calidad y eficiencia al cliente.

Uno de los temas que actualmente se investiga, es la capacitación basada en competencias, la misma que permite obtener o reforzar los conocimientos, habilidades y destrezas que aporte valor agregado a la organización, y los servicios o productos que se ofrece. Por esta razón, ha cobrado relevancia en las organizaciones y constituye uno de los procesos más importantes como parte de la gestión del talento humano.

La administración pública está encaminada a brindar un servicio de calidad a la ciudadanía. De esta manera, se considera a la gestión del talento humano como un instrumento que coadyuva a desarrollar el talento de los colaboradores de una institución pública para alcanzar este fin. Es por ello que, en cumplimiento a lo establecido en la Ley, los subsistemas de talento humano, especialmente aquellos que están enfocados al desempeño óptimo de los servidores públicos, en el ejercicio de sus funciones, como el subsistema de capacitación, demandan mayor gestión.

La Universidad Nacional de Loja, al ser una institución que forma parte del sistema educativo superior del país, tiene la obligación de mantener altos estándares de calidad en la

prestación de los servicios tanto internos como externos; la capacitación y formación se convierte en un pilar fundamental para cumplir dichos estándares, con la finalidad de que la institución logre obtener los objetivos planteados teniendo en cuenta que los procesos de capacitación y formación generan gastos para la entidad, sin embargo, más que un gasto, es una inversión.

Por lo expuesto, todo esfuerzo de capacitación para los servidores por parte de las instituciones públicas de hoy en día constituyen un mecanismo muy importante para elevar su nivel de competitividad. La administración de talento humano desempeña un rol estratégico dentro de las instituciones del sector público, siendo el talento humano concebido no como una cualidad individual, sino como una cualidad estructural de las instituciones.

En este sentido una de las principales herramientas para que toda institución pueda generar conocimientos, aportes relevantes y aspirar ubicarse en el rango de competente, es precisamente, la capacitación y el desarrollo de competencias técnicas y conductuales de su personal, fundamentándose en las necesidades reales de cada servidor.

4. Marco Teórico

4.1 Antecedentes.

Rengifo (2018), en su investigación desarrollada en Lima - Perú, planteó determinar qué relación existe entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017; constituido por 120 trabajadores administrativos, en la muestra probabilística se consideró 92 trabajadores administrativos, empleando las variables: Capacitación y Desempeño Laboral. Aplicó el enfoque cuantitativo; el diseño fue no experimental, correlacional, transversal, el muestreo fue aleatorio. El estudio determinó, que existe relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

Así mismo, Figueroa et al. (2020), definió el concepto de desempeño laboral en la Dirección Regional Agraria, Caso: Amazonas, desarrollada en Perú; cómo una relación entre las actividades de capacitación y el rendimiento de los servidores de las oficinas del Ministerio de Agricultura de Amazonas, en el año 2019. Fue una investigación, descriptiva-relacional. La muestra establecida fue de 73 trabajadores, y 16 jefes directos de los servidores. Existe una asociación con la ejecución del adiestramiento y el promedio del rendimiento, encontrándose una correlación de 0,58. Esto demuestra que los trabajadores están haciendo su trabajo con regularidad a pesar de que no están bien capacitados. Por lo que se concluyó que el 62% de los trabajadores expresaron estar de acuerdo que, las capacitaciones contribuyen en el desempeño de los servidores.

Del mismo modo, Dorantes (2021) investigó la Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas en 2015; con la finalidad de medir el impacto se utilizó la cuarta encuesta longitudinal de empresas (ELE4), de la cual se tomó la muestra de 8.084 empresas. Se utilizaron algunas metodologías, empleando la productividad laboral como variable de resultado, creación de mano de obra y variable explicativa. Los resultados muestran que existe una diferencia entre la productividad laboral de las empresas capacitadas y las empresas no capacitadas, pero esta diferencia no es significativa.

En investigaciones realizadas a nivel nacional, el artículo de Changuán (2020), denominado, Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria, realizada en Quito – Ecuador; hace conocer la importancia del desarrollo del recurso humano para la productividad organizacional, comprendiendo y explicando la importancia de los departamentos para el desempeño y el éxito organizacional a través de la investigación. De igual manera, se hizo énfasis en las habilidades que los empleados necesitan para desempeñarse

con éxito y eficiencia en cualquier puesto de trabajo, de modo que las empresas puedan optimizar recursos y lograr una mayor productividad. La metodología se basó en búsquedas bibliográficas con criterios específicos de inclusión y exclusión en revistas electrónicas de diversas bases de datos reconocidas y artículos de investigación. Se extrajeron 30 artículos, 11 de los cuales fueron seleccionados para revisión.

Del mismo modo, la investigación propuesta por Chimborazo (2022), realizada, en Riobamba – Ecuador, describe que, la capacitación, es un mecanismo adoptado por diversas empresas para mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados; se la realiza a través de cursos, seminarios u otros métodos de aprendizaje. Sin embargo, el porcentaje más alto de organizaciones dedicadas a la capacitación de los empleados obtiene resultados de las sugerencias de los usuarios o mediante pruebas al final de la capacitación; estos datos son útiles para evaluar la satisfacción con la formación, pero no permiten medir los efectos a largo plazo. Con los datos obtenidos se comprobó que el personal de la construcción que fue participe de la capacitación adquirieron el oficio por tradición ya que ellos aprendieron desde muy jóvenes; no existió personal que tenga educación de manera empírica, esto indica que el personal que se capacitó, son personas que están acostumbradas a seguir actualizando y aprendiendo nuevas técnicas. Fue un proceso sistemático con revisión documental, diseño y aplicación de encuestas, visitas de campo para la observación y entrevistas con el personal de desarrollo de la investigación, a través de las cuales se aplican técnicas cuantitativas para determinar lo que se ha logrado.

4.2. Instituciones de Educación Superior

Las instituciones del Sistema Nacional de Educación Superior del Ecuador tienen la misión de buscar la 7nivers, promover la cultura, la 7nivers y la 7niversitá universales y ancestrales del Ecuador a través de la 7niversi, la investigación y la vinculación 7niversitár.

El Sistema Nacional de Educación Superior está conformado por universidades y escuelas politécnicas, creadas por ley; y, por los institutos superiores técnicos y tecnológicos, creados por el Consejo Nacional de Educación Superior.

Contextualización de las Instituciones de Educación Superior

Para que la educación superior en el Ecuador ayude a identificar y resolver problemas sociales debe ser relevante y de alta calidad. Esto significa intervenir en la producción, desarrollo y difusión del conocimiento en todas sus formas y expresiones, y actuar con responsabilidad y compromiso para promover su aplicación en todos los ámbitos importantes de la sociedades.

Según Orozco et al. (2020) la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior es una necesidad y un eje ineludible en la universidad, abarcando todas sus funciones y universidad: currículo, investigación, personal, estudiantes, infraestructura, servicio a la universidad y al mundo universitario. Como tal, la calidad en la educación superior es un concepto multidimensional que engloba todos los universitarios y debe ser el eje central de las acciones para lograr la satisfacción de todos los actores.

La Educación superior del país atraviesa un proceso de cambio permanente por lo que el nivel académico debe estar paralelamente con las nuevas tecnologías que se han tornado de vital importancia el proceso de enseñanza aprendizaje. Como está el mundo saturado de información hoy en día la realidad académica debe estar a la vanguardia del conocimiento real, virtual y de actualidad, solucionando los problemas que atañe una sociedad tan compleja como la nuestra, con la finalidad de fortalecer lo que está dando resultados eficientes.

4.3. Capacitación y Formación

Según Pérez (2021), la capacitación se define como un conjunto de actividades didácticas encaminadas a ampliar los conocimientos, habilidades y destrezas del personal que labora en la empresa. La capacitación permite a los empleados tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. Así mismo, a la capacitación se la considera como un proceso educativo a corto plazo, que utiliza técnicas especiales y diseñadas, de las cuales los empleados de la empresa adquieren los conocimientos y habilidades necesarios para mejorar el logro de los objetivos previstos de la organización en la que prestan sus servicios.

Respecto a la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación (2014) indica que: “Objeto.- Establecer los mecanismos normativos y técnicos que permitan a las Unidades de Administración de Talento Humano-UATH de las instituciones públicas planificar, organizar, ejecutar, evaluar y mejorar los programas de formación y capacitación, orientados a adquirir, desarrollar y potencializar los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes de las y los servidores públicos para el ejercicio de sus puestos de trabajo” (Art. 1).

La Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación (2014) establece: “Ámbito de aplicación. Esta Norma Técnica es aplicable a todas las instituciones del Estado comprendidas en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público” (Art. 2).

Además, la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación (2014), sostiene: “Del proceso de formación y capacitación. Es el conjunto de políticas y procedimientos que permite a las y los servidores públicos fortalecer sus competencias, en

función de los perfiles exigibles de los puestos establecidos sobre la base de los objetivos institucionales y de Estado. La capacitación será el resultado obtenido del subsistema de evaluación del desempeño, para cubrir las brechas exigibles en los perfiles óptimos de desempeño y los disponibles por la o el servidor” (Art. 3).

De conformidad a la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación (2014), “la formación es el proceso que permite la adquisición de competencias especializadas a través de estudios de carrera a nivel superior con el fin de generar conocimientos científicos y realizar investigaciones aplicadas en las áreas de prioridad nacional” (Art. 9).

De la misma forma, a través de la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación (2014), se define que, “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. 11).

En este contexto, se puede comprender y describir la importancia que tiene la capacitación en el desempeño y éxito de una empresa. Así mismo se enfatiza, en las habilidades que un servidor administrativo debe tener para lograr un desempeño exitoso y eficiente en cualquier puesto de trabajo, logrando que la empresa optimice recursos y genere mayor productividad.

4.3.1. Formación

La formación según Siliceo (2006), cubre las necesidades planteadas y se basa en las necesidades reales de una empresa y una organización y está orientada al cambio con los conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores, el objetivo es mejorar el desempeño actual o futuro de los empleados a través de la capacitación continua, potenciando su competencia a través de la mejora de sus conocimientos, actividades y actitudes.

4.3.2. Capacitación

La capacitación según Böhr (2000), es un proceso que empieza con la comparación de las necesidades para cubrir cada puesto y la formación previa de la persona que lo ocupa, a partir de la cual se trabaja para cubrir este vacío. Muchos profesionales llegan con una parte importante de conocimientos, habilidades y destrezas, necesarios para comenzar con el trabajo a realizar; otros pueden requerir una amplia formación antes de unirse a la organización. Sin embargo, la mayoría de ellos requieren una capacitación continua para mantener el rendimiento o adaptarse a nuevas formas de trabajo.

Así mismo, la capacitación descrita por López (2011), es para los puestos existentes o actuales y la formación o desarrollo es para los futuros puestos. Suelen confundirse, ya que la

diferencia es más que una función de los niveles a alcanzar y de la intensidad de los procesos. La capacitación ayuda a los empleados a desempeñarse en sus trabajos actuales y sus beneficios pueden perdurar a lo largo de la carrera o la vida laboral de una persona, es decir, pueden ayudar a que las personas se desarrollen en nuevos conocimientos para futuras responsabilidades. El desarrollo, por otro lado, ayuda al individuo a asumir responsabilidades futuras sin preocupaciones, ya que lo prepara para el largo plazo o de los roles que puede asumir ahora.

4.4 Importancia de la Capacitación

Para las empresas, según Jordán (2015), que aspiren a ser altamente competitivas y operen con eficacia para impulsarlas a la excelencia, se debe tener en cuenta las necesidades de crecimiento del factor más importante: el personal. La capacitación es un elemento estratégico para que la empresa sea competitiva, por lo que es necesario formar continuamente a todos los empleados. La identificación de las necesidades de formación permite conocer los requerimientos del empleado, lo que es útil para fijar los objetivos y acciones del plan de formación. Un buen plan de formación debe tener en cuenta los conocimientos, habilidades y actitudes que una persona debe adquirir, reafirmar y actualizar para desempeñar sus funciones con mayor eficiencia y eficacia. La capacitación es para que los empleados se desarrollen y se formen en puestos ejecutivos medios a través de un proceso de aprendizaje progresivo que permita una mejor comprensión del funcionamiento de una posición.

La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa. Una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente. Los directivos o jefes departamentales deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo, así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño, para el bienestar de la organización.

4.5 Objetivos de la Capacitación

Para Chiavenato (2007), los principales objetivos de la capacitación son:

- Preparar las personas para el desempeño inmediato de las diversas funciones del cargo.
- Brindar oportunidades de desarrollo personal continuo y no sólo en su puesto actual, sino también para otras funciones más complejas y superiores.

- Cambiar las actitudes de las personas, ya sea para crear un ambiente más satisfactorio entre ellas, o para aumentar su motivación y hacerlas más receptivas a las nuevas tendencias de gestión.
- Realizar cambios de comportamiento de los colaboradores con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los empleados de la organización, logrando condiciones de trabajo más satisfactorias.

4.6. Factores de la Capacitación

Los factores de la capacitación pueden tener un gran impacto en el desempeño de los empleados de la empresa. Conocerlos a fondo y saber sacarles el máximo partido es una gran mejora para la organización.

Apoyo de los altos directivos

El éxito de muchos programas de capacitación y desarrollo depende de la participación de las personas y de la comprensión de que es muy importante para su carrera. Un discurso de uno o más líderes al inicio de un curso o conferencia proporciona un marco institucional muy importante para la actividad. Cuando los gerentes no apoyan los programas de capacitación ni participan en ellos a través de su presencia, las personas pueden sentir que se trata de una iniciativa separada del departamento humano.

Adelantos Tecnológicos

Se describe como un cuerpo de información, métodos y herramientas basados en los conocimientos de la tecnología, diseñados para producir ciertos bienes y servicios que satisfacen las necesidades humanas. Deben evaluarse en función de su innovación, costo y efectividad práctica. La tecnología influye cada vez más en la educación y el desarrollo.

Estilos de aprendizaje

La tarea general de la capacitación y desarrollo implica la adquisición de conocimientos y habilidades. Los empleados deben desarrollar constantemente sus habilidades en un entorno cambiante y competitivo. Las personas progresan en el aprendizaje por interés, es decir, en la medida en que para alcanzar sus objetivos, se autocapacitan, a menos que el material tenga significado y emoción el empleado no aprenderá. El mejor momento para capacitarnos es cuando el aprendizaje da resultados. La tecnología de brindar información a los empleados a un ritmo constante aumenta el valor de la capacitación y el desarrollo, la orientación debe ser práctica y el empleado debe aprender lo que agrega

valor a la organización; las razones de la formación y los objetivos de desarrollo, y luego darse cuenta del impacto positivo de estas acciones. (Wayne y Noe, 2011)

4.7. Clases de Capacitación

El enfoque principal de la capacitación está en las oportunidades de desarrollo del personal administrativo y su capacidad para ejecutar tareas y funciones para tener éxito en el lugar de trabajo; por lo que los empleados deben adquirir la necesidad de capacitarse y formarse acorde a sus necesidades, gustos y puestos de trabajo. A continuación se detallan las clases de capacitación de conformidad a la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación y otros autores:

4.7.1. Capacitación Inductiva

A través de la Norma Técnica de Capacitación y Formación (2014) indica que, la 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. (Art. 12)

En consecuencia, tiene como objetivo orientar, difundir y reafirmar entre los empleados públicos los principios y valores de la institución, en coherencia con su visión, misión y fines. El programa de inducción considerará las características específicas de los cargos que ocupan, la misión y cartera de productos y servicios del proceso en el que están involucrados, y los objetivos estratégicos del programa de referidos. Los eventos de capacitación inductiva pueden estructurarse con visitas de observación y formación a otras unidades administrativas internas o similares, así como mecanismos de información sobre el funcionamiento de la organización. (Estrella y Peralta, 2016)

4.7.2. Capacitación Técnica

De conformidad a la Norma Técnica de Capacitación y Formación, Capacitación (2014) establece que, la 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. (Art. 12)

La capacitación técnica está directamente ligada al desarrollo de conocimientos técnicos, habilidades y competencias de acuerdo a su misión, productos y servicios generados por cada uno de sus procesos institucionales e industriales. El objetivo es impartir y desarrollar destrezas y habilidades, para realizar una tarea con relativa perfección. La capacitación técnica se brinda con una amplia gama de cursos cortos y otras modalidades para todas las necesidades operativas y de mantenimiento. (Estrella y Peralta, 2016)

4.7.3. Capacitación Gerencial

La Norma Técnica de Capacitación y Formación, Capacitación (2014) establece que, la 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. (Art. 12)

Chávez (2015), expresa que, el objetivo de la capacitación gerencial, es desarrollar las competencias conductuales requeridas por los funcionarios encargados de administrar, liderar y gestionar los procesos de una organización. Ante esta situación, las empresas u organizaciones que quieran alcanzar sus metas y alcanzar el éxito sostenido deben potenciar las habilidades de su capital humano, en especial de los encargados de liderarlos, mediante el desempeño efectivo de las funciones gerenciales.

En este contexto, Chávez (2015), describe que, las habilidades directivas permiten mejorar el desempeño en el trabajo, al evaluar y concretar los conocimientos, actitudes y comportamientos que necesita una persona en un puesto para lograr sus objetivos en la organización, a partir de iniciativas innovadoras y creativas. Por lo que, las empresas siempre necesitan de gerentes talentosos con capacidad para desempeñar eficazmente sus funciones y deberes dentro de la organización, con la finalidad de participar activamente en el logro de resultados que sustenten la misión, visión y metas, en un ambiente estimulante, que promueva el desarrollo del talento humano y refuerce conductas productivas.

4.7.4. Otras Capacitaciones

Finalmente la Norma Técnica de Capacitación y Formación, Capacitación (2014) define que, “Otras capacitaciones.- Todas aquellas destinadas al desarrollo de competencias conductuales requeridas para las y los servidores públicos” (Art. 12).

Chávez (2015) indica que, las capacitaciones tienen como objetivo desarrollar las habilidades conductuales necesarias para los servidores públicos. La capacitación se ha convertido en un factor relevante a la hora de querer que los empleados logren un mejor desempeño para la organización en la que laboran. Se puede cambiar el modelo que trata la capacitación como un gasto, ya que debe verse como una inversión importante en capital

humano, dado el alto valor que se le da al conocimiento, además del ahorro de costos en el reclutamiento. El talento humano debe ser considerado la columna vertebral de una empresa, su objetivo es mantenerlo y evitar la fuga de cerebros.

Para elaborar un plan de capacitación de empleados, el primer paso es identificar las necesidades de capacitación con base a las metas y objetivos de la institución. Esto le permitirá a la institución capacitar a sus empleados para enfrentar los desafíos y éxitos actuales, por lo que, a continuación se detallan las capacitaciones destinadas al desarrollo de competencias para mejorar el desempeño de los trabajadores.

La Capacitación Organizacional

La Capacitación Organizacional según Encinas (2020) es un medio para lograr los fines deseados por la organización. La capacitación organizacional, estaría dentro de las intervenciones en el manejo de recursos humanos, misma que es muy utilizada en la dirección de liderazgo, porque tiene como objetivo desarrollar habilidades para alcanzar las competencias requeridas por la organización. En otras palabras, busca cerrar la brecha entre el desempeño actual y el deseado por un colaborador para lograr las metas de la organización. La capacitación organizacional es, por tanto, un medio y un instrumento para alcanzar el objetivo del desarrollo organizacional.

El desarrollo humano

De acuerdo con Cuesta et al. (2018), es un proceso en el que aumentan las capacidades humanas. Inicialmente, estas opciones pueden ser ilimitadas y cambiar con el tiempo. Sin embargo, en todos los niveles de desarrollo hay aspectos más importantes como disfrutar de una vida larga y saludable, adquirir conocimientos y adquirir los recursos necesarios para alcanzar un nivel de vida digno; si estas importantes oportunidades no están disponibles, muchas otras alternativas continuarán siendo inaccesibles. El desarrollo humano tiene dos aspectos: mejora de las capacidades humanas como la salud, el conocimiento y las habilidades; y, cómo las personas utilizan las habilidades adquiridas para la producción, el entretenimiento y las actividades culturales, sociales y política.

La capacitación Técnica

Para Vitez (2017) la capacitación técnica, es el conjunto de habilidades que un individuo necesita para realizar diversas tareas y actividades mientras trabaja en una empresa. Las personas pueden completar su capacitación antes de ingresar a una empresa o participar en la capacitación. La capacitación técnica forma parte de los mecanismos de aprendizaje innovador aplicados en los profesionales donde se busca hacer uso de recursos tecnológicos y didácticos que permita adquirir conocimientos en un entorno dinámico y participativo con el

capacitador, ampliando las habilidades técnicas de manera formal que influyan en los valores humanos y laborales.

4.8. La Capacitación en Instituciones Públicas

La Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación (2014) señala: 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. 11).

Del proceso de capacitación (2014) indica: “De los componentes del proceso.- Contempla las siguientes fases: a) Detección de necesidades de capacitación; b) Elaboración del plan; c) Programación; d) Ejecución; e) Evaluación; y, f) Plan de mejoramiento” (Art. 17).

De la detección de necesidades de capacitación. (2014)

“Las UATH institucional determinarán las necesidades de capacitación de cada servidor, para diseñar el plan institucional de capacitación. La detección de necesidades se centrará básicamente en el desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades técnicas y conductuales, de conformidad al perfil de competencias establecido en la descripción del puesto, considerando las brechas existentes entre el perfil del puesto y el disponible por la o el servidor público” (Art. 18).

“De la elaboración del plan (2014). La UATH institucional diseñará el plan institucional de capacitación, en base a la detección de necesidades elaboradas por cada unidad administrativa” (Art. 19).

“De la programación (2014), la UATH institucional elaborará el cronograma de eventos, participantes y presupuesto de capacitación, de conformidad al plan institucional previamente aprobado por la máxima autoridad” (Art. 20).

“De la ejecución (2014), la UATH institucional previa aprobación y financiamiento del plan de capacitación institución al, ejecutará los eventos de conformidad al cronograma elaborado para este efecto” (Art. 21).

“De la evaluación (2014), la UATH institucional elaborará el informe de ejecución de eventos en el que se considerará la evaluación de los participantes al instructor y al organizador del evento, en los instrumentos técnicos elaborados para el efecto” (Art. 22).

“Del plan de mejoramiento (2014), los resultados y análisis de las evaluaciones servirán de insumo para la elaboración de los planes y programas de capacitación que estarán dirigidos a cubrir las limitaciones, dificultades o nuevos indicadores de gestión, acorde con la evolución de los procesos institucionales” (Art. 23).

Es importante recalcar que la necesidad de adoptar procesos de formación en las empresas o instituciones, comienza cuando se descubre un desfase entre los conocimientos que tienen los empleados y los que necesitan tener para desempeñar sus funciones en su puesto de trabajo. Para mostrar este desequilibrio, la evaluación del desempeño suele ser de gran importancia por lo que se debería realizar en las instituciones con cierta frecuencia. Ahora, en muchas empresas, ya no existen puestos permanentes, porque los constantes cambios en la organización suelen dejar a los empleados a cargo de varias áreas. Sin embargo, esto no significa que cada persona deba tener más experiencia; la demanda del mercado y los plazos de entrega ajustados no siempre se cumplen con un funcionamiento normal y ordenado.

Hoy en día la administración pública está encaminada a brindar un servicio de calidad a la ciudadanía. De esta manera irremediablemente se debe considerar a la gestión del talento humano como un instrumento que coadyuva a desarrollar el talento de los colaboradores de una institución pública para alcanzar este fin. Es allí donde los subsistemas de talento humano, especialmente aquellos que están enfocados al desempeño óptimo de los servidores públicos, en el ejercicio de sus funciones, como el subsistema de capacitación demandan mayor gestión.

4.9. Servidor Público

De conformidad a la Constitución de la República del Ecuador (2008) determina que: “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia” (Art. 229).

Características del Servidor Público

Según Laguna (2008), los servidores públicos se dividen en 3 categorías:

Altos funcionarios. Nivel jerárquico superior.

Medios funcionarios. Conocimientos especializados, mediador.

Servidores Públicos. La Ley Orgánica de Servicio Público (2014) determina que, “las servidoras o servidores públicos serán todas las personas que en cualquier forma o a cualquier

título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público” (Art. 4).

Deberes de las o los servidores públicos

La Ley Orgánica de Servicio Público (2014) determina que, “son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;
- e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;
- f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;
- g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;
- h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;
- i) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementadas por el ordenamiento jurídico vigente;
- j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y,
- k) Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización” (Art. 22).

Importancia del Servidor Público.

Laguna (2008) afirma que, se ha tratado de ofrecer una visión panorámica sobre cuáles son los atributos, responsabilidades o funciones que caracterizan a las tres categorías principales de servidores públicos: altos funcionarios, mandos medios y servidores públicos. Resulta imposible determinar cuál de estos tres grupos es más importante. En realidad, cada uno de los grupos resulta clave tanto para el desempeño adecuado de las organizaciones públicas, como para la buena marcha de los programas públicos. Sin embargo, la importancia de cada categoría de servidor público es diferenciada y puede entenderse mejor a la luz de ciertas variables organizacionales.

4.10. Departamento de Talento Humano

Diversos autores han abordado el tema de los recursos humanos, desde diferentes perspectivas, entre ellos Escobar (2013); Cuesta, (2017); Espinoza (2018); y Peñalver (2018), los que de una manera u otra coinciden en conceptualizarlos como conjunto de conocimientos, experiencias, motivaciones, habilidades, capacidades, competencias y técnicas que poseen y pueden aportar las personas a una organización, deviniendo en factor de ventaja competitiva más importante en la contemporaneidad; siendo el principal elemento de toda organización, que garantiza el funcionamiento de las diversas áreas de la empresa. Así mismo, el departamento de talento humano es la estructura organizativa que se encarga de lo relativo a la organización, gestión y administración del personal al servicio de la empresa. En este apartado, se pretende describir las funciones que realiza el área de recursos humanos, analizar su posición en el organigrama de la empresa y cómo se comunica con las demás áreas de ésta y con los organismos laborales

Funciones del departamento de Talento Humano

El desarrollo del trabajo en el área de recursos humanos de la empresa se divide en tres grandes grupos de funciones: organización del personal, gestión del personal, y, evaluación y control del desempeño.

4.10.1. Organización del personal.

- Planificación. Es la previsión de las necesidades de personal, se necesita el perfil de cada puesto de trabajo.
- Selección. Elección del candidato más idóneo para cada puesto.
- Motivación y formación. Políticas para que el trabajador se sienta integrado en la empresa; inducción a los nuevos empleados y trabajadores, capacitación y formación del personal, es decir; la educación y la formación son los elementos básicos que lo

forman; por lo que, se suele clasificar el capital humano en función de cómo cada persona ha adquirido el conocimiento y las habilidades que lo constituyen.

- Valoración de los puestos. Análisis de los puestos de trabajo según su importancia jerárquica, así como las funciones, actividades y las tareas que conllevan, realizando la valoración de la retribución por categorías y un estudio de los requisitos de cada puesto.

4.10.2. Gestión del personal.

- Administración. Son las operaciones administrativas propias de la gestión de personal, las cuales son: elaboración y verificación de contratos, gestión de incidencias, elaboración de nóminas y seguros sociales, tramitación de despidos etc.
- Relaciones laborales. Son las relaciones con los trabajadores y sus representantes: prevención de riesgos laborales, convenio colectivo y resolución de conflictos.
- Servicios sociales. Se refiere a la gestión de los servicios sociales acordados con los trabajadores en operaciones administrativas de gestión de beneficios sociales.

4.10.3. Evaluación y control del desempeño.

- Control de incidencias. Es la verificación y control del desempeño de los puestos de trabajo como control de asistencia, control de ausentismo y control de incidencias.
- Evaluación de resultados. Es la valoración de los resultados de la plantilla y de cada puesto de trabajo, así mismo se refiere al control de productividad.

4.11. Capacitación como un Proceso

Becerra (2017) expresa que, el mundo de hoy necesita profesionales competentes en toda organización de trabajo que constituyan el principal recurso de las organizaciones y su formación sea uno de los medios fundamentales para promover la integridad y el crecimiento de las organizaciones para las que trabajan. Debido a la importancia del tema y para perfeccionarlo se requiere el conocimiento del tema a través de la historia. La caracterización del desarrollo histórico de la formación en el mundo se realiza mediante el método de revisión de la literatura, pudiendo así discernir el devenir que distingue a este proceso en el contexto global y pudiendo asumir las fortalezas y limitaciones de las derivadas presentadas.

4.11.1. Evaluación de las Necesidades de Capacitación

La evaluación de las necesidades de capacitación es la obligación de reforzar la información o área de habilidad que debe desarrollar un empleado o un grupo de empleados para desarrollar y aumentar la eficacia, eficiencia y productividad de las personas en el trabajo. Incluye el hecho de que la formación aborde estas necesidades y carencias y las refuerce, por lo que beneficiará a los mismos, al centro de formación y sobre todo a los usuarios. De lo

contrario, sería un desperdicio o simplemente una pérdida de tiempo. La capacitación es la función educativa de una empresa u organización mediante la cual se mejoran las necesidades actuales y se anticipan las necesidades futuras en cuanto a la preparación. (Marcos y Edu, 2017)

El diagnóstico de necesidades de capacitación está diseñado como una fuente de información para el desarrollo de planes locales de capacitación y se realiza para identificar vacíos en el conocimiento de los empleados públicos, debido a la obsolescencia o la aplicación de nuevas políticas, técnicas o tecnologías al trabajo. En todos los casos, se deben priorizar las necesidades de planificación estratégica local e institucional de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente.

4.11.2. Evaluación de la Capacitación

Chiavenato (1998), menciona que, la etapa final del proceso de capacitación es evaluar los resultados obtenidos. El programa de formación debe incluir una evaluación de su eficacia, que debe considerar dos aspectos:

1. Comprobar si la formación produce los cambios deseados en el comportamiento de los empleados.
2. Comprobar si los resultados de la formación están relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.

Además de estas dos preguntas, es necesario verificar si las técnicas de entrenamiento son efectivas para lograr los objetivos establecidos.

Por lo tanto, la evaluación de la capacitación según Hidalgo (2020), consiste en un estudio realizado sobre indicadores beneficiosos para la evaluación de la formación en servicio. El panorama empresarial actual se caracteriza por la evolución de la gestión de la información y el conocimiento tanto para empleados como para directivos. Para aprovechar estas oportunidades, es necesario entender que el valor primordial de las organizaciones radica en su capital de conocimiento y la gestión basada en el conocimiento, de ahí que la ventaja cultural- rendimiento empresarial, permita la preparación de los recursos humanos.

4.12. Evaluación del Desempeño Laboral

Martha Alles (2007) define, la evaluación del desempeño como un proceso para identificar, implementar, medir y evaluar los resultados de desempeño deseados de cada miembro de la organización, tanto individualmente como en equipo.

El proceso de evaluación implica:

- 1) Establecer normas de trabajo,
- 2) Evaluar desempeño real del empleado con relación a dichas normas y

3) Retroalimentar al empleado, con el propósito de motivarle para que mejore su desempeño o se mantenga por arriba de la media.

La Evaluación del desempeño es un subsistema que aporta con insumos para la toma de decisiones en aspectos tales como: planes de carrera, reconocimientos, capacitación, formación y desarrollo, implementación de medidas correctivas, entre otros.

De esta manera es importante destacar que el subsistema de capacitación se encuentra relacionado directamente con el desempeño laboral, ya que permite desarrollar las competencias de los colaboradores necesarias para una organización, mismas que influyen en el desempeño del puesto de trabajo de un individuo.

4.12.1. Conceptualización del Desempeño Laboral

Según Cuello (2020) considera desempeño laboral a las acciones y comportamientos realizados por quienes contribuyen al logro de las metas establecidas en función del éxito del negocio o las empresas, así mismo, argumenta que, el desempeño se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que están relacionados con las metas organizacionales y pueden medirse en función del nivel de habilidad y contribución de cada individuo para el negocio. Algunos investigadores señalan que la definición de desempeño debe complementarse con una descripción de lo que se espera de los empleados, además de una orientación continua hacia un desempeño efectivo.

Así mismo, Campbell (2018) estableció, la existencia de 8 componentes o dimensiones del desempeño, suficientes para cubrir la mayoría de los puestos de trabajo, aunque sus contenidos varían según el tipo de trabajo y considerando que no todos los puestos de trabajo contienen 8 componentes.

Los componentes recomendados se describen a continuación:

- a) Aptitud para tareas específicas: grado de desempeño de las funciones propias del puesto.
- b) Aptitud para tareas no específicas: la medida en que las tareas se realizan según lo requerido por la mayoría de puestos de trabajo en la organización.
- c) Comunicación oral y escrita: la medida en que una persona puede escribir o hablar frente a una audiencia diferente.
- d) Esfuerzo Probado: El nivel de compromiso, persistencia e intensidad utilizado para realizar tareas.
- e) Disciplina personal: grado de evitación de conductas nocivas en el trabajo, como alcoholismo, infracciones a las normas, ausentismo.
- f) Apoyo de colegas: la medida en que los colegas y grupos de trabajo ayudan y apoyan para funcionar de manera efectiva.

g) Supervisión: el grado de influencia de los subordinados en las relaciones directas.

El desempeño laboral el país se ve afectado por el estrés de los empleados, los diversos problemas familiares que enfrentan en el hogar y la incapacidad de los directivos para delegar funciones, así como la falta de identidad con la institución en tal virtud muchos proyectos importantes fracasan por la incapacidad para trabajar como un equipo. El 70% del país, empresas privadas y públicas están padeciendo esto; sin embargo, muy pocas empresas están aplicando una solución a este problema. Las empresas u organismos públicos aumentan erróneamente la jornada laboral de los empleados porque creen que habrá una mayor productividad. Es un grave error que cometen considerando que el resultado no es bueno para la organización, porque los empleados van a estar agotados y perderán rápidamente buenos empleados por no estar capacitados para tener una política de trabajo bueno y retener el talento. (Avendaño y Cáceres, 2019)

4.12.2. La Evaluación del Desempeño Laboral.

Como base Alles (2007) considera que, el análisis del desempeño o gestión es una herramienta para dirigir y controlar al personal. Entre sus principales objetivos se puede destacar el desarrollo personal y profesional de los empleados; la mejora continua de los resultados organizacionales y el uso racional de los recursos humanos. Por otro lado, tiende un puente entre el gerente y sus colaboradores para el entendimiento mutuo y el diálogo satisfactorio sobre qué se espera de cada uno y cómo se cumplen las expectativas con la finalidad de mejorar los resultados. Tanto los empleadores como los empleados se muestran escépticos con respecto a las revisiones de desempeño. En general, se cree que las revisiones de desempeño se realizan para decidir si se aumentan los salarios o no, o quién debe ser despedido. Esto a veces es cierto, pero las implicaciones de la evaluación del desempeño son mucho más ricas y tienen otras implicaciones para las relaciones jefe-empleado y las relaciones empresa-empleado a más largo plazo.

Las evaluaciones de desempeño según Alles (2007), determina que, son útiles y necesarias para:

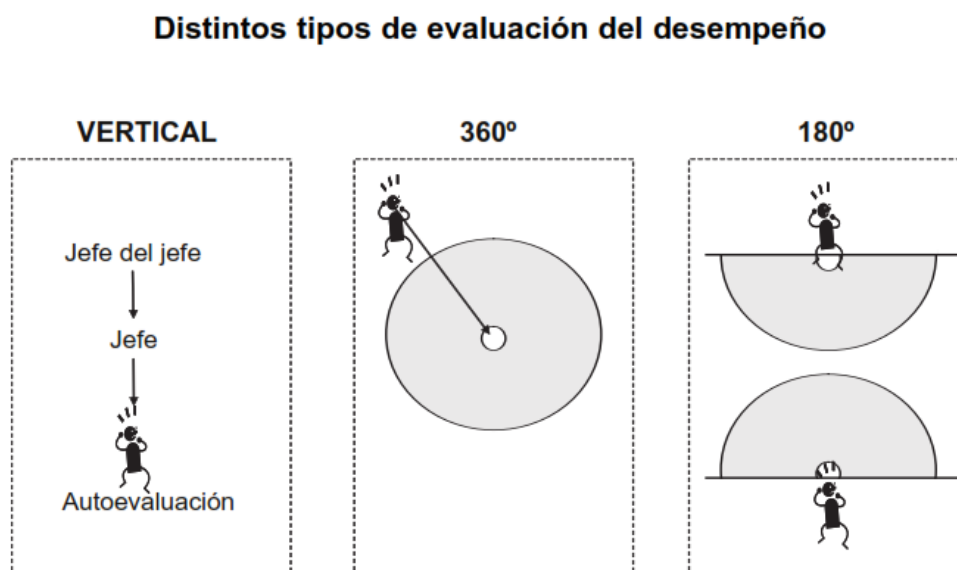
- ✓ Tomar decisiones sobre promociones y compensaciones.
- ✓ Recopilar y revisar comentarios de jefes y subordinados sobre el comportamiento de los empleados en relación con el trabajo.
- ✓ La mayoría de la gente necesita y espera tales beneficios; al saber cómo realizan la tarea, pueden saber si necesitan cambiar su comportamiento.

Las evaluaciones de desempeño siempre deben realizarse en función de lo que requiere el puesto. Solo podemos decir que una persona se desempeña bien o mal en relación a algo, en este caso “algo” es el puesto que ocupa.

Al comparar el perfil de un puesto con el perfil de la persona evaluada, se establece una relación entre ambos, una coincidencia entre la persona y el puesto.

Figura 1

Distintos tipos de evaluación de desempeño



4.13. Estándares del Desempeño

Chiavenato (1998), plantea que, los estándares de calidad y desempeño de los recursos humanos son complejos y variados, y varían según el rango, el campo de actividad, la tecnología utilizada y el tipo de tarea u obligación. El control de calidad se implementa desde el proceso inicial de selección de personal y se extiende a lo largo de la implementación del día a día. Los empleados de nivel inicial tienden a internalizar altos estándares de desempeño y expectativas positivas de recompensas por un desempeño sobresaliente. Cuando a los principiantes se les asignan tareas fáciles, no tienen posibilidades de éxito ni motivación.

En definitiva, el factor más importante para lograr altos estándares son las personas, el recurso humano a través de sus talentos, habilidades, aporte a la organización, valor agregado, compromiso, coherencia, siendo lo mencionado como desempeño laboral; por lo que, la eficiencia del trabajo juega un papel importante en la maximización y optimización de la

productividad, lo que conduce al éxito empresarial. En esta línea de pensamiento, es importante reconocer el valor del trabajo de los empleados, el aporte y contribución del factor humano. Levantar logros, involucrar a personas en ellos, hacerlos sentir importantes, escuchar y tener la oportunidad de aportar ideas, ofrecer incentivos que no necesariamente tienen que ser económicos, oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional son actividades que crean lealtad y un sentimiento de pertenencia a la organización.

4.14. Factores que Influyen en el Desempeño Laboral

Mendívil (2018) menciona que, el desempeño depende de varios factores importantes como:

- Aspectos tecnológicos (máquinas, utensilios y herramientas de trabajo),
- Procedimientos administrativos (políticas de empresa, procedimientos)
- Aspectos culturales (valores, costumbres, funcionamiento un negocio).

También se menciona que existen factores que dependen totalmente del empleado:

Conocimiento

La persona debe conocer aspectos importantes de la empresa como son los orígenes de la empresa (inducción), la planificación estratégica, es decir, la misión de la empresa, la visión, los objetivos y las estrategias a seguir en para hacer su trabajo.

Habilidad

Menciona a la competencia psicológica requerida para desempeñar un trabajo o ejercer una profesión.

Personalidad

Se refiere a cómo manejar las relaciones interpersonales, las emociones y los pensamientos potenciales ocultos en la forma de actuar y percibir un determinado contexto.

Compromiso

Describe el compromiso que la organización debe brindar a sus empleados, condiciones adecuadas en su campo de trabajo en un buen ambiente laboral.

La relevancia de la presente investigación radica en que se puede conocer cuán motivados se encuentran los empleados frente a las labores que desempeñan diariamente en su institución y de qué manera están cumpliendo con los objetivos comprendidos dentro de su plan institucional. Así mismo, a partir de esta investigación se propone alternativas de solución que posibilite el mejoramiento del desempeño laboral para lograr trabajadores eficientes y eficaces.

4.15. Áreas de Desempeño Laboral

Romero (2019) indica que, las organizaciones utilizan diversos medios para lograr sus objetivos y, en este orden, cobra especial importancia la gestión óptima del factor humano. La satisfacción laboral juega un papel determinante en el desempeño laboral porque los empleados perciben de manera diferente su entorno laboral y las acciones favorables que realiza la empresa a la que pertenecen son beneficiosas para su salud, su bienestar, constituyen acciones que pueden definir sus acciones, transmitir a terceros fuera del ambiente de trabajo que lo rodea, involuntariamente influyen de manera positiva y negativa.

En conclusión, se trata de áreas que están directamente relacionadas con las principales funciones que se realizan en la organización y que deben trabajar de manera eficaz y eficiente para lograr los objetivos. De todos es sabido que cuando una empresa adquiere proporciones importantes, debe dividirse en diferentes departamentos, cada uno de los cuales se dedica a una actividad concreta, contando con profesionales y expertos en su campo. Así conseguimos que cada área haga exclusivamente lo que mejor sabe hacer, creando diferentes áreas funcionales.

4.15.1. Resolución de Problemas

La resolución de problemas según Valdellon (2021), es la conclusión hipotética de un proceso más amplio precedido por los pasos de definición del problema y modelización del mismo. Se entiende por problema aquel del que se esperaría una solución muy diferente al planteamiento original.

Es necesario incidir en que, la resolución de problemas es un proceso metodológico de cuatro pasos. Puede recordar estos pasos desde el momento en que se le presentó el método científico, que es:

Primero, debe definir el problema. ¿Cuales son las causas? ¿Qué síntomas indican la presencia de un problema?

Segundo, debe definir algunas opciones de solución. ¿Qué recomendamos para solucionarlo?

A continuación, evalúe sus opciones y elija una. ¿Cuál es la mejor opción para la solución del problema? ¿Cuál es la opción más fácil? ¿Cómo debes priorizar?

Finalmente, aplique la solución seleccionada. ¿Ya se resolvió el problema? ¿Hay alguna otra opción que deberías probar.

4.15.2. Nivel de Comunicación

Los niveles de comunicación según Macas (2021), son un conjunto diverso de situaciones en las que se produce la comunicación pueden ser: comunicación interpersonal, comunicación grupal y comunicación grupal. Normalmente nos comunicamos hablando o

escribiendo, en cuyo caso se dice que nuestra comunicación es verbal. Por lo general, nos comunicamos a través de medios no verbales, como el lenguaje corporal, los gestos y el comportamiento. También nos comunicamos a través de nuestro comportamiento.

La comunicación es un proceso que llevamos a cabo todos los seres humanos desde el nacimiento hasta la vejez, a través de todas las etapas de nuestra vida, interactuando en diferentes círculos sociales como la escuela, la universidad, la familia, los amigos, el medio ambiente, el trabajo, entre otros. Diferentes campos de estudio y diferentes tipos de organizaciones clasifican los niveles de comunicación de acuerdo con sus objetivos. Dado que la comunicación ocurre de muchas maneras todos los días entre miles de millones de personas en situaciones únicas, estas clasificaciones siempre serán algo arbitrarias, ya que ninguna teoría única puede explicar todos los casos de comunicación.

Nivel de comunicación:

- Comunicación interpersonal: Este nivel se refiere a la comunicación que ocurre entre dos o más personas.
- Comunicación Interpersonal: Se refiere a la comunicación que tenemos con nosotros mismos.
- Comunicación en grupo: este nivel de comunicación se produce entre 3 o más personas que persiguen el mismo objetivo o tienen los mismos intereses de comunicación.
- Comunicación de masas: La comunicación tiene lugar entre un grupo muy grande de personas. Esto se hace principalmente a través de los medios de comunicación.
- Comunicación Organizacional: Esto es lo que sucede en una organización. La comunicación organizacional es muy importante porque a través de ella los empleados se comunican y logran integrarse para trabajar en equipo en pos de las metas organizacionales. Además, como resultado, se coordinan las actividades del día a día de una empresa, creando un ambiente de trabajo agradable y el compromiso de los empleados con la cultura de la organización.

4.15.3. Trabajo en Equipo

Con referencia a Asencio (2018) señala que, es más que un colectivo de personas. Es un grupo de personas que pueden interactuar entre sí, percibir las personalidades de los demás, sus aspectos positivos y negativos, y percibirse a sí mismos y a los demás como miembros de una unidad. Por lo tanto, el trabajo que producirán será muy superior en cantidad y calidad al trabajo obtenido de la suma de los trabajos simples de sus miembros. De manera similar, el

trabajo en equipo es un trabajo realizado por un grupo de individuos donde cada persona es responsable de realizar una tarea pero con una visión enfocada en un objetivo común.

Tres aspectos claves que deben existir para que haya trabajo en equipo:

Figura 2.

Tres aspectos claves que deben existir para que haya trabajo en equipo:



Nota: Esta imagen muestra los aspectos claves que deben existir para que haya trabajo en equipo, tomado de Asencio. (2018)

Cojunto de Personas

No puede haber trabajo en equipo sin equipo humano, esta es la premisa básica y el fundamento. En las múltiples definiciones que existen, se habla del número ideal de personas para trabajar en equipo, siendo el número más aceptado entre 6 y 8 personas. Estas personas desarrollan lazos en común, reglamentos internos y roles o documentos que se complementan entre sí y logran los objetivos planteados.

Organización

Este es el segundo elemento básico del trabajo en equipo. Los miembros del equipo establecen sistemas organizativos que les permiten alcanzar sus objetivos. Todo dependerá del tipo de equipo, el tipo de objetivos a alcanzar y las aptitudes y habilidades de cada miembro competente del equipo. A menudo, hay una división del trabajo que asume el trabajo de una organización anterior, que está unificada y dirigida de manera efectiva por un miembro del equipo al que se le ha asignado una función de gestión o liderazgo.

Objetivo Común

Los miembros del equipo tienen un objetivo común que guía sus acciones y les da la fuerza y el estímulo necesarios para lograr ese objetivo.

4.15.4. Respeto y Responsabilidad

De acuerdo con Rodríguez (2017), los valores juegan un papel significativo en el comportamiento social y realizan una serie de funciones importantes en la vida humana. Esta afirmación es tan cierta que sugiere que el concepto de valor es capaz de unificar los intereses aparentemente diversos de todos los que estudian el comportamiento humano. Los valores influyen en las actitudes y comportamientos cuando una persona se dedica en cuerpo y alma a cuidar a un familiar enfermo, cuando dona dinero a una organización benéfica o cuando

arriesga su vida para tratar a un paciente de forma totalmente desinteresada e imparcial. Pero cuando un sujeto se dedica a otras actividades menos humanas, más materialistas, incluso cometiendo un delito, también se guía por esos valores condicionantes y dirige su conducta.

Respeto

Citando a Torres (2021), expresa que, el respeto es aceptar y comprender la forma de pensar de los demás, aceptar y entender su forma de razonar aunque no sea igual a la nuestra, aunque desde nuestro punto de vista estén equivocados, el respeto debe ser una señal de relación con los demás, y una buena manera de tratarse en la vida, pero a pesar de lo que parece, respetar a los demás es relativamente difícil, porque la forma en que nos educan para relacionarnos con los demás a veces destruye esa virtud desde el comienzo. El respeto es la base fundamental de una convivencia sana y pacífica entre los miembros de la sociedad; para practicarlo se requiere una concepción clara de los derechos básicos de cada persona, en los que se respeten el derecho a la vida, la intimidad y la libertad; abarca todos los ámbitos de la vida, desde lo que le debemos al medio ambiente, a los seres vivos ya la naturaleza en general, sin olvidar el respeto a las leyes, las normas sociales, recordar a nuestros antepasados y al país donde nacimos.

Responsabilidad

Como señala Ponce (2020), la responsabilidad significa responder, dar respuesta al llamado de otro ser humano. Está íntimamente ligada a la vocación, es decir, al cumplimiento de los deberes personales, familiares, profesionales y cívicos, cuya observancia no esclaviza al hombre, sino que es un ejercicio de cada que lo hace digno. Este valor está asociado al hecho de que asume las consecuencias de las decisiones y acciones que se toman en el entorno en el que se desenvuelve el individuo. Una persona responsable es aquella que responde al llamado de su conciencia o la de sus compañeros, cumpliendo cabalmente con las obligaciones derivadas de sus propios talentos, habilidades y aptitudes que ocupa en el espacio social a desarrollar, cualidades que obligan al individuo a actuar correctamente y a comprometerse con sus deberes como ciudadano.

Por lo anteriormente expuesto, desde el punto de vista de Ponce (2020), la responsabilidad y el respeto son valores que se han utilizado cumpliendo los deberes familiares, sociales, políticos o culturales, en otros casos el padre en la familia emitía una orden y el hijo debe obedecer, seguir las ordenes del padre sin vacilar, lo mismo sucede en instituciones educativas lo que dice el docente había que cumplirlo. En la actualidad, la nueva era ha degradado los valores; responsabilidad y respeto; los jóvenes y adultos no solo faltan el respeto en palabras sino también en los gestos, acciones y responsabilidades que llevan al

incumplimiento de sus deberes, muchas veces los estudiantes son maleducados porque los padres no cumplen con su rol; en otros casos, los padres muestran a sus hijos cuál es la dirección correcta que deben seguir para su formación futura.

Estos son los valores básicos que posibilitan las relaciones entre las personas, pues son condiciones indispensables para la formación de la confianza en las comunidades y organizaciones sociales. La falta de respeto por nuestros semejantes se deriva de la laxitud con la que ha caído la cultura moderna, debido a nuestro énfasis excesivo en los derechos individuales y el descuido de nuestras responsabilidades y deberes como personas. Esta actitud ha llevado a una incompreensión de la dignidad del hombre y de su responsabilidad social.

5. Metodología

El presente estudio estuvo constituido por métodos y técnicas, utilizados para alcanzar los objetivos propuestos en la investigación; por lo tanto, se explica el procedimiento que se utilizó para obtener, ordenar y analizar los datos que se recolectaron; por lo que se garantiza la validez y rigor científico en los resultados obtenidos, durante el proceso de estudio y análisis, así mismo; la metodología estuvo conformada por el área de estudio, procedimiento y procesamiento de análisis de datos.

Área de estudio

La Universidad Nacional de Loja, está ubicada al sur de la ciudad de Loja, en la intersección de las avenidas, Pío Jaramillo Alvarado y Reinaldo Espinoza, cuyas coordenadas son 4.0329° S, 79.2025° W. La siguiente figura muestra la ubicación de la ciudad de Loja, donde se desarrolló la investigación, de acuerdo a la información obtenida del Gobierno Autónomo Municipal de Loja (2016).

Figura 3

Ubicación Geográfica de la ciudad de Loja



Nota: Esta figura muestra la ubicación geográfica de la ciudad de Loja. Gobierno Autónomo Municipal de Loja. (2016)

Procedimiento

Enfoque metodológico. La investigación tuvo un enfoque mixto; pues, se utilizó procesos metódicos, empíricos y críticos en el presente estudio, permitiendo la recolección y análisis de datos cuantitativos, para la construcción del estado del arte, marco teórico, análisis y discusión de resultados, hasta llegar a las conclusiones y recomendaciones.

Tipo de diseño. El tipo de diseño del presente trabajo fue no experimental, por cuanto las variables no fueron manipuladas intencionadamente, sino que se observó una situación ya existente, tal como ocurre en su contexto natural para someterlo a análisis; así mismo; el diseño en referencia fue transversal, en vista que el desarrollo de la investigación, se lo realizó en un momento determinado de tiempo, como es el periodo 2021.

Alcance de la Investigación. Fue una investigación tipo descriptiva correlacional, ya que se detallan las actividades y procesos laborales.

Se realizó desde un enfoque cuantitativo, para una comprensión de la satisfacción de los servidores administrativos respecto a la capacitación que se realiza en la Universidad Nacional de Loja, con la finalidad de determinar la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja.

Este tema no ha sido abordado anteriormente en la institución, de tal forma que permitió al investigador verificar si la capacitación incidió o no, en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja.

Métodos de investigación. - Para dar cumplimiento de los objetivos planteados en la presente investigación se tomó en consideración los siguientes métodos:

- Método Deductivo. - Según Abreu José (2014), indica que, en este método se realiza una exposición narrativa, numérica y/o gráfica, bien detallada y exhaustiva de la realidad que se estudia.

Mediante el método se buscó información preliminar de la realidad, la cual se generó por la observación directa del investigador y la información obtenida mediante la lectura o mediante el estudio de información presentada por otros autores. Se refiere a un método que pretendió revelar, con la mayor precisión metodológica, información importante sobre la realidad estudiada, según los criterios fijados por la Academia.

- Método Inductivo. Este método permitió obtener información de forma particular para llegar a lo general sobre la capacitación, misma que fue de gran importancia para fundamentar la presente investigación.
- Método Analítico. - Permitted la generación de tablas y gráficas para una mejor comprensión y análisis de los resultados obtenidos sobre la capacitación y su incidencia

en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja, lo cual facilitó el correcto planteamiento de conclusiones y recomendaciones al finalizar el trabajo.

Las técnicas utilizadas para la presente investigación fueron: encuesta, técnicas de procesamiento y análisis, a través de ellas se logró obtener la información necesaria para conocer la incidencia de la capacitación en los servidores administrativos.

- Cuestionario. Se aplicó un cuestionario, sobre capacitación y el desempeño laboral. Este instrumento permitió recoger información objetiva y opinión de los sujetos que conforman la población y muestra de la presente investigación, para el efecto se aplicó de manera directa un cuestionario dirigido a todo el personal administrativo que conforman la Universidad Nacional de Loja.

Posterior a la aplicación del cuestionario y recopilación de la información, se procedió al análisis de los mismos, de acuerdo a los siguientes pasos: tabulación de los resultados, codificación y análisis de resultados de manera lógica y reflexiva, a través de los cuales se interpretó el problema planteado mediante la utilización de herramientas informáticas.

- Técnicas de Procesamiento y Análisis. Una vez recolectados los datos, fue necesario organizarlos, clasificarlos y resumirlos adecuadamente, de tal manera que posibilitó un mejor análisis de la información obtenida.

Para alcanzar los objetivos en esta investigación, se utilizaron fuentes primarias y secundarias que permitieron la obtención de datos de carácter objetivo; para tal efecto se diseñó y se aplicó la encuesta dirigida a todos servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja.

La población estuvo conformada por 283 servidores administrativos que actualmente se encuentran laborando en la Universidad Nacional de Loja bajo el régimen laboral LOSEP (Ley Orgánica de Servicio Público); y que se encuentran bajo la modalidad de contrato ocasional, nombramiento provisional y nombramiento definitivo.

Procesamiento y análisis

En el presente estudio, se han obtenido los datos a partir del consentimiento de los encuestados y en forma anónima. Así mismo, la información utilizada de otras fuentes se evidencia en el texto del trabajo de titulación y en las referencias. Finalmente no se ha utilizado información falsa para el procesamiento de los datos.

Por lo tanto; se presentaron los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta diseñada como herramienta de recolección de datos.

Las preguntas fueron respondidas por los encuestados, cuyos datos se organizaron en tablas para ilustrar el comportamiento cuantitativo de las respuestas a cada pregunta.

A partir de la información recabada a través de las encuestas a interesados directos relacionados con la problemática, se continuó con la revisión, análisis e interpretación de los resultados, lo que permitió proponer posibles soluciones para lograr los resultados de esta investigación.

Por lo expuesto, a continuación se detalla el procesamiento y análisis de datos de la presente investigación:

Con la finalidad de realizar el análisis de los datos del presente estudio, se utilizó el programa SPSS25 y la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Para poder determinar la correlación entre las dos variables se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson.

Fórmula de correlación de Pearson

$$r_{xy} = \frac{\sum Z_x Z_y}{N}$$

x = variable número uno (variable independiente)

y = variable número dos (variable dependiente)

Z_x = Desviación Estandar de la variable uno

Z_y = Desviación Estandar de la variable dos

N = Número de datos

6. Resultados

Contextualización de la Universidad Nacional de Loja

La Universidad Nacional de Loja (2021), menciona que:

Su vida institucional da inicio con el Decreto emitido el 31 de diciembre de 1859 por el Gobierno Federal de Don Manuel Carrión Pinzano. Posteriormente, el 13 de febrero de 1869, mediante Decreto Supremo del Dr. Gabriel García Moreno, se funda la Junta Universitaria de Derecho. Seguidamente el 26 de diciembre de 1895, en la Revolución liberal, el General Eloy Alfaro, Jefe Supremo de la República, crea la Facultad de Jurisprudencia, adscrita al colegio “San Bernardo”, y le autoriza para que otorgue a sus egresados los grados académicos.

Pero es con el Decreto Ejecutivo, del 9 de octubre de 1943 -expedido por el Dr. Carlos Alberto Arroyo del Río, Presidente Constitucional de la República del Ecuador, publicado en el Registro Oficial Nro. 948, de 27 de octubre de 1943- que la Junta Universitaria de Loja se la eleva a la categoría de Universidad, compuesta por las Facultades de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, y de Ciencias. Con lo cual este centro de estudios comenzó a recibir el mismo trato de otras universidades, quedando facultada para conferir grados y títulos que correspondan a las Facultades o Carreras que hasta la actualidad la integran; y las que con el tiempo se han ido creando a fin de responder las demandas sociales y del territorio.

La Universidad Nacional de Loja, es una institución de educación superior, de derecho público, con personería jurídica propia, laica, con autonomía: académica, administrativa, financiera y orgánica, y sin fines de lucro; es pluralista, abierta a todas las corrientes y formas del pensamiento universal. Se rige por la Constitución de la República del Ecuador; la Ley Orgánica de Educación Superior y su Reglamento; la Normatividad y Resoluciones que adopten los organismos que rigen el sistema de educación superior del país. En lo interno se ampara en su Estatuto Orgánico, Reglamento General, Reglamentos, Normativos, Instructivos y Resoluciones que adopten sus Organismos de Gobierno y Colegiados y sus Autoridades, en el ámbito de su competencia, para cumplir su misión y el principal objetivo la formación profesional integral de sus estudiantes.

Misión

Es misión de la Universidad Nacional de Loja: la formación académica y profesional, con sólidas bases científicas y técnicas, pertinencia social y valores; la generación y aplicación de conocimientos científicos, tecnológicos y técnicos, que aporten al desarrollo integral del entorno y al avance de la ciencia; el fortalecimiento del pensamiento, la promoción, desarrollo y difusión de los saberes y culturas; y, la prestación de servicios especializados.

Visión

La Universidad Nacional de Loja al 2030 lidera y desarrolla, con pertinencia, responsabilidad social y de manera articulada: la formación del talento humano con alto nivel académico-científico, sensibilidad y compromiso humanista; la investigación colaborativa por dominios científicos, tecnológicos e innovación; y, la vinculación con la sociedad, a través de proyectos de transferencia de conocimientos en correspondencia con los requerimientos del desarrollo local, regional, nacional y binacional; en el marco de un modelo de gestión institucional innovado y de mejora continua.

Valores Institucionales

El accionar de la gestión de la Universidad Nacional de Loja, se sustenta en la internalización y puesta en práctica de los siguientes valores:

Responsabilidad

El cumplimiento responsable en la Universidad se rige por los siguientes principios:

- Reconocer y responder a las propias inquietudes y las de los demás.
- El cumplimiento de metas con eficacia y eficiencia en los cargos que se tiene.
- Se entiende por “cargo” las obligaciones del personal administrativo, docente y trabajadores.
- Reporte oportuno de las anomalías que se generan de manera voluntaria o involuntaria.
- Asumir con prestancia las consecuencias que las omisiones, obras, expresiones y sentimientos generan en la persona, el entorno, la vida de los demás y los recursos asignados al cargo conferido.

Honestidad

El valor de la honestidad en la Universidad se guía por los siguientes principios:

- Respeto a la verdad en relación con el mundo exterior, los hechos y las personas.
- Actuar de acuerdo a cómo se piensa y se siente.
- Ser coherente en sus acciones.
- Mantener el orden, moderación y constancia de los actos.
- Actuar con sentido de justicia hacia los demás y hacia sí mismo.

Solidaridad

El valor de la solidaridad en la Universidad se orienta por los siguientes principios:

- Colaboración y ayuda mutua entre todos los integrantes de la Universidad.
- Renunciar a actitudes egoístas.

- Entender las relaciones interdependientes entre docentes, estudiantes, empleados y trabajadores.
- Buscar el bien común, la igualdad y la fraternidad.

Transparencia

El valor de la transparencia en la Universidad se guía por los siguientes principios:

- Transparentar los procesos académicos y administrativos institucionales.
- Rendir cuentas a la comunidad universitaria, a la sociedad y a los organismos de control.
- Contar con estructuras, instrumentos legales y medios para fomentar y fortalecer la cultura organizacional de la transparencia.
- Democratizar el pensamiento crítico constructivo en todos los estamentos universitarios.
- Acceso público a la información de la gestión académica e institucional.

Estructura organizacional

La estructura organizacional de la Universidad Nacional de Loja, está definida conforme al Reglamento Organizacional por Procesos. Entre los principales, se establece el Proceso de Gestión de Gobierno Estratégico. Su responsable son los miembros del Órgano Colegiado Superior, que tienen la misión de legislar, cogobernar y controlar el cumplimiento del direccionamiento estratégico de la institución (Reglamento Organizacional por procesos, 2021).

El Proceso Gestión de Dirección Estratégica, está bajo la responsabilidad del Rectorado, cuya misión es ejercer la rectoría, planificación, coordinación y control de la gestión estratégica, administrativa y técnica universitaria, propiciando una adecuada articulación e integración con los actores del sistema de la educación superior, a fin de asegurar el logro de la misión, visión y objetivos institucionales.

El Proceso Gestión Académica, el cual tiene como responsable al Vicerrectorado Académico, tiene como misión planificar, organizar, coordinar y dirigir la formación de profesionales de excelencia, mediante la aplicación de métodos y procedimientos ágiles, dinámicos y sencillos, con el propósito de alcanzar los más altos estándares de calidad académica.

De la misma forma el Proceso Gestión de Docencia que está bajo la responsabilidad de la Coordinación General de Docencia, su misión es fortalecer la docencia, a través de la

asesoría para la formulación e implementación de políticas académicas y la generación de metodologías que orienten la planificación, ejecución y evaluación de los procesos curriculares y el desarrollo profesional docente. Y otros procesos que complementan la estructura institucional.

La Universidad Nacional de Loja, está estructurada por las siguientes facultades y Unidad de Estudios a Distancia.

- Facultad Jurídica, Social y Administrativa
- Facultad de la Salud Humana
- Facultad Agropecuaria y de Recursos Naturales Renovables
- Facultad de la Educación, el Arte y la Comunicación
- Facultad de la Energía, las Industrias y los Recursos Naturales No Renovables.
- Unidad de Estudios a Distancia y en Línea.

Factores de la capacitación que influyen en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja.

Tabla 1. ¿Considera importante la capacitación para el desempeño de su trabajo?

| Opción de respuesta | frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 1 | 0% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 9 | 3% |
| De acuerdo | 43 | 15% |
| Totalmente de acuerdo | 230 | 81% |
| TOTAL | 283 | 100% |

Nota. Tomado de la aplicación de la encuesta a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja (2022).

Análisis:

De la encuesta realizada en la Universidad Nacional de Loja, a los servidores Administrativos, se puede determinar que, de los resultados obtenidos; el mayor porcentaje de servidores, están totalmente de acuerdo al considerar importante la capacitación para el desempeño de su trabajo, esto demuestra que la capacitación es un eje fundamental para el ejercicio del personal administrativo que presta su contingente en la institución, por lo que que al contar con una capacitación eficiente permite a la Universidad Nacional de Loja, el desarrollo de estrategias competitivas, institucionales y funcionales.

Tabla 2. ¿La capacitación brindada por la institución la considera efectiva para el desempeño de su cargo?

| Opción de respuesta | frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 10 | 4% |
| En desacuerdo | 12 | 4% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 42 | 15% |
| De acuerdo | 125 | 44% |
| Totalmente de acuerdo | 94 | 33% |
| TOTAL | 283 | 100% |

Nota. Tomado de la aplicación de la encuesta a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja (2022).

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo evidenciar que gran parte de los servidores encuestados consideran estar de acuerdo, que es efectiva la capacitación brindada por la Universidad Nacional de Loja para el desempeño de su cargo. Para lo cual se considera a la capacitación como una herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja, por excelencia. La capacitación no debe visualizarse como una obligación, que tiene la institución con sus servidores, sino el resultado de un aprendizaje continuo brindado por la misma.

Tabla 3. ¿Su jefe inmediato monitorea el trabajo desempeñado?

| Opción de respuesta | frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 4 | 1% |
| En desacuerdo | 6 | 2% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 52 | 18% |
| De acuerdo | 101 | 36% |
| Totalmente de acuerdo | 120 | 42% |
| Total | 283 | 100% |

Nota. Tomado de la aplicación de la encuesta a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja (2022).

Análisis:

En la tabla 3 se muestra que a los servidores administrativos; el jefe inmediato monitorea el trabajo que realizan, considerando que es muy importante que el inmediato superior de los servidores estén liderando las funciones que realizan; esto demuestra el trabajo en equipo y la importancia de las actividades que realizan en cada uno de los departamentos, con la finalidad de mejorar los servicios que presta la Universidad Nacional de Loja.

Tabla 4. ¿Se le proporciona información de instructivos, manuales y revistas especializadas para la mejora de su trabajo?

| Opción de respuesta | frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 7 | 2% |
| En desacuerdo | 46 | 16% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 98 | 35% |
| De acuerdo | 69 | 24% |
| Totalmente de acuerdo | 63 | 22% |
| TOTAL | 283 | 100% |

Nota. Tomado de la aplicación de la encuesta a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja (2022).

Análisis:

De los resultados de la tabla 4, el personal administrativo que presta sus servicios en la Universidad Nacional de Loja, consideran importante que la institución, les proporcione la información de instructivos, manuales y revistas; toda vez que estos complementan al trabajo que desarrollan en cada una de sus áreas específicas de la institución y para el desarrollo de las funciones para la mejora de su trabajo.

Tabla 5. ¿Existe capacitación actualizada en manejo de técnicas y tecnologías de información para responder a los cambios?

| Opción de respuesta | frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 7 | 2% |
| En desacuerdo | 77 | 27% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 97 | 34% |
| De acuerdo | 56 | 20% |
| Totalmente de acuerdo | 46 | 16% |
| TOTAL | 283 | 100% |

Nota. Tomado de la aplicación de la encuesta a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja (2022).

Análisis:

Dentro de la Universidad Nacional de Loja de acuerdo al análisis de la encuesta realizada se identificó que los servidores administrativos no están ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre la existencia de capacitación actualizada en el manejo de técnicas y tecnologías de información que brinda la institución. El contar con una capacitación actualizada dirigida al personal administrativo, permite a la Universidad Nacional de Loja tener innovación, apoyado en el uso de tecnologías de información.

Tabla 6. ¿Cuán importante considera usted la implementación del plan capacitación en la institución, conforme a la Norma Técnica?

| Opción de respuesta | frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 8 | 3% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 23 | 8% |
| De acuerdo | 65 | 23% |
| Totalmente de acuerdo | 187 | 66% |
| TOTAL | 283 | 100% |

Nota. Tomado de la aplicación de la encuesta a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja (2022).

Análisis:

De acuerdo a los rangos establecidos en la pregunta, se evidenció que la mayoría de servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja, están totalmente de acuerdo con la implementación del Plan de Capacitación en la Institución, conforme la Norma Técnica. Es importante tener un plan de capacitación, ya que permite entregar un mejor servicio o producto, el cual genera satisfacción en los usuarios al tener servidores administrativos más expertos en la materia, para de esta manera fortalecer la imagen de la Universidad Nacional de Loja y su desarrollo, impulsando el crecimiento de sus competencias y su estabilidad en el tiempo.

Tabla 7. ¿La capacitación aumenta la motivación del empleado en su puesto de trabajo?

| Opción de respuesta | frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0% |
| En desacuerdo | 3 | 1% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 24 | 8% |
| De acuerdo | 76 | 27% |
| Totalmente de acuerdo | 179 | 63% |
| TOTAL | 283 | 100% |

Nota. Tomado de la aplicación de la encuesta a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja (2022).

Análisis

Tomando en consideración los resultados obtenidos de las encuestas en lo referente que si la capacitación aumenta la motivación del empleado en su puesto de trabajo; se procede a describir detalladamente cada opción establecida en la tabla 7, en la cual se aprecia que el personal administrativo consideran que la capacitación aumenta la motivación del empleado en su puesto de trabajo. Es evidente que la capacitación eleva la satisfacción de los servidores

administrativos en el puesto de trabajo, aumenta sus habilidades y pericia, manejar bien su trabajo los incentiva y los usuarios internos como externos acuden a él con mayor agrado.

Tabla 8. ¿La Institución ha desarrollado actividades de capacitación en el año 2021?

| Opción de respuesta | frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 19 | 7% |
| En desacuerdo | 49 | 17% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 97 | 34% |
| De acuerdo | 69 | 24% |
| Totalmente de acuerdo | 49 | 17% |
| TOTAL | 283 | 100% |

Nota. Tomado de la aplicación de la encuesta a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja (2022).

Análisis

Los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja, encuestados tuvieron diversos criterios sobre la pregunta planteada de que si la institución ha desarrollado actividades de capacitación en el año 2021, acciones de capacitación, que han sido planteadas por la Universidad Nacional de Loja en cursos, talleres, conferencias, que han permitido adquirir conocimientos teóricos y prácticos, a los servidores administrativos, quienes están de acuerdo para que actualicen sus conocimientos y adquieran nuevos, que fortalezcan su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno o de sus requerimientos laborales, incrementen su desempeño dentro de la institución y estén más preparadas para el día a día.

Tabla 9. ¿Está de acuerdo con los temas de capacitación otorgados por la Institución?

| Opción de respuesta | frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 10 | 4% |
| En desacuerdo | 44 | 16% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 96 | 34% |
| De acuerdo | 73 | 26% |
| Totalmente de acuerdo | 60 | 21% |
| TOTAL | 283 | 100% |

Nota. Tomado de la aplicación de la encuesta a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja (2022).

Análisis

En cuanto a la población encuestada de acuerdo a la tabla 9, los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja, se puede apreciar que el un porcentaje considerable de servidores administrativos, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; por lo tanto, es importante que Universidad Nacional de Loja, a través de las áreas correspondientes, socialice la

capacitación para poder tener una respuesta positiva con los temas de capacitación que otorgue la Universidad Nacional de Loja a su personal.

Tabla 10. ¿Ha recibido capacitación auspiciada por la institución que no le ha sido útil para sus actividades diarias o su desarrollo humano?

| Opción de respuesta | frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 18 | 6% |
| En desacuerdo | 42 | 15% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 107 | 38% |
| De acuerdo | 58 | 20% |
| Totalmente de acuerdo | 58 | 20% |
| TOTAL | 283 | 100% |

Nota. Tomado de la aplicación de la encuesta a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja (2022).

Análisis

Al proceder con el análisis de los resultados, en referencia a la tabla 10, el porcentaje más significativo de la muestra determina que la Universidad Nacional de Loja, debe en una forma clara determinar los temas de capacitación dirigidos a los servidores administrativos en áreas correspondientes a cada uno de los puestos de trabajo y de esta manera contribuyan de una manera más eficaz en el desarrollo de las actividades diarias.

Tabla 11. ¿Planea su trabajo antes de empezar?

| Opción de respuesta | frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 5 | 2% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 31 | 11% |
| De acuerdo | 100 | 35% |
| Totalmente de acuerdo | 147 | 52% |
| TOTAL | 283 | 100% |

Nota. Tomado de la aplicación de la encuesta a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja (2022).

Análisis

Al evaluar las opciones se pudo establecer claramente que los servidores administrativos que laboran en la Universidad Nacional de Loja, planea su trabajo antes de empezar la jornada laboral, mostrando así una actitud positiva por los servidores administrativos en el desarrollo de sus actividades diarias, esto se comprobó con los resultados de la muestra, hecho que genera interés en sus puestos de trabajo.

Tabla 12. ¿Cumple con un plan de trabajo diario?

| Opción de respuesta | frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 0% |
| En desacuerdo | 4 | 1% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 37 | 13% |
| De acuerdo | 106 | 37% |
| Totalmente de acuerdo | 135 | 48% |
| TOTAL | 283 | 100% |

Nota. Tomado de la aplicación de la encuesta a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja (2022).

Análisis

Del análisis realizado, en el que cumplen con un plan de trabajo diario, los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja, señalan que si cumplen con un plan de trabajo con el que participan en el desarrollo de sus tareas, conforme a su puesto de trabajo y a las disposiciones establecidas por cada uno de sus inmediatos superiores.

Tabla 13. ¿Respetan las indicaciones de sus superiores?

| Opción de respuesta | frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------------|------------|------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 1 | 0% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 5% |
| De acuerdo | 94 | 33% |
| Totalmente de acuerdo | 175 | 62% |
| TOTAL | 283 | 100% |

Nota. Tomado de la aplicación de la encuesta a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja (2022).

Análisis

De la población encuestada en la Universidad Nacional de Loja, la mayoría responde estar totalmente de acuerdo en respetar las indicaciones de sus superiores; esto demuestra que los servidores administrativos respetan las disposiciones emanadas por su inmediato superior, mostrando así una actitud positiva en el cumplimiento de sus funciones. Uno de los factores importantes para fomentar un buen clima laboral es el respeto en el trabajo y a las disposiciones de su inmediato superior, es por ello que, tiene que existir un respeto en el trabajo claro y palpable entre todos los compañeros de trabajo.

Tabla 14. ¿Ayuda a sus compañeros cuando lo necesitan?

| Opción de respuesta | frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 15 | 5% |
| De acuerdo | 86 | 30% |
| Totalmente de acuerdo | 182 | 64% |
| TOTAL | 283 | 100% |

Nota. Tomado de la aplicación de la encuesta a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja (2022).

Análisis

De la muestra realizada a la población de la Universidad Nacional de Loja, en la encuesta dentro de la tabla 14, en las opciones de respuesta, el mayor porcentaje de los servidores administrativos encuestados, manifiestan ayudar a sus compañeros cuando lo necesitan en relación al trabajo diario que realizan en la institución, esto confirma el apoyo entre compañeros y el trabajo en equipo, lo que genera un entorno laboral saludable, determinándose una opción muy apremiante para el desarrollo de las actividades de los servidores en la institución.

Tabla 15. ¿Es cuidadoso al realizar su trabajo?

| Opción de respuesta | frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 12 | 4% |
| De acuerdo | 87 | 31% |
| Totalmente de acuerdo | 184 | 65% |
| TOTAL | 283 | 100% |

Nota. Tomado de la aplicación de la encuesta a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja (2022).

Análisis

Al analizar la tabla 15, sobre si es cuidadoso al realizar su trabajo, dentro de la jornada laboral, el porcentaje más significativo de la muestra correspondiente a los servidores administrativos encuestados de la Universidad Nacional de Loja, quienes se pronunciaron estar totalmente de acuerdo el ser cuidadosos al realizar su trabajo. Esto demuestra que los servidores públicos realizan su trabajo de manera eficiente y responsable, estableciendo así, una actitud positiva al realizar su trabajo con dedicación y cuidado, de conformidad a las funciones establecidas en el manual de funciones de la institución.

Tabla 16. ¿Es cuidadoso con las instalaciones de la Institución?

| Opción de respuesta | frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10 | 4% |
| De acuerdo | 93 | 33% |
| Totalmente de acuerdo | 180 | 64% |
| TOTAL | 283 | 100% |

Nota. Tomado de la aplicación de la encuesta a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja (2022).

Análisis:

De conformidad a la Tabla 16, la muestra opinó en su mayoría, que consideran ser muy cuidadosos con las instalaciones de la Universidad Nacional de Loja, esto significa que los servidores administrativos siempre están pendientes de la conservación y buen uso de las instalaciones que son propiedad de la institución donde laboran, apreciando de esta manera su lugar de trabajo.

Tabla 17. ¿Se responsabiliza de las malas acciones que toma en su labor diaria?

| Opción de respuesta | frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 2 | 1% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 15 | 5% |
| De acuerdo | 108 | 38% |
| Totalmente de acuerdo | 158 | 56% |
| TOTAL | 283 | 100% |

Nota. Tomado de la aplicación de la encuesta a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja (2022).

Análisis:

Los resultados obtenidos en la pregunta planteada demuestran que, los servidores administrativos que actualmente laboran en la institución, se responsabilizan de las malas acciones que toman en su labor diaria, demostrando de una manera sincera y responsable sobre los actos realizados dentro de la institución, en sus actividades diarias, destacándose los principios éticos y morales de los servidores al aceptar de una manera frontal los errores cometidos.

Tabla 18. ¿Puede trabajar con eficiencia aunque no lo estén supervisando?

| Opción de respuesta | frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13 | 5% |
| De acuerdo | 88 | 31% |
| Totalmente de acuerdo | 182 | 64% |
| TOTAL | 283 | 100% |

Nota. Tomado de la aplicación de la encuesta a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja (2022).

Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo evidenciar que dentro de cada departamento en donde laboran, la población encuestada manifestó trabajar con eficiencia sin necesidad que lo estén supervisando, estableciéndose el conocimiento de sus puestos de trabajo y de sus actividades que realizan diariamente; por lo que no necesitan del control para realizar sus funciones, con el fin de lograr su máxima eficacia y satisfacción mutua dentro de la institución.

Tabla 19. ¿Realiza su trabajo cuidando los recursos dados por su institución?

| Opción de respuesta | frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| En desacuerdo | 1 | 0% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10 | 4% |
| De acuerdo | 61 | 22% |
| Totalmente de acuerdo | 211 | 75% |
| TOTAL | 283 | 100% |

Nota. Tomado de la aplicación de la encuesta a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja (2022).

Análisis:

En esta última pregunta, el cual trata sobre si realiza su trabajo cuidando los recursos dados por su institución; una gran parte de la muestra sostiene que realiza su trabajo cuidando los recursos dados por la Universidad Nacional de Loja, con la información proporcionada se confirma, que los servidores administrativos están comprometidos con los bienes que la institución les proporciona para el desarrollo de sus actividades diarias, sienten un parámetro importante como servidores públicos, el hecho de utilizar, manejar los bienes de propiedad de la institución de una manera responsable.

Relación existente entre la capacitación y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja.

Tabla 20. Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|----------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| VariableIndependienteMedia | ,179 | 5 | ,200* | ,975 | 5 | ,907 |
| VariableDependienteMedia | ,300 | 5 | ,161 | ,828 | 5 | ,135 |

Nota. La aplicación muestra, que la prueba K-S, sigue un orden normal teniendo una significación importante entre la variable dependiente y la independiente, dando como resultados una significación verdadera.

Análisis

En la tabla 20 se realizó la prueba de normalidad K-S, que tiene como objetivo principal determinar si la frecuencia de dos conjuntos de datos distintos (variable independiente, variable dependiente), siguen la misma distribución alrededor de su media, el cual se adapta a la forma de los datos y comprueba si dos muestras distintas siguen un orden normal.

Los datos que se utilizaron para la Prueba de Normalidad son la variable independiente y dependiente, en la primera se toma como referencia las diez primeras preguntas de la encuesta y para la segunda variable las nueve restantes.

Así mismo, la prueba de normalidad determinó que los datos siguen una distribución normal y el método a utilizar es el coeficiente de correlación de Pearson, ya que este método permite la detección de relaciones lineales entre variables, lo que lo hace ideal para aplicaciones en las que se busca correlaciones entre variables cuantitativas. Además, el método de Pearson tiene una mayor precisión estadística, lo que significa que es más probable que las conclusiones obtenidas a partir de los datos sean confiables.

En resumen el método de Pearson es más preciso y adecuado para medir la relación entre variables cuantitativas, lo que lo hace preferible ante el método de Spearman para esta investigación.

En la siguiente tabla se indica el procedimiento e interpretación del coeficiente de correlación de Pearson, utilizando la herramienta de estadística SPSS-25.

Tabla 21. Análisis de Coeficiente de Correlación de Pearson, entre la capacitación y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja, 2022.

Estadísticos

| | | VariableIndependienteMedia | VariableDependienteMedia |
|------------------|----------|----------------------------|--------------------------|
| N | Válido | 5 | 5 |
| | Perdidos | 0 | 0 |
| Media | | 56,60 | 56,60 |
| Mediana | | 64,50 | 17,33 |
| Desv. Desviación | | 39,452 | 74,934 |
| Varianza | | 1556,465 | 5615,152 |

Correlaciones

| | | VariableIndependienteMedia | VariableDependienteMedia |
|----------------------------|---|----------------------------|--------------------------|
| VariableIndependienteMedia | Correlación de Pearson | 1 | ,74* |
| | Sig. (bilateral) | | ,039 |
| | Suma de cuadrados y productos vectoriales | 6225,860 | 10615,411 |
| | Covarianza | 1556,465 | 2653,853 |
| | N | 5 | 5 |
| VariableDependienteMedia | Correlación de Pearson | ,74 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,039 | |
| | Suma de cuadrados y productos vectoriales | 10615,411 | 22460,607 |
| | Covarianza | 2653,853 | 5615,152 |
| | N | 5 | 5 |

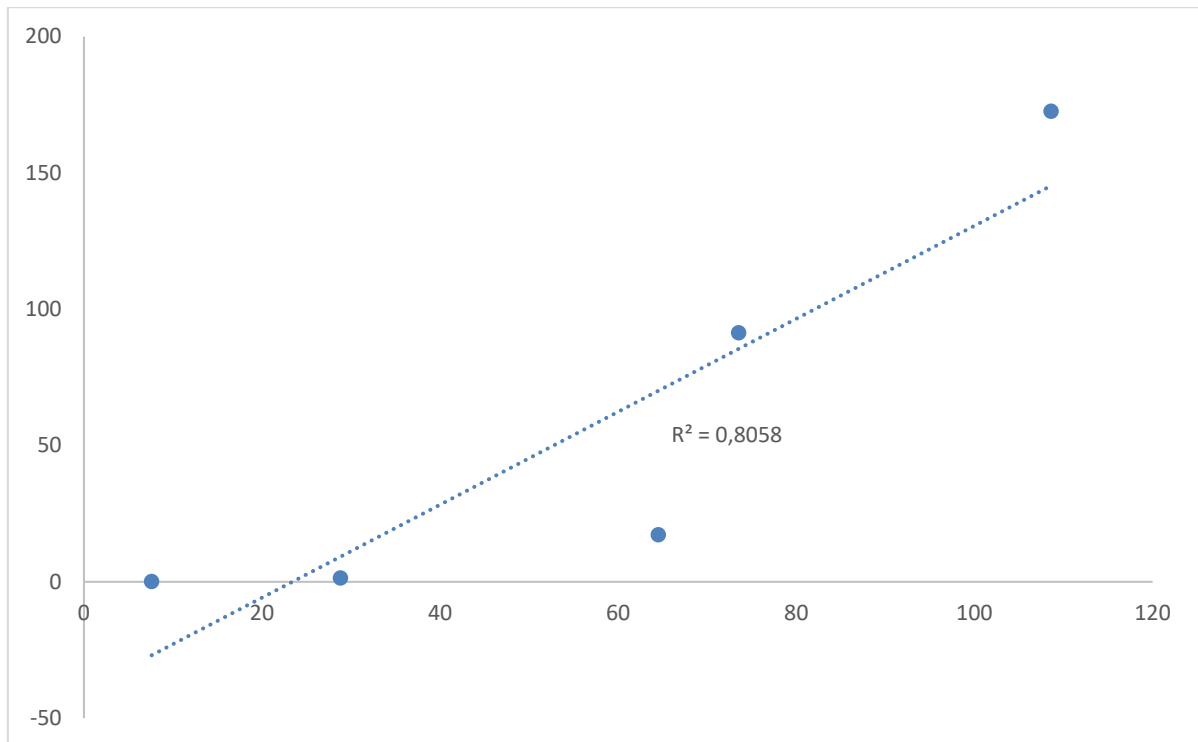
Nota. Tomado de la aplicación de la encuesta a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja (2022), e interpretado con el programa SPSS25, la correlación es significativa en el nivel 0,01, es decir es una significación bilateral.

Análisis

La correlación entre la capacitación y el desempeño laboral, mediante el análisis estadístico del coeficiente de correlación de Pearson, logró determinar un coeficiente de 0,74 (correlación positiva alta), es decir que existe una relación significativa en la capacitación y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja.

Figura 4

Coeficiente de determinación



Nota: Diagrama de dispersión entre la capacitación y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja. (2022)

Análisis

Así mismo, en la figura 4 se muestra que hay un coeficiente de determinación de 0,74 lo que indica que el 74% de la capacitación influye en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja. Por otro lado, existe un 26%, en el que no influye la capacitación en el desempeño laboral, pudiendo existir otras variables que afecten a la variable dependiente, como la motivación, clima laboral, satisfacción laboral, cultura organizacional etc.

Proponer alternativas de capacitación para los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja que posibilite el mejoramiento de su desempeño.

PROPUESTA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Justificación

El presente Plan de Capacitación se fundamenta en tratar de mejorar el desempeño de los servidores públicos de la institución, aplicando de manera objetiva un plan de capacitación, acorde a sus necesidades en sus puestos de trabajo. El mencionado plan, es un proceso alternativo de trabajo pertinente y participativo que cumpla con todas las necesidades de capacitación; con la finalidad de potenciar el desarrollo humano de las personas; el objetivo básico, es fortalecer todas las habilidades existentes en los servidores administrativos, no solo para contribuir al crecimiento del empleado y aumentar la productividad, sino también para configurar y humanizar internamente las habilidades que implica dar mayor alcance y sentido al trabajo que se realiza diariamente en el puesto que desempeña.

Los eventos de capacitación se considerarán como proyectos de inversión en el talento humano.

Obligatoriamente, cada servidor que participe en las actividades de la capacitación, deberá presentar un informe que contenga un análisis del taller, curso, seminario, etc, así mismo deberá presentar las sugerencias o recomendaciones para este tipo de eventos.

Objetivo

El presente plan de capacitación busca contribuir con estrategias accesibles y viables que permitan aportar al desarrollo personal como profesional y al mejoramiento del desempeño dentro de la institución.

Estrategias 1. Capacitar a los servidores administrativos en áreas de desarrollo personal, profesional e institucional, conforme a la Norma Técnica del Subsistema de Capacitación.

Objetivo. Fomentar las habilidades y desarrollo personal, profesional e institucional, que permitan mejorar las competencias laborales de los servidores públicos de la Universidad Nacional de Loja.

Base Legal. De conformidad a lo prescrito dentro del ordenamiento jurídico vigente a través de la Norma Técnica de Formación y Capacitación emitida por el Ministerio del Trabajo,

en la cual describe claramente que el Plan de Capacitación debe ser aprobado por la Máxima Autoridad y ejecutado por la Dirección de Talento Humano, a continuación, se describe la base legal del Plan de Capacitación.

Normativa legal que sustenta la capacitación es la siguiente:

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

La Ley Orgánica del Servicio Público (2010), establece que, “Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades” (Art. 23).

La Ley Orgánica del Servicio Público (2010), establece que, “Del subsistema de capacitación y desarrollo de personal, es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz, que les permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir” (Art. 70).

La Ley Orgánica del Servicio Público (2010) determina que, “Los Programas de Formación y Capacitación, para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación” (Art. 71).

La Ley Orgánica del Servicio Público (2010) indica que, “La Formación y Capacitación Efectuada a Favor de las y los Servidores Públicos, es la que el Estado hubiese invertido recursos económicos, generará la responsabilidad de transmitir y de poner en práctica los nuevos conocimientos adquiridos” (Art. 73).

El Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público (2011), determina que, “De los objetivos de la capacitación y formación.- Los objetivos de la capacitación y formación serán los siguientes:

a) Contar con servidoras y servidores con formación y capacitación técnica, profesional o con especializaciones de cuarto nivel vinculadas con las necesidades y objetivos institucionales y nacionales.

c) Generar el desarrollo de capacidades, destrezas y habilidades en los servidores públicos” (Art. 196).

De conformidad al Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público (2011) indica que, “De la capacitación y el desarrollo profesional constituye un proceso programado, técnico, continuo, de inversión institucional, orientado a adquirir o actualizar conocimientos, desarrollar competencias y habilidades de las y los servidores, con la finalidad de impulsar la eficiencia y eficacia de los procesos, y motivar el respeto de los derechos humanos, la práctica de principios de justicia, calidad, calidez, equidad y solidaridad” (Art. 201).

El Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público (2011), la Formación y Capacitación dentro del País determina que, “Previo informe favorable de la DTH, la autoridad nominadora concederá comisión de servicios con remuneración, a la o el servidor que dentro del plan de formación y capacitación institucional debidamente aprobado, fuere seleccionado para participar en estudios de cuarto nivel, cursos, seminarios, talleres o conferencias y pasantías, reuniones, visitas y otros que fueren necesarios para el desarrollo institucional” (Art. 206).

De acuerdo al Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público (2011), Efectos de la Formación y Capacitación, establece que, “En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 73 de la LOSEP, la UATH de cada institución, considerando el talento humano capacitado y que participó en procesos de formación o capacitación, diseñarán los programas internos de capacitación y formación mediante los cuales se transmitirán los conocimientos adquiridos. Es obligación de la o el servidor capacitado o formado acogerse a este programa interno diseñado por la UATH, y cumplir con el objetivo multiplicador” (Art. 209).

Por otro lado, la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado (2009), plantea que, para entidades, organismos del sector público de la Contraloría General del Estado, Capacitación entrenamiento continuo: en su parte pertinente indica “...La capacitación responderá a las necesidades de las servidoras y servidores y estará directamente relacionada con el puesto que desempeñan” (Nº 407-06).

Grupo involucrado. Durante cada evento de capacitación, se identificará el grupo de personal involucrado; profesionales en donde la transferencia de sus conocimientos y aptitudes ayuden al mejoramiento de las necesidades institucionales, estos deben estructurarse para que puedan asistir personas de diferentes cargos y niveles de instrucción y en otros casos los empleados deben tener el mismo nivel de experiencia, con el fin de atender los propósitos para los cuales fue diseñado el programa o el curso al cual asisten.

Metas. Capacitar a todos los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja en un 80% en temas específicos; y, un 20% en materias generales, para que permita un mejor desempeño en sus funciones y mayor productividad a través del logro de las metas institucionales requeridas; con la finalidad de construir los conocimientos, habilidades y competencias de cada uno de ellos.

Clasificación de cursos. Los cursos se detallan a continuación:

- Organizacionales
- Desarrollo Humano
- Técnicas
- Talleres, seminarios, cursos virtuales, cursos de especialización etc.

Adicionalmente, se sumarán los cursos no programados, previo a su respectivo análisis y emisión de informe de autorización y participación.

Presupuesto. El presupuesto de capacitación, estará definido por la asignación que cuenta la Universidad Nacional de Loja, en su respectivo POA Institucional.

La Universidad Nacional de Loja debe atender todos los eventos referentes a los procesos de capacitación y entrenamiento del personal, que permita atender los diferentes departamentos.

El presupuesto referencial propuesto, es en base a los costos del mercado que ofertan varias instituciones que brinda la capacitación, ya que pueden variar.

Tabla 22. Plan de Capacitación Presupuesto 2023

| SEMINARIO TALLER CONFERENCIA | UNIDAD ADMINISTRATIVA | DURACIÓN ESTIMADA- HORAS | VALOR REFERENCIAL |
|---|----------------------------------|---|---|
| Curso de control interno enfoque contratación pública | Contratación Pública | 40 | Sin costo, dictado por la Contraloría General del Estado. |
| Cursos de Estrategias de Orientación al Servicio. | Todas las Unidades | 60 | 1700 |
| Gestión de Recursos Humanos | Talento Humano | 16 | 800 |
| Evaluación de Desempeño | Talento Humano | 16 | 800 |
| Planificación del Talento Humano | Talento Humano | 20 | 500 |
| Subsistemas del Talento Humano según la Norma Técnica | Talento Humano | 40 | 800 |
| Control Contable | Dirección Financiera | 40 | 800 |
| Evaluación de la Planificación y del Presupuesto en el sector público | Dirección Financiera | 40 | 800 |
| Control de las fases en contratación Pública | Contratación Pública | 40 | 950 |
| Taller especialización en redacción | Todas las Unidades | 20 | 500 |
| Actualización de Ofimática | Todas la Unidades | 20 | 500 |
| Curso de manejo de emociones | Todas las Unidades | 20 | 500 |
| Relaciones Humanas | Todas las Unidades | 30 | 750 |
| Prevención de Riesgos Laborales | Riesgos Laborales | 40 | 1600 |

| | | | |
|---|---|----|--|
| Curso de cultura de paz y resolución de conflictos sociales | Riesgos Laborales | 20 | 450 |
| Curso de Salud Emocional Post-Pandemia | Riesgos Laborales Todas las Unidades | 30 | 500 |
| Curso de Procedimiento Contencioso Administrativo | Procuraduría General | 40 | 950 |
| Taller de actualización de nuevos formatos y tendencias en redes sociales y manejo de crisis online | Comunicación Social | 16 | 750 |
| Protocolo Institucional | Comunicación Social | 16 | 750 |
| Taller de redacción periodística | Comunicación Social | 20 | 950 |
| Seminario Integral de Tencologías Avanzadas | Tecnologías de la Información | 40 | 1200 |
| Fortalecimiento local de la transparencia y rendición de Cuentas | Planificación y Desarrollo | 40 | 1200 |
| Técnicas de estrategias para oficinistas | Bienestar Universitario Mantenimiento de Edificaciones | 20 | 750 |
| Marco Lógico para Proyectos de Inversión Pública | Coordinación General | 20 | Sin costo, dictado por la Contraloría General del Estado |
| Técnicas de Archivo | Archivo General | 40 | 800 |
| Principios y Valores institucionales | Nivel Jerárquico Superior – Todas las Unidades | 16 | 800 |

| | | | |
|---|--|----|------------------|
| Clima Organizacional e Integración Laboral | Nivel Jerárquico Superior – Todas las Unidades | 16 | 800 |
| Desarrollo Humano, motivación y trabajo en equipo | Nivel Jerárquico Superior – Todas las Unidades | 16 | 800 |
| Competencias laborales | Nivel Jerárquico Superior – Todas las Unidades | 10 | 400 |
| Liderazgo | Nivel Jerárquico Superior – Todas las Unidades | 30 | 1200 |
| TOTAL | | | 23,300.00 |

Nota. Elaborado por la Autora. Datos obtenidos del portal de Compras Públicas y SECAP.

Estrategia 2. Implementar espacios de socialización de la Norma Técnica para los servidores administrativos.

Objetivo. Fortalecer e impulsar la socialización de la Norma Técnica del Subsistema de Talento Humano a los servidores, a fin de obtener un mejor rendimiento laboral que garantice la igualdad de oportunidades y el respeto bajo los valores, principios, misión y visión de la institución.

Las actividades a ejecutarse se realizarán de la siguiente manera:

Tabla 23. Socialización a los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja.

| ACTIVIDAD | POBLACIÓN | RESPONSABLE | PRESUPUESTO |
|---|----------------------------|-----------------------------|---|
| Planificación de las actividades. | SERVIDORES ADMINISTRATIVOS | Dirección de Talento Humano | Financiado acorde a lo que establezca la institución de acuerdo a lo previsto en la proforma presupuestaria. Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, Art 102. |
| Socialización de los subsistemas conforme a Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP). | SERVIDORES ADMINISTRATIVOS | Dirección de Talento Humano | No se requiere de presupuesto. |
| Socialización de Norma Técnica del Subsistema de Capacitación | SERVIDORES ADMINISTRATIVOS | Dirección de Talento Humano | No se requiere de presupuesto. |
| Desarrollo de la socialización | SERVIDORES ADMINISTRATIVOS | Dirección de Talento Humano | No se requiere de presupuesto. |

Nota. Elaborado por la Autora. Ley Orgánica de Servicio Público.

Tabla 24. Actividades a ejecutarse

| Actividad | Tiempo | Indicador | Responsable | Presupuesto |
|-------------------------------------|--|--|---|--|
| Identificación de espacios. | 2 horas diarias durante 3 días laborables | Numero de eventos de socialización/número de eventos de eventos planificados. | Dirección de Talento Humano | |
| Planificación de las actividades. | 2 horas diarias durante 15 días laborables | Actividades cumplidas/ actividades planificadas. | Dirección de Talento Humano Dirección de cada área | Financiado acorde a lo que establezca la institución de acuerdo a lo previsto en la proforma presupuestaria. <i>Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, Art 102.</i> |
| Establecer los recursos necesarios. | 1 hora diaria durante 2 días laborables | Número de actividades a desarrollar por la cantidad de recursos para cada actividad. | Dirección de Talento Humano Dirección de Planificación Institucional | |
| Ejecución de la socialización | 5 horas durante 1 día laborable para ejecutar la socialización mensual | Total de socializaciones planificadas. | Dirección de Talento Humano | |
| Seguimiento de la socialización | 1 hora diaria durante 1 día cada 2 meses para verificar los avances | Total, de socializaciones ejecutadas | Dirección de Talento Humano | No se requiere de presupuesto. |
| Evaluación de la socialización | 1 hora diaria durante 1 día cada 6 meses para evaluar | Cumplimiento del objetivo | Dirección de Talento Humano | |

Nota. Elaborado por la Autora.

Estrategia 3. Construir la planificación y estructuración del Plan de Capacitación, la cual debe ser desde un proceso participativo, que involucre a todos los servidores, que les de protagonismo para que el sistema responda a sus intereses y necesidades.

Objetivo. Fortalecer el crecimiento y desarrollo de los servidores de la institución, a partir del intercambio de conocimientos a nivel interinstitucional con la finalidad de potencializar la capacitación su desempeño y generar nuevas oportunidades para los servidores de la institución.

Las actividades a ejecutarse se realizarán de la siguiente manera:

Alcances de la capacitación. Se considera que la capacitación no es un gasto, es una inversión, donde lo aprendido se pondrá en práctica en el trabajo que se realiza, así mismo, se podrá contar con el personal idóneo y competitivo con la finalidad de atender mejor las necesidades institucionales y locales. La capacitación también es vista como un motivador y un incentivo, para esforzarse por recompensar los mejores desempeños y así cumplir con los compromisos con mayor responsabilidad con la organización.

Es por ello, que la capacitación enseña la mejor manera de optimizar el tiempo y los recursos, haciendo al personal más eficientes, eficaces y efectivos, será una pérdida de tiempo, solo en la medida que no sea pertinente con las metas institucionales; o bien, se aborde una temática que no esté relacionada con el perfil ocupacional del participante y de aplicabilidad para el sector productivo que requiere la institución.

En este contexto, la capacitación crea un efecto exponencial en una institución, siempre que los conocimientos adquiridos necesariamente se pongan en práctica en la organización.

Responsables. Los responsables del desarrollo del Plan son:

- Director (a) de Talento Humano de la Universidad Nacional de Loja.
- Coordinador General Administrativo Financiero de la Universidad Nacional de Loja.
- Directores y jefes departamentales.

Conclusión. La propuesta del plan de capacitación incluye estrategias relacionadas con los aspectos logísticos, especialmente concernientes con la organización, planificación e implementación de dicho plan; esto también ayuda a verificar el impacto de las actividades de capacitación en el aumento de la productividad individual y la felicidad laboral.

Este seguimiento también precisa de acciones y solicitudes que deben atender quienes forman parte de los diferentes programas de capacitación y su debido compromiso de replicar los conocimientos adquiridos y participar de los programas internos de capacitación organizados por los directores o jefes departamentales de cada unidad y los planificados por la Dirección de Talento Humano de la Institución.

7. Discusión

La presente investigación, tuvo como propósito principal determinar la capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja año 2021; por lo que se planteó los siguientes objetivos específicos:

Objetivo nro. 1: Identificar los factores de la capacitación que influyen en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja.

Es importante mencionar que, al estar el personal capacitado conduce al éxito organizacional, puesto que la confianza entre los diferentes servidores, el trabajo en equipo, la forma positiva de resolver conflictos internos, entre otros elementos, aportan significativamente a mejorar el desempeño laboral, esto tiene concordancia con lo que manifiesta, Chiavenato (2007) la capacitación, “es un proceso educativo sistemático y organizado a corto plazo, durante el cual una persona adquiere conocimientos y desarrolla habilidades y capacidades de acuerdo con los objetivos establecidos. La capacitación también incluye la transferencia de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.”

Dentro de este objetivo se analizó los factores de la capacitación, en lo referente a la capacidad profesional del equipo administrativo, sus aptitudes, su autonomía para llevar a cabo el trabajo, así como también el apoyo que reciben por parte de su inmediato superior, los servidores le asignaron una valoración positiva. Por lo que se relaciona con lo que indica Wayne y Noe (2011) “El mejor momento para capacitarnos es cuando el aprendizaje da resultados. La capacidad de brindar información a los empleados a un ritmo constante aumenta el valor de la capacitación y el desarrollo, la orientación debe ser práctica y el empleado debe comprender cómo agrega valor a la organización; las razones de la formación y los objetivos de desarrollo, y luego darse cuenta del impacto positivo de estas acciones.” En cuanto a la motivación y gratificación por las tareas que realizan, también se sienten satisfechos, sin embargo, se pudo constatar que se debe trabajar más en este campo.

Se procedió a dar cumplimiento con el objetivo planteado, es decir, fue preciso evaluar las dimensiones del desempeño laboral. Dentro del parámetro de la planificación que tiene relación con la eficacia, la mayoría de servidores administrativos planea su trabajo antes de empezar la jornada laboral, mostrando así una actitud positiva en el desarrollo de sus actividades diarias, el trabajo que realizan para aportar al logro de objetivos de la Universidad Nacional de Loja; así como también asignaron una valoración positiva a la responsabilidad en el cumplimiento de las tareas y las disposiciones que ejecutan. Sin embargo, hace falta poner énfasis en cuanto

a la supervisión de las actividades que realizan los servidores administrativos por parte de los inmediatos superiores, con el propósito de que se cumpla su trabajo de manera eficiente.

Al analizar la situación actual de la capacitación de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja, año 2021, se pudo evidenciar que, los servidores en su mayoría están totalmente de acuerdo al considerar importante la capacitación para el desempeño de su trabajo; por lo tanto, concuerda con lo que manifiesta Chávez (2015) “las capacitaciones tienen como objetivo desarrollar las habilidades conductuales necesarias para los servidores públicos. La capacitación se ha convertido en un factor relevante a la hora de querer que los empleados logren un mejor desempeño para la organización en la que laboran.” Así mismo con la información proporcionada se confirma que dentro de la reglamentación se contempla la capacitación como una estrategia para mejorar sus conocimientos y técnicas para el desarrollo de sus actividades y de esta manera mejorar el desempeño laboral en cada uno de los puestos de trabajo; observan en la capacitación un incentivo; es por ello que, han adquirido y puesto en práctica los conocimientos y habilidades en su actividad laboral, relaciones interpersonales y en su ambiente familiar, lo cual conlleva a mejorar su calidad de vida.

Consecutivamente los servidores administrativos de la institución, se sienten motivados con la capacitación brindada por la Universidad Nacional de Loja, por lo tanto; se considera valiosa la capacitación, es por ello que coincide con lo que señala Jordán (2015) “la capacitación es un elemento estratégico para que la empresa sea competitiva, por lo que es necesario formar continuamente a todos los empleados. La identificación de las necesidades de formación permite conocer los requerimientos del empleado, lo que es útil para fijar los objetivos y acciones del plan de formación”. Esto demuestra que la capacitación es una herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los servidores administrativos, mostrando así una actitud positiva hacia la capacitación, interés y deseos de participación; lo cual se pudo observar en el desarrollo del presente trabajo.

Finalmente, existe una buena asignación y utilización de los recursos dados por la institución para cumplir con las tareas encomendadas; con la información proporcionada se confirma, que los servidores administrativos están comprometidos con los bienes que la institución les proporciona para el desarrollo de sus actividades diarias siendo un parámetro de vital importancia como servidores públicos.

Objetivo nro. 2: Determinar la relación existente entre la capacitación y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja.

A través del segundo objetivo se determinó la correlación entre la capacitación y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja, el

cual mediante la aplicación del análisis de coeficiente de correlación de Pearson, interpretado con el programa SPSS25, dió como resultado un coeficiente de 0.74, (correlación positiva alta), existiendo una relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja, es decir la capacitación influye en un 74% en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja, determinándose que existe un 26% en que la capacitación no influye en el desempeño laboral de los servidores administrativos, pudiendo existir otras variables que afecten a la variable dependiente como la motivación, clima laboral, satisfacción laboral, cultura organizacional, etc.

Un resultado similar fue el de Rengifo (2018), quien en su investigación desarrollada en Lima - Perú, planteó “determinar qué relación existe entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017, empleando las variables: Capacitación y Desempeño Laboral. El estudio determinó, que existe relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.”

Finalmente de los resultados obtenidos de la investigación, se determinó de una manera más clara y precisa, que la capacitación incide significativamente en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja, lo cual tiene relación con lo que manifiesta Figueroa et al. (2020), “demuestra que los trabajadores están haciendo su trabajo con regularidad a pesar de que no están bien capacitados. Por lo que se concluyó que el 62% de los trabajadores expresaron estar de acuerdo que, las capacitaciones contribuyen en el desempeño de los servidores.”

Objetivo nro. 3: Proponer alternativas de capacitación para los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja que posibilite el mejoramiento de su desempeño.

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el talento humano, lo que tiene relación con lo que indica Chávez (2015) “El talento humano debe ser considerado la columna vertebral de una empresa, su objetivo es mantenerlo y evitar la fuga de cerebros.” Para las instituciones públicas, es indispensable implementar procesos de capacitación integral como se propone, si se considera que se requiere en cada una de sus dependencias, obtener mejoras en la calidad del servicio, en la productividad de cada servidor así como optimización de los servicios que se brindan, compromiso y entrega para alcanzar las metas y los objetivos estratégicos a nivel institucional. Empleados motivados y trabajando en equipo, son los pilares

fundamentales en los que las entidades exitosas sustentan sus logros. Estos aspectos, permiten alcanzar elevados niveles de competitividad, compromiso y eficiencia laboral, teniendo en cuenta las llamadas competencias blandas como la formación en valores, proactividad, comunicación, liderazgo, identidad, orgullo y sentido de pertenencia; empoderamiento, orientación a las metas que permitirán la excelencia.

La fundamentación de la propuesta, se sustenta en el cumplimiento del presente objetivo específico que permitirá alcanzar de igual manera, el objetivo general. El desarrollo de la propuesta, se estructura desde el cumplimiento ordenado y estructurado de los objetivos específicos.

La propuesta del Plan de Capacitación, incluye a todo el personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja, agrupados de acuerdo a las áreas de trabajo y con temas puntuales; así mismo, su planificación y estructuración debe ser desde un proceso participativo, que involucre a todos, con la finalidad de que tengan protagonismo para que el sistema responda a sus intereses, necesidades y, por ende, se sientan identificados con él.

Por lo tanto, existe factibilidad para la realización de la presente propuesta si se tiene en cuenta que la institución mantiene una visión y concepción sustentada en la importancia y necesidad de la capacitación y formación del talento humano; no se considera en modo alguno, un gasto sino una inversión con un alto beneficio para el logro de los resultados propuestos en cuanto a eficiencia y desempeño laboral en los puestos de trabajo, las mejoras en la calidad en el servicio y la importancia del trabajo en equipo, de las actitudes positivas y de la formación en valores. Se podría establecer que el costo es alto pero el beneficio es alto, siendo factible su realización, manteniendo una sostenibilidad económica y ambiental necesaria para la ejecución de las actividades propuestas. No obstante, se considera una alternativa viable que permite la optimización de recursos económicos, que la Universidad Nacional de Loja, prepare capacitadores internos que puedan impartir las capacitaciones, evitando en algunas áreas, la contratación de capacitadores externos.

En este sentido, se plantea el presente Plan de Capacitación, a través del Subsistema de Capacitación, conforme lo determina la Norma Técnica emitida por el ente rector en materia de recursos humanos.

8. Conclusiones

Con base a los resultados presentados en la presente investigación, se permitió establecer las siguientes conclusiones acorde a los objetivos planteados:

- A través de la aplicación del cuestionario a la población en estudio, se determinó la incidencia entre la capacitación y el desempeño laboral; por lo tanto; se llegó a la conclusión que si existe una relación significativa entre las dos variables tomadas del personal administrativo que actualmente labora en la Universidad Nacional de Loja.
- Se logró identificar los indicadores de la capacitación que influyen en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la institución, por lo tanto, se puede concluir que los indicadores reflejados en la encuesta, si influyen en el desempeño laboral de los servidores de la Universidad Nacional de Loja. De la misma manera la capacitación es importante para que los servidores públicos adquieran conocimientos, herramientas y actitudes para interactuar en su entorno laboral y poder cumplir con el trabajo encomendado por su inmediato superior.
- Se determinó la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja, mediante la aplicación del análisis de coeficiente de correlación de Pearson, dando como resultado un coeficiente de 0.74, existiendo una relación directa positiva, entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Loja, por lo que evidenció la situación dentro de la institución y así poder diseñar alternativas que ayuden a mejorar y generar un correcto desempeño de los servidores, lo cual permitiría llegar a obtener resultados positivos dentro de cada departamento.
- Para el diseño de plan de capacitación se lo establece conforme a la Norma Técnica del Subsistema de Capacitación, con la finalidad de lograr un óptimo desempeño de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja, dentro de las cuales se encuentra la capacitación de los servidores en diferentes áreas de desarrollo, la implementación de espacios de socialización de la Norma Técnica para los servidores y finalmente la planificación y estructuración debe ser desde un proceso participativo, que involucre a todos, que les de protagonismo para que el sistema responda a sus intereses, necesidades y por ende, se sientan identificados con él.

9. Recomendaciones

Una vez finalizado el presente trabajo de investigación, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Con base a los resultados obtenidos se recomienda fomentar la capacitación, a partir del cumplimiento de sus factores, ya que, a través de ello se logra generar un ambiente más propicio que permite el mejoramiento y por ende la productividad de la institución, es por ello, que se considera pertinente la aprobación y ejecución de las estrategias generadas a partir del plan de capacitación diseñado y que así se permita potencializar aquellas fortalezas encontradas y corregir aquellas debilidades, además; considerar la participación de los diferentes niveles jerárquicos que son parte de la institución para que todos sean partícipes del cumplimiento de las estrategias elaboradas en la búsqueda del bienestar común de la institución.
- Se recomienda que se socialice la Norma Técnica el Subsistema de Capacitación del sistema integrado de desarrollo del talento humano del servicio público, y se evalúe cada uno de los factores de la capacitación que logran influir en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja, para así identificar las posibles falencias y solventarlas de manera eficaz.
- Fortalecer la productividad de los servidores administrativos, a partir del plan de capacitación que les permitan un desarrollo tanto personal como profesional, estableciendo distintos programas para dar a conocer las dimensiones que integran su autoevaluación del nivel de capacitación, a fin de hacerlos conscientes de su importancia para la mejora en el desempeño laboral.
- Tener un programa periódico de capacitación de manera grupal e individual en las distintas áreas que componen la institución.
- Incentivar al personal que ha buscado actualizar e incrementar sus conocimientos por sus propios medios y recursos, de conformidad a su puesto de trabajo.

10. Bibliografía

- Abreu, J. L. (2014). El método de la investigación Research Method. Daena: International Journal of Good Conscience, 9(3), 195-204.
- Alles, M. A. (2007). Desempeño por competencias: evaluación de 360o. Ediciones Granica SA.
- Álvarez Sandoval, B., Freire Morales, D., & Gutiérrez Bascur, B. (2017). Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas.
- Ariza-Montes, A., Tirado-Valencia, P., & Fernández-Rodríguez, V. (2017). Valores humanos y voluntariado. Un estudio en personas mayores. Intangible capital, 13(2), 253-281.
- Armadas, U.d. (2020). Capacitación del Talento Humano y Productividad. Quito Ecuador. BVS, P.R. (1999). Capacitación y Desempeño Laboral en enfermería. Mexico.
- Asencio, A. D. (2018). Trabajo en equipo. Editorial Elearning, SL.
- Becerra, V. I., & Woroz, T. B. (2017). Mirada histórica al proceso de capacitación en el mundo. *Mendive. Revista de Educación*, 15(1), 57-64.
- Böhrt Pelaez, M. R. (2000). Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. *Revista ciencia y cultura*, (8), 123-131.
- Bonilla Jurado, D. M., Macero Méndez, R. M., & Mora Zambrano, E. R. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Conrado*, 14(63), 268-273.
- Calero, M. (2017). La capacitación y su incidencia en el desempeño profesional de los estudiantes de asistencia contable del Secap. Universidad Tecnológica Indoamérica.
- Capacitación, N. T. (2014). Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación. Ecuador.
- Changuán, M. P. O. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca sinergia*, 11(2), 166-173.
- Chávez, S., De las Salas, M., & Acosta, R. B. (2015). Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 12(2), 178-196.
- Chiavenato, I. (1998). Administración de recursos humanos. Spi, sf.
- Chiavenato. (2017). Administración del personal el capital humano de las organizaciones. México.
- Chimborazo Villacis, K. A. (2022). Efectos de la capacitación en el personal de la construcción: caso Ecosur Ecuador (Bachelor's thesis, Riobamba, Universidad Nacional de Chimborazo).
- Clark Mendivil, Y. (2018). Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de sonora (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).
- Constituyente, A. (2008). Constitución de la República del Ecuador.
- Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60.

Cuesta, A., Fleitas, S., García, V., Hernández, I., Anchundia, A. & Mateus, L. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recantecedentesursos humanos en la empresa. *Ingeniería Industrial*, 34(1), 24-35. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rri/v39n1/rri04118.pdf> [Links]

Del Ecuadro, A. D. L. R. (2010). Ley Orgánica de Servicio Público.

Del Estado, C. G., DE, S. P. Y. P. J., QUE, D. P., & PUBLICOS, D. D. R. (2009). Normas de control interno de la Contraloría General del Estado. Registro Oficial Suplemento, 87.

Dessler, G. (1998). Concepto de capacitación objetivos.

Dorantes, L. G. (2021). La capacitación y su impacto en la productividad
EL REGLAMENTO, G. A. L. L. (2011). Reglamento general a la Ley organica del servicio publico.

Escobar, I. (2013). Procedimiento para auditar la efectividad del proceso de selección en la sucursal CUBALSE Las Tunas. (Tesis de maestría). Las Tunas: Universidad de Las Tunas. [Links]

Espinoza, E. (2018). Gestión del conocimiento mediado por tic en la Universidad Técnica de Machala.Fides et Ratio-Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia,16(16), 199-219. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/sciELO.php?script=sci_abstract&pid=S2071081X2018000200011&lng=pt&nrm=iso [Links]

Estrella Hablich, K. G., & Peralta Preciado, J. G. (2016). *Desarrollo de plan de capacitación para servidores públicos educación zona 8* (Master's thesis, Universidad de Guayaquil).

Hidalgo-Parra, Y., Hernández-Hechavarría, Y., & Leyva-Reyes, N. (2020). Indicadores para evaluar el impacto de la capacitación en el trabajo. *Ciencias Holguín*, 26(1), 74-88.

Jordán, E. D. P. A., & Espinosa, J. A. N. (2015). Importancia de la capacitación y el desarrollo del talento humano en el Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (207).

Laguna, M. I. D. (2008). Categorías y características de los servidores públicos en un gobierno profesionalizado. *Revista Servicio Profesional de Carrera*, 9.

Limo Cubas, D. M., & Idrogo Torres, W. (2021). Estrategias Didácticas para mejorar la práctica de valores respeto y responsabilidad en los estudiantes del Centro Pre Universitario de la Universidad de Lambayeque-2018.

Lionel Valdellon, (2021). Técnicas y consejos de resolución de problemas (que funcionan de verdad).

LÓPEZ SALAS, S. E. R. G. I. O. (2020). Atención al cliente, consumidor y usuario. Ediciones Paraninfo, SA.

López, J. (2011). El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. *Contribuciones a la Economía*, 12, 1-18.

Macas (2021). Niveles de la comunicación.

Mamani Avendaño, Y. M., & Cáceres López, J. (2019). Desempeño laboral: una revisión teórica.

Marcos, P., & Edu, D. (2017). Evaluación de las necesidades de capacitación de los Inspectores de la Intendencia de Lima Metropolitana-Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, 2016.

Mondy, R. W. (2010). Administración de Recursos Humanos.

Montejo, A. P. (2001). Evaluación del desempeño laboral. *Gestión*, 2(9).

Orozco Inca, E. E., Jaya Escobar, A. I., Ramos Azcuy, F. J., & Guerra Bretaña, R. M. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Educación Médica Superior*, 34(2).

Peñalver, A. (2018). Las 12 tendencias más relevantes de RRHH para 2020. Observatoriorh. Recuperado de <https://www.observatoriorh.com/blogosfera/12-tendencias-relevantes-rrhh-2020.html> [Links]

Pérez, Mariana. (Última edición: 13 de septiembre de 2021). Definición de Capacitación. Recuperado.

Pérez, G., Pineda, U., & Arango, M. D. (2011). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (33), 1-22.

Ponce Aguilar, E. E., & Rodríguez Gámez, M. (2020). La responsabilidad y el respeto como valores esenciales en el desarrollo emocional. *Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo*, (junio).

Públuca, R. d. (2020). *Revista de Gobierno y Gestión Pública*. Perú.

Rengifo Maco, R. M. (2018). Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017.

Romero, J. L. M., & Rosado, Z. M. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.

Sánchez, A. E. F., Romero, I. H., & Tuesta, J. S. M. (2020). Derecho de Capacitación y desempeño laboral en la Dirección Regional Agraria. Caso: Amazonas. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 91-106.

Siliceo, A. (2026). *Capacitación y desarrollo de personal*. Editorial Limusa.

Tong Encinas, E. C. (2020). *Capacitación y desarrollo organizacional*.

UNL. (s.f). <https://www.unl.edu.ec/universidad>.

Vallejo, U. C. (2017). Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización. Lima.

Wayne Mondy, Robert M. Noe. (2011). Factores que influyen en la capacitación y desarrollo, Autoría del contenido: LosRecursosHumanos.com. Obtenido el 09/11/2022, desde la url: <https://www.losrecursoshumanos.com/factores-que-influyen-en-la-capacitacion-y-desarrollo>.

11. Anexos

Anexo 1. Formato de encuesta



1859
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD, JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Encuesta:

**La capacitación y el desempeño laboral en los servidores administrativos de la
Universidad Nacional de Loja, año 2021**

Estimado Señor (a), la presente encuesta tiene como objetivo realizar el análisis de la capacitación y el desempeño laboral en los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja, año 2021, por favor, responda con toda sinceridad, pues, de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos.

Datos Generales

| | | |
|----------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| Género: | <input type="checkbox"/> Femenino | <input type="checkbox"/> Masculino |
|----------------|-----------------------------------|------------------------------------|

I. La capacitación

De los siguientes aspectos relacionados a la capacitación y formación marcar (x) una sola opción que, en su opinión, represente la realidad en la Universidad Nacional de Loja.

1. ¿Considera importante la capacitación para el desempeño de su trabajo?

| | |
|--------------------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Totalmente en desacuerdo | |

2. ¿La capacitación brindada por la institución la considera efectiva para el desempeño del cargo?

| | |
|--------------------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Totalmente en desacuerdo | |

3 ¿Su jefe inmediato monitorea el trabajo desempeñado?

| | |
|--------------------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Totalmente en desacuerdo | |

4. ¿Se le proporciona información de instructivos, manuales y revistas especializadas para la mejora de su trabajo?

| | |
|--------------------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Totalmente en desacuerdo | |

5. ¿Existe capacitación actualizada en manejo de técnicas y tecnologías de información para responder a los cambios?

| | |
|--------------------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Totalmente en desacuerdo | |

6. ¿Cuán importante considera usted la implementación del plan capacitación en la institución, conforme a la Norma Técnica?

| | |
|-----------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |

| | |
|--------------------------------|--|
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Totalmente en desacuerdo | |

7. ¿La capacitación aumenta la motivación del empleado en su puesto de trabajo?

| | |
|--------------------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Totalmente en desacuerdo | |

8. ¿La Institución ha desarrollado actividades de capacitación en el año 2021?

| | |
|--------------------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Totalmente en desacuerdo | |

9. ¿Está de acuerdo con los temas de capacitación otorgados por la Institución?

| | |
|--------------------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Totalmente en desacuerdo | |

10. ¿Ha recibido capacitación auspiciada por la institución que no le ha sido útil para sus actividades diarias o su desarrollo humano?

| | |
|--------------------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Totalmente en desacuerdo | |

II. El Desempeño Laboral

De los siguientes aspectos relacionados con el Desempeño Laboral, marcar (x) una sola opción que, en su opinión, represente el desempeño laboral.

11. ¿Planea su trabajo antes de empezar?

| | |
|--------------------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Totalmente en desacuerdo | |

12. ¿Cumple con un plan de trabajo diario?

| | |
|--------------------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Totalmente en desacuerdo | |

13. ¿Respetas las indicaciones de sus superiores?

| | |
|--------------------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Totalmente en desacuerdo | |

14. ¿Ayuda a sus compañeros cuando lo necesitan?

| | |
|--------------------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Totalmente en desacuerdo | |

15. ¿Es cuidadoso al realizar su trabajo?

| | |
|-----------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |

| | |
|--------------------------------|--|
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Totalmente en desacuerdo | |

16. ¿Es cuidadoso con las instalaciones de la Institución?

| | |
|--------------------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Totalmente en desacuerdo | |

17. ¿Se responsabiliza de las malas acciones que toma en su labor diaria?

| | |
|--------------------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Totalmente en desacuerdo | |

18. ¿Puede trabajar con eficiencia aunque no lo estén supervisando?

| | |
|--------------------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Totalmente en desacuerdo | |

19. ¿Realiza su trabajo cuidando los recursos dados por su institución?

| | |
|--------------------------------|--|
| Totalmente de acuerdo | |
| De acuerdo | |
| Ni en acuerdo ni en desacuerdo | |
| En desacuerdo | |
| Totalmente en desacuerdo | |

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 2. Matriz de Consistencia

Tema: La capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja, año 2021.

| Problema | | Objetivos | | Variables, dimensiones e indicadores | | Metodología |
|-------------------------|---|-------------------------|---|--|--|---|
| Problema General | ¿Cómo incidió la capacitación en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional Loja en el año 2021? | Objetivo General | Determinar la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja, año 2021. | Variable independiente (X): Capacitación | | Método de la investigación: Empíricos Teóricos Alcance de la investigación: Exploratorio Descriptivo Enfoque de la investigación: Cuantitativo Tipo de diseño: Encuesta No experimental |
| | | | | Dimensiones | Indicadores | |
| | | | | X1: Capacitación y formación | - Capacitación y Formación. - Importancia de la Capacitación - Objetivos de la capacitación. - Factores de la Capacitación. | |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|---|-------------------------------------|---|-----------------------------------|--|--|
| <p>Problema Específico 1</p> | <p>¿Cuáles son los factores de la capacitación que influyen en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja?</p> | <p>Objetivo Específico 1</p> | <p>Identificar los factores de la capacitación que influyen en el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja.</p> | <p>X2: Clases de capacitación</p> | <ul style="list-style-type: none"> a) Capacitación inductiva b) Capacitación técnica. c) Capacitación Gerencial d) Otras Capacitaciones. | <p>Unidad de Análisis: Universidad Nacional de Loja</p> <p>Técnica: Cuestionario</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> |
|-------------------------------------|---|-------------------------------------|---|-----------------------------------|--|--|

| | | | | | | |
|-------------------------------------|---|-------------------------------------|---|---|---|--|
| <p>Problema Específico 2</p> | <p>¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la UNL</p> | <p>Objetivo Específico 2</p> | <p>Determinar la relación existente entre a capacitación y el desempeño laboral de la de los servidores administrativos de la Universidad Nacional de Loja.</p> | <p>X4: Capacitación en Instituciones Públicas</p> | <ul style="list-style-type: none"> -Servidor Público -Departamento de Talento Humano. -Capacitación como un proceso. -Evaluación de las necesidades de capacitación. -Contenidos del Plan de Capacitación -Evaluación de la Capacitación. | |
|-------------------------------------|---|-------------------------------------|---|---|---|--|

| | | | | | | |
|-----------------|---|------------------------------|---|---|--------------------|--|
| | | | | | | |
| Problema | ¿Qué opciones de solución se requiere para que a través de la | Objetivo Especifico 3 | Proponer alternativas de capacitación para los servidores | Variable dependiente (Y): Desempeño Laboral | | |
| | | | | Dimensiones | Indicadores | |

| | | | | | | |
|--|--|--|---|---------------------------------|--|--|
| | capacitación exista un buen desempeño laboral en base a las capacidades de los servidores administrativos? | | administrativos de la Universidad Nacional de Loja que posibilite el mejoramiento de su desempeño | Y1: Desempeño Laboral | <ul style="list-style-type: none"> - Conceptualización del desempeño - La evaluación del desempeño. - Estándares del desempeño. - Factores que influyen en el desempeño laboral. | |
| | | | | Y2: Áreas del Desempeño Laboral | <ul style="list-style-type: none"> - Resolución de Problemas - Nivel de Comunicación - Trabajo en equipo - Respeto y responsabilidad. | |

Anexo 3. Certificado del Resumen



Sector: Amable María, Isla Isabella e Isla Gibralfar.

Teléfono: 0980285271

www.stlanguagecenter.com

stlanguagecenterenjoy@gmail.com

ECUADOR

Loja, 27 de marzo del 2023

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

La Sra. **TOA SHIRIN FOROOTAN SOLANO DE LA SALA** con número de cédula N° **1104815350**, en su rol de **DIRECTORA ACADÉMICA** de la Academia de Inglés **STILL**.

CERTIFICA:

Que, la Sra. **JOHANNA VANESSA ORELLANA GUERRA**, con número de cédula N° **1103184840**, Egresada de la Maestría en Gestión de Talento de la Universidad Nacional de Loja, acudió a nuestra Academia de Inglés para solicitar la **TRADUCCIÓN** del resumen de su trabajo de titulación con el tema **LA CAPACITACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA AÑO 2021**.

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que crea conveniente.

Atte.



TOA FOROOTAN
GERENTE PROPIETARIA
1104815350



Forootan Solano De La Sala (De María)
R.U.C. 1104815350-01
098 028 5271 - info@stlanguage.com