

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO

**CARRERA:
PSICOLOGÍA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:
PSICÓLOGA**

**TEMA:
PROPUESTA DE MEDICIÓN DE IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN DE
LOS CURSOS VIRTUALES DE UNA EMPRESA PETROLERA
ECUATORIANA, DE OCTUBRE DE 2015 A MARZO 2016**

**AUTORA:
MARA ESTEFANÍA VILLACORTE PAUCAR**

**TUTOR:
JAVIER ALEXANDER NAVARRETE GUERRA**

Quito, marzo de 2016

Cesión de derechos de autor

Yo, Mara Estefanía Villacorte Paucar, con documento de identificación N° 1717960635, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy la autora del trabajo de grado / titulación titulado: *Propuesta de medición de impacto de la capacitación de los cursos virtuales de una empresa petrolera ecuatoriana, de octubre 2015 a marzo 2016*, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Psicóloga, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Prioridad Intelectual, en mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



Mara Estefanía Villacorte Paucar
1717960635

11 de marzo de 2016

Declaratoria de coautoría del docente tutor

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el Proyecto de Titulación, *Propuesta de medición de impacto de la capacitación de los cursos virtuales de una empresa petrolera ecuatoriana, de octubre 2015 a marzo 2016*, realizado por Mara Estefanía Villacorte Paucar, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, 11 de marzo de 2016



Javier Alexander Navarrete Guerra
1716185622

OFICIO N° 06584-VCD-CAP-2016

Quito, D.M., 03 MAR. 2016

Psicóloga
María José Boada
DIRECTORA DE CARRERA DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
Presente.-

ASUNTO: AUTORIZACIÓN USO DE INFORMACIÓN TESISISTA MARA VILLACORTE

La EP PETROECUADOR suscribió con la Srta. Mara Estefanía Villacorte Paucar portadora de la cédula de ciudadanía No.171796063-5 estudiante de la Universidad Politécnica Salesiana, el Convenio de Desarrollo de Tesis THU No. 2015099 para el desarrollo de su proyecto de investigación: "PROPUESTA DE MEDICIÓN DE IMPACTO DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN VIRTUALES DE UNA EMPRESA PETROLERA DE OCTUBRE DE 2015 A MAYO DE 2016", previo a la obtención de su título de pre grado.

El mencionado Convenio en el numeral 5.1.1 establece la obligación de la EP PETROECUADOR de: "Suministrar a el/la Tesisista las facilidades necesarias para el desempeño de las actividades establecidas como parte del desarrollo de tesis" y en la Cláusula Novena determina la Confidencialidad: "...por la naturaleza de la información que maneja EP PETROECUADOR, y la cual por el desempeño de sus actividades se les haya proporcionado y tenga acceso, obligándose a abstenerse de usar, disponer, divulgar o aprovecharse de la misma".

Por lo expuesto, al suscribirse el Convenio de Desarrollo de Tesis THU No. 2015099, la Srta. Mara Estefanía Villacorte Paucar en coordinación con el área de Capacitación de la Empresa, fue autorizada para hacer uso de la información empresarial en el desarrollo de su proyecto de investigación.

Atentamente,



Ing. Sandra Hormaza V.
GERENTE DE TALENTO HUMANO, P.E.C.
EP PETROECUADOR

Elaborado por:
Revisado por:
Aprobado por:
Fecha Elaboración:
N. Trámite Interno:

CEVALLOS GUTIERREZ EDWIN RAMÓN/10562
OCAMPO ANDRADE GEM GUSTAVO/11941
HORMAZA VALENCIA SANDRA BETHZA/31668
01/03/2016
00516570



Dedicatoria

Esta tesis la dedico a mis padres por su constante apoyo durante mi carrera universitaria, porque siempre estuvieron ahí para darme un consejo, un abrazo, una palabra reconfortante para tomar las decisiones correctas.

Inculcándome siempre el amor hacia lo que se hace cada día, mismo amor que plasmo en mi profesión, puesto que me enseñaron que así se hace y se logra todo lo que me proponga.

Por ende todos mis logros académicos y este peldaño más en mi vida son gracias a ustedes Julito Villacorte y Mónica Paucar Torres.

Mara

Índice

Introducción	1
Primera parte	2
1. Datos informativos del proyecto.....	2
2. Objetivo de la sistematización	2
3. Eje de la sistematización.....	3
4. Objeto de la sistematización.....	3
5. Metodología de la sistematización	3
6. Preguntas clave	6
7. Organización y procesamiento de la información	11
8. Análisis de la información.....	23
Segunda parte	35
1. Justificación.....	35
2. Caracterización de los beneficiarios.....	37
3. Interpretación.....	38
4. Principales logros del aprendizaje	39
Conclusiones	43
Recomendaciones	45
Referencias.....	46

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de involucrados.....	15
Tabla 2. Matriz de Marco Lógico	16
Tabla 3. Cronograma.....	17
Tabla 4. Presupuesto detallado.....	19
Tabla 5. Avance en la consecución de los resultados del proyecto	20
Tabla 6. Avance en la consecución de los productos de las actividades del proyecto	21
Tabla 7. Matriz de monitoreo	22
Tabla 8. Curso virtual “Cero papeles”	25
Tabla 9. Encuesta: Evaluación de la aplicación del curso virtual <i>Cero papeles</i>	27
Tabla 10. Curso virtual Creación de recursos educativos con herramientas web 2.028	
Tabla 11. Encuesta: Evaluación de la aplicación del curso virtual <i>Cero papeles</i>	30
Tabla 12. Tabulación de la encuesta de satisfacción.....	31
Tabla 13. Tabulación de evaluación de conocimientos curso Cero Papeles.....	32
Tabla 14. Tabulacion de evaluaciones de conocimientos curso Creación de Herramientas Web 2.0.....	33

Resumen

La Ep Petroecuador es una empresa hidrocarburífera, que por décadas ha sido pionera en el transporte y distribución del petróleo; por tratarse de una entidad pública con sucursales a nivel nacional y manejando un recurso humano que supera los cinco mil funcionarios, se ha visto en la necesidad de ir mejorando y modernizando sus métodos, estrategias, entre otros. De esta manera para mejorar las capacitaciones a los funcionarios se implementó hace seis años los cursos virtuales, ahorrando así tiempo, recursos económicos y dándoles facilidades de aprendizaje al personal que labora en Ep Petroecuador.

Para constatar la efectividad de las capacitaciones virtuales se midió el impacto de las mismas, mediante la utilización de formatos. Se trabajó con cuatro niveles: reacción, aprendizaje, comportamiento y resultados. La reacción fue medida mediante una encuesta de satisfacción, evidenciando de esta manera la acogida de la capacitación. El aprendizaje fue medido por medio de una prueba de conocimientos, en la cual estuvieron presentes preguntas referentes a los temas abordados en el curso. Para los resultados se trabajó con indicadores, los mismos que arrojaron porcentajes comparativos, evidenciando de esta manera cuan eficiente resultó el curso de capacitación.

Todo este proceso se llevó a cabo con el propósito de demostrar la productividad que están generando los cursos de capacitación virtuales en los funcionarios y de esta manera mantenerse siempre alineados a la misión y visión de la empresa.

Abstract

Petroecuador is a hydrocarbon company, which for decades has been a pioneer in the transportation and distribution of petroleum; because it is a public entity with branches in all the country and managing human resource of over five thousand employees, it has seen the need to improve and modernizing its methods, strategies, among others. To improve the training of employees, it company was implemented six years ago virtual courses, and by this way it could save time, economic resources and it employees has the facilities to learn and get new skills for their job.

Correccion es and it's to verify the effectiveness of virtual training, they analized the impact using formats. They worked with four levels: reaction, learning, behavior and results. The reaction was measured by a survey of satisfaction, and it showed the reception of the training. Learning was measured by a knowledge test, in which were present questions concerning the topics of the course. For the results we worked with indicators, which showed the same comparative percentages, in this way it show how efficient was the training course.

This whole process was conducted in order to demonstrate the productivity that has the virtual training courses on the employees and by this way try to always stsy aligned with the mission and vision of the company.

Introducción

En la sistematización de este proyecto se muestra el trabajo realizado en el departamento de Capacitación Quito de la Ep Petroecuador sobre la medición de impacto de los cursos de capacitación virtuales, con el propósito de evidenciar la productividad que generó para la empresa por parte de los funcionarios a raíz de las capacitaciones virtuales, mediante la aplicación de formatos.

En la primera parte de la sistematización se evidencia los objetivos del proyecto, la metodología utilizada a lo largo de la investigación, las preguntas claves que muestran un resumen explícito del por qué se realizó dicho proyecto y el análisis de resultados, en el cual se evidencia los indicadores que dan fe de la efectividad del trabajo realizado en el departamento de capacitación.

En la segunda parte se encuentra explicado de manera más detallada los motivos por los cuales fue realizada la investigación, los beneficiarios directos e indirectos, con el personal que se trabajó y las conclusiones que nos dejó el trabajo ejecutado, con las recomendaciones para futuros proyectos que deriven de este.

Es importante recalcar que todo este trabajo investigativo se lo llevó tomando en cuenta la misión y visión de la empresa con la cual se trabajó, para que los resultados se encuentren alineados a la institución y puedan llevarse a cabo en un futuro.

Primera parte

1. Datos informativos del proyecto

El proyecto que fue ejecutado tiene como nombre *Propuesta de medición de impacto de la capacitación de los cursos virtuales de una empresa petrolera ecuatoriana, de octubre 2015 a marzo 2016.*

Se lo realizó en el Departamento de Capacitación Quito de la Ep Petroecuador.

Este trabajo generó formatos de evaluación para medir el impacto de las capacitaciones virtuales, se trabajó con los analistas del Departamento de Capacitación Quito ya que ellos son los encargados de gestionar los cursos y medir los resultados de las evaluaciones de impacto, también se trabajó con los jefes de áreas de las personas capacitadas y por ende con los participantes de la capacitación, puesto que a ellos se les evaluó.

El Departamento de Capacitación está ubicado en el edificio Sonelsa entre las calles Av. 6 de Diciembre y General Foch.

2. Objetivo de la sistematización

El objetivo de la sistematización es ordenar y organizar todos los conocimientos generados producto de la medición del impacto de la capacitación, desde la etapa de diagnóstico, pasando por la etapa de diseño, hasta llegar a la etapa de ejecución, con el fin de indicar cuál fue el camino que se siguió para la consecución del proyecto, por medio de la alineación de información arrojada y las experiencias vividas, teniendo así un conocimiento teórico claro y estructurado, para analizar las experiencias vividas en el proyecto y realizar comparaciones prácticas con futuras investigaciones.

3. Eje de la sistematización

Sistematizar la medición del impacto de las capacitaciones virtuales fue un accionar a realizar, puesto que es un referente práctico que indica si son efectivos los cursos y las metodologías utilizadas en el Departamento de Capacitación Quito de Ep Petroecuador.

Por lo tanto éste va a ser el eje central de la sistematización; para esto se explicará detalladamente los pasos a seguir para la consecución de los resultados de impacto en dichas capacitaciones.

4. Objeto de la sistematización

Se va a sistematizar la experiencia de aplicación de la medición del impacto de las capacitaciones virtuales en el Departamento de Capacitación Quito de Ep Petroecuador, durante el periodo de mayo a octubre de 2015.

5. Metodología de la sistematización

Las herramientas que ayudaron a reconstruir la experiencia para la sistematización fueron:

- La investigación bibliográfica
- Entrevistas con actores directos que participaron en la consecución del proyecto.

Tomando como herramienta la investigación bibliográfica se logró analizar toda la información adquirida con respecto a la sistematización, en cuanto al enfoque que utilizó, los pasos a seguir de la misma y su debida estructuración, para la consecución del objetivo planteado, tomando en cuenta que

El papel de la investigación bibliográfica y de campo son elementos usuales de una evaluación detenida, dentro de una estrategia informativa de la empresa, organización o sistema objeto de evaluación. La meta es la de concebir la actividad de investigación como una respuesta, posiblemente una entre varias, que se pretende dar a la problemática para informar sobre el sistema objeto de evaluación (Crowther , 1993, pág. 105).

En cuanto a la entrevista se vio conveniente utilizarla para complementar la información obtenida por la investigación bibliográfica de una manera práctica y realista acorde a la necesidad actual del proyecto efectuado, con el afán de dar valor y peso adecuado en el momento de analizar la confiabilidad de la información y datos obtenidos. Basándonos en que la entrevista es entendida como

Una técnica que, entre muchas otras, viene a satisfacer los requerimientos de interacción personal que la civilización ha originado. El término entrevista proviene del francés – *entrevoir*-, que significa “verse uno al otro”. Como en sus orígenes fue una técnica exclusivamente periodística, se la ha venido definiendo como la visita que se hace a una persona para interrogarla sobre ciertos aspectos y después, informar al público de sus respuestas (Acevedo , Florencia , & López , 1986, pág. 8).

Nos basamos en los conocimientos localizados y orientados a la práctica como una forma de recuperar la experiencia. Nos guiaremos además con el enfoque Hermenéutico, el mismo que expone que “la sistematización es una labor interpretativa de los sujetos de la práctica, develando intencionalidades, sentidos y dinámicas para

reconstruir las relaciones entre sujetos sociales de la práctica para dar cuenta de la densidad cultural de la experiencia” (Ruiz , 2001, pág. 2).

Refiriéndonos al proyecto se contó con técnicas investigativas, como son conversaciones directas con actores claves, observación e investigación bibliográfica.

En cuanto a la observación se ha podido constatar la necesidad central a tratar, entendiéndole a la observación como “la más común de las técnicas de investigación; la observación sugiere y motiva los problemas y conduce a la necesidad de la sistematización de los datos. La observación científica debe trascender una serie de limitaciones y obstáculos” (Tamayo , 2004, pág. 182).

Esta herramienta nos ayudó a constatar que es necesario medir el impacto de las capacitaciones virtuales en el Departamento de Capacitación Quito de Ep Petroecuador.

Otras herramientas utilizadas fueron las conversaciones con actores directos y las investigaciones bibliográficas.

Se utilizó la encuesta para evaluar los resultados de aplicación del proyecto, tomando en cuenta que la encuesta comprende

Esencialmente una técnica de recogida de información con una filosofía subyacente, por lo que le convierte en un método, pero admite muy diferentes diseños de investigación como son: estudios longitudinales, diseños cuasi experimentales y estudios de evolución con muestras representativas, entre otras (Alvira , 2011, pág. 7).

6. Preguntas clave

Preguntas de inicio:

- **¿Cómo apareció este proyecto?**

El proyecto nació a raíz de la implementación de los cursos de capacitación virtuales para los funcionarios de Ep Petroecuador, debido a que se necesitaba medir el impacto de dichas capacitaciones.

Para determinar esta necesidad emergente se realizó el diagnóstico de necesidades, utilizando varias herramientas de investigación como las entrevistas, conversatorios con actores directos, indirectos, etc.

¿Quiénes participaron?

Para la realización de este proyecto existieron actores directos y actores indirectos.

Como actores directos estuvieron los analistas de capacitación encargados de las capacitaciones, además de ser quienes tabulen los resultados de las evaluaciones, comparen resultados y tomen medidas de acción en el caso que los resultados sean bajo la media establecida.

Como actores indirectos se encuentran los jefes departamentales, ya que ellos son los encargados de llenar el formato de evaluación de cada uno de sus colaboradores capacitados.

Y por último como actores indirectos también, tenemos a todos los funcionarios del Departamento de Ep Petroecuador, puesto que todos deben seguir las capacitaciones virtuales y deben ser evaluados.

En la etapa de diagnóstico, participaron todos los funcionarios que pertenecen al Departamento de Capacitación, puesto que se tomó muy en cuenta las opiniones de todos para recabar información y determinar cuál fue la necesidad más emergente.

- **¿Cómo y de qué manera se han involucrado los beneficiarios en el proyecto?**

Los beneficiarios se involucraron en el proyecto de una manera positiva y colaborativa, fueron quienes ayudaron al desarrollo de los formatos, aportando ideas y fue indispensable su trabajo para que den resultado los formatos. Además sin la colaboración directa de los jefes de los departamentos no se podría ejecutar el formato, ya que ellos se encargan de evaluar. Por lo tanto todos los funcionarios se involucraron de manera colaborativa, debido a que tiene un beneficio directo para todos, puesto que se pretendió determinar la productividad de los colaboradores producto de las capacitaciones virtuales.

Preguntas interpretativas

- **¿Cómo van relacionados los accionares de los participantes del curso, los jefes de los distintos departamentos y los analistas de capacitación para la consecución del proyecto?**

El accionar de cada uno de los actores antes mencionados fue indispensable ya que sin el protagonismo de uno de ellos no se podría realizar la medición de impacto para los cursos virtuales.

Como se ha dicho, el primer paso fue que los participantes acudan al curso, posterior a ello (después de 6 semanas) los jefes de las personas capacitadas llenaron un formato de evaluación, mismo que se encuentra subido a la plataforma virtual de la institución y que solamente se abre a los jefes, para posteriormente esos resultados ser tabulados

por los analistas del Departamento de Capacitación y comprobar los resultados y si fuera el caso tomar acciones.

- **¿Cuál es la funcionalidad de los formatos de evaluación de impacto para las capacitaciones virtuales?**

Los formatos de evaluación de impacto verificaron la relación causa – efecto entre las capacitaciones y los resultados obtenidos y esperados. De igual manera se constató el nivel de conocimientos y competencias del participante antes y después de la capacitación mediante indicadores. Todo esto se lo realizó como medio de seguimiento a los participantes capacitados acatando el siguiente orden:

- Aplicación del formato de evaluación
 - Encuestas de satisfacción
 - Pruebas de conocimientos
 - Aplicación de indicadores
-
- **¿Cómo ha mejorado la productividad a raíz de la medición de impacto de las capacitaciones virtuales?**

Posterior a la aplicación del proyecto, se realizó una serie de encuestas y evaluaciones a los participantes con el fin de medir el impacto positivo o negativo del proyecto

Los datos arrojados por la aplicación de estas herramientas nos indicaron que la productividad subió en cada uno de los participantes evaluados. Estos resultados se los constató en base a la aplicación de los indicadores, por lo que se verifica que la medición de impacto para los cursos virtuales fue positiva.

Para la aplicación de este proyecto se trabajó con dos cursos de capacitación virtuales:

- *Cero Papeles* (Ep.Petroecuador).
- *Creación de recursos educativos con herramientas web 2.0* (Ep.Petroecuador).

En cuanto al curso *Cero Papeles*, lo que se pretendió fue verificar si disminuyó o no el uso de papeles posterior al curso.

El resultado fue el siguiente:

Antes del curso se gastaba 70 resmas al mes; después del curso se ocupó 40 resmas al mes.

Con el curso *Creación de recursos educativos con herramientas web 2.0* (Ep.Petroecuador), se pretendió verificar el número de personas del Departamento de Capacitación Quito que aplican los paquetes informativos y herramientas web 2.0.

El resultado fue el siguiente:

Antes del curso 12 personas ocupaban los paquetes informáticos y herramientas web 2.0; posterior al curso aumentaron a 18 personas que dominan dichos paquetes.

Todos estos datos pudimos sacar en base a la medición del impacto de los cursos pilotos efectuados, se concluyó que el proyecto dio resultado pues nos permitió constatar el cambio que se dio en las personas capacitadas antes y después del curso.

Preguntas de cierre

- **¿Cuál fue el impacto del proyecto en la institución/ comunidad?**

El impacto del proyecto en Ep Petroecuador fue medir el nivel de conocimientos y competencias del participante antes y después de la capacitación virtual, con el fin de identificar la relación causa – efecto entre la capacitación y los resultados obtenidos.

Como es entendido, al departamento de Capacitación al inicio del año se les asigna un porcentaje económico para la ejecución de los cursos mediante la contratación de empresas externas. Al implementar los formatos, se pudo constatar que los cursos están siendo productivos para los participantes, reflejando esto en el nivel de eficacia y eficiencia que el funcionario tiene a la hora de ejecutar su trabajo posterior a la capacitación.

- **¿Qué impactos observamos a nivel individual y colectivo?**

El impacto más contundente observado en los funcionarios a nivel individual posterior a la aplicación del proyecto, fue el hecho que constatan que a las capacitaciones les están dando seguimiento, por medio de encuestas y evaluaciones, arrojando datos que a futuro van a ser de conocimiento de las jefaturas, esto provocó que existiera un incremento en la productividad de los funcionarios ya que las capacitaciones están siendo acatadas de una manera más responsable.

En cuanto a los analistas de capacitación, van a verificar de mejor manera las empresas adjudicadas para efectuar los cursos virtuales, puesto que posterior a ello viene una serie de evaluaciones y lo que se busca es que todos los funcionarios se sientan complacidos por la capacitación y sepan poner en práctica los conocimientos adquiridos para que la productividad de la empresa mejore en base al desempeño adecuado de cada uno de los funcionarios capacitados.

A nivel colectivo al realizar la medición de impacto de las capacitaciones virtuales, el mayor resultado detectado es la productividad, puesto que por medio del proyecto aplicado se verifica si los funcionarios están aplicando los conocimientos adquiridos, resultados que se verán reflejados enteramente en la productividad de la empresa.

7. Organización y procesamiento de la información

Situación inicial

Para determinar cuál fue la necesidad con la que se trabajó, la misma que fue el proyecto de titulación, se realizó el diagnóstico de necesidades.

El objetivo del diagnóstico fue:

- Determinar cuáles son las necesidades más emergentes en el área de Capacitación Quito de Ep Petroecuador, con el fin de seleccionar el problema a tratar como proyecto, mediante la utilización de fuentes primarias de investigación como las conversaciones con actores directos, observaciones y apoyándome en la investigación bibliográfica, en un periodo de cinco meses, de noviembre del 2014 a enero del 2015.

Objetivos específicos:

- Investigar mediante conversatorios con el personal de Capacitación Quito de Ep Petroecuador, cuáles son los problemas que aquejan al área.
- Definir el principal problema a tratar para que el mismo sea objeto de investigación y de esta manera poder colaborar con la institución pública.

Elementos del contexto

Con relación a la medición de los cursos de capacitación virtuales, se comenzó con la investigación sobre los cursos virtuales que actualmente se está desarrollando en EP Petroecuador.

Los cursos de capacitación entrarían bajo la modalidad de educación e learning, que para el Higher Education Fundig Council of England el e – learning se entiende como

Todas aquellas metodología, estrategias o sistemas de aprendizaje que emplean tecnología digital y/o comunicación mediada por ordenadores para producir, transmitir, distribuir y organizar conocimientos entre individuos, comunidades y organizaciones (Bernández , 2007, pág. 16).

En cuanto al área donde se realizó el proyecto, las personas encargadas de diseñar el curso, lo elaboraban para después subirlo en la plataforma con el fin de que cada funcionario pueda acceder a la misma y así desarrollar el curso, que posteriormente sería calificado y se le asignaría un puntaje. Si el colaborador logra cumplir con los puntos requeridos accede a la remuneración variable (mínimo 70 puntos), es acreedor a un diploma el mismo que puede descargarse y la bonificación económica, pero si no logró cumplir con los puntos establecidos no es acreedor a la remuneración. Cabe mencionar que los cursos de capacitación virtuales que se realizan son para acceder a la remuneración variable, por este motivo se aclara el puntaje mínimo requerido, puesto que “la remuneración variable es aquella que está atada directamente a los resultados. El desempeño depende de la manera de actuar y aplicar el conocimiento, los resultados son el producto que obtienen las personas utilizando sus capacidades” (Hidalgo , 2011, pág. 190).

La falta de seguimiento sobre la efectividad de un curso se vio mermada, producto de lo cual se desplazó el verificar su efectividad en el desempeño laboral diario del colaborador capacitado.

La consecuencia de ello es que existe un desconocimiento por parte del área de capacitación si el conocimiento adquirido en los cursos virtuales impartidos está siendo aplicado en el trabajo diario de los funcionarios.

Para lo cual se ha visto indispensable crear una metodología que avale la eficacia y eficiencia de los cursos en los funcionarios de la EP Petroecuador. Considerando como

metodología al “estudio crítico del método. Método es una sucesión de pasos ligados entre sí por un propósito” (Pardinas , 2005, pág. 56).

Se proporcionó un formato de evaluación a los jefes de cada área con el fin de que evalúen a sus colaboradores que han sido capacitados, estos resultados indican la aplicabilidad de los conocimientos adquiridos en las actividades diarias.

Esta propuesta metodológica debe estar alineada a los objetivos estratégicos, empresariales, plan operativo, resultados de los subsistemas de Talento Humano.

Por todo lo expuesto anteriormente, se constató que el problema a tratar con mayor trascendencia para el departamento es la medición del impacto de los cursos de capacitación virtuales. Tomando en cuenta que el propósito de la evaluación de impacto es “determinar si un programa o capacitación produjo los efectos deseados en las personas a los cuales se aplica” (Aedo , 2005, pág. 7).

El problema a solventar tiene estrecha relación con la salud mental de cada funcionario de Ep Petroecuador, debido a que si se constata y comprueba mediante el formato de evaluación de impacto para los cursos virtuales, que han sido efectivos y se ha cumplido con brindar un servicio completo en cuanto a conocimientos impartidos, el funcionario se va a desenvolver mejor en su lugar de trabajo, dando como resultado que se sienta más seguro y se motive a dar todo de sí para la empresa en la cual trabaja.

Objetivo general

- Medir el impacto de los cursos de capacitación virtuales por medio de la elaboración y aplicación de formatos de evaluación, utilizando herramientas como la investigación bibliográfica, encuestas y entrevistas en el departamento de Capacitación Quito de EP Petroecuador, en un periodo de tiempo de mayo a octubre del 2015.

Objetivos específicos

- Elaborar el formulario de evaluación que mida el impacto de la capacitación en los cursos virtuales.
- Aplicar el formato para determinar la efectividad del mismo y por ende comprobar la efectividad de la capacitación virtual.
- Medir los resultados para comprobar el grado de satisfacción e importancia que dieron los formatos de evaluación de impacto.

Tabla 1.
Matriz de involucrados

Grupos involucrados	Intereses respecto al proyecto	Problemas percibidos	Recursos y mandatos	Conflictos potenciales
Personal de capacitación (analistas)	Medir el impacto de los cursos de capacitación virtuales.	Complicaciones al momento de contactar y coordinar con las jefaturas para que llenen los formatos de evaluación de sus colaboradores.	Como recurso se utilizó los formatos de aplicación (tecnología, materiales de oficina) Como mandatos es la disposición de aplicar el formato y presentar las tabulaciones en el tiempo estimado para cumplir con los tiempos requeridos en el plan de capacitación.	Dificultades con <u>agendar</u> citas con las jefaturas, puede ocasionar incumplimientos con los tiempos de presentación de las tabulaciones de los resultados
Jefes de cada departamento	Saber si los colaboradores que están a cargo, les ha servido o no la capacitación y si están aplicando en su trabajo diario.	Las reuniones o los viajes de comisión que suelen tener, hace que se aplase el cumplimiento de los formatos.	Para el cumplimiento de estos formatos las jefaturas utilizan recursos tecnológicos, puesto que los formatos se encuentran subidos en la plataforma virtual para ser aplicados, y también materiales de oficina- El mandato es el compromiso de cumplir con la calificación de los formatos, dispuesto por la jefatura de capacitación y por la Gerencia de Talento Humano.	Falta de predisposición con llenar los formatos de evaluación de sus colaboradores capacitados, puede ocasionar malestar con los analistas de capacitación.
Funcionarios capacitados	Que se tenga constancia de que las capacitaciones han repercutido o no en su trabajo.	Las evaluaciones de sus jefes en ocasiones no pueden ser muy beneficiosas para el colaborador.	Ninguno recurso. El mandato es asistir a los cursos designados.	Inconformidad de la evaluación por parte la jefatura a cargo.

Nota: Elaborado por M. Villacorte, 2016.

Tabla 2.
Matriz de Marco Lógico

OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>Objetivo Global Medir el impacto de los cursos de capacitación virtuales por medio de la elaboración y aplicación de formatos de evaluación, utilizando herramientas como la investigación bibliográfica, encuestas y entrevistas en el departamento de Capacitación Quito de EP Petroecuador, en un periodo de tiempo de enero a octubre del 2015.</p>	<p>Eficiencia</p> $\frac{\text{Total formularios realizados} - \text{formularios con error}}{\text{Total de formularios realizados}} \times 100$	<p>-Formularios de evaluación de impacto.</p>	<p>-Demora en la evaluación de formularios de impacto. -Poco personal para el desarrollo de cursos virtuales con remuneración variable</p>
<p>Objetivo Específico Aplicar el formato de evaluación para determinar la efectividad del mismo y por ende comprobar la efectividad de la capacitación virtual.</p>	<p>Eficacia</p> $\frac{\text{Formulados enviados}}{\text{Formularios respondidos}} \times 100$	<p>-Indicadores de gestión. -Resultados de las tabulaciones.</p>	<p>-Falta de tiempo por parte de las jefaturas para realizar los formularios de evaluación. -Demora en los resultados de las evaluaciones para ser tabulados.</p>
<p>Resultado El resultado a obtener va a ser aplicar los formatos de evaluación de impacto para todas las capacitaciones virtuales con remuneración variable a futuro, para obtener mejor satisfacción por parte de los funcionarios de las capacitaciones realizadas.</p>	<p>Oportunidad</p> $\frac{\text{Tiempo utilizado}}{\text{tiempo programado}} \times 100$ <p>Satisfacción</p> $\frac{\text{Nivel de satisfacción actual}}{\text{nivel de satisfacción base}} \times 100$	<p>-Encuestas de satisfacción -Evaluaciones de conocimientos -Indicadores</p>	<p>-Demora en la revisión de avances. -Retraso en obtener los resultados.</p>

Nota: Elaborado por M. Villacorte, 2016.

Tabla 3.
Cronograma

ACTIVIDADES / TAREAS	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1. Detectar las necesidades del departamento de Capacitación																									
Realizar investigaciones bibliográficas	■	■																							
Desarrollar conversatorios			■	■	■																				
Establecer entrevistas						■	■	■																	
2. Desarrollo de una metodología para aplicar																									
Definir la herramienta a trabajar									■																
Formular las preguntas										■	■														
Revisión del cuestionario												■	■												
3. Desarrollo del proyecto de tesis																									
Creación de objetivos																						■			
Especificaciones del lugar dónde se va a realizar el proyecto																							■		
Formulación de indicadores																								■	

ACTIVIDAD / TAREA	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ELABORACIÓN DEL FORMATO DE TESIS																								
Implementación de las preguntas del cuestionario	■	■																						
Aprobación del formato			■	■	■	■	■																	
Aplicación del formato																								
Verificación de los cursos virtuales realizados									■															
Determinar a los jefes y a sus colaboradores que hayan recibido la capacitación virtual										■	■													
Aplicar la calificación del formato por parte de los jefes												■	■	■	■									
Tabular los resultados																■								
Aplicar la encuesta de satisfacción a los analistas del departamento																								
Tabular resultados																■	■							
Aplicar la evaluación de conocimientos																								
Medir resultados																			■	■				
Medir indicadores de cada curso virtual ejecutado																						■		

Nota: Elaborado por M. Villacorte, 2016.

Tabla 4.
Presupuesto detallado

ACTIVIDAD / TAREA	FUENTES DE FINANCIAMIENTO					TOTAL
	EXTERNAS		INTERNAS			
	TRANSPORTE	ALIMENTACIÓN	TECNOLOGÍA (INTERNET)	LUZ, AGUA, TELÉFONO	INSUMOS DE OFICINA	
1.DETECCAR LAS NECESIDADES DEL DEPARTAMENTO DE CAP						
Realizar investigaciones bibliográficas	10 dólares	25 dólares	0	15 dólares	4 dólares	54
Desarrollar conversatorios	15 dólares	37.5 dólares	0	15 dólares	6 dólares	73.5
Establecer entrevistas	15 dólares	37.5 dólares	0	15 dólares	6 dólares	73.5
2.DESARROLLO DE UNA METODOLOGÍA PARA APLICAR						
Definir la herramienta a trabajar	5 dólares	12.5 dólares	0	15 dólares	2 dólares	34.5
Formular las preguntas	10 dólares	25 dólares	0	15 dólares	4 dólares	54
Revisión del cuestionario	10 dólares	25 dólares	0	15 dólares	4 dólares	54
3.DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS						
Creación de objetivos	5 dólares	12.5 dólares	0	15 dólares	2 dólares	34.5
Especificación del lugar dónde se va a realizar el proyecto	5 dólares	12.5 dólares	0	15 dólares	2 dólares	34.5
Formulación de indicadores	5 dólares	12.5 dólares	0	15 dólares	2 dólares	34.5
4.ELABORACIÓN DEL FORMATO						
Implementación de las preguntas del cuestionario	10 dólares	25 dólares	0	15 dólares	4 dólares	54
Aprobación del formato	25 dólares	62.5 dólares	0	15 dólares	10 dólares	112.5
5. APLICACIÓN DEL FORMATO						
Verificación de los cursos virtuales realizados	5 dólares	12.5 dólares	0	15 dólares	4 dólares	36.5
Determinar a los jefes y a sus colaboradores que hayan recibido la capacitación virtual	10 dólares	25 dólares	0	15 dólares	2 dólares	52
Aplicar la calificación del formato por parte de los jefes	20 dólares	50 dólares	0	15 dólares	10 dólares	95
Tabular los resultados	5 dólares	12.5 dólares	0	15 dólares	4 dólares	36.5
6. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN						
Tabular resultados	10 dólares	25 dólares		15 dólares	4 dólares	54
7.APLICAR LA EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS						
Medir resultados	5 dólares	12.5 dólares		15 dólares	2 dólares	34.50
Medir indicadores de cada curso virtual ejecutado						
	5 dólares	12.5 dólares	0	15 dólares	2 dólares	34.50
TOTAL:	180 dólares	50 dólares	0	285 dólares	94 dólares	TOTAL: 991.00 DÓLARES

Nota: Elaborado por M. Villacorte, 2016.

Situación final

Tabla 5.
Avance en la consecución de los resultados del proyecto

PLANIFICADO		EJECUTADO	
RESULTADO	INDICADORES	RESULTADO PARCIAL	INDICADORES
Elaboración del formato de evaluación de impacto para cursos de capacitación virtuales.	<p>Eficiencia:</p> $\frac{\text{Total formularios realizados} - \text{formularios con error}}{\text{Total de formularios realizados}} \times 100$	Ejecución piloto de los cursos de capacitación virtual "Creación de recursos educativos con herramientas web 2.0- modalidad virtual" y "Cero papeles" con su respectiva evaluación de impacto, encuesta de satisfacción y evaluación de conocimientos.	<p>-Nº de resmas utilizadas por trámites internos en el departamento de Capacitación Quito antes del curso virtual "Cero Papeles" durante el mes de abril de 2015. Sobre el Nº de resmas utilizadas por trámites internos en el Departamento de Capacitación Quito posterior al curso virtual "Cero Papeles" durante el mes de junio. Por 100.</p> <p>-Nº de personas del Departamento de Capacitación Quito que aplican los paquetes informativos y herramientas web 2.0 antes del curso virtual "Creación de recursos educativos con herramientas web 2.0" durante el mes de mayo de 2015. Sobre el Nº de personas del Departamento de Capacitación Quito que aplican los paquetes informativos y herramientas web 2.0 posterior al curso virtual "Creación de recursos educativos con herramientas web 2.0" durante el mes de julio de 2015. Por 100.</p>
<p>LIMITACIONES/DESVIACIONES Y MEDIDAS CORRECTIVAS:</p> <p>A lo largo del diseño y ejecución del proyecto no se produjeron desviaciones. En cuanto a las medidas correctivas, se efectuaron en el diseño del mismo, para que a la hora de la ejecución todo estuviera listo para aplicar.</p> <p>Nota: Elaborado por M. Villacorte, 2016.</p>			

Tabla 6.**Avance en la consecución de los productos de las actividades del proyecto**

PLANIFICACION		EJECUCION		%
ACTIVIDAD	PRODUCTO	ACTIVIDADES REALIZADAS	PRODUCTOS LOGRADOS	
Detectar las necesidades del departamento de Capacitación	Evidenciar la necesidad con la que se trabajó como proyecto de titulación.	Detectar las necesidades del departamento de Capacitación	Evidenciar la necesidad con la que se trabajó como proyecto de titulación.	100%
Desarrollo de una metodología para aplicar	Se eligió una metodología y técnicas acopladas a las necesidades de la empresa.	Desarrollo de una metodología para aplicar	Se eligió una metodología y técnicas acopladas a las necesidades de la empresa.	100%
Desarrollo del proyecto de tesis	Se llenó los formatos enviados por la universidad.	Desarrollo del proyecto de tesis	Se llenó los formatos enviados por la universidad.	100%
Elaboración del formato	La obtención del formato de evaluación de impacto.	Elaboración del formato	La obtención del formato de evaluación de impacto.	100%
Aplicación del formato	Aplicar el curso piloto de “Creación de recursos educativos con herramientas web 2.0 - modalidad virtual” con la respectiva evaluación de impacto.	Aplicación del formato	Aplicar el curso piloto de “Creación de recursos educativos con herramientas web 2.0 - modalidad virtual” con la respectiva evaluación de impacto.	100%
Presentación del proyecto de tesis en EP Petroecuador y en la Universidad.	El proyecto de Tesis terminado.			
Limitaciones/desviaciones y medidas correctivas:				
Como limitaciones en una de las actividades se tuvo que no nos entregaban a tiempo los formatos de la Universidad por lo que se retrasó un poco el trabajo. Y en medidas correctivas se hicieron unas correcciones en cuanto a los formatos.				

Nota: Elaborado por M. Villacorta, 2016.

Tabla 7.
Matriz de monitoreo

Jerarquía de objetivos	Indicadores	Metas inmediatas	Medios de verificación	Línea base	Método de recopilación de la información	Frecuencia de recopilación	Responsable de recopilación y análisis de la información
Elaborar el formulario de evaluación que mida el impacto de la capacitación en los cursos virtuales	Eficiencia: (total formularios realizados – formularios con error / total formularios realizados) * 100	Desarrollar el formato de evaluación de impacto	-Indicadores de gestión. -Resultados de las tabulaciones.	0 % de errores	Entrevistas Conversatorios	La entrevista una semestral. Los conversatorios mensualmente	Mara Villacorte
Aplicar el formato para determinar la efectividad del mismo.	Eficacia: (Formularios enviados/ formularios respondidos)* 100	Aplicar el curso piloto con su respectivo formato de evaluación	-Formularios de evaluación de impacto. -Diagramas de flujo de proceso.	100 % cumplimiento	El formato en sí	semanalmente	Mara Villacorte
Medir los resultados para comprobar el grado de satisfacción e importancia que dieron los formatos de evaluación de impacto.	Satisfacción: (Nivel de satisfacción actual/nivel de satisfacción base) * 100	Verificar cómo les ha parecido la aplicación del formato tanto al personal evaluado como a las jefaturas	-encuesta de satisfacción -resultados de la tabulación	100 % satisfacción	Los formatos de evaluación llenados por los jefes respectivos	Una sola vez al final de la ejecución de la evaluación piloto	Mara Villacorte

Nota: Elaborado por M. Villacorte, 2016.]

8. Análisis de la información

Después de llenar los formatos de medición de impacto de los cursos de capacitación por parte de la jefatura correspondiente, se procedió a la tabulación de resultados.

Para la tabulación de resultados se creó unos formatos que se exponen en la parte correspondiente a resultados.

Posterior a esto se tomó encuestas de satisfacción a las personas evaluadas. Ésta información fue tabulada de la misma manera con los formatos creados.

Se aplicó las evaluaciones de conocimientos a cada uno de los participantes de los cursos de capacitación virtuales. Ésta información de igual manera fue tabulada.

Por último se comprobó los indicadores de gestión propuestos para la ejecución de cada curso de capacitación virtual efectuado en el proyecto de titulación.

Para el análisis y ejecución de este proyecto, nos basamos en el modelo de Donald Kirkpatrick, el cual propone contemplar los siguientes niveles:

1. Reacción:

“Conforme indica la palabra reacción, la evaluación en este nivel mide cómo reaccionan los participantes ante la acción formativa” (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006, pág. 43).

Para cumplir con este nivel se realizó las encuestas de satisfacción.

2. Aprendizaje

“Se puede definir como la medida en que los participantes cambian sus actitudes, amplian sus conocimientos y/o mejoran sus capacidades como consecuencia de asistir a una acción formativa” (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006, pág. 44).

Realizamos en el proyecto pruebas de conocimientos para medir los aprendizajes adquiridos.

3. Comportamiento

“Puede definirse como la medida en que ha ocurrido un cambio en el comportamiento del participante como consecuencia de haber asistido a una acción formativa” (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006, pág. 45).

4. Resultados:

“Pueden definirse como los resultados finales que ocurren debido a que los participantes han asistido a un curso de formación” (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006, pág. 47).

Para medir los resultados utilizamos los indicadores planteados, con los cuales pudimos darnos cuenta de la efectividad de los formatos de impacto.

Resultados

Resultados de las evaluaciones de las jefaturas correspondientes de los funcionarios capacitados

Tabla 8.
Curso virtual “Cero papeles”

Marca temporal	Nombre	Cargo	Nombre del participante	Nombre de la Capacitación	1. A su criterio, antes de la capacitación el nivel de conocimiento o competencias del participante sobre la temática del curso era	2. A su criterio, después de la capacitación el nivel de conocimiento o competencias adquiridos por el participante fue	3. Estime qué porcentaje de lo aprendido por el participante en la capacitación podrá aplicar en su puesto de trabajo y actividades diarias	4. Si su respuesta anterior fue 25% marque con una X si las razones están relacionadas con	5. Seleccione el nivel de importancia de los contenidos abordados en la capacitación en relación al trabajo actual del participante	6. Si su respuesta anterior fue “Nulo” o “Bajo”, explique si las razones están relacionadas con	Comentarios y Sugerencias
07/10/2015 - 14:00:00	Miguel Vásquez	Jefe de Imagen Empresarial	Daniela Peña	CERO PAPELES	MEDIO	MEDIO	75%		MEDIO		
07/10/2015 - 14:05:02	Miguel Vásquez	Jefe de Imagen Empresarial	Xavier Gavilanez	CERO PAPELES	MEDIO	MEDIO	75%		MEDIO		
07/10/2015 - 14:12:00	Miguel Vásquez	Jefe de Imagen Empresarial	Patricio Quiñonez	CERO PAPELES	MEDIO	MEDIO	75%		MEDIO		
07/10/2015 - 14:13:11	Miguel Vásquez	Jefe de Imagen Empresarial	Fernanda Santamaria	CERO PAPELES	MEDIO	MEDIO	75%		MEDIO		
07/10/2015 - 16:30:05	David Guamán	Jefe de Nómina	Pablo Majía	CERO PAPELES	MEDIO	MEDIO	75%		MEDIO		
07/10/2015 - 16:32:25	David Guamán	Jefe de Nómina	Grace Acosta	CERO PAPELES	MEDIO	MEDIO	75%		MEDIO		

07/10/2015 - 16:35:08	David Guamán	Jefe de Nómina	Jannet Ayala	CERO PAPELES	MEDIO	MEDIO	75%		MEDIO		
07/10/2015 - 16:36:59	David Guamán	Jefe de Nómina	Susana Andrade	CERO PAPELES	MEDIO	MEDIO	75%		MEDIO		
08/10/2015 - 09:10:01	Jaime Silva	Jefe de Desarrollo	Erika Valverde	CERO PAPELES	MEDIO	MEDIO	75%		MEDIO		
08/10/2015 - 09:15:02	Jaime Silva	Jefe de Desarrollo	Máximo Viñamagua	CERO PAPELES	MEDIO	MEDIO	75%		MEDIO		
08/10/2015 - 09:12:58	Jaime Silva	Jefe de Desarrollo	Jhon Vaca	CERO PAPELES	MEDIO	MEDIO	75%		MEDIO		
08/10/2015 - 09:15:26	Jaime Silva	Jefe de Desarrollo	Diego Fernandez	CERO PAPELES	MEDIO	MEDIO	75%		MEDIO		

Nota: Elaborado por M. Villacorte, 2016.

Tabla 9.
Encuesta: Evaluación de la aplicación del curso virtual *Cero papeles*

ENCUESTA: EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL CURSO VIRTUAL CERO PAPELES						
Número	Pregunta	Respuesta	N° de Respuesta	GRÁFICA	Respuesta	Promedio de respuestas por persona
1	A su criterio, antes de la capacitación el nivel de conocimiento o competencias del participante sobre la temática del curso era	Nulo	0		Nulo	0.00
		Bajo	0		Bajo	0.00
		Medio	12		Medio	48.00
		Alto	0		Alto	0.00
		TOTAL	12		TOTAL	48.00
2	A su criterio, después de la capacitación el nivel de conocimiento o competencias adquiridos por el participante fue	Nulo	0		Nulo	0.00%
		Bajo	0		Bajo	0.00%
		Medio	12		Medio	100.00%
		Alto	0		Alto	0.00%
		TOTAL	12		TOTAL	100.00%
3	Estime qué porcentaje de lo aprendido por el participante en la capacitación podrá aplicar en su puesto de trabajo y actividades diarias	25%	0		<p style="background-color: yellow;">Si el porcentaje de aspectos negativos supera el 40%, se deberá realizar un análisis detallado, caso por caso, y evaluar las medidas a tomar al respecto</p>	
		50%	0			
		75%	12			
		100%	0			
		TOTAL	12			
4	Si su respuesta anterior fue "25%" explique si las razones están relacionadas con:	Factores de la capacitación	0			
		Ambiente de trabajo	0			
		Factores actitudinales	0			
		Otro	0			
		TOTAL	0			
5	Seleccione el nivel de importancia de los contenidos abordados en la capacitación en relación al trabajo actual del participante	Nulo	0			
		Bajo	0			
		Medio	12			
		Alto	0			
		TOTAL	12			
6	Si su respuesta anterior fue "Nulo" o "Bajo", explique si las razones están relacionadas con	Asignación de otro participante	0			
		Contenido no técnico	0			
		Contenido general	0			
		Otro	0			
		TOTAL	0			

Nota: Elaborado por M. Villacorte, 2016

Tabla 10.
Curso virtual Creación de recursos educativos con herramientas web 2.0

Marca temporal	Nombre	Cargo	Nombre del participante	Nombre de la Capacitación	1. A su criterio , antes de la capacitación el nivel de conocimiento o competencias del participante sobre la temática del curso era	2. A su criterio, después de la capacitación el nivel de conocimiento o competencias adquiridos por el participante fue	3. Estime qué porcentaje de lo aprendido por el participante en la capacitación podrá aplicar en su puesto de trabajo y actividades diarias	4. Si su respuesta anterior fue 25% marque con una X si las razones están relacionadas con	5. Seleccione el nivel de importancia de los contenidos abordados en la capacitación en relación al trabajo actual del participante	6. Si su respuesta anterior fue "Nulo" o "Bajo", explique si las razones están relacionadas con	Comentarios y Sugere ncias
08/08/2015 - 9:22:12	Miguel Vásquez	Jefe de Imagen Empresarial	Daniela Peña	C.R.E.H. W. 2.0.M.V	Medio	Alto	100%		Medio		
08/08/2015 - 9:30:16	Miguel Vásquez	Jefe de Imagen Empresarial	Xavier Gavilanez	C.R.E.H. W. 2.0.M.V	Medio	Alto	75%		Alto		
08/08/2015 - 9:33:22	Miguel Vásquez	Jefe de Imagen Empresarial	Patricio Quiñonez	C.R.E.H. W. 2.0.M.V	Medio	Medio	75%		Medio		
08/08/2015 - 9:98:12	Miguel Vásquez	Jefe de Imagen Empresarial	Fernanda Santamaria	C.R.E.H. W. 2.0.M.V	Bajo	Medio	100%		Alto		
11/08/2015 - 14:15:28	David Guamán	Jefe de Nómina	Pablo Maila	C.R.E.H. W. 2.0.M.V	Medio	Medio	75%		Medio		
11/08/2015 - 14:23:11	David Guamán	Jefe de Nómina	Grace Acosta	C.R.E.H. W. 2.0.M.V	Medio	Alto	100%		Alto		
11/08/2015 - 14:25:38	David Guamán	Jefe de Nómina	Jannet Ayala	C.R.E.H. W. 2.0.M.V	Medio	Alto	100%		Alto		

11/08/2015 - 14:33:16	David Guamán	Jefe de Nómina	Susana Andrade	C.R.E.H. W. 2.0.M.V	Bajo	Medio	75%		Medio		
12/08/2015 - 10:10:01	Jaime Silva	Jefe de Desarrollo	Erika Valverde	C.R.E.H. W. 2.0.M.V	Medio	Alto	100%		Alto		
12/08/2015 - 10:14:12	Jaime Silva	Jefe de Desarrollo	Máximo Viñamagua	C.R.E.H. W. 2.0.M.V	Alto	Alto	100%		Alto		
12/08/2015 - 10:30:02	Jaime Silva	Jefe de Desarrollo	Jhon Vaca	C.R.E.H. W. 2.0.M.V	Medio	Alto	75%		Medio		
12/08/2015 - 10:33:14	Jaime Silva	Jefe de Desarrollo	Diego Fernandez	C.R.E.H. W. 2.0.M.V	Medio	Medio	75%		Medio		

Nota: Elaborado por M. Villacorte, 2016.

Tabla 11.
Encuesta: Evaluación de la aplicación del curso virtual *Cero papeles*

ENCUESTA: EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL CURSO VIRTUAL CERO PAPELES						
Número	Pregunta	Respuesta	N° de Respuesta	GRÁFICA	Promedio de respuestas por persona	
1	A su criterio, antes de la capacitación el nivel de conocimiento o competencias del participante sobre la temática del curso era	Nulo	0		Nulo	0,00
		Bajo	0		Bajo	0,00
		Medio	12		Medio	48,00
		Alto	0		Alto	0,00
		TOTAL	12		TOTAL	48,00
2	A su criterio, después de la capacitación el nivel de conocimiento o competencias adquiridos por el participante fue	Nulo	0		Aspectos Negativos : (Nulo-Bajo)	0,00%
		Bajo	0		Aspectos Positivos: (Medio-Alto)	100,00%
		Medio	12		TOTAL	100,00%
		Alto	0		Si el porcentaje de aspectos negativos supera el 40%, se deberá realizar un análisis detallado, caso por caso, y evaluar las medidas a tomar al respecto	
		TOTAL	12			
3	Estime qué porcentaje de lo aprendido por el participante en la capacitación podrá aplicar en su puesto de trabajo y actividades diarias	25%	0		Si el porcentaje de aspectos negativos supera el 40%, se deberá realizar un análisis detallado, caso por caso, y evaluar las medidas a tomar al respecto	
		50%	0			
		75%	12			
		100%	0			
		TOTAL	12			
4	Si su respuesta anterior fue "25%" explique si las razones están relacionadas con:	Factores de la capacitación	0		Si el porcentaje de aspectos negativos supera el 40%, se deberá realizar un análisis detallado, caso por caso, y evaluar las medidas a tomar al respecto	
		Ambiente de trabajo	0			
		Factores actitudinales	0			
		Otro	0			
		TOTAL	0			
5	Seleccione el nivel de importancia de los contenidos abordados en la capacitación en relación al trabajo actual del participante	Nulo	0		Si el porcentaje de aspectos negativos supera el 40%, se deberá realizar un análisis detallado, caso por caso, y evaluar las medidas a tomar al respecto	
		Bajo	0			
		Medio	12			
		Alto	0			
		TOTAL	12			
6	Si su respuesta anterior fue "Nulo" o "Bajo", explique si las razones están relacionadas con	Asignación de otro participante	0		Si el porcentaje de aspectos negativos supera el 40%, se deberá realizar un análisis detallado, caso por caso, y evaluar las medidas a tomar al respecto	
		Contenido no técnico	0			
		Contenido general	0			
		Otro	0			
		TOTAL	0			

Nota: Elaborado por M. Villacorte, 2016.

Tabla 12.
Tabulación de la encuesta de satisfacción

SALESIXXIA		ENCUESTA: EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			POTREVALUACION									
Número	Pregunta	Respuesta	Nº de Respuesta	GRÁFICA	Respuesta	Promedio de respuestas por persona								
1	¿Qué porcentaje conoce sobre los formatos de Evaluación de Impacto para los cursos de capacitación virtuales con remuneración variable?	25%	2		25 % / nunca	2								
		50%	2		50 % / rara vez	5								
		75%	5		75 % / casi siempre	46								
		100%	4		100 % / siempre	25								
		TOTAL	18		TOTAL	78								
2	Al referirnos a los cursos virtuales de capacitación en los cuales se valora la remuneración variable; ¿qué porcentaje de importancia le daría usted a la implementación de los formatos de Evaluación de Impacto?	25%	0		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Promedio de respuestas (en %)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aspectos Negativos : (25 %-nunca/50%-rara vez)</td> <td>8,97%</td> </tr> <tr> <td>Aspectos Positivos: (75 %-casi siempre/100 %-siempre)</td> <td>91,02%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>		Respuesta	Promedio de respuestas (en %)	Aspectos Negativos : (25 %-nunca/50%-rara vez)	8,97%	Aspectos Positivos: (75 %-casi siempre/100 %-siempre)	91,02%	TOTAL	100,00%
		Respuesta	Promedio de respuestas (en %)											
		Aspectos Negativos : (25 %-nunca/50%-rara vez)	8,97%											
		Aspectos Positivos: (75 %-casi siempre/100 %-siempre)	91,02%											
		TOTAL	100,00%											
50%	0	25 % / nunca	2											
75%	8	50 % / rara vez	5											
100%	5	75 % / casi siempre	46											
TOTAL	13	100 % / siempre	25											
3	¿Cree usted que la Evaluación de Impacto identifica si existen o no relaciones causa - efecto entre la capacitación y los resultados obtenidos y esperados?	nunca	0		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Promedio de respuestas (en %)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aspectos Negativos : (25 %-nunca/50%-rara vez)</td> <td>8,97%</td> </tr> <tr> <td>Aspectos Positivos: (75 %-casi siempre/100 %-siempre)</td> <td>91,02%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>		Respuesta	Promedio de respuestas (en %)	Aspectos Negativos : (25 %-nunca/50%-rara vez)	8,97%	Aspectos Positivos: (75 %-casi siempre/100 %-siempre)	91,02%	TOTAL	100,00%
		Respuesta	Promedio de respuestas (en %)											
		Aspectos Negativos : (25 %-nunca/50%-rara vez)	8,97%											
		Aspectos Positivos: (75 %-casi siempre/100 %-siempre)	91,02%											
		TOTAL	100,00%											
rara vez	0	25 % / nunca	2											
casi siempre	10	50 % / rara vez	5											
siempre	3	75 % / casi siempre	46											
TOTAL	13	100 % / siempre	25											
4	¿El formato considera los puntos que desea saber sobre el nivel de conocimientos y competencias del participante antes y después de la capacitación?	nunca	0		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Promedio de respuestas (en %)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aspectos Negativos : (25 %-nunca/50%-rara vez)</td> <td>8,97%</td> </tr> <tr> <td>Aspectos Positivos: (75 %-casi siempre/100 %-siempre)</td> <td>91,02%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>		Respuesta	Promedio de respuestas (en %)	Aspectos Negativos : (25 %-nunca/50%-rara vez)	8,97%	Aspectos Positivos: (75 %-casi siempre/100 %-siempre)	91,02%	TOTAL	100,00%
		Respuesta	Promedio de respuestas (en %)											
		Aspectos Negativos : (25 %-nunca/50%-rara vez)	8,97%											
		Aspectos Positivos: (75 %-casi siempre/100 %-siempre)	91,02%											
		TOTAL	100,00%											
rara vez	1	25 % / nunca	2											
casi siempre	7	50 % / rara vez	5											
siempre	5	75 % / casi siempre	46											
TOTAL	13	100 % / siempre	25											
5	Según su criterio, ¿Qué porcentaje ayuda a la Evaluación de Impacto a corregir la calidad del curso, tomando en cuenta que dichos formatos miden la productividad del participante posterior a la capacitación?	25%	0		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Promedio de respuestas (en %)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aspectos Negativos : (25 %-nunca/50%-rara vez)</td> <td>8,97%</td> </tr> <tr> <td>Aspectos Positivos: (75 %-casi siempre/100 %-siempre)</td> <td>91,02%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>		Respuesta	Promedio de respuestas (en %)	Aspectos Negativos : (25 %-nunca/50%-rara vez)	8,97%	Aspectos Positivos: (75 %-casi siempre/100 %-siempre)	91,02%	TOTAL	100,00%
		Respuesta	Promedio de respuestas (en %)											
		Aspectos Negativos : (25 %-nunca/50%-rara vez)	8,97%											
		Aspectos Positivos: (75 %-casi siempre/100 %-siempre)	91,02%											
		TOTAL	100,00%											
50%	2	25 % / nunca	2											
75%	7	50 % / rara vez	5											
100%	4	75 % / casi siempre	46											
TOTAL	13	100 % / siempre	25											
6	¿Considera usted que el formato de Evaluación de Impacto para cursos virtuales, es una manera efectiva de realizar seguimiento a los participantes capacitados?	nunca	0		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Promedio de respuestas (en %)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aspectos Negativos : (25 %-nunca/50%-rara vez)</td> <td>8,97%</td> </tr> <tr> <td>Aspectos Positivos: (75 %-casi siempre/100 %-siempre)</td> <td>91,02%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>		Respuesta	Promedio de respuestas (en %)	Aspectos Negativos : (25 %-nunca/50%-rara vez)	8,97%	Aspectos Positivos: (75 %-casi siempre/100 %-siempre)	91,02%	TOTAL	100,00%
		Respuesta	Promedio de respuestas (en %)											
		Aspectos Negativos : (25 %-nunca/50%-rara vez)	8,97%											
		Aspectos Positivos: (75 %-casi siempre/100 %-siempre)	91,02%											
		TOTAL	100,00%											
rara vez	0	25 % / nunca	2											
casi siempre	9	50 % / rara vez	5											
siempre	4	75 % / casi siempre	46											
TOTAL	13	100 % / siempre	25											

Nota: Elaborado por M. Villacorte, 2016

Tabla 13.
Tabulación de evaluación de conocimientos curso Cero Papeles

TABULACION DE EVALUACIONES DE CONOCIMIENTO		UNIVERSIDAD DE COTACACHI SALESIANA	
Nombre del curso: CERO PAPELES			
FECHA: 08/10/2015			
Las preguntas presentadas a continuación permiten expresar su opinión en relación al grado de satisfacción de la capacitación. Marque con una X la opción que crea más conveniente.			
1. ¿Qué es cero papeles?			
Es una reducción sistemática del uso del papel mediante la sustitución del mismo por medios tecnológicos en las empresas públicas	resultados	%	R. CORRECTA
Es eliminar completamente el papel de las empresas	5	42%	
Es la reducción sistemática del uso del papel mediante la sustitución del mismo por medios tecnológicos	0	0%	
	7	55%	
2. ¿Qué es reducción?			
Es la disminución de la utilización de algo, para reducir los recursos.	resultados	%	R. CORRECTA
Es alargar el ciclo de vida de un producto	12	100%	
Es la recuperación de un recurso ya utilizado para generar un nuevo producto	0	0%	
	0	0%	
3. ¿Qué es reutilización?			
Es la disminución de la utilización de algo, para reducir los recursos.	resultados	%	R. CORRECTA
Es alargar el ciclo de vida de un producto	0	0%	
Es la recuperación de un recurso ya utilizado para generar un nuevo producto	12	100%	
	0	0%	
4. Marque cuál es el factor fundamental para que se de una reducción del consumo de papel			
Concienciación sobre el reciclaje en las personas	resultados	%	R. CORRECTA
La introducción de nuevas tecnologías	0	0%	
La falta de papel en las empresas públicas	12	100%	
	0	0%	
5. Qué art. De la Constitución de la República del Ecuador, considera lo siguiente: " Reconoce el derecho a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantiza el buen vivir, sumak"			
Art. 1	resultados	%	R. CORRECTA
Art. 1877	2	17%	
Art. 14	1	8%	
	9	75%	
6. Determine cuál es la primera fase para entrar al programa Cero Papeles			
Uso exclusivo de papel, administración tecnológica	resultados	%	R. CORRECTA
Uso exclusivo de papel, administración manual	0	0%	
Prohibir el uso de papel	12	100%	
	0	0%	
7. ¿Qué beneficios se esperan obtener al implementar oficinas cero papeles en las entidades públicas?			
Aumento de la productividad, optimización de los recursos, acortar los tiempos de realización de archivos	resultados	%	R. CORRECTA
Disminución del control de la información, optimización de recursos, aumento de la productividad	1	8%	
Optimización de los recursos, disminuir la duplicidad de documentos, reducir los espacios de almacenamiento	0	0%	
	11	92%	
8. ¿Qué beneficios se esperan obtener al implementar oficinas cero papeles para el ambiente?			
Ahorro de papel, reducción de emisión de residuos, reducción de gasto.	resultados	%	R. CORRECTA
Ahorro de papel, reducción de emisión de residuos, aumento de gasto	11	92%	
Contribuir al desarrollo sostenible, mayor control y manejo de la información, disminución de la contaminación.	0	0%	
	1	8%	
Nota: Elaborado por M. Villacorte, 2016.			

Tabla 14.
Tabulacion de evaluaciones de conocimientos curso Creación de Herramientas Web 2.0

TABULACION DE EVALUACIONES DE CONOCIMIENTO		UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA	
Nombre del curso: CREACION DE RECURSOS EDUCATIVOS CON HERRAMIENTAS WEB 2.0			
FECHA: 07 DE OCTUBRE DE 2015			
Las preguntas presentadas a continuación permiten expresar su opinión en relación al grado de satisfacción de la capacitación			
Marque con una X la opción que crea más conveniente			
1. ¿Qué es internet?		resultados	%
Es una red que solamente puede ser utilizada por funcionarios públicos		0	0%
Es una herramienta virtual		2	17%
Es una red mundial de ordenadores conectados entre sí mediante un conjunto de protocolos que permiten a los usuarios compartir información entre ellos		10	83%
			R. CORRECTA
2. ¿Qué es Web 2.0?		resultados	%
Son páginas Web		2	17%
Es el conjunto de herramientas de colaboración que se dan debido a los cambios que se vienen dando en el uso de la web.		10	83%
Es la invención de nuevas tecnologías		0	0%
			R. CORRECTA
3. Selecciona las características de web 2.0		resultados	%
Es una plataforma virtual, Gestión de base de datos como competencia básica.		9	75%
Son el inicio de actualizaciones de software, son experiencias tecnológicas		3	25%
Aprovecha la inteligencia individual, son el fin del ciclo de actualizaciones de software		0	0%
			R. CORRECTA
4. ¿En dónde podemos encontrar ejemplos de herramientas Web 2.0?		resultados	%
Aplicaciones web, servicios de red social, blogs, etc.		9	75%
En libros y comunidades web		0	0%
Solamente en plataformas virtuales y en aplicaciones web		3	25%
			R. CORRECTA
5. ¿Qué es el lenguaje multimedia?		resultados	%
Es una herramienta que se utiliza solamente para propósitos individuales		2	17%
Es un tipo de lenguaje que nos ayuda a entender las nuevas tecnologías pero no a interactuar con los sistemas de información		1	8%
Es un conjunto de modalidades de comunicación que permiten mostrar impresionantes espacios de interacción con la animación y el video.		9	75%
			R. CORRECTA
6. ¿Por qué está compuesto el lenguaje multimedia?		resultados	%
Se compone por herramientas virtuales y auditivas		3	25%
Se compone por una variedad de tipos de comunicación: visual, gráfica, auditiva, recursos telemáticos.		8	67%
Compuesta por modalidades comunicacionales gráficas.		1	8%
			R. CORRECTA
7. ¿Qué es una plataforma virtual?		resultados	%
Son programas software orientados a la internet		6	50%
Son páginas web		6	50%
Son programas que desarrollan el aprendizaje únicamente individual		0	0%
			R. CORRECTA
8. Subraya los tipos de plataformas virtuales		resultados	%
Son programas software libre y software propio		1	8%
Plataformas educativas, comerciales y empresariales		0	0%
Plataformas comerciales, de software libre, de software propio		11	92%
			R. CORRECTA
Nota: Elaborado por M. Villacorte, 2016.			

Aplicación de los indicadores de gestión

Curso: *Cero papeles*

Nº de resmas utilizadas por trámites internos en el departamento de Capacitación

Quito antes del curso virtual *Cero Papeles* durante el mes de abril de 2015.

X 100

Sobre el Nº de resmas utilizadas por trámites internos en el Departamento de

Capacitación Quito posterior al curso virtual *Cero Papeles* durante el mes de junio.

RESULTADOS:

ANTES: 70 resmas al mes

DESPUES: 40 resmas al mes

Curso: *Creación de recursos educativos con herramientas web 2.0*

Nº de personas del Departamento de Capacitación Quito que aplican los paquetes

informativos y herramientas web 2.0 antes del curso virtual *Creación de recursos*

educativos con herramientas web 2.0 durante el mes de mayo de 2015.

X 100

Sobre el Nº de personas del Departamento de Capacitación Quito que aplican los

paquetes informativos y herramientas web 2.0 posterior al curso virtual

Creación de recursos educativos con herramientas web 2.0 durante el mes

de julio de 2015.

RESULTADOS:

ANTES: 12 personas ocupaban los paquetes informáticos y herramientas web 2.0

DESPUES: 18 personas ocupaban los paquetes informáticos y herramientas web 2.0

Segunda parte

1. Justificación

El proyecto nació del diagnóstico de necesidades realizado en el Departamento de Capacitación de Ep Petroecuador, en el cual se recopiló información por medio de herramientas como entrevistas y conversatorios con actores directos con analistas y asistentes del departamento. Por lo que se vio como necesidad emergente a ser tratada, la medición de impacto de cursos de capacitación virtuales.

Se planteó como objetivos el desarrollo de formatos de evaluación de impacto para cursos virtuales, para de esta manera comenzar a diseñar y posteriormente ejecutar el proyecto.

La acogida de la propuesta fue extraordinaria, puesto que existió la colaboración absoluta de las personas de capacitación e incluso de los jefes de áreas.

El departamento de Capacitación de EP Petroecuador, como en cualquier otra entidad pública de tan grande magnitud, ha ido renovándose, actualizándose con nuevos programas virtuales, para proporcionar a sus clientes internos y externos el mejor servicio y atenciones. Desde algún tiempo se han venido desarrollando capacitaciones virtuales, las cuales han servido para que los funcionarios puedan acceder a la

remuneración variable, siempre y cuando cumplan con el número de cursos requerido y la puntuación establecida para ser acreedores al beneficio.

El objetivo fue medir el impacto de las capacitaciones virtuales, mediante la elaboración de formatos, con el propósito de comprobar la productividad de los funcionarios a raíz de los cursos virtuales tomados.

Esta medición ya se está realizando desde el mes de enero para los cursos presenciales de las distintas gerencias a nivel administrativo y operativo.

Los formatos de evaluación se encontrarán en la plataforma virtual de EP Petroecuador, pero solamente estarán habilitados para los jefes de área, debido a que son ellos los que llenan las evaluaciones correspondientes a cada uno de sus colaboradores capacitados. Estas evaluaciones se las llevará a cabo 6 semanas después de haber culminado el curso.

En vista que se quiere evidenciar cuan beneficiosas están siendo las capacitaciones virtuales, es de gran importancia comenzar con la ejecución y posterior aplicación de dichos formatos; para lo cual se pretende ver una herramienta con la cual pueda dar lugar a la elaboración de los formatos.

La herramienta que se utilizó para la elaboración de los formatos fue la encuesta, la misma que proporcionó información sobre el nivel de conocimientos que lograron adquirir los funcionarios después de las capacitaciones virtuales, fue tabulada en el mismo formato, dándonos porcentajes que fueron medidos mediante indicadores.

A su vez estos formatos proporcionaron cuadros estadísticos del impacto del curso, de acuerdo a las respuestas generadas por los jefes de cada área administrativa de los funcionarios que recibieron los cursos de capacitación virtual.

Para la consecución de este proyecto, nos apoyamos en varias herramientas que fueron de mucha ayuda para corroborar con la información y datos obtenidos mediante la investigación bibliográfica realizada sobre el establecimiento público, el departamento dónde se ejecutó el proyecto objeto de esta sistematización. Para esto se realizó encuestas, cuestionarios, entrevistas a la jefa de capacitación y a varios analistas y asistentes con los cuales se trabajó para la realización del proyecto.

2. Caracterización de los beneficiarios

El proyecto estuvo dirigido para todo el personal de Capacitación Quito de Ep Petroecuador, trabajando directamente con los funcionarios del Departamento de Capacitación, es decir: con el Jefe de Capacitación, analistas y asistentes, siendo los analistas los que se ocupan de manejar y tabular resultados de la información arrojada por los formatos de evaluación.

Otro pilar fundamental fueron los funcionarios capacitados, ya que a ellos son a los que se les evalúa. Por lo que se estipula que el proyecto va dirigido a todo el personal de Ep Petroecuador, ya que al ser cursos virtuales de capacitación, todos los funcionarios acceden a la misma.

En cuanto a la ejecución de nuestro plan piloto, los cursos ejecutados estuvieron dirigidos a 12 funcionarios.

Actualmente en el departamento de Capacitación Quito de Ep Petroecuador, cuenta con 20 colaboradores, entre los cuales se encuentran: 1 jefe de capacitación, 8 analistas de capacitación, 5 asistentes de capacitación, 6 auxiliares de capacitación.

El proyecto se lo realizó en una institución pública, por ende el ámbito de intervención es laboral – organizacional.

Los cursos ejecutados para el plan piloto fueron:

- *Cero papeles* (Ep.Petroecuador).
- *Creación de recursos educativos con herramientas web 2.0* (Ep.Petroecuador).

La colaboración, tanto de los analistas de Capacitación, del Jefe de Capacitación, y los participantes escogidos para la realización del plan piloto, dio resultados positivos para el proyecto, mismos que se ven reflejados en las tablas expuestas en los resultados y en los indicadores de gestión.

El avance del proyecto fue el seguimiento a los participantes capacitados de los cursos virtuales con remuneración variable y se le va a dar mayor atención a estos cursos, puesto que hasta estos momentos no se trabajaba en un plan de seguimiento para los participantes que realizaban capacitaciones virtuales.

3. Interpretación

La propuesta de medición de impacto para los cursos de capacitación virtuales, arrojó resultados positivos, puesto que siendo Ep Petroecuador una empresa pública muy grande que actualmente cuenta aproximadamente con 6 000 funcionarios, incursionó en las capacitaciones virtuales. De esta manera los cursos para la remuneración variable se los realiza de manera virtual.

En vista de que hace 6 años se implementaron las capacitaciones virtuales, se vio la necesidad de crear una herramienta que lleve el seguimiento de los participantes capacitados, por lo que se optó por la ejecución del formato de Evaluación de Impacto.

Como se mencionó anteriormente, en sus inicios Petroecuador tuvo dos empresas filiales, pero al momento de separarse y conformarse como una empresa autónoma y

a nivel nacional se tuvo más facilidad de realizar capacitaciones acorde a detección de necesidades de cada departamento.

En cuanto a las dinámicas de relación de los funcionarios del Departamento de Capacitación, donde tuve la oportunidad de realizar el proyecto, se evidenció que existe cooperación en todo momento, se reconoce el trabajo realizado, existe creatividad en la elaboración de proyectos por lo que las relaciones laborales son armónicas y se contribuye con un correcto clima laboral.

Uno de los problemas que se evidenció es la constante rotación de la persona que ocupa el cargo de Jefe/a de Capacitación, debido a que ese cargo es un puesto de libre remoción, es susceptible a cambios constantes, lo que produce el cambio hasta cierto punto de liderazgo, que puede resultar beneficioso hasta cierto punto. Este cambio constante influyó en un mínimo porcentaje en mi proyecto, debido a que no se desarrolló con fluidez, puesto que al existir cambio de jefe, debí explicar de nuevo en qué consiste el proyecto y recibir las sugerencias del nuevo jefe de capacitación.

En la actualidad el Departamento se ha visto afectado por los despidos que se han venido dando, producto del recorte presupuestario originado por la baja del precio del petróleo. Pero en su mayoría en el Departamento de Capacitación se trata de llevar las cosas de una manera armónica y de la mejor manera.

El que existiera despidos y renunciaciones en el departamento, influyó en la consecución del proyecto, ya que tuve que cambiar la muestra con la que iba a trabajar.

4. Principales logros del aprendizaje

- a. ¿Cuáles fueron las lecciones aprendidas? ¿Qué es lo que se aprendió con el proyecto? ¿Cómo aportó mi formación académica a entender las prácticas

psicosociales desde distintos ámbitos de intervención? ¿Qué se haría igual?

¿Qué cambiaría?

Después de la experiencia en el Departamento de Capacitación de Ep Petroecuador, una de las mayores lecciones aprendidas fue trabajar en una entidad pública, el relacionarme con los funcionarios del Departamento y durante mi estadía formar parte del mismo. De igual manera aprendí a realizar los procesos de contratación para las capacitaciones, elaborar especificaciones técnicas de los cursos, utilizar el EBS que es el sistema interno para sacar certificaciones presupuestarias, redactar memorandos y demás actividades y procesos que se manejan en el Departamento de Capacitación.

Aprendí a elaborar los formatos de evaluación de impacto. Utilizar la plataforma virtual que se maneja en Ep Petroecuador, realizar las tabulaciones de los resultados, utilizando el formato para tabular y a realizar un proyecto con todas sus partes.

Mi formación académica me sirvió a entender las prácticas psicosociales que se manejan en el departamento, puesto que evidencié varias dinámicas de relaciones, supe manejarme bien a nivel profesional, estar en un punto neutral cuando se evidenciaba algún inconveniente y saber sobrellevarlo.

Por lo otro, pienso que no cambiaría nada, ya que cada acción realizada hizo que el proyecto vaya tomando forma, y todo proceso fue de aprendizaje tanto personal como profesional, además de aprender los funcionamientos internos y de esta manera llevar a cabo el proyecto.

b. Qué productos generó el proyecto de intervención?

El producto generado fue la medición de la productividad de los funcionarios que tomaron las capacitaciones virtuales. Esto se evidenció mediante los datos arrojados por los indicadores, puesto que con los dos cursos piloto que se trabajó, se obtuvo resultados positivos; es decir del curso *Cero papeles* se lograron que se utilice 40

resmas de 70 que se utilizaban anteriormente. Y del curso *Creación de recursos educativos con herramientas web 2.0* se logró que 18 personas utilizaran los paquetes informáticos de 12 personas que tan solo utilizaban anteriormente.

c. ¿Cuáles objetivos de los que se plantearon se lograron? ¿Cuáles no? ¿Por qué?

En cuanto a los objetivos se logró cumplir todos puesto que el objetivo general consistía en medir el impacto de los cursos de capacitación virtuales y se cumplió con ese objetivo.

Los objetivos específicos fueron aplicar el formato y medir los resultados, por lo que también se cumplió con los objetivos específicos, ya que se aplicó el formato mediante la ejecución de un plan piloto y se midió los resultados por medio de la tabulación, obteniendo porcentajes, posteriormente se realizó una encuesta de satisfacción que midió el nivel de acogida del trabajo en la empresa y se midió el conocimiento de las personas capacitadas posterior al curso virtual.

d. ¿Identificaron elementos de riesgo en algún momento de la experiencia con el proyecto de intervención?

Al principio se trabajó con un número de analistas, pero lastimosamente debido al recorte presupuestario existieron despidos intempestivos, por lo que se vivió la salida de 5 analistas de capacitación a lo largo de la experiencia porque esto significó redefinir la muestra que se planteó inicialmente en el proyecto.

Otra circunstancia que generó riesgo fue el despido del jefe de capacitación, por lo que se retomó la experiencia con un nuevo jefe.

e. ¿Qué elementos innovadores identifican en la experiencia?

El elemento innovador fue que se midió el impacto de las capacitaciones virtuales en el nivel de productividad de los funcionarios, ya que antes solamente se lo medía para las capacitaciones presenciales.

- f. ¿Qué impacto tiene esos elementos innovadores para los grupos poblacionales con cuales se trabajó?

Los analistas de capacitación son los encargados de coordinar los cursos virtuales y presenciales. Por lo que al existir datos sobre el impacto de las capacitaciones virtuales, se puede verificar si los cursos han sido eficientes o no para los funcionarios y qué tanto de lo aprendido por los colaboradores capacitados están poniendo en práctica, con lo que comprobamos la productividad del empleado posterior al curso.

- g. ¿Qué impacto a nivel de la salud mental se evidenció como consecuencia del proyecto?

Con la medición del impacto de los cursos de capacitación virtuales, se pretendió verificar si los cursos virtuales están colaborando para aumentar la productividad en las personas capacitadas.

De esta manera estamos poniendo énfasis en brindar al funcionario cursos virtuales necesarios y útiles acorde a las necesidades actuales de los mismos, con el afán de que se sientan a gusto en su lugar de trabajo y comprueben que la empresa vela por el bienestar de la persona. Si un colaborador se encuentra estable y a gusto en su lugar de trabajo, va a proyectar felicidad, armonía y productividad; todo esto va a conllevar a que el clima laboral de la empresa sea el adecuado, produciendo de esta manera armonía interna y psíquica en el funcionario.

Conclusiones

Se realizó la medición del impacto de los cursos de capacitación virtuales por medio de la elaboración y aplicación de formatos de evaluación, de manera efectiva y eficiente, con lo que se cumplió con el objetivo general establecido.

Para la consecución del objetivo establecido se elaboró el formato de medición de impacto para las capacitaciones virtuales, se lo aplicó y se midió resultados, cumpliendo de esta manera con los objetivos específicos planteados.

En cuanto a los resultados obtenidos se cumplió al 100 % con el proyecto, puesto que los indicadores demuestran la eficiencia y productividad del trabajo de titulación aplicado en la empresa petrolera.

Al inicio del proyecto se diseñó un plan el cual se fue cumpliendo paulatinamente, ya que se establecieron objetivos y para su cumplimiento se desarrolló actividades con sus respectivas tareas; mismas que han ido desarrollándose acorde a los tiempos señalados en el cronograma. Todo esto ha dado como resultado final un trabajo bien elaborado, y se pudo concluir con lo estimado. Dando beneficios tanto para el proyecto de titulación como para la empresa.

Al momento de gestionar el proyecto, hubo acogida tanto del departamento de Capacitación, dónde se iba a realizar el proyecto, como del departamento de vinculación, encargado de aprobar o desaprobar los temas. Al tener la aprobación total, se comenzó a desarrollar el proyecto y para esto existió la plena colaboración de todo el personal de capacitación, los cuales supieron proporcionar los datos precisos para el desarrollo y ejecución del mismo, obteniendo así un trabajo satisfactorio.

El incursionar aportando con un proyecto en una empresa pública que se encuentra a nivel nacional como es EP Petroecuador, me resultó un reto, pero poco a poco y con la ayuda y buena predisposición del equipo de capacitación, se pudo ir desarrollando el proyecto y efectuándose de la mejor manera, hasta obtener resultados, que resultaron favorecedores para ambas partes.

El haber tenido el privilegio de estar en una empresa pública muy grande e importante como es EP Petroecuador, me hizo aprender mucho sobre la vida laboral, las relaciones laborales, el trabajo en sí y la presión que ésta acarrea.

En cuanto al aprendizaje en sí, puedo concluir que he aprendido inmensamente sobre la capacitación, cuál es su proceso, desde enviar las invitaciones a las empresas participantes, hasta la tabulación de resultados de las evaluaciones de impacto. Este es un factor muy significativo, puesto que la capacitación es un subsistema de recursos humanos, y por lo tanto está enteramente comprendido en mi malla profesional. Al trabajar en EP Petroecuador, he aprendido además a desarrollar competencias laborales como por ejemplo trabajo bajo presión, pro actividad, trabajo en equipo, todo esto me ha servido mucho, ya que pude constatar que no en la vida laboral no sólo se necesita conocimientos referentes a la profesión, sino también como poder comunicarnos y darnos a entender, socializar, aportar con nuestras ideas, siendo siempre innovadores.

Recomendaciones

Al elaborar una propuesta de medición del impacto de los cursos de capacitación virtuales, mediante la implantación de una metodología que mida el aumento o no de la productividad de los funcionarios, producto de la capacitación, puesto que de esta manera el proceso de capacitación estaría cubierto en su totalidad, ya que estamos dando seguimiento a las capacitaciones impartidas a lo largo del año referentes al plan de capacitación. Esto originaría beneficios tanto para el funcionario capacitado, como para la empresa en sí, ya que se evidenciaría claramente cuáles son las capacitaciones que no aportan mayor conocimiento y futura aplicabilidad al trabajo de los funcionarios y cuáles son las que están generando beneficios extra en los colaboradores, que por lo tanto darán como resultado mejor desempeño laboral y provocarán mayores réditos económicos a la empresa.

Por lo tanto por todo lo antes mencionado es importante que se dé continuidad y regularidad a la medición de impacto de los cursos virtuales con remuneración variable de capacitación.

De esta manera se está haciendo un control permanente de todos los conocimientos aprendidos por los funcionarios capacitados y si están o no aplicando en su trabajo, con el fin de saber si están dando frutos o no las capacitaciones.

Referencias

- Acevedo , A., Florencia , A., & López , M. (1986). El Proceso de la entrevista . Limusa .
- Aedo , C. (Noviembre de 2005). Evaluación de impacto. Obtenido de Evaluación de Impacto : <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/7/24337/lcl2442e.pdf>
- Alvira , F. (2011). Cuadernos Metodológicos. Madrid: Centro de Investigación Sociológico.
- Bernández , M. (2007). Diseño producción implantación de e - learning . Bloomington Indiana : Global Business Press.
- Crowther , W. (1993). Manual de Investigación - Acción para la evaluación científica en el ámbito administrativo. Costa Rica: UNED.
- Hidalgo , B. (2011). Remuneraciones Inteligentes. Buenos Aires - Argentina: Granica.
- Kirkpatrick, D., & Kirkpatrick, J. (2006). Evaluación de acciones formativas . Barcelona: Epise, S.A.
- Pardinas , F. (2005). Metodología y técnicas de la investigación en ciencias sociales. México - DF: Siglo Veintiuno.
- Ruiz , L. (20 de septiembre de 2001). Sistematización de Prácticas. Obtenido de Sistematización de Prácticas: <http://www.oei.es/equidad/liceo.PDF>
- Tamayo , M. (2004). El proceso de la investigación científica. Mèxico - DF: Limusa.