

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO

CARRERA: PSICOLOGÍA

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

TEMA:

**IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE ACCIÓN EN BASE A LOS
RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2015 PARA EL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
SALESIANA SEDE QUITO**

AUTORA:

MIRIAM NATALI TOAPANTA PUMACURO

TUTOR:

GUILLERMO MARCELO PILLAJO SALCEDO

Quito, febrero de 2017

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo Miriam Natali Toapanta Pumacuro con documento de identificación N° 1720215415, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora del trabajo de grado/titulación intitulado: "Implementación de un plan de acción en base a los resultados de evaluación de desempeño 2015 para el personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito", 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 Propiedad 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.



Miriam Natali Toapanta Pumacuro

172021541-5

15 de enero de 2017

Declaratoria de coautoría del docente tutor/a

Yo Guillermo Marcelo Pillajo Salcedo, declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de titulación "Implementación de un plan de acción en base a los resultados de evaluación de desempeño 2015 para el personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito" realizado por Miriam Natali Toapanta Pumacuro obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, 15 de enero de 2017



Guillermo Marcelo Pillajo Salcedo

CI: 1710314061

CERTIFICADO

A quien pueda interesar:

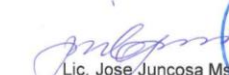
En mi calidad de Vicerrector de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito, CERTIFICO que la SRTA. TOAPANTA PUMACURO MIRIAM NATALI, portadora de la cedula de ciudadanía N° 172021541-5, de la carrera de Psicología, Mención: Laboral y Organizacional, desde el mes de noviembre del 2015 se encuentra realizando sus pasantías laborales en la Dirección Técnica de Gestión de Talento Humano de la Universidad Politécnica Salesiana y a la vez desarrollando el proyecto de intervención:

"Implementación de un plan de acción en base a los resultados de evaluación de desempeño 2015 para el personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito", por lo cual se autoriza la recolección, procesamiento y análisis, uso y presentación de la información relativa al proyecto.

La interesada puede hacer uso del presente certificado para los fines que considere convenientes.

Quito, D.M., 06 de abril del 2016

Atentamente


Lic. Jose Juncosa Msc.
Vicerrector Sede Quito



DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Av. 12 de Octubre N24-22 y Wilson. PBX (593 2) 3962 800 / 3962 900 ext. 2144. Teléfono directo: 3962 829.
Correo electrónico: talentohumanouio@ups.edu.ec. Casilla 17-12-536. Código Postal 170517. Quito - Ecuador.

Dedicatoria

A mi madre, fuente inagotable de amor y fortaleza, por la tenacidad de sus actos que hicieron posible la consecución de esta meta, por su amistad y compañía ya que sin ella nada sería posible.

A mi padre, por creer en mí y brindarme su apoyo incondicional sin importar las circunstancias, por ser un hombre fuerte y bondadoso.

A David, mi amigo y compañero inseparable, por convertirme en mi soporte, pero más que nada por tu amor.

Agradecimiento

A mis hermanas y sobrinos

Por ser el pilar fundamental de todo lo que soy, por su apoyo incondicional y la confianza depositada. Gracias por la paciencia, la complicidad y el amor infinito que a pesar del tiempo y la distancia se mantienen intactos, ustedes son sin duda el regalo más valioso que Dios y mis padres me han dado.

Índice

Introducción.....	1
PRIMERA PARTE.....	2
1.Datos informativos del proyecto	2
2. Objetivo de la sistematización.....	3
3. Eje de la sistematización	4
4. Objeto de la sistematización.....	5
5. Metodología de la sistematización	6
6. Preguntas Claves	7
7. Organización y procesamiento de la información	7
8. Análisis de la información.....	10
SEGUNDA PARTE	39
1.Justificación.....	39
2.Caracterización de los beneficiarios.....	41
3.Interpretación.....	42
4.Principales logros del aprendizaje	44
CONCLUSIONES.....	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1. Detalle de programa de capacitación planificado	4
Tabla 2. Cronograma que detalla las actividades planteadas	9
Tabla 3. Matriz de involucrados.....	11
Tabla 4. Avance en la consecución de los productos de las actividades del proyecto.....	13
Tabla 5. Pregunta 1 literal a, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	15
Tabla 6. Pregunta 1 literal b, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	16
Tabla 7. Pregunta 1 literal c, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	17
Tabla 8. Pregunta 1 literal d, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	18
Tabla 9. Pregunta 2 literal a, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	19
Tabla 10. Pregunta 2 literal b, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	20
Tabla 11. Pregunta 2 literal c, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	21
Tabla 12. Pregunta 3 literal a, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	22
Tabla 13. Pregunta 3 literal b, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	23
Tabla 14. Pregunta 3 literal c, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	24
Tabla 15. Pregunta 1 literal a, encuesta de evaluación curso excel avanzado	26
Tabla 16. Pregunta 1 literal b, encuesta de evaluación curso excel avanzado	27
Tabla 17. Pregunta 1 literal c, encuesta de evaluación curso excel avanzado	28
Tabla 18. Pregunta 1 literal d, encuesta de evaluación curso excel avanzado	29
Tabla 19. Pregunta 2 literal a, encuesta de evaluación curso excel avanzado	30
Tabla 20. Pregunta 2 literal b, encuesta de evaluación curso excel avanzado	31

Tabla 21. Pregunta 2 literal c, encuesta de evaluación curso excel avanzado	32
Tabla 22. Pregunta 3 literal a, encuesta de evaluación curso excel avanzado	33
Tabla 23. Pregunta 3 literal b, encuesta de evaluación curso excel avanzado	34
Tabla 24. Pregunta 3 literal c, encuesta de evaluación curso excel avanzado	35

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico pregunta 1 literal a, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	15
Figura 2. Gráfico pregunta 1 literal b, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	16
Figura 3. Gráfico pregunta 1 literal c, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	17
Figura 4. Gráfico pregunta 1 literal c, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	18
Figura 5. Gráfico pregunta 2 literal a, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	19
Figura 6. Gráfico pregunta 2 literal b, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	20
Figura 7. Gráfico pregunta 2 literal c, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	21
Figura 8. Gráfico pregunta 3 literal a, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	22
Figura 9. Gráfico pregunta 3 literal b, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	23
Figura 10. Gráfico pregunta 3 literal c, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	24
Figura 11. Gráfico pregunta 4, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general	25
Figura 12. Gráfico pregunta 1 literal a, encuesta de evaluación curso excel avanzado ...	26
Figura 13. Gráfico pregunta 1 literal b, encuesta de evaluación curso excel avanzado...	27
Figura 14. Gráfico pregunta 1 literal c, encuesta de evaluación curso excel avanzado...	28
Figura 15. Gráfico pregunta 1 literal d, encuesta de evaluación curso excel avanzado...	29
Figura 16. Gráfico pregunta 2 literal a, encuesta de evaluación curso excel avanzado ...	30
Figura 17. Gráfico pregunta 2 literal b, encuesta de evaluación curso excel avanzado...	31
Figura 18. Gráfico pregunta 2 literal c, encuesta de evaluación curso excel avanzado ...	32
Figura 19. Gráfico pregunta 3 literal a, encuesta de evaluación curso excel avanzado ...	33

Figura 20. Gráfico pregunta 3 literal b, encuesta de evaluación curso excel avanzado...	34
Figura 21. Gráfico pregunta 3 literal c, encuesta de evaluación curso excel avanzado...	35
Figura 22. Gráfico pregunta 4 encuesta de evaluación curso excel avanzado	36

Índice de Anexos

Anexo 1 Encuesta evaluación curso ofimática – redacción general	50
Anexo 2 Encuesta evaluación curso excel avanzado	52

Resumen

En la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito que es una institución que brinda servicios en el ámbito de la educación Superior, se llevó a cabo el proyecto “Implementación de un plan de acción en base a los resultados de evaluación de desempeño 2015 para el personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito”, que nació a partir de los resultados del proceso de evaluación de desempeño 2015 y a partir del gran interés de la institución por el desarrollo y crecimiento profesional de sus colaboradores.

Se desarrolló entonces el programa de capacitación dirigido al personal administrativo; según Chiavenato (2009) una capacitación consiste en transmitir conocimientos específicos ya sean referentes al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea o del ambiente, así como el desarrollo oportuno de habilidades y competencias, es por ello que el planteamiento del proyecto tuvo como finalidad actualizar conocimientos y habilidades además de fomentar el desarrollo y crecimiento profesional de los mismos.

El programa de capacitación que se describe ha sido implementado desde la fase de diagnóstico, ejecución y finalmente su evaluación, para lo cual se han utilizado una serie de herramientas que han permitido recabar información vital para el desarrollo del mismo, conto con la participación de 136 colaboradores de áreas administrativa que fueron asignados a los cursos propuestos: ofimática y redacción general y excel avanzado.

A través del proyecto realizado se promovió el desarrollo profesional del colaborador y se logró evidenciar interés de la Institución en generar cambios positivos dentro del ámbito laboral y personal.

Palabras claves: Plan de acción - evaluación del desempeño - capacitación.

Abstract

At the Salesian Polytechnic University of Quito, which is an institution that provides services in the field of higher education, the project "Implementation of an action plan based on the results of the 2015 performance evaluation for the administrative staff of The Polytechnic University Salesian headquarters Quito", which was born from the results of the performance evaluation process 2015 and from the great interest of the institution for the development and professional growth of its collaborators. The training program for administrative staff was then developed; According to Chiavenato (2009), training consists of transmitting specific knowledge, whether related to work, attitudes towards aspects of the organization, the task or the environment, as well as the timely development of skills and competencies. Project was aimed at updating knowledge and skills in addition to fostering the development and professional growth of them.

The training program described has been implemented since the diagnostic phase, execution and finally its evaluation, for which a series of tools have been used that have been able to gather vital information for the development of the same, with the participation of 136 Collaborating in administrative areas that were assigned to the courses proposed: Office and General Writing and Advanced Excel. Through the project, the professional development of the collaborator was promoted and it was evident that the Institution was interested in generating positive changes within the labor and personal sphere.

Key words: Action plan - performance evaluation - training.

Introducción

La presente sistematización se refiere al proyecto que se llevó a cabo en la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito, en el mes de julio del año 2015 en el cual se realizó la evaluación de desempeño 360° y participaron los colaboradores administrativos de la sede, el proceso finalizó en el mes de octubre del mismo año. El resultado que arrojó el proceso de evaluación de desempeño fue utilizado como insumo principal para plantear el plan de acción y desarrollar el programa de capacitación como respuesta ante la problemática descubierta.

El programa de capacitación se enfocó en el desarrollo y crecimiento profesional del colaborador mediante la actualización de conocimientos y habilidades con la ejecución de dos cursos: Ofimática básica y Excel avanzado; se pretendió actualizar los conocimientos teóricos y prácticos sobre labores generales y cotidianas, como validación de datos, funciones y manejo de base de datos, con la intención de que estos conocimientos sean utilizados en sus actividades laborales diarias y aporten a su desarrollo profesional.

El proyecto se dirigió al personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito, fue por ello que el programa de capacitación se planificó en función de la disponibilidad del colaborador y de manera abierta, tratando de generar una participación total e indistinta del área donde laboran normalmente. El programa se desarrolló de manera interna y contó con la colaboración del Centro de capacitación y servicios informáticos campus Girón (CECASIG) y campus Sur (CECASIS), quienes designaron a los instructores idóneos para cada curso (personal docente).

PRIMERA PARTE

1. Datos informativos del proyecto

a) Nombre del proyecto

Implementación de un plan de acción en base a los resultados de evaluación de desempeño 2015 para el personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito.

b) Nombre de la institución

Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito.

c) Tema que aborda la experiencia (categoría psicosocial)

Desarrollo y fortalecimiento de habilidades y conocimientos del personal administrativo a fin de fomentar el crecimiento profesional, mediante la actualización de conocimientos en paquetes informáticos propiciando una mejora en el desempeño.

d) Localización

La Universidad Politécnica Salesiana sede Quito está conformada por tres campus y contó con la participación del personal administrativo que labora en cada uno:

Campus Girón: Av. 12 de Octubre 2422 y Wilson.

Campus Kennedy: Av. Rafael Bustamante s/n.

Campus Sur: Av. Rumichaca y Morán Valverde s/n.

Es importante mencionar que el proceso de sistematización del proyecto de investigación fue desarrollado desde la Dirección técnica de gestión de talento humano (GTH) ubicada en el campus Girón.

2. Objetivo de la sistematización

La sistematización apunta a describir y a entender qué sucedió durante una experiencia de desarrollo y por qué pasó lo que pasó (Acosta, 2016), es decir se trata de especificar de forma clara y detallada lo sucedido durante la experiencia mediante la presentación de los resultados que se han obtenido.

Partiendo de este antecedente el objetivo propuesto es el de sistematizar y recopilar toda la información obtenida del proceso de planificación y ejecución del programa de capacitación dirigido al personal administrativo de la sede Quito cuyo contenido fueron dos cursos: Ofimática básica y Excel avanzado, a fin de establecer paso a paso cómo se estructuró el proyecto, desde el diagnóstico, planificación y ejecución mediante la presentación y análisis de la evidencia que aportó la experiencia.

Lo que busca la sistematización del proyecto es plasmar mediante la presentación de resultados como se ha planificado y elaborado el programa de capacitación y como este incidió en el desarrollo y crecimiento profesional de los colaboradores.

3. Eje de la sistematización

La Universidad Politécnica Salesiana es una institución de referencia en la educación superior del país, para brindar este servicio no sólo cuenta con personal docente altamente capacitado sino que también cuenta con personal que se desarrolla en las actividades administrativas. La experiencia vivida dentro de la UPS sede Quito fue la planificación y ejecución del programa de capacitación dirigido al personal administrativo que labora en los tres campus Girón, Sur y Kennedy.

El eje de la sistematización radica en el desarrollo del programa de capacitación desde su diagnóstico, planificación y ejecución de dos cursos con temáticas distintas pero complementarias, con esto se pretendió describir mediante la presentación de resultados como se ha logrado aportar al desarrollo y crecimiento profesional de los colaboradores.

Lograr la descripción de los resultados obtenidos después de la planificación y ejecución del programa de capacitación es el eje central de la sistematización.

Tabla 1

Detalle de programa de capacitación planificado:

TEMA CAPACITACIÓN	FECHA	CAMPUS
Ofimática básica y redacción general	22 al 26 de febrero del 2016	Girón
	24 al 26 de febrero del 2016	Sur
Excel avanzado	29 de febrero al 04 de marzo del 2016	Girón y Sur
	07 al 11 de marzo del 2016	Girón

Tabla 1. Detalle de programa de capacitación planificado. Elaborado por: Toapanta, 2016

4. Objeto de la sistematización

La sistematización del proyecto tiene como objeto el desarrollo de la implementación de un plan de acción en base a los resultados de evaluación de desempeño 360° 2015 para el personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito. Se llevó a cabo durante el periodo de noviembre del 2015 a julio del 2016, tiempo en el cual se logró el desarrollo del programa de capacitación desde su diagnóstico, planificación, ejecución y la evaluación de resultados, además se logró la participación de 136 colaboradores administrativos, cuyas edades oscilan entre los 18 y 60 años de edad.

Es importante recalcar que la importancia de sistematizar la información obtenida es poder estructurar de manera ordenada y sistémica los conocimientos que arrojó la experiencia vivida mediante la presentación de resultados.

5. Metodología de la sistematización

En primera instancia la metodología que se utilizó para la implementación del programa de capacitación fue mediante un análisis descriptivo, ya que este permite reseñar las características de un fenómeno existente mediante la utilización y exposición de datos que, como señala él, revelan la situación actual del fenómeno que se está investigando (Salkind, 1999). Esto fue aplicable al desarrollo del proyecto debido a que el análisis de resultados permitió evaluar la experiencia vivida.

En cuanto a la sistematización del proyecto se ha dado mediante un análisis retrospectivo analizando los hechos pasados para entender la situación final del proyecto. Adicional, ha sido necesaria en la reconstrucción de esta experiencia la utilización de herramientas tales como:

- Matrices de valoración que han servido para organizar y clasificar la información que surgió conforme avanzó el proyecto.
- Encuestas que fueron aplicadas al finalizar el programa de capacitación con el fin de evaluar el proceso que se llevó a cabo.
- Análisis de resultados de la aplicación de las encuestas que permitieron evidenciar la opinión de los participantes mediante la presentación y análisis de gráficos.

6. Preguntas Claves

Preguntas de inicio:

- ¿Cómo se identifica la población a la cual se dirige el proyecto?
- ¿Cómo surge la planificación del programa de capacitación para el personal administrativo?
- ¿De qué manera los participantes se involucran ante el proyecto?

Preguntas interpretativas:

- ¿Con qué frecuencia se desarrollan programas de capacitación para los colaboradores?
- ¿Cómo responden los colaboradores ante actividades de desarrollo de la Institución?
- ¿Cuál ha sido el aporte de la institución ante el desarrollo profesional de sus colaboradores?
- ¿El programa de capacitación logra generar sentido de pertenencia del colaborador hacia la institución?

Preguntas de cierre:

- ¿Qué impacto ha generado el proyecto en la cotidianidad de los participantes?
- ¿Cuáles son las expectativas que se generan ante el proyecto?
- ¿Qué resultados se obtuvieron al finalizar el proyecto?

7. Organización y procesamiento de la información

A partir del análisis de resultados obtenidos del proceso de evaluación del desempeño 2015 se evidenció las necesidades de la población involucrada, esto permitió identificar la situación inicial del proyecto, generando la implementación de un plan de

acción que se materializó en la planificación y ejecución del programa de capacitación dirigido al personal administrativo que contuvo dos cursos: Ofimática básica y Excel avanzado.

Para lograr la sistematización del proyecto fue importante identificar las etapas por las que atravesó, empezando por el diagnóstico donde se evidenció las necesidades de la institución, a partir de ello se propuso el plan de acción cuyo contenido fue un programa de capacitación que se ejecutó posteriormente.

Al finalizar el programa de capacitaciones se diseñaron y aplicaron encuestas de evaluación de resultados que posteriormente fueron tabulados y analizados con la finalidad de valorar el programa de capacitación y plantear recomendaciones.

“Se entiende por capacitación actividades estructuradas, generalmente la forma de un curso, con fechas y horarios conocidos y objetivos predeterminados, por lo tanto debe ser una transmisión de conocimientos y habilidades”(Alles, 2013, pág. 219).

Por ello se elaboró un cronograma que contenga detalles propios del programa con el fin de organizar las actividades realizadas durante la ejecución del proyecto y su posterior sistematización.

Tabla 2

Cronograma

CRONOGRAMA									
Actividades/Tarea	Nov 15	Dic 15	Ene 16	Feb 16	Mar 16	Abr 16	May 16	Jun 16	Jul 16
Análisis y tabulación de resultados de evaluación del desempeño 2015									
Diagnóstico de necesidad y propuesta de plan de acción									
Planificación de programa de capacitación en base a la necesidad detectada.									
Aprobación de proyecto por autoridades de la UPS Quito									
Planificación de logística									
Socializar proceso de capacitación									
Inscripciones en cada módulo y confirmar asistencia									
Ejecución jornadas de capacitación según lo planificado									
Aplicar encuesta de satisfacción									
Analizar y tabular información recopilada									
Elaborar sistematización del proyecto ejecutado									

Tabla 2. Cronograma que detalla las actividades planteadas. Fuente: Toapanta, 2016

8. Análisis de la información

Una vez estructurado el proceso necesario para la sistematización del proyecto, es importante realizar la presentación y análisis de la información obtenida a lo largo del proceso.

Mediante un análisis descriptivo y también retrospectivo se detallan los siguientes puntos a ser explicados:

- Gracias a la matriz de involucrados se pudo evidenciar de manera explícita el grupo involucrado, los intereses respecto al proyecto, los problemas percibidos, se describieron los recursos y mandatos que respaldaron su ejecución, además permitió plantear supuestos sobre la realización del proyecto y describir las limitaciones relacionados a factores externos.
- Mediante la matriz de avance en la consecución de los productos de las actividades del proyecto se pudo detallar las actividades esenciales y el producto que se iba generando conforme éste avanzaba, además permitió visualizar un panorama comparativo entre las actividades y los productos planificados y ejecutados.
- La aplicación de encuestas de evaluación tras finalizar las jornadas de capacitación arrojaron información que mediante tablas y gráficos han sido tabulados y analizados.

Tabla 3

Matriz de involucrados

Grupos involucrados	Intereses respecto al proyecto	Problemas percibidos	Recursos y mandatos	Conflictos potenciales
Universidad Politécnica Salesiana Personal administrativo Sede Quito	Actualizar conocimientos y habilidades de los colaboradores en paquetes informáticos aportando a su crecimiento profesional y desarrollo personal. Planificar programa de capacitación que aborden las temáticas de: Ofimática básica y Excel avanzado. Ejecutar las jornadas de capacitación planificadas logrando que todo el personal convocado asista y apruebe el curso asignado.	Desactualización en paquetes informáticos El personal administrativo de la sede Quito no ha recibido capacitación en paquetes informáticos en lo que va del año. Los colaboradores manifiestan el interés en recibir capacitación en el tema. Las áreas de la Institución no pueden ser desatendidas lo que complica la asistencia de todos los convocados debido a número de personal por área.	Guía para la elaboración del plan de capacitación de personal docente y administrativo UPS respalda el desarrollo del programa de capacitación, además de la política interna.(Universidad Politécnica Salesiana, 2011). La participación del personal docente del área de CECASIG y CECASIS como capacitadores. Recursos físicos: se utilizó los laboratorios de tecnología de los campus Girón y Sur que están debidamente equipados con los materiales necesarios.	Dificultad al planificar las fechas y horarios del programa de capacitación debido a las distintas actividades del personal administrativo. Poco interés de parte de los colaboradores y mala predisposición ante el programa de capacitación planificado. Falta de conocimientos básicos, lo que limita la estructura y desarrollo de cada curso planificado. Descuido del puesto de trabajo y funciones respectivas.

Tabla 3. Matriz de involucrados. Fuente: Toapanta, 2016

Esta matriz relata de manera resumida el principal grupo involucrado que es el personal administrativo de la UPS sede Quito, se planteó el interés del proyecto en actualizar conocimientos y habilidades para lo cual se planificó el programa de capacitación; se detallan los recursos previstos para la ejecución y los mandatos que

deberá respetar durante su desarrollo, también contempla los conflictos potenciales que han sido identificados y ante los cuales se deberán tomar medidas como la dificultad de planificar horarios y establecer fechas para la ejecución del programa esto debido a las distintas áreas y actividades que cada colaborador realiza, se identifica también la probabilidad de que exista un bajo interés y mala predisposición de participar, la falta de conocimientos generales que podría retrasar el desarrollo del curso, se podrían desatender las obligaciones del puesto debido a la ausencia del personal y esto generar malestar en el área y ante los usuarios.

Tabla 4

Avance en la consecución de los productos de las actividades del proyecto

PLANIFICACIÓN		EJECUCIÓN		%
ACTIVIDAD	PRODUCTO	ACTIVIDADES REALIZADAS	PRODUCTOS LOGRADOS	
Planificar programa de capacitación y estructura de contenidos.	Silabo con contenido práctico y teórica del programa de capacitación.	Se elaboró la planificación del programa de capacitación para la actualización de conocimientos específicos en paquetes informáticos.	Ofimática básica y redacción general Excel avanzada.	100%
Elaborar y validar listados de participantes, reuniones con Jefes de áreas.	Listados de participante respaldados por sus Jefes inmediatos.	Entrevistas personales y telefónicas con Jefes de área que involucren al personal administrativo de la sede Quito.	Listados de participantes según las necesidades y el cargo que ocupan avalados por el responsable del área.	100%
Convocar vía correo electrónico y telefónico a los participantes.	Confirmar asistencia, y lograr informar datos exactos del curso asignado (lugar, fecha, hora y nombre del instructor).	Enviar datos del curso asignado a cada participante vía e-mail solicitando la confirmación del mismo, en caso de no haber confirmación se procedió a comunicar vía telefónica con el fin de confirmar asistencia.	Listas de asistencia, recepción de mail de confirmación y justificación en el caso de los colaboradores que no podían al curso asignado de capacitación.	100%
Socializar listado de participantes con los Instructores de cada curso.	Material generado por instructores que desarrollaran a lo largo del curso, además de generar listados de asistencia.	Entregar el listado de participantes a los instructores de cada curso.	Listas de asistencia para que los participantes firmen a los largo del curso. Los instructores prepararon el material a ser utilizado en base al número de participantes.	100%
Elaborar Silabo de cada curso del programa de capacitación y respaldarlo.	Cada curso se desarrollado en base al silabo respectivo.	Desarrollo del programa de capacitación en base a lo planificado.	Ejecución el programa de capacitación según lo planificado.	100%
Evaluar el programa de capacitación una vez finalizado.	Encuesta de evaluación.	Aplicar encuesta de evaluación a los participantes aprobados.	Resultados de encuesta de evaluación.	100%
LIMITACIONES / DESVIACIONES Y MEDIDAS CORRECTIVAS:				
El número de participantes para el cual se planificó se vio alterado, debido a la no disponibilidad de algunos colaboradores ya sea por el horario de trabajo o las funciones que realizan.				

Tabla 4. Avance en la consecución de los productos de las actividades del proyecto. Fuente: Toapanta, 2016

La matriz de avances en la consecución de productos nos permite valorar dos aspectos importantes pues clasifica la información en base a dos momentos, lo planificado y lo ejecutado, entonces se detalla las actividades esenciales que permitieron la ejecución del programa de capacitación hasta finalizar con la encuesta de evaluación. Un punto importante es que permite analizar las desviaciones y medidas correctivas que en su debido momento fueron atendidas, se detalla en este aspecto las modificaciones en cuanto a la asistencia de los participantes debido a situaciones de sus áreas de trabajo, esto generó inasistencias y modificaciones en los listados.

Al finalizar el programa de capacitación se procedió aplicar las encuestas a los participantes en donde se pidió evaluar tres aspectos del programa de capacitación:

- **Contenido del curso**, consta de 4 preguntas
- **Logística**, consta de 3 preguntas
- **Instructor**, consta de 3preguntas

Adicional se solicitó a los participantes dejar sus comentarios u observaciones

Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

Tabla 5

Pregunta 1 literal a, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general

A. ¿Los objetivos y finalidades del curso fueron de su interés?		
PARÁMETROS	REDACCIÓN GENERAL	OFIMÁTICA
Totalmente	30	31
Casi en su totalidad	7	4
Parcialmente	1	3
Casi Nada	0	0
Nada	0	0
TOTAL	38	38

Tabla 5. Pregunta 1 literal a, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general. Fuente: Toapanta, 2016

En la Figura 1 se evidencia de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso ofimática y redacción general en cuanto al contenido y la temática tratada.

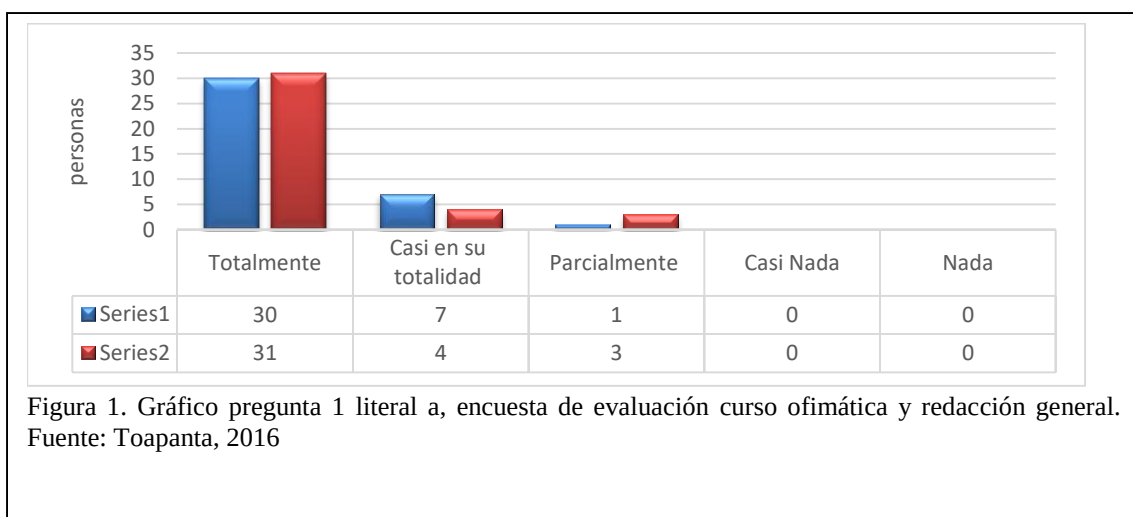


Figura 1. Gráfico pregunta 1 literal a, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general. Fuente: Toapanta, 2016

En resumen se evidenció que la mayor parte de encuestados frente a los objetivos y finalidades del curso dijeron estar totalmente de acuerdo a que fueron de su interés, esto recae en que la planificación del programa se estableció en base a la necesidad evidenciada de los participantes.

Tabla 6

Pregunta 1 literal b, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general

B. ¿La temática del curso cubrió sus necesidades?		
PARÁMETROS	REDACCIÓN GENERAL	OFIMÁTICA
Totalmente	26	23
Casi en su totalidad	11	12
Parcialmente	0	3
Casi Nada	1	0
Nada	0	0
TOTAL	38	38

Tabla 6. Pregunta 1 literal b, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general. Fuente Toapanta, 2016

A continuación en la Figura 2, se evidencia de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso ofimática y redacción general en cuanto a la temática.

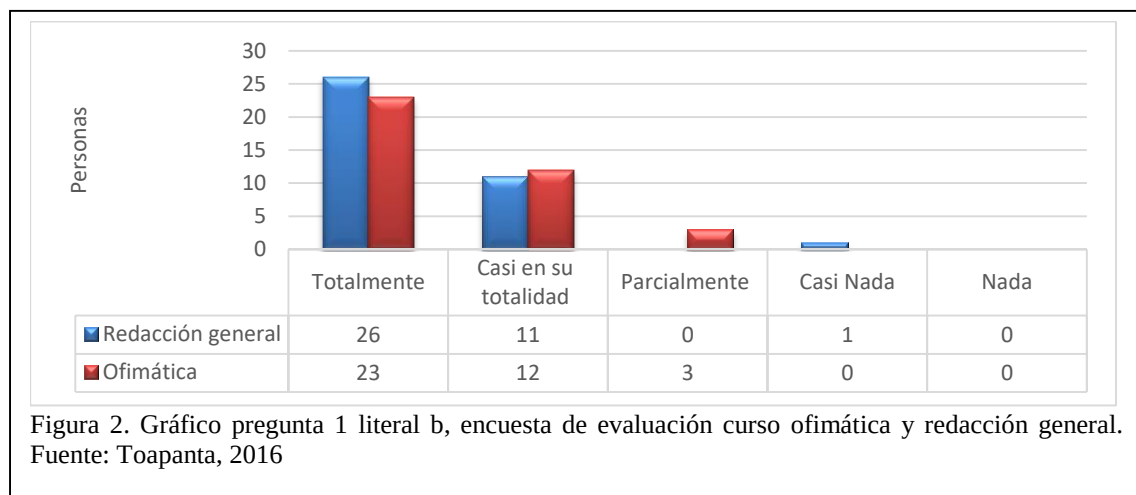


Figura 2. Gráfico pregunta 1 literal b, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general. Fuente: Toapanta, 2016

Ante los resultados obtenidos sobre la temática del programa alrededor de 25 personas de un total de 38 encuestados opinaron estar totalmente de acuerdo en que cubrió sus necesidades, recordando que las temáticas planteadas fueron aprobadas por las

Direcciones de cada área participante; una persona encuestada manifestó estar en desacuerdo.

Tabla 7

Pregunta 1 literal c, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general

C. ¿Los contenidos adquiridos son aplicables a sus labores cotidianas?		
PARÁMETROS	REDACCIÓN GENERAL	OFIMÁTICA
Totalmente	26	23
Casi en su totalidad	11	12
Parcialmente	0	3
Casi Nada	1	0
Nada	0	0
TOTAL	38	38

Tabla 7. Pregunta 1 literal c, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general. Fuente: Toapanta, 2016

A continuación en la Figura 3, se presenta de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso ofimática y redacción general en cuanto a la aplicabilidad del contenido.

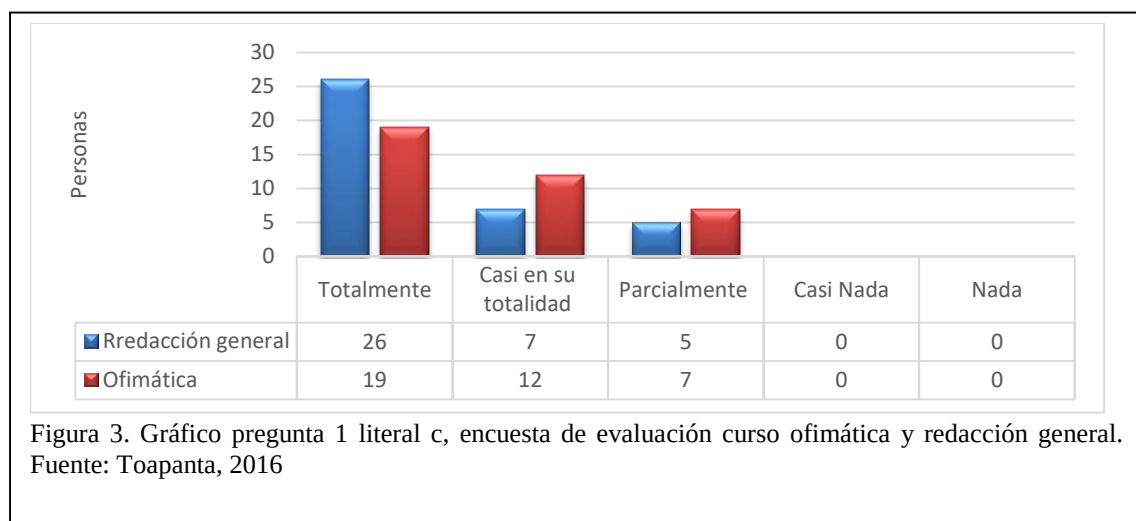


Figura 3. Gráfico pregunta 1 literal c, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general. Fuente: Toapanta, 2016

En resumen se observó que alrededor de 22 personas de 38 encuestados opinaron estar totalmente de acuerdo en que los contenidos del programa son aplicables a sus labores cotidianos, mientras que el resto discernió debido probablemente a que las funciones son diferentes para cada colaborador en cada área.

Tabla 8

Pregunta 1 literal d, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general

D. ¿El contenido fue claro y preciso?		
PARÁMETROS	REDACCIÓN GENERAL	OFIMÁTICA
Totalmente	32	31
Casi en su totalidad	6	6
Parcialmente	0	1
Casi Nada	0	0
Nada	0	0
TOTAL	38	38

Tabla 8. Pregunta 1 literal d, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general. Fuente: Toapanta, 2016

En la Figura 4, se observa de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso ofimática y redacción general en cuanto a la aplicabilidad del contenido.

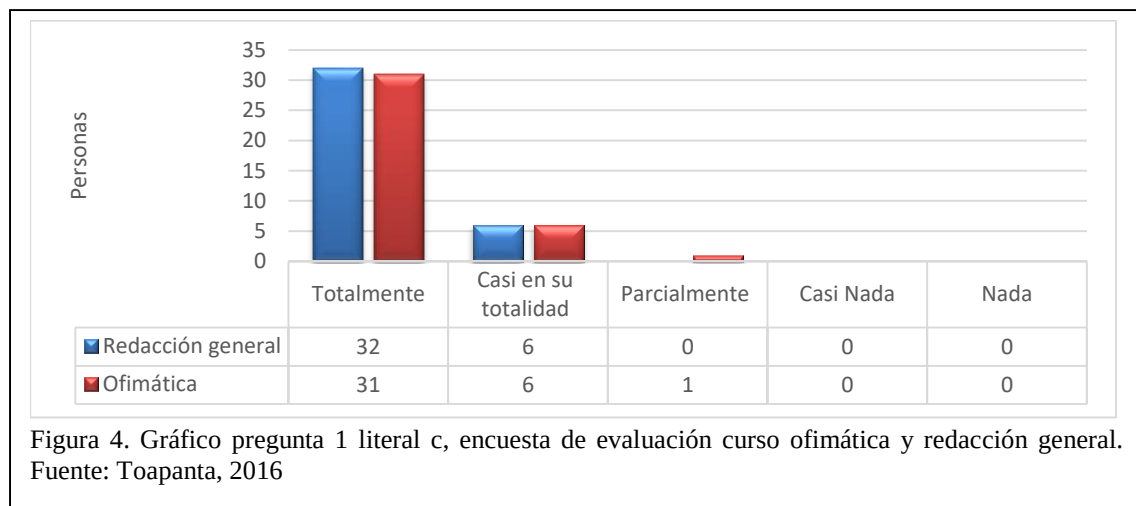


Figura 4. Gráfico pregunta 1 literal c, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general. Fuente: Toapanta, 2016

En resumen se evidenció que la mayor parte de encuestados manifestaron que el contenido del curso fue totalmente claro y preciso, esto en relación a que la temática fue elaborada en conjunto con el CECASIG Y CECASIS, además de que fue oportunamente sociabilizada con cada instructor.

2. Evaluar sobre los aspectos logísticos y de planificación del curso Ofimática y redacción general

Tabla 9

Pregunta 2 literal a, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general

A. ¿El horario en que se desarrolló el programa fue adecuado?		
PARÁMETROS	REDACCIÓN GENERAL	OFIMÁTICA
Totalmente	23	23
Casi en su totalidad	10	8
Parcialmente	5	7
Casi Nada	0	0
Nada	0	0
TOTAL	38	38

Tabla 9. Pregunta 2 literal a, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general. Fuente: Toapanta, 2016

A continuación en la Figura 5, se presenta de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso ofimática y redacción general en cuanto a la aplicabilidad del contenido

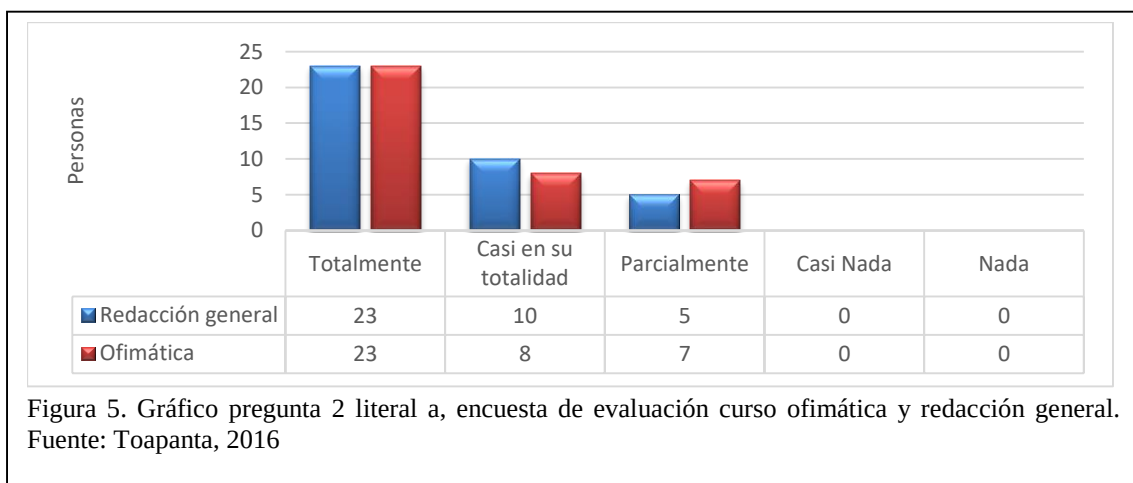


Figura 5. Gráfico pregunta 2 literal a, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general. Fuente: Toapanta, 2016

Ante esta pregunta se obtuvo como resultado que 23 personas de un total de 38 encuestados dijeron que el horario fue totalmente adecuado, pero alrededor de 15 opinaron

que fue parcialmente. Los horarios fueron planificados con el respaldo de cada director de área, se buscó facilitar la asistencia al curso sin desatender el funcionamiento de cada área.

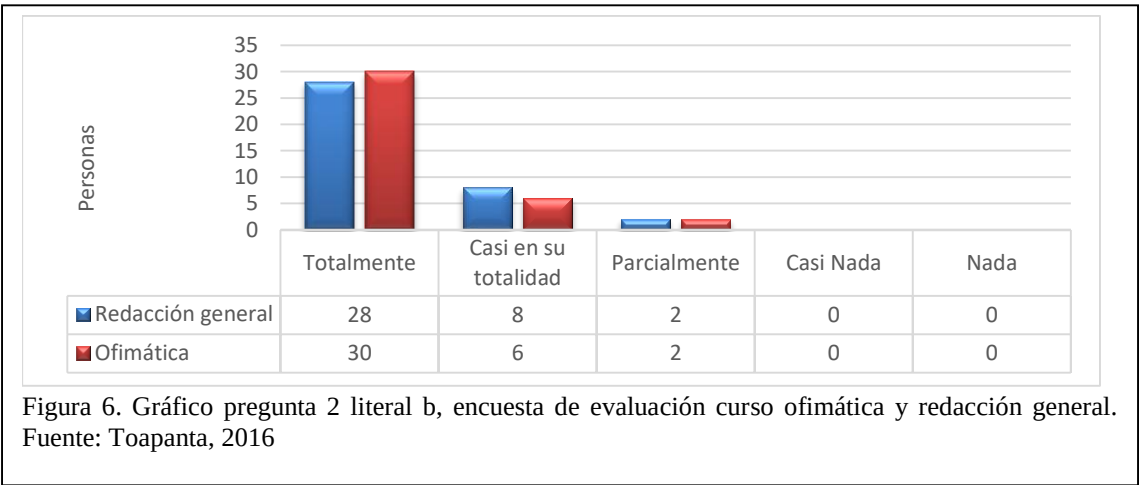
Tabla 10

Pregunta 2 literal b, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general

B. ¿Las fechas en las que se desarrolló el programa fueron adecuadas?		
PARÁMETROS	REDACCIÓN GENERAL	OFIMÁTICA
Totalmente	28	30
Casi en su totalidad	8	6
Parcialmente	2	2
Casi Nada	0	0
Nada	0	0
TOTAL	38	38

Tabla 10. Pregunta 2 literal b, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general. Fuente: Toapanta, 2016

En la Figura 6, se visualizan de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso ofimática y redacción general en cuanto a la aplicabilidad del contenido.



Sobre las fechas en que se desarrolló el curso alrededor de 30 participantes opinaron estar totalmente de acuerdo con ellas mientras que dos personas manifestaron

estar en desacuerdo, recordando que el número de colaboradores por área no es el mismo y estas no podían dejar de atender a los usuarios.

Tabla 11

Pregunta 2 literal c, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general

A. ¿Los recursos y materiales facilitaron el proceso de aprendizaje?		
PARÁMETROS	REDACCIÓN GENERAL	OFIMÁTICA
Totalmente	30	35
Casi en su totalidad	8	3
Parcialmente	0	0
Casi Nada	0	0
Nada	0	0
TOTAL	38	38

Tabla 11. Pregunta 2 literal c, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general. Fuente: Toapanta, 2016

En la Figura 7, se observa de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso ofimática y redacción general en referencia a la utilización de los materiales y recursos.

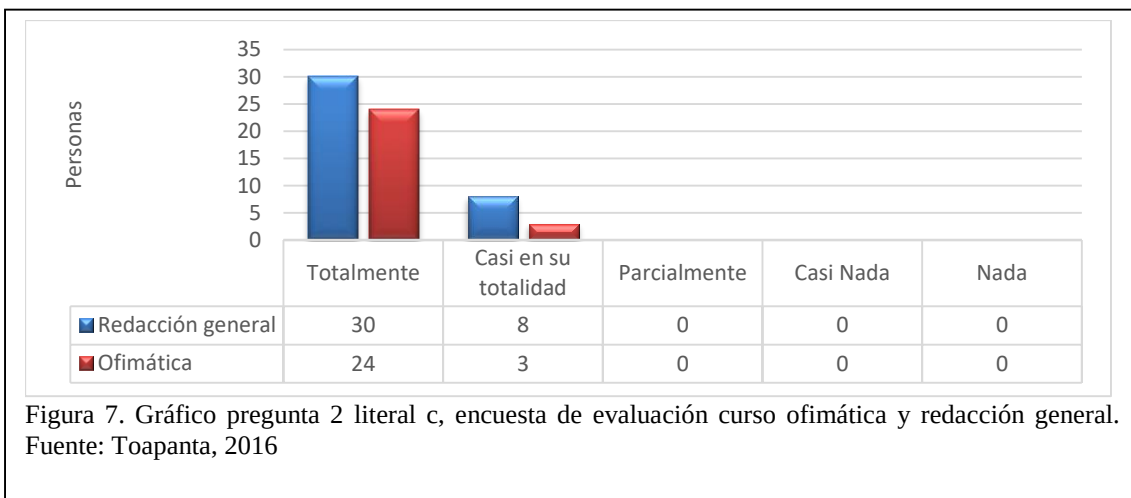


Figura 7. Gráfico pregunta 2 literal c, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general. Fuente: Toapanta, 2016

En resumen sobre los recursos y materiales utilizados en el curso una notable mayoría es decir alrededor de 30 participantes opinaron que estos facilitaron totalmente el proceso de aprendizaje ya que se contó con aulas apropiadas para el desarrollo del curso.

3. Evalué al Instructor de ofimática y redacción general

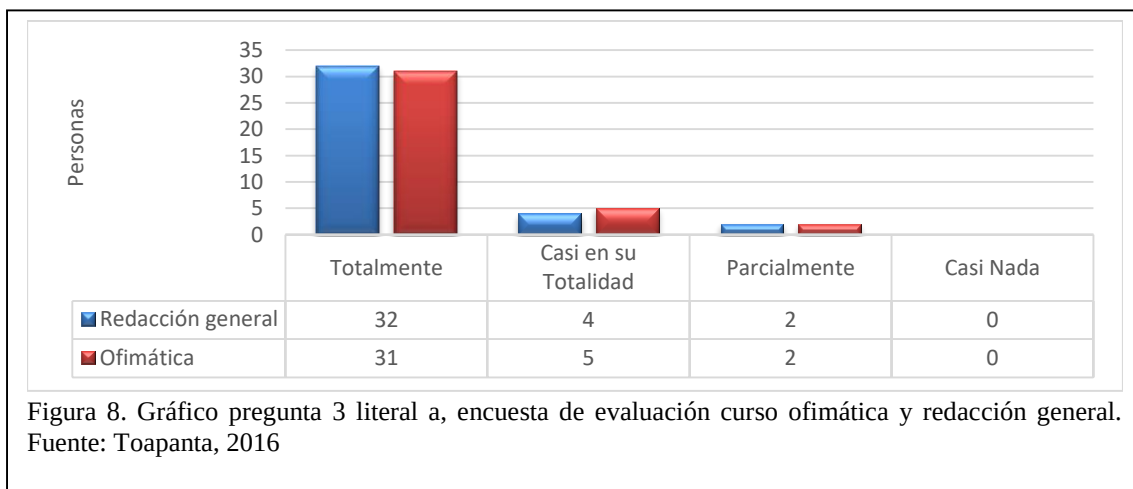
Tabla 12

Pregunta 3 literal a, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general

A. ¿La metodología empleada facilitó su aprendizaje?		
PARÁMETROS	REDACCIÓN GENERAL	OFIMÁTICA
Totalmente	32	31
Casi en su totalidad	4	5
Parcialmente	2	2
Casi Nada	0	0
Nada	0	0
TOTAL	38	38

Tabla 12. Pregunta 3 literal a, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general. Fuente: Toapanta, 2016

A continuación en la Figura 8, se observa de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso ofimática y redacción general en referencia a la utilización de los materiales y recursos.



Sobre la metodología utilizada por el instructor se evidencio que la mayor parte de participantes es decir 32 personas opinaron que esta les facilitó totalmente el aprendizaje, probablemente debido a los ejercicios y ejemplos empleados en el curso

Tabla 13

Pregunta 3 literal b, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general

B. ¿Respondió adecuadamente a sus dudas?		
PARÁMETROS	REDACCIÓN GENERAL	OFIMÁTICA
Totalmente	29	32
Casi en su totalidad	5	4
Parcialmente	4	2
Casi Nada	0	0
Nada	0	0
TOTAL	38	38

Tabla 13. Pregunta 3 literal b, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general. Fuente: Toapanta, 2016

En la Figura 9, se presenta de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso ofimática y redacción general en cuanto a la metodología utilizada por el instructor.

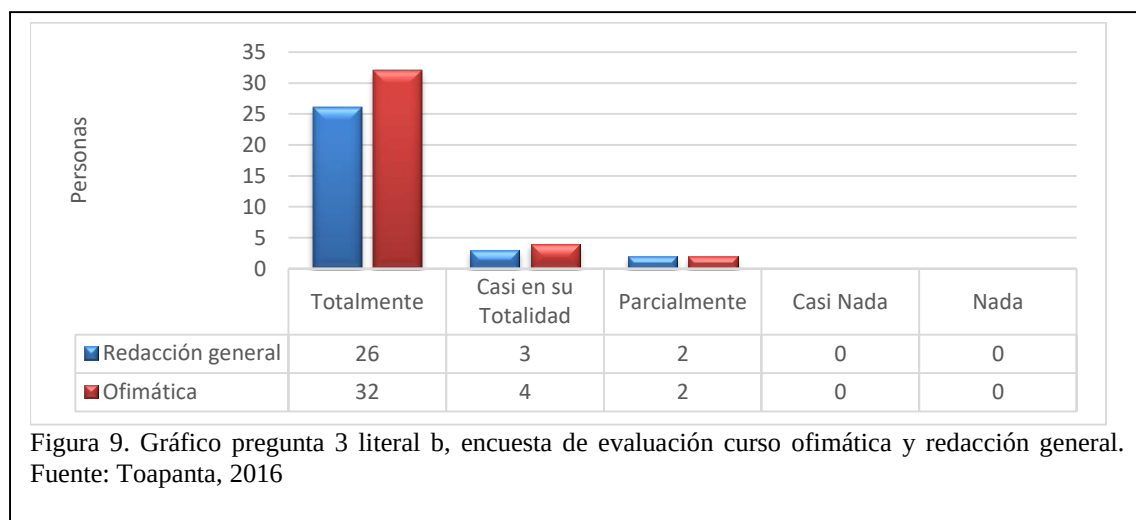


Figura 9. Gráfico pregunta 3 literal b, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general. Fuente: Toapanta, 2016

En resumen se evidenció que el instructor supo responder adecuadamente las dudas que surgieron en el curso ya que más de 30 personas dijeron estar totalmente de acuerdo, mientras que dos personas opinaron que esto se dio de manera parcial. Se contó con la participación de tres docentes, cada uno con su propia metodología a pesar de contar con la misma temática.

Tabla 14

Pregunta 3 literal c, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general

A. ¿Empleo ejercicios prácticos adecuados?		
PARÁMETROS	REDACCIÓN GENERAL	OFIMÁTICA
Totalmente	34	32
Casi en su totalidad	2	5
Parcialmente	2	1
Casi Nada	0	0
Nada	0	0
TOTAL	38	38

Tabla 14. Pregunta 3 literal c, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general. Fuente: Toapanta, 2016

En la Figura 10, se puede evidenciar de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso ofimática y redacción general en cuanto a los ejercicios utilizados por el instructor.

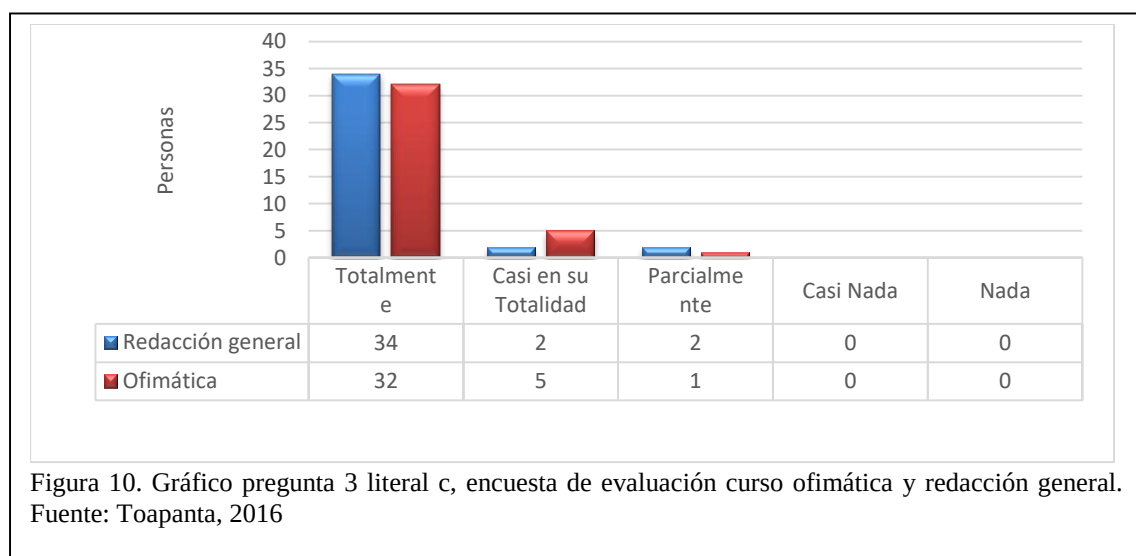
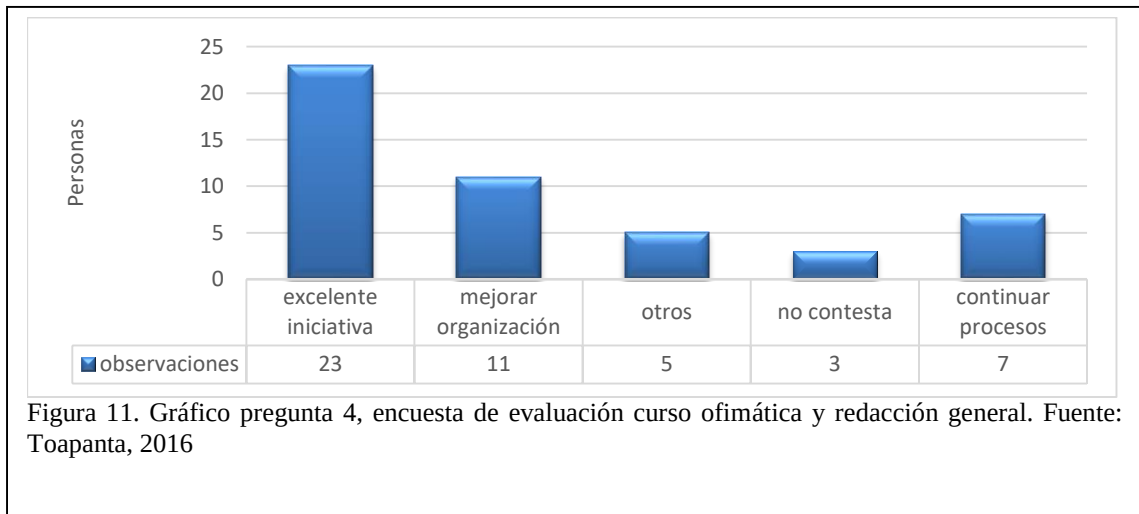


Figura 10. Gráfico pregunta 3 literal c, encuesta de evaluación curso ofimática y redacción general. Fuente: Toapanta, 2016

En resumen se observó que la mayor parte de los encuestados es decir 34 personas de un total de 38 dijeron estar totalmente de acuerdo con los ejercicios prácticos que cada instructor utilizó. Cada instructor plantó ejemplos cotidianos con la participación de cada grupo, esto permitió que el curso sea práctico y útil.

En la Figura 11, se puede observar de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso ofimática y redacción general en referencia a las sugerencias u observaciones.



En resumen las observaciones recogidas evidenciaron que 23 participantes manifestaron total satisfacción ante el curso, 11 personas opinaron sobre algunos aspectos a mejorar como horarios, fechas, número de participantes y contenido del programa, 5 personas dieron comentarios sobre la infraestructura del laboratorio y la metodología del instructor, 3 personas no contestaron y finalmente 7 personas manifestaron el deseo de continuar con más cursos de capacitación.

4. Evaluar sobre el Contenido y la temática tratada en el curso de excel avanzado.

Tabla 15

Pregunta 1 literal a, encuesta de evaluación al curso excel avanzado

A. ¿Los objetivos y finalidades del curso fueron de su interés?		
Totalmente	43	60%
Casi en su totalidad	20	28%
Parcialmente	9	12%
Casi Nada	0	0%
Nada	0	0%
TOTAL	72	

Tabla 15. Pregunta 1 literal a, encuesta de evaluación curso excel avanzado. Fuente: Toapanta, 2016

En la Figura 12, se pueden observar de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso excel avanzado en referencia a los objetivos y finalidades

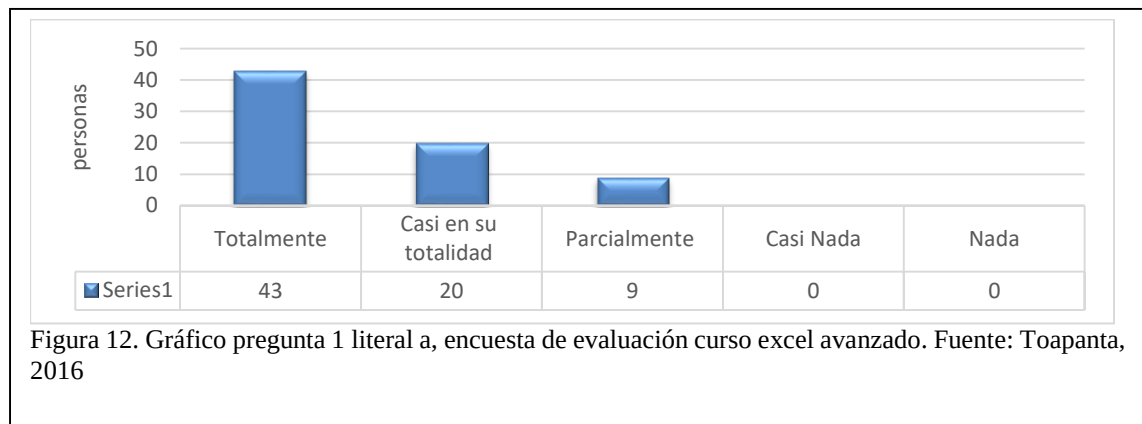


Figura 12. Gráfico pregunta 1 literal a, encuesta de evaluación curso excel avanzado. Fuente: Toapanta, 2016

En resumen se pudo observar que el 60% de los encuestado correspondiente a 43 personas de un total de 72, opinaron que estar de totalmente de acuerdo con los objetivos y finalidades del curso mientras que un 12% es decir 9 personas dijeron que solo parcialmente, el curso fue planificado en función de la necesidad detectada.

Tabla 16

Pregunta 1 literal b, encuesta de evaluación curso excel avanzado

B.- ¿La temática del curso cubrió sus necesidades?		
Totalmente	27	38%
Casi en su totalidad	32	44%
Parcialmente	12	17%
Casi Nada	0	0%
Nada	1	1%
TOTAL	72	

Tabla 16. Pregunta 1 literal b, encuesta de evaluación curso excel avanzado. Fuente: Toapanta, 2016

A continuación en la Figura 13, se pueden observar de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso excel avanzado en referencia a la temática.

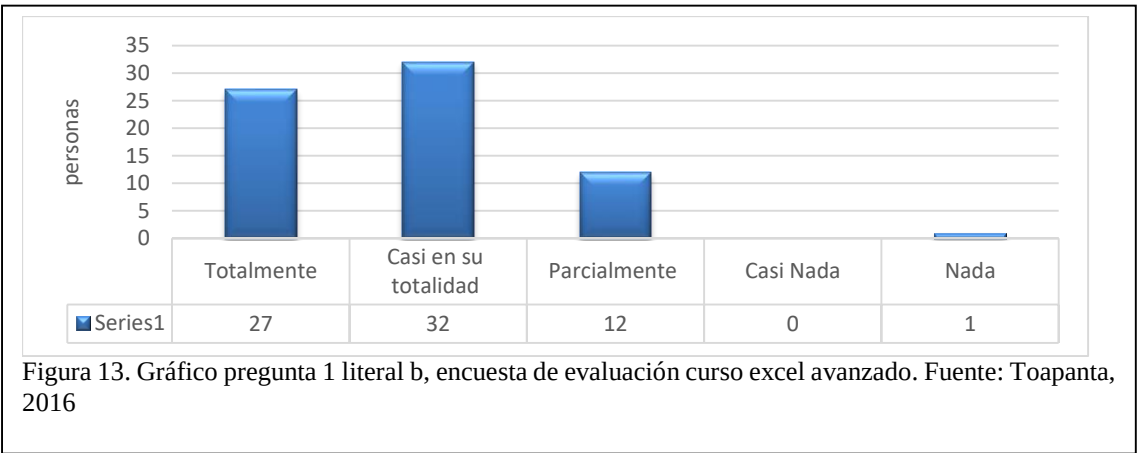


Figura 13. Gráfico pregunta 1 literal b, encuesta de evaluación curso excel avanzado. Fuente: Toapanta, 2016

En cuanto a la temática del curso se evidencio que el 44% de los participantes es decir 32 personas opinaron que sus necesidades fueron cubiertas casi en su totalidad. Aludiendo que el curso se planificó para solventar las necesidades evidenciadas, también se observó que una persona dijo que sus necesidades no fueron cubiertas.

Tabla 17

Pregunta 1 literal c, encuesta de evaluación curso excel avanzado

C. ¿Los contenidos adquiridos son aplicables a sus labores cotidianas?		
Totalmente	28	39%
Casi en su totalidad	25	35%
Parcialmente	14	19%
Casi Nada	3	4%
Nada	2	3%
TOTAL	72	

Tabla 17. Pregunta 1 literal c, encuesta de evaluación curso excel avanzado. Fuente: Toapanta, 2016

En la Figura 14, se pueden observar de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso excel avanzado en referencia a la aplicabilidad del contenido.

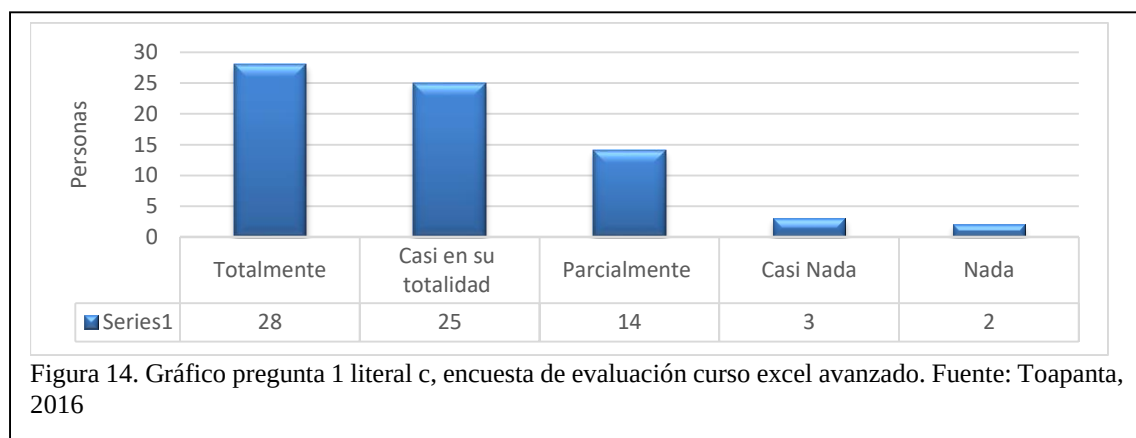


Figura 14. Gráfico pregunta 1 literal c, encuesta de evaluación curso excel avanzado. Fuente: Toapanta, 2016

Acotando a los resultados se recopiló en cuanto al contenido adquirido del curso el 39% de los participantes opinaron que son totalmente aplicables a sus labores diarias, esto ya que el curso se llevó a cabo con ejemplos prácticos logrando facilitar el aprendizaje

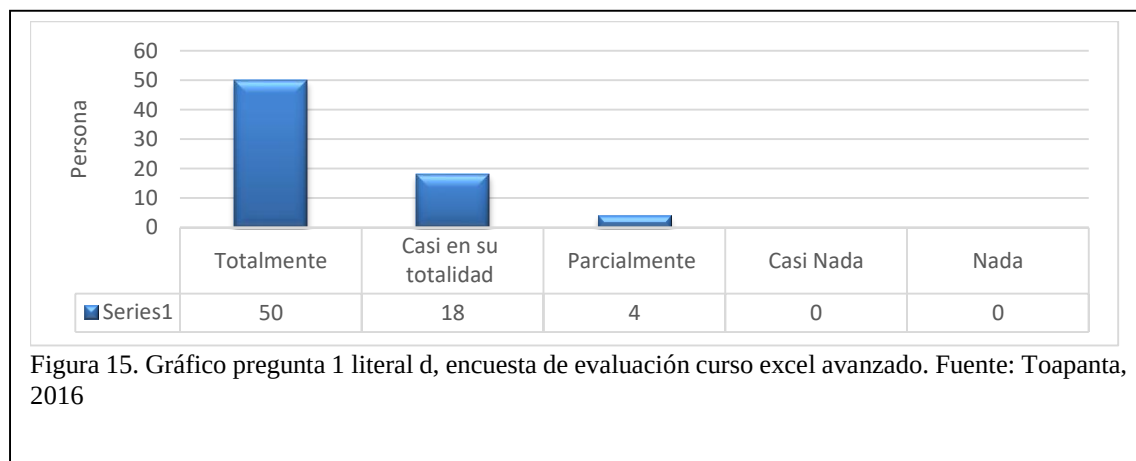
Tabla 18

Pregunta 1 literal d, encuesta de evaluación curso excel avanzado

D. ¿El contenido fue claro y preciso?		
Totalmente	50	69%
Casi en su totalidad	18	25%
Parcialmente	4	6%
Casi Nada	0	0%
Nada	0	0%
TOTAL	72	

Tabla 18. Pregunta 1 literal d, encuesta de evaluación curso excel avanzado. Fuente: Toapanta, 2016

A continuacion en la Figura 15, se pueden observar de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso excel avanzado en referencia a la claridad y precisión del contenido.



Se observó que el 50% de los participantes dijeron que el contenido fue totalmente claro y preciso, esto recae en que durante su ejecución se utilizaron ejercicios prácticos y cotidianos, solo un 6% es decir 4 personas opinaron lo contrario.

5. Evaluar sobre los aspectos logísticos y de planificación del curso excel avanzado

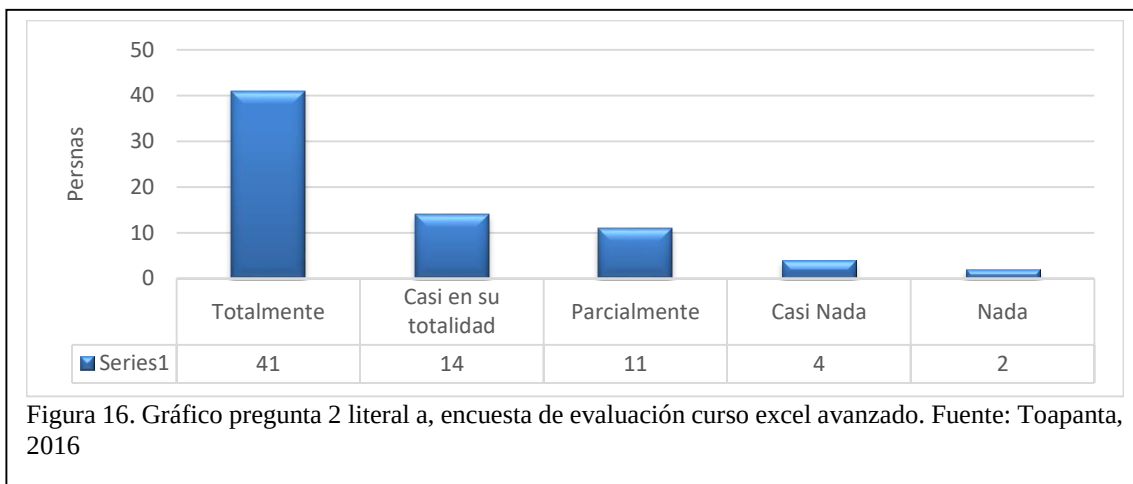
Tabla 19

Pregunta 2 literal a, encuesta de evaluación curso excel avanzado

A. ¿El horario en que se desarrolló el programa fue adecuado?		
Totalmente	41	58%
Casi en su totalidad	14	20%
Parcialmente	11	15%
Casi Nada	4	4%
Nada	2	3%
TOTAL	72	

Tabla 19. Pregunta 2 literal a, encuesta de evaluación curso excel avanzado. Fuente: Toapanta, 2016

En la Figura 16, se presentan de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso excel avanzado en referencia al horario.



En resumen se observó que el 58% equivalente a 41 participantes opinaron que el horario fue totalmente adecuado, esto es referencia a que estuvo planificado en dos jornadas diarias para facilitar la asistencia de los colaboradores, pero dos personas opinaron que el horario no fue nada adecuado.

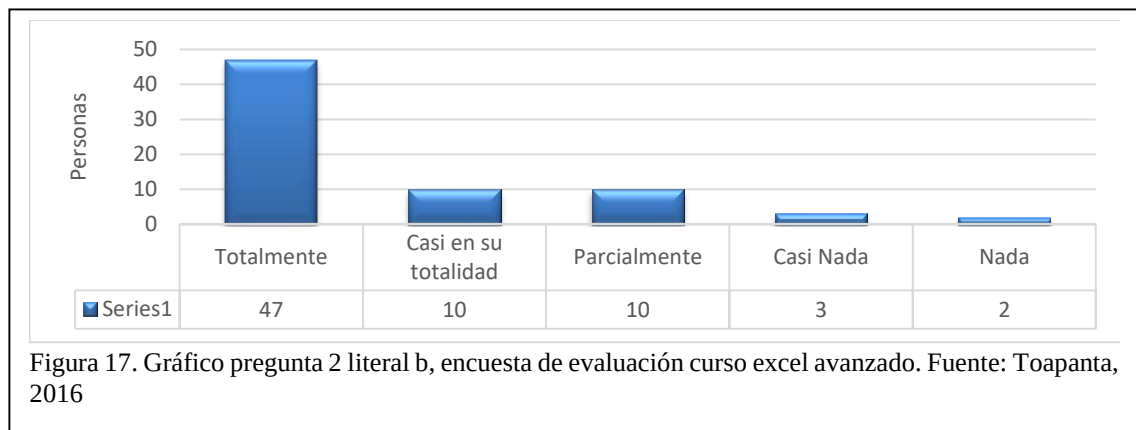
Tabla 20

Pregunta 2 literal b, encuesta de evaluación curso excel avanzado

B. ¿Las fechas en las que se desarrolló el programa fueron adecuadas?		
Totalmente	47	66%
Casi en su totalidad	10	14%
Parcialmente	10	14%
Casi Nada	3	3%
Nada	2	3%
TOTAL	72	

Tabla 20. Pregunta 2 literal b, encuesta de evaluación curso excel avanzado. Fuente: Toapanta, 2016

A continuación en la Figura 17, se observan de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso excel avanzado en referencia al horario.



En relación a las fechas en que se desarrolló el curso el 66% de los participantes opinaron que fue totalmente adecuado y dos personas opinaron que no fueron nada adecuadas las fechas en que se llevó a cabo el curso, a pesar de que la fechas contaron con el respaldo de las direcciones de área es importante recordar que cada colaborador responde a funciones y responsabilidades distintas, motivo por el cual sería probable su desacuerdo.

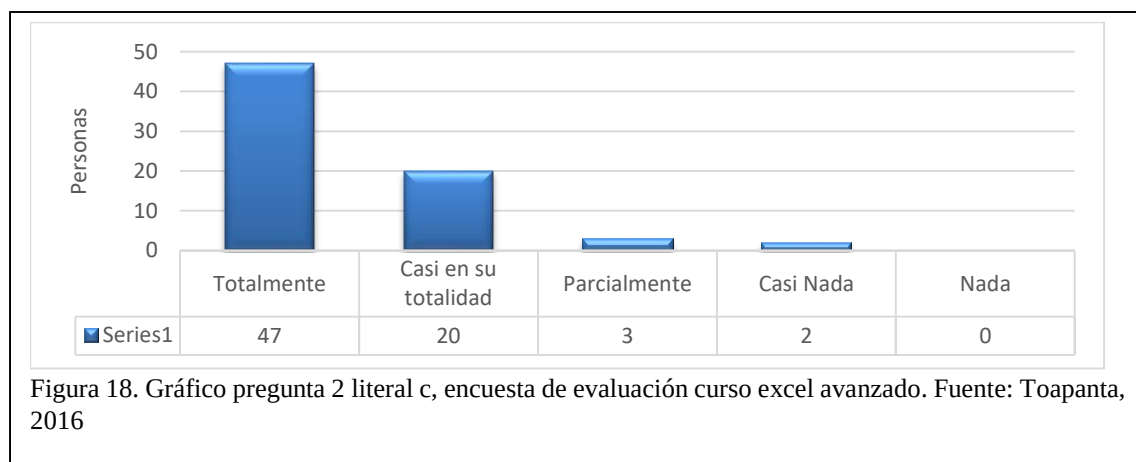
Tabla 21

Pregunta 2 literal C, encuesta de evaluación curso excel avanzado

C. ¿Los recursos y materiales facilitaron el proceso de aprendizaje?		
Totalmente	47	66%
Casi en su totalidad	20	28%
Parcialmente	3	4%
Casi Nada	2	1%
Nada	0	0%
TOTAL	72	

Tabla 21. Pregunta 2 literal c, encuesta de evaluación curso excel avanzado. Fuente: Toapanta, 2016

En la Figura 18, se evidencian de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso excel avanzado en referencia a los recursos y materiales.



Sobre los recursos y materiales que se utilizaron en el programa el 66% de los participantes dijeron que estos facilitaron totalmente aprendizaje, recordando que para la ejecución del curso se utilizaron laboratorios equipados logrando satisfacer a los participantes.

3. Evalué al instructor de excel avanzado

Tabla 22

Pregunta 3 literal A, encuesta de evaluación curso excel avanzado

A. ¿La metodología empleada facilito su aprendizaje?		
Totalmente	54	75%
Casi en su totalidad	16	22%
Parcialmente	2	3%
Casi Nada	0	0%
Nada	0	0%
TOTAL	72	

Tabla 22. Pregunta 3 literal a, encuesta de evaluación curso excel avanzado. Fuente: Toapanta, 2016

A continuación en la Figura 19, se evidencian de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso excel avanzado en cuanto a la metodología empleada por el instructor.

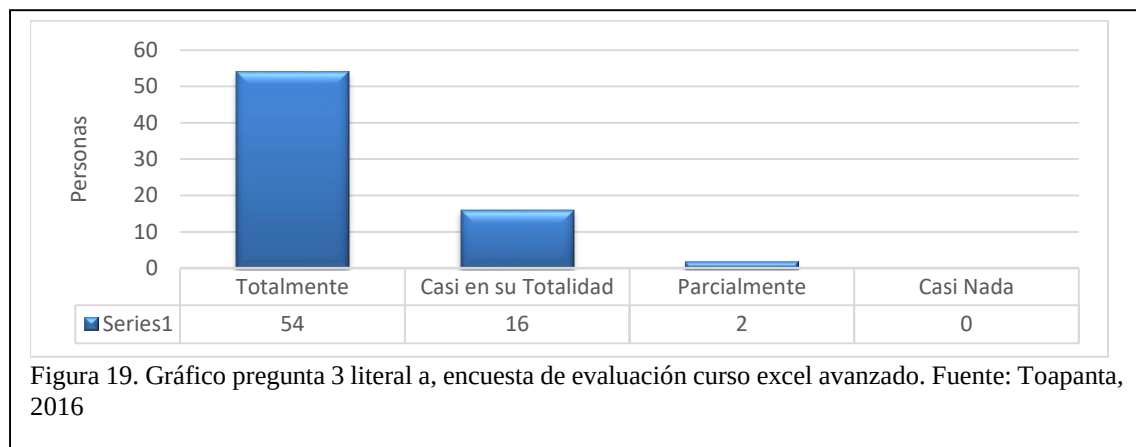


Figura 19. Gráfico pregunta 3 literal a, encuesta de evaluación curso excel avanzado. Fuente: Toapanta, 2016

En resumen se evidencio que el 75% de los participantes es decir 54 personas opinaron que la metodología empleada por el instructor facilito totalmente su aprendizaje, acotando que los instructores plantearon sus ejercicios y casos prácticos.

Tabla 23

Pregunta 3 literal b, encuesta de evaluación curso excel avanzado

B. ¿Respondió adecuadamente a sus dudas?		
Totalmente	52	71%
Casi en su totalidad	16	24%
Parcialmente	4	6%
Casi Nada	0	0%
Nada	0	0%
TOTAL	72	

Tabla 23. Pregunta 3 literal b, encuesta de evaluación curso excel avanzado. Fuente: Toapanta, 2016

Figura 20, se evidencian de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso excel avanzado en cuanto a la metodología empleada por el instructor.

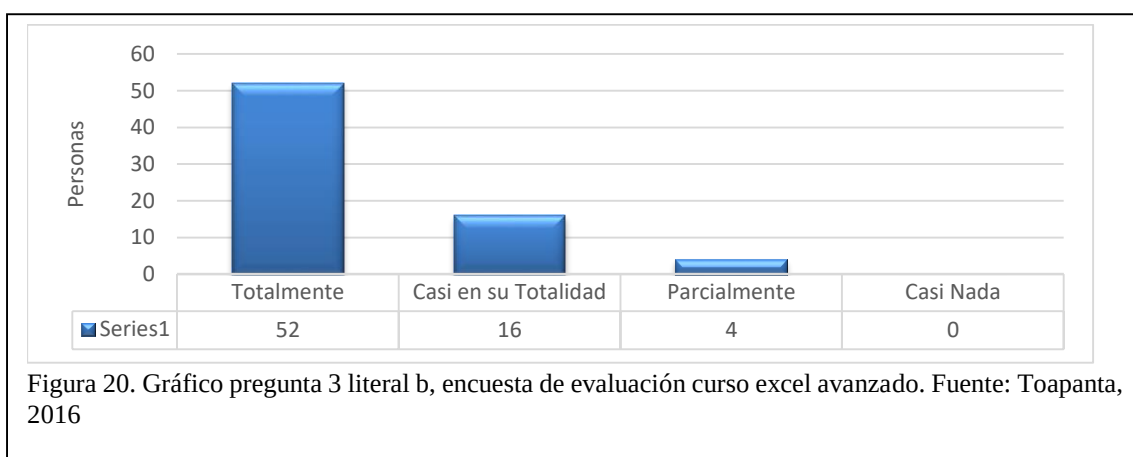


Figura 20. Gráfico pregunta 3 literal b, encuesta de evaluación curso excel avanzado. Fuente: Toapanta, 2016

En resumen se logró observar que el 71% de los participantes comentaron que el instructor supo despejar las dudas que surgieron durante el desarrollo del curso y su manea fue totalmente adecuada además se evidencio que el 3% manifestó lo contrario.

Tabla 24

Pregunta 3 literal c, encuesta de evaluación curso excel avanzado

C. ¿Empleo ejercicios prácticos adecuados?		
Totalmente	58	81%
Casi en su totalidad	11	15%
Parcialmente	3	4%
Casi Nada	0	0%
Nada	0	0%
TOTAL	72	

Tabla 24. Pregunta 3 literal c, encuesta de evaluación curso excel avanzado. Fuente: Toapanta, 2016

En la Figura 21, se evidencian de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso excel avanzado en cuanto los ejercicios prácticos.

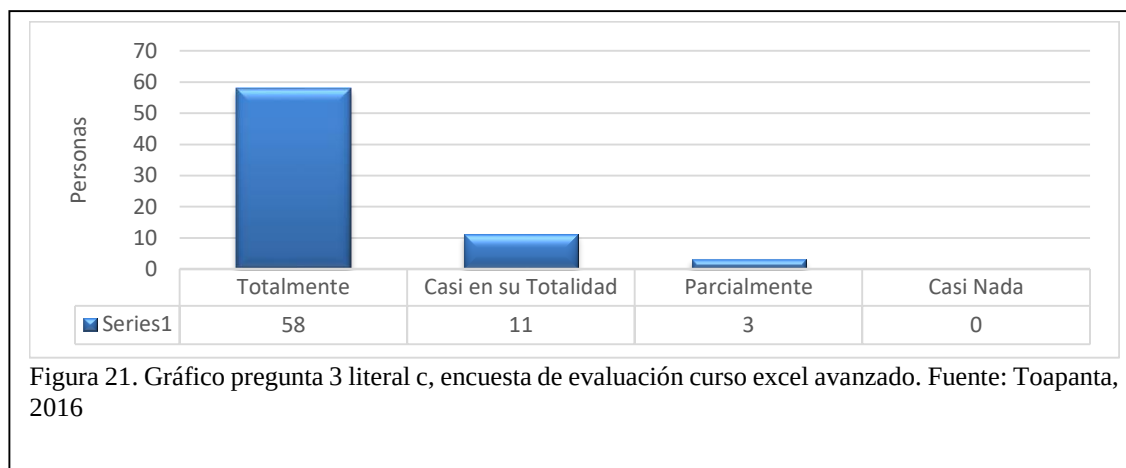
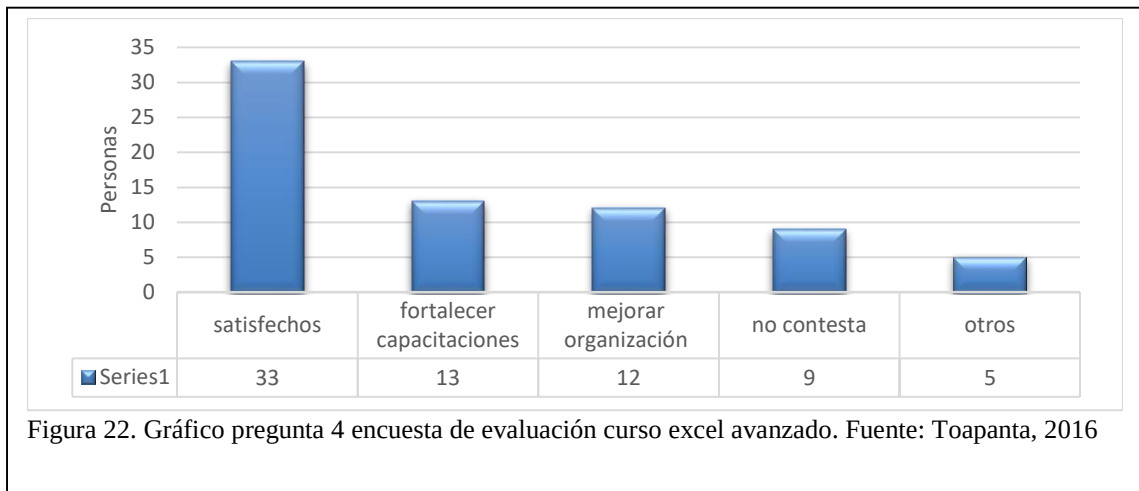


Figura 21. Gráfico pregunta 3 literal c, encuesta de evaluación curso excel avanzado. Fuente: Toapanta, 2016

En resumen se evidenció que el 81% de los participantes es decir 58 personas dijeron que los ejercicios realizados en clases fueron totalmente prácticos lo que facilito el aprendizaje logrando la participación de los colaboradores.

A continuación en la Figura 22, se evidencian de manera gráfica los resultados que se obtuvieron de la encuesta de evaluación del curso excel avanzado en referencia a las sugerencias u observaciones.



Esta pregunta fue de tipo abierta ya que era necesario recoger las sugerencias y observaciones de los participantes para levantar conclusiones del proceso en base a su experiencia, evidenciamos que 46% de los participantes sugieren que están satisfechos con el programa de capacitación y elogiaron la iniciativa, el 18% opina que es importante fortalecer esta iniciativas y que se repliquen con mayor frecuencia, a esto el 13% opina que se debe mejorar la organización, esto engloba horarios fechas, temáticas y break.

Análisis de los resultados obtenidos

Programa de capacitación

La tabulación de los resultados obtenidos permitió valorar los criterios dados por una muestra de 38 participantes en Ofimática y redacción general y 72 participantes en Excel avanzado que equivalen al 100% de la población evaluada; es aquí donde se evidenció el impacto generado tras el desarrollo del programa de capacitación. Al solicitar la evaluación del programa en cuanto a su contenido se observó que más de la mitad de la población evaluada estuvo satisfecha con el objetivo y temáticas propuestas, además manifestaron que el aprendizaje adquirido es aplicable a sus labores cotidianas, esto resultó sustentó el cumplimiento del objetivo clave del proyecto, pues gracias a la ejecución del programa de capacitación se logró actualizar y fortalecer conocimientos.

Además se observó el criterio de los participantes ante las fechas en que el programa se llevó a cabo, a pesar de que un número pequeño de encuestados reveló que no estuvo de acuerdo con las fechas programadas la mayoría de encuestados estuvieron totalmente de acuerdo, recordando que para la planificación de las fechas fueran respaldadas por los directores de las áreas involucradas. En cuanto al horario se realizaron diálogos con gran parte de los participantes y con los directores de las áreas involucradas con la finalidad de respaldar los listados finales sin que la funcionalidad del área se vea afectada. El lugar donde se llevó a cabo el programa de capacitación fue en el CECASIG ubicado en el campus Girón que contó con la participación del personal del mismo campus y del campus Kennedy, y en el CECASIS ubicado en el campus Sur; los encuestados revelaron su satisfacción en cuanto a ello.

El programa de capacitación fue de carácter interno, contó con la participación de docentes del CECASIS, CECASIG y un docente de la carrera de Sistemas, ellos fueron quienes desarrollaron el papel de instructores durante las jornadas de capacitación.

SEGUNDA PARTE

1. Justificación

El proyecto “Implementación de un plan de acción en base a los resultados de evaluación de desempeño 2015 para el personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito”, surgió a partir de los resultados que dejó el proceso de evaluación de desempeño 2015 y como una respuesta de la institución para actualizar conocimientos y habilidades del personal administrativo así como fomentar el desarrollo y crecimiento profesional de los mismos. Si bien es cierto el insumo esencial para el planteamiento del presente proyecto ha sido el resultado de la evaluación de desempeño 2015 del personal administrativo, donde se pudo evidenciar que el 42% total de los participantes manifestaron la necesidad de recibir capacitaciones mediante las observaciones que recogió la evaluación de desempeño, los mismo resultados mostraron que un 38% de la población afirmó que sería necesario mejorar las relaciones interpersonales. En cuanto a las temáticas de capacitación manifestadas por los colaboradores un 55% expreso su interés en temas referentes a paquetes informáticos; bajo estos resultados se enmarcó el diseño y posterior ejecución del proyecto.

Surgió entonces la planificación del programa de capacitación cuyo contenido son dos cursos y sus temáticas fueron planteadas alrededor de los resultados ya mencionados, para su desarrollo se utilizaron distintas herramientas como entrevistas informales y conversatorios con actores directos, esto permitió proponer un plan de acción oportuno que contó con el respaldo de la Dirección técnica de gestión de talento humano sede Quito desde donde se pudo llevar a cabo el proyecto iniciando con su diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación.

El objetivo clave del proyecto fue actualizar conocimientos y habilidades del personal administrativo con el fin de desarrollar su crecimiento profesional, de esta manera se comenzó con la planificación y posteriormente la ejecución del programa de capacitación.

La Universidad Politécnica Salesiana sede Quito a través de esta iniciativa dejó claro el interés por sus colaboradores, más allá de cumplir con normativas, buscó fomentar el crecimiento y desarrollo profesional de su personal y pretendió dotarlos de herramientas que beneficien su desempeño.

Los objetivos planteados para el proyecto de investigación consistieron en los siguientes:

- Planificar un programa de capacitación en base a las necesidades detectadas que contenga las temáticas de Ofimática básica y Excel avanzado a fin de actualizar y fortalecer las habilidades y conocimientos informáticos del personal administrativo de la sede Quito.
- Obtener una sistematización total del proyecto que relate la experiencia con el fin de plasmar una referencia que dé continuidad a la planificación y ejecución de programas de capacitación permanentes para el personal administrativo.

La realización del proyecto no solo estuvo dirigida a mejorar el desempeño cotidiano de los colaboradores sino que su enfoque central estuvo sujeto a promover el desarrollo y bienestar integral del mismo, fomentando el sentido de pertenencia hacia la institución. Al dotarlos de herramientas se impulsó el mejoramiento del desempeño, se logró generar en ellos creatividad y confianza en su ambiente laboral.

2. Caracterización de los beneficiarios

Este proyecto fue dirigido al personal administrativo de Universidad Politécnica Salesiana sede Quito, y contó con la participación de 136 colaboradores de las diferentes áreas de los campus Girón, Kennedy y Sur.

Se tuvo la aprobación de 49 participantes en el curso Ofimática y redacción comercial mientras que el curso de Excel avanzado contó con la participación de 116 colaboradores. Para lograr planificar el listado de los participantes fue necesaria la intervención de cada Director de área, para ello se llevaron a cabo entrevistas y conversatorios en las cuales se definieron quienes participarían en cada curso y porqué, el horario conveniente según sus responsabilidades y la fecha oportuna, por eso en algunos casos se consideró importante que el colaborador asista a los dos cursos planteados.

La respuesta de los participantes fue positiva ante el desarrollo del programa, se contó con la asistencia activa del personal convocado y con la aprobación del programa de 165 participantes. La cooperación del personal docente fue indispensable para la ejecución del proyecto, se contó con el apoyo y respaldo de los directores del CECASIS Y CECASIG desde la planificación del programa hasta la culminación del mismo, además la participación de cinco docentes que desempeñaron el papel de instructores.

Se pretendió el desarrollo y actualización de conocimientos y habilidades de los colaboradores administrativos a través de la ejecución del programa de capacitación que contuvo dos cursos en donde se enmarcan los conocimientos a ser desarrollados: Ofimática y redacción general y Excel avanzado.

3. Interpretación

A lo largo de la ejecución del programa de capacitación que tuvo lugar en la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito se pudo evidenciar el interés que manifestó la Institución en el bienestar de sus colaboradores administrativos.

El aporte que logró el programa de capacitación, es el desarrollo y crecimiento profesional de los colaboradores que participaron del proceso, esto generó cambios positivos a nivel de toda la Institución ya evidencia el interés de la institución por sus colaboradores.

“El termino capacitación a menudo se utiliza para describir casi cualquier esfuerzo que inicia una organización con el fin de fomentar el aprendizaje entre sus miembros”(Bohlander & Scott, 2008, pág. 294).

Si bien es cierto que se trata de una inversión tanto económica como humana para lograr el desarrollo de su gente frente a la difícil situación socio-económico que actualmente atraviesa el país y que en el ámbito laboral va generando inestabilidad, recortes de personal y desempleo, el hecho de crear el programa de capacitación logra brindar indirectamente seguridad al personal, concibe vínculos de pertenencia hacia la Institución y viceversa.

Como base importante al desarrollo del programa de capacitación se ha contado con el apoyo y respaldo de las autoridades de la institución, predispuestos a generar espacios de crecimiento profesional y fortaleciendo las capacidades del personal tanto docente como administrativo, muestra de ello es la ejecución continua del Plan anual de capacitación 2016 elaborado en base a las necesidades de todo el personal que se

desarrolla según la guía para la elaboración del plan de capacitación del personal docente y administrativo. (Universidad Politécnica Salesiana, 2011).

En cuanto a las dinámicas de relación que existen en la institución se pudo identificar la cooperación que existe entre compañeros de las diferentes áreas y campus además se evidencian relaciones laborales respetuosas y armoniosas.

Con referencia al ambiente laboral que existe dentro del departamento de GTH desde donde surgió el proyecto se pudo vivenciar que siempre existe el reconocimiento hacia el trabajo del otro, la creatividad es considerada como una herramienta de trabajo fundamental.

En base a en los resultados obtenidos se puede asegurar que el programa de capacitación ejecutado fue positivo, ya que aportó al desarrollo y crecimiento profesional del colaborador no solo en el ámbito laboral sino también al ámbito personal.

4. Principales logros del aprendizaje

Varias lecciones importantes deja la experiencia, una de ellas ha sido poder aprender todo el proceso que implico implementar el programa de desarrollo profesional para los colaboradores generando bienestar en ellos y vinculándolos con la institución de forma positiva, creando vínculos que potencian el buen desempeño dentro del ámbito laboral, estas iniciativas deberían ser realizadas regularmente ya que la respuesta de los participantes dejó claro un alto porcentaje de satisfacción. Conforme el proyecto se iba desarrollando se han ido adquiriendo nuevos conocimientos como actuar de manera oportuna ante situaciones no planificadas, haciendo análisis críticos de manera ágil con el fin de no interferir con el orden planificado del programa.

Además, el proyecto dejó un gran aprendizaje sobre la forma correcta de plantear soluciones de manera analítica y respetuosa de los parámetros establecidos por la institución ante circunstancias que generen malestar a los colaboradores.

Los conocimientos teóricos de psicología laboral y organizacional fueron claves al momento de aportar ideas apropiadas ante la problemática expuesta, además el pensamiento analítico ha sido parte fundamental de este proyecto.

Los procesos de capacitación buscan “brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas” (Chiavenato, 2009, pág. 324). Es decir que el aporte no solo se enfocó al ámbito laboral del sujeto sino que buscó generar crecimiento a nivel personal y esto definitivamente ayuda a mejorar el desempeño de los participantes.

Si el proyecto fuese ejecutado una vez más, se trabajaría con la misma población, proponiendo dar continuidad a nuevos programas de capacitación de manera general, es decir lograr ejecutar jornadas de capacitación que involucren a todo el personal indistintamente del área a la que pertenezcan y de las funciones que desempeñen.

Se pondría énfasis en mejorar ciertos aspectos como la planificación en cuanto a horarios y fechas ya que esto aseguraría que todo el personal convocado asista al curso designado, también se podría realizar la capacitación en cada campus con el fin de no generar posibles molestias de movilización a los colaboradores.

El producto logrado es el programa de capacitación con dos temáticas ofimática y redacción general y excel avanzado y las respectivas actividades que hicieron posible su desarrollo, se produjeron resultados sobre la ejecución del programa que permite tomar medidas sobre futuras planificaciones, se extraen experiencias que fortalecerán los procesos venideros. Se logró cumplir con el objetivo principal planteado al inicio del proyecto que fue elaborar un programa de capacitación con el fin de fortalecer los conocimientos y habilidades del personal en las temáticas de Ofimática y redacción general y Excel avanzado, la ejecución y su posterior evaluación nos permiten conocer como los participantes reaccionaron ante esta iniciativa, así como plantear recomendaciones ante futuras planificaciones en este ámbito.

A lo largo del desarrollo del proyecto planteado se pudieron obtener varios productos innovadores, mediante la utilización de herramientas que permitieron alcanzar con éxito los objetivos de la investigación.

Las herramientas fueron las siguientes:

- Matrices de valoración.
- Encuesta para evaluar los resultados del programa de capacitación.
- Análisis de resultados obtenidos de las cuales se desplegaron recomendaciones ante futuras replicas.

El impacto que generó la utilización de estas herramientas ha sido positivo, desde la aprobación del planteamiento del tema por parte de las autoridades de la institución, la planificación elaborada con el respaldo y dirección del personal del mismo de la Dirección técnica de gestión de talento humano, la sociabilización del programa, la ejecución del mismo con la participación del personal administrativo convocado, y la satisfacción que manifestaron los participantes en la evaluación del programa. Esto da a entender que el impacto ha sido excelente desde el inicio hasta consecución de su objetivo.

El desarrollo de habilidades y conocimientos pretendió generar satisfacción en el personal involucrado, se evidenció el interés de la UPS por sus colaboradores y además este programa de capacitación pudo ser considerado como un proceso de recompensa que a nivel laboral y personal el colaborador los recepta de manera beneficiosa; la institución es quien a partir de los resultados positivos deberá fortalecer futuros procesos de desarrollo y en el mejor de los casos y dentro de las posibilidades seguir propiciando espacios para su personal.

CONCLUSIONES

Mediante el presente proyecto de sistematización logró describir la manera como se llevó a cabo la experiencia basada en el desarrollo del programa de capacitación dirigido al personal administrativo de la UPS sede Quito, narrando el proceso desde su diagnóstico, planificación y evaluación, gracias a la utilización de varias herramientas a lo largo del proceso.

Gracias a la aplicación de encuestas de evaluación se concluye que los participantes se sienten satisfechos con la ejecución del programa de capacitación, demostrando que el objetivo y temática planteada fueron apropiadas y satisficieron las necesidades de los participantes, gracias a que el contenido del programa fue claro y preciso.

La Universidad Politécnica Salesiana sede Quito a través del respaldo que brindó a esta iniciativa, dejó en claro el interés que tiene por el desarrollo y crecimiento profesional de sus colaboradores por lo tanto el proyecto ha sido promotor de propiciar mejoras en el desempeño, fortalecer relaciones interpersonales y aportar a un mejor clima laboral dentro de cada área.

El proyecto generó nuevos conocimientos teóricos y prácticos, aportó con bases sólidas a la formación profesional de quienes estuvieron detrás de su organización, siendo una herramienta de mucha utilidad y de un sin número de beneficios para el estudiante.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar una réplica del programa de capacitación dirigido para el personal que por diversas razones no pudo participar o tuvo que retirarse del curso asignado, esto con el fin de generar el mismo beneficio para todo el personal administrativo.
- Elaborar un programa especial para el personal que participó de las jornadas de capacitación pero no aprobó el curso, se debería fortalecer el proceso de capacitación para esta población haciendo énfasis en la colaboración mutua que debe existir entre ellos y la institución, se recomienda analizar con el Director del área involucrada los factores por los cuales no aprobó el curso y tomar medidas accionarias. Se podría proponer que el colaborador cumpla con la aprobación del curso ya sea en una réplica dada por la institución o por cuenta propia.
- Para fortalecer los resultados obtenidos se recomienda dar continuidad a la planificación y ejecución de programas de capacitación similares.

REFERENCIAS

Acosta, L. A. (10 de noviembre de 2016). *www.fao.org*. Obtenido de *www.fao.org*:
<http://www.fao.org/3/a-ah474s.pdf>

Alelú, M., Cantín, G., López, N., & Rodríguez, M. (2016). Estudio de encuestas. Obtenido de *uam.es*:
https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso10/ENCUESTA_Trabajo.pdf

Alles, M. (2013). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Buenos Aires: Granica S.A.

Bohlander, G., & Scott, S. (2008). *Administración de recursos humanos*. México: Cengage Learning Editores.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos Humanos*. México: McGraw-Hill/Interamericana.

Salkind, N. (1999). *Metodos de investigación*. México: Prntice Hall Hispanoamericana.

Universidad Politécnica Salesiana. (2011). *Guía para la elaboración del plan de capacitación del personal docente y administrativo*. Quito.

Universidad Politécnica Salesiana. (2011). *Guía para la de Evaluación de Desempeño del personal administrativo*. Quito.

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta evaluación curso ofimática – redacción general

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Evaluación del programa de capacitación.					
Objetivo: Evaluar el curso de capacitación de ofimática – redacción general					
1. CONTENIDO DEL CURSO					
1. Evaluar sobre el Contenido y la temática tratada en el curso de ofimática					
	Totalmente	Casi en su totalidad	Parcialmente	Casi Nada	Nada
¿Los objetivos y finalidades del curso fueron de su interés?					
¿La temática del curso cubrió sus necesidades?					
¿Los contenidos adquiridos son aplicables a sus labores cotidianas?					
¿El contenido fue claro y preciso?					
2. Evaluar sobre el Contenido y la temática tratada en el taller redacción general					
	Totalmente	Casi en su totalidad	Parcialmente	Casi Nada	Nada
¿Los objetivos y finalidades del curso fueron de su interés?					
¿La temática del curso cubrió sus necesidades?					
¿Los contenidos adquiridos son aplicables a sus labores cotidianas?					
¿El contenido fue claro y preciso?					
2. LOGÍSTICA					
3. Evaluar sobre los aspectos logísticos y de planificación del curso ofimática					
	Totalmente	Casi en su totalidad	Parcialmente	Casi Nada	Nada
¿El horario en que se desarrolló el programa fue adecuado?					

¿Las fechas en las que se desarrolló el programa fueron adecuadas?					
¿Los recursos y materiales facilitaron el proceso de aprendizaje?					
4. Evaluar sobre los aspectos logísticos y de planificación del taller redacción general					
	Totalmente	Casi en su totalidad	Parcialmente	Casi Nada	Nada
¿El horario en que se desarrolló el programa fue adecuado?					
¿Las fechas en las que se desarrolló el programa fueron adecuadas?					
¿Los recursos y materiales facilitaron el proceso de aprendizaje?					
3. INSTRUCTOR					
5. Evalué al Instructor de ofimática					
	Totalmente	Casi en su Totalidad	Parcialmente	Casi Nada	Nada
¿La metodología empleada facilitó su aprendizaje?					
¿Respondió adecuadamente a sus dudas?					
¿Empleo ejercicios prácticos adecuados?					
6. Evalué al Instructor de taller redacción general					
	Totalmente	Casi totalmente	Parcialmente	Casi nada	Nada
¿La metodología empleada facilitó su aprendizaje?					
¿Respondió adecuadamente a sus dudas?					
¿Empleo ejercicios prácticos adecuados?					
7. Sus comentarios son importantes para nosotros.					
Sugerencias u observaciones					

Anexo 2

Encuesta evaluación curso excel avanzado

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Evaluación del programa de capacitación.					
Objetivo: Evaluar el curso de capacitación de excel avanzado					
1. CONTENIDO DEL CURSO					
1. Evaluar sobre el Contenido y la temática tratada en el curso de excel avanzado.					
	Totalmente	Casi en su totalidad	Parcialmente	Casi Nada	Nada
¿Los objetivos y finalidades del curso fueron de su interés?					
¿La temática del curso cubrió sus necesidades?					
¿Los contenidos adquiridos son aplicables a sus labores cotidianas?					
¿El contenido fue claro y preciso?					
2. LOGÍSTICA					
2. Evaluar sobre los aspectos logísticos y de planificación del curso excel avanzado					
	Totalmente	Casi en su totalidad	Parcialmente	Casi Nada	Nada
¿El horario en que se desarrolló el programa fue adecuado?					
¿Las fechas en las que se desarrolló el programa fueron adecuadas?					
¿Los recursos y materiales facilitaron el proceso de aprendizaje?					
3. INSTRUCTOR					
3. Evalúe al Instructor de excel avanzado					
	Totalmente	Casi en su Totalidad	Parcialmente	Casi Nada	Nada
¿La metodología empleada facilitó su aprendizaje?					
¿Respondió adecuadamente a sus dudas?					
¿Empleo ejercicios prácticos adecuados?					
4. Sus comentarios son importantes para nosotros.					
Sugerencias u observaciones					