

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
SEDE QUITO**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Psicóloga**

**TEMA:**

**SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA SOBRE EL DISEÑO DE UN  
PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LOS COLABORADORES DE LA  
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA  
METROPOLITANA DE MOVILIDAD Y OBRAS PÚBLICAS (EPMOP),  
EN EL PERIODO OCTUBRE 2016 - AGOSTO 2017**

**AUTORA:**

**FERNANDA CAROLINA PAILLACHO CARLOSAMA**

**TUTORA:**

**XIMENA ALEXANDRA RAMÍREZ OCAÑA**

**QUITO, febrero del 2018**

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo Fernanda Carolina Paillacho Carlosama, con documento de identificación N° 1722740790, 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 titulación intitulado: **“SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA SOBRE EL DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE MOVILIDAD Y OBRAS PÚBLICAS (EPMOP), EN EL PERIODO OCTUBRE 2016 – AGOSTO 2017”**, 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 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.



Nombre: Fernanda Carolina Paillacho Carlosama

Cédula: 1722740790

Fecha: 16 de enero de 2018

## DECLARATORIA DE COAUTORÍA DEL DOCENTE TUTOR/A

Yo, Ximena Alexandra Ramírez Ocaña declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el proyecto **SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA SOBRE EL DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE MOVILIDAD Y OBRAS PÚBLICAS (EPMMOP), EN EL PERIODO OCTUBRE 2016 - AGOSTO 2017**", realizado por Fernanda Carolina Paillacho Carlosama, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerado como trabajo final de titulación.

Quito, enero de 2018



Ximena Alexandra Ramírez Ocaña  
C.I. 1716245822

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis padres Rocío Carlosama y Raúl Rodríguez, de los cuales he recibido apoyo y amor incondicional en cada ámbito de mi vida, contando siempre con sus consejos y ayuda, también a mi abuelito Luis Carlosama por su cariño y apoyo.

Este logro es de nosotros cuatro, los amo mucho.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad Politécnica Salesiana, a los docentes de la misma por el aprendizaje recibido en sus aulas.

A mi tutora Ximena Ramírez, por el asesoramiento recibido.

A mis primos por la ayuda y apoyo brindado.

Y a todas las personas que directa e indirectamente han colaborado para la elaboración de este proyecto.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Índice de contenido.....	II
Índice de figuras.....	III
Índice de anexos.....	IV
Resumen.....	V
Introducción.....	1
1.- Datos informativos del proyecto.....	2
A.    Nombre del proyecto.....	2
B.    Nombre de la institución.....	2
Misión.....	2
Visión.....	2
C.    Tema que aborda la experiencia.....	3
D.    Localización.....	4
2. Objetivo de la sistematización.....	4
3. Eje de la sistematización.....	5
4. Objeto de la sistematización.....	8
5. Metodología de la sistematización.....	9
6. Preguntas Clave.....	11
7. Organización y procesamiento de la información.....	12
8. Análisis de la información.....	14
9. Justificación.....	24
10. Caracterización de los beneficiarios.....	26
11. Interpretación.....	28
12. Principales logros del aprendizaje.....	31
13. Conclusiones.....	35

14. Recomendaciones.....	37
15. Bibliografía .....	38
Bibliografía .....	38
16. Anexos .....	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Necesidad de Capacitación.....	15
<b>Figura 2</b> Requiere capacitación actualmente. ....	16
<b>Figura 3</b> Conocimientos y Habilidades para el cargo .....	17
<b>Figura 4</b> Seguridad con los conocimientos. ....	18
<b>Figura 5</b> Impartición de cursos de capacitación.....	19
<b>Figura 6</b> Conocimiento de existencia de plan de capacitación. ....	20
<b>Figura 7</b> Sugerencias para el proceso de capacitación.....	21

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1</b> Resultado de las encuestas. ....	39
<b>Anexo 2</b> Diagnóstico de las Necesidades de Capacitación.....	40
<b>Anexo 3</b> Plan de capacitación .....	41

## **Resumen**

La presente sistematización es sobre un proyecto que fue realizado en la Dirección de Talento Humano de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas, la cual cuenta con un total de 45 colaboradores, dicho proyecto se ejecutó en el subsistema de capacitación.

La razón por la que se desarrolló el proyecto en dicho subsistema en primera instancia fue por la insatisfacción demostrada por parte de los colaboradores ya que un gran porcentaje demostró que no tiene conocimiento de la existencia de un plan de capacitación en la empresa, además de considerar que sus conocimientos no generan seguridad para desarrollar sus funciones.

Para este proyecto se empleó la metodología cuantitativa la cual nos permite obtener información cuando el grupo de trabajo es grande, la herramienta que se utilizó en este método es la encuesta la cual ayudó a conocer las perspectivas de los colaboradores sobre la capacitación en la empresa y obtener las sugerencias para mejorar dicho proceso, la encuesta fue anónima, de modo que no se vea interferida por terceros.

Se utilizó también la metodología cualitativa en la cual se obtuvo acceso a los resultados del DNC aplicado por la empresa, mismos que nos permitieron delimitar los temas en lo que se va a capacitar.

Lastimosamente por falta de la debida autorización por parte de la empresa, no se pudo ingresar a las evaluaciones de desempeño de los colaboradores de la dirección, actividad que fue establecida en el diseño del proyecto.

Al final de esta sistematización se presenta una propuesta para crear un plan de capacitación, que permita participar a todos los colaboradores del área, cubriendo así sus necesidades y generando sugerencias que permitan mejorar el desarrollo del plan de capacitación.

**Palabras Clave:** Capacitación, insatisfacción, colaboradores.

## **Abstract**

The present systematization is executed on a project that was carried out in the Human Talent Management of the Metropolitan Public Company of Mobility and Public Works which has a total of 45 collaborators, this project was executed in the staff training subsystem.

The reason by which the project was developed in that subsystem in the first instance was by the dissatisfaction shown by the collaborators, since a high percentage expose that have no knowledge about the existence of a staff training plan in the company, besides to consider that his knowledge does not generate security for functions developing.

For this project was used the quantitative methodology that let us to get information when the group is big, the tool that was used in this method is the poll which allowed us to know the collaborators perspectives about the staff training in the company and getting the suggestions to improve that process, the poll was anonymous, in a way that is not interfered by third parties, but the information be provided by the involved people.

Also it was used the qualitative methodology which got access to the results of DNC applied by the company, same that allowed us to delimit the topics in which are going to train.

Unfortunately, due to lack of the authorization from the company, it was not possible to enter the performance evaluations of the collaborators, an activity that was established in the design of the project.

At the end of this systematization a proposal is presented to create a plan of staff training, that allows the participation of all the collaborators of the area, covering their needs and generating suggestions that allow improving the development of the training plan.

Keywords: Staff Training, dissatisfaction, collaborators.

## **Introducción**

La presente sistematización establece la importancia que tiene en la actualidad la preparación de los colaboradores en las empresas y enuncia la necesidad que tiene en particular la EPMOP de un plan de capacitación que permita mantener actualizados los conocimientos, para poder ejecutar de mejor manera las funciones propias del cargo ocupante del personal de la Dirección de Talento Humano, buscando así eliminar la brecha que existe entre el puesto ocupante y el trabajador generando un sentimiento de seguridad al momento de desarrollar sus actividades, para poder obtener la información necesaria se utilizó metodología tanto cualitativa como cuantitativa que nos permita conocer la perspectiva que tienen sobre la capacitación establecida por parte de la empresa.

En base a la importancia establecida anteriormente y teniendo en cuenta que dicho subsistema trabaja en el ámbito laboral como personal, se genera esta sistematización sobre un plan de capacitación para la dirección anteriormente mencionada la cual permitirá conocer los puntos de vista de los colaboradores y trabajar sobre ellos.

En esta sistematización se analizan los resultados obtenidos por medio de los métodos aplicados en la ejecución del proyecto los cuales fueron: encuesta a los colaboradores y detección de necesidades de capacitación (DNC) el mismo que fue aplicado por la empresa.

## **1.- Datos informativos del proyecto**

### **A. Nombre del proyecto**

Sistematización de la experiencia sobre el diseño de un plan de capacitación para los colaboradores de la Dirección de Talento Humano de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas (EPMMOP), en el periodo octubre 2016 - agosto 2017.

### **B. Nombre de la institución**

Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas (EPMMOP).

### **Misión**

“Desarrollar y gestionar la infraestructura para la movilidad y el espacio público, con altos parámetros de calidad, eficiencia, eficacia y responsabilidad ambiental” (EPMMOP, 2015).

### **Visión**

“Ser la empresa líder en la gestión de la infraestructura para la movilidad y el espacio público” (EPMMOP, 2015).

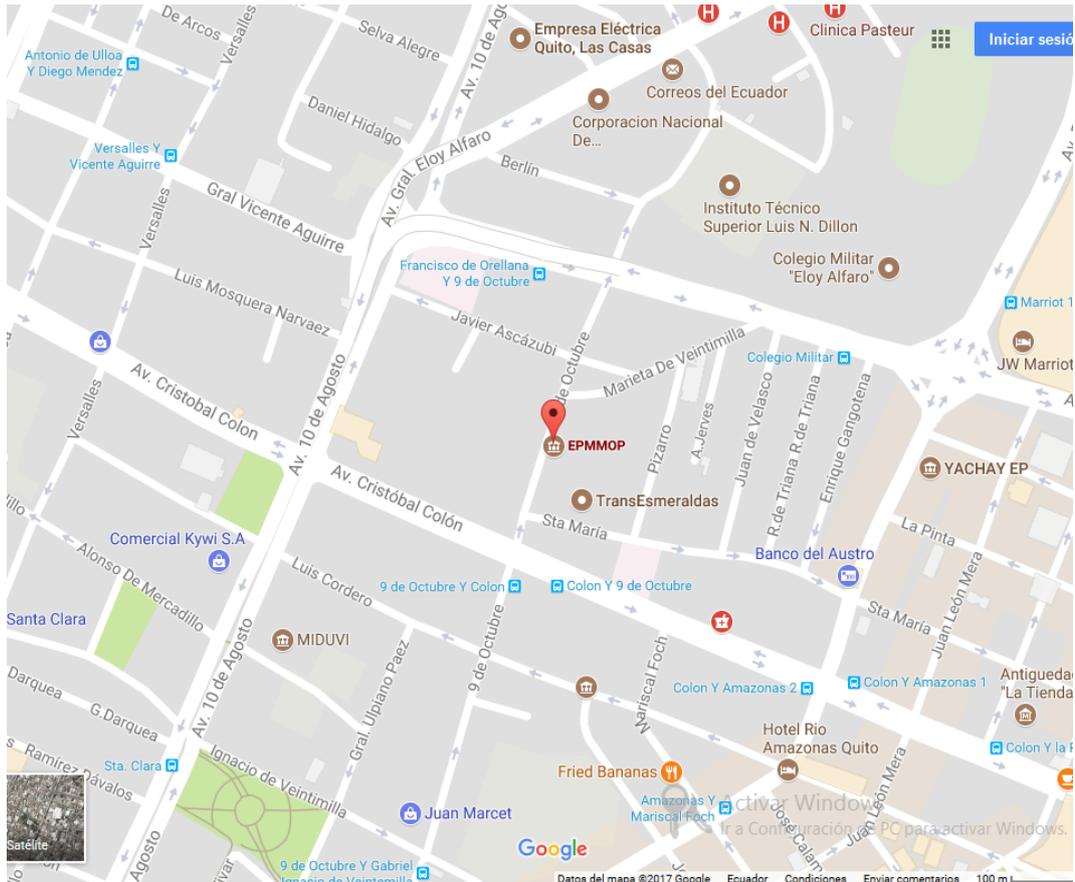
### **C. Tema que aborda la experiencia**

Este proyecto fue aplicado en un ámbito laboral, buscando cubrir las necesidades diarias evidenciadas en el área psicosocial - laboral, generando así bienestar en los colaboradores, el proyecto se realizó en la Dirección de Talento Humano, la que se encuentra compuesta por el área de Administración de personal, área de Desarrollo de competencias, el área de Nómina y el área de Desarrollo organizacional de la EPMMOP, el proyecto se formuló en relación a la capacitación buscando que los colaboradores desarrollen sus actividades con los conocimientos necesarios obteniendo así un sentido de seguridad para ejecutar sus funciones, en donde se promueve la eliminación de la brecha entre el puesto ocupante y la persona, teniendo en cuenta que la realidad laboral actual está caracterizada por la competitividad y eficiencia al momento de desempeñar las funciones propias de su cargo.

Es importante recalcar que el proyecto aporta al desarrollo personal en los colaboradores y en el ámbito organizacional en general, ya que se enfoca en impulsar y mejorar los conocimientos y competencias del personal de la dirección, además de generar un excelente desempeño al momento de realizar sus funciones.

## D. Localización

El lugar donde se realizó el proyecto es en la provincia de Pichincha, en el cantón Quito, en la Av. 9 de octubre entre Santa María y Marieta de Veintimilla, en el edificio principal de la EPMOP.



*Fuente: Google maps. Ubicación exacta del edificio principal de la EPMOP.*

## 2. Objetivo de la sistematización

El objetivo de la sistematización consistió en reconstruir la experiencia obtenida durante el diseño del plan de capacitación desde una perspectiva crítica en torno a los actores involucrados.

### **3. Eje de la sistematización**

Para determinar el eje de la sistematización fue necesario conocer la definición de capacitación, la misma que se comprende como las “actividades estructuradas generalmente bajo la forma de un curso, con fechas y horarios conocidos y objetivos determinados. Por lo tanto, debe ser una transmisión de conocimientos y habilidades” (Alles, 2008, pág. 219).

Con referencia a lo anteriormente citado se determinó que la capacitación es un proceso estructurado, que debe cumplir un cronograma, objetivos y diversas actividades para los temas que se dictarán, en el cual se transmite conocimientos a los asistentes.

Cabe mencionar que siempre la capacitación debe estar relacionada con los planes de la empresa y con los requerimientos del puesto, caso contrario el aprendizaje sería un proceso de formación en el cual los conocimientos adquiridos son necesarios para el colaborador, pero no para la empresa.

La función de la capacitación es “mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que los recursos humanos estén formados y preparados para superarse continuamente” (Alles, 2008, pág. 216).

En relación a la cita anteriormente presenta, se determina que la capacitación es una forma de mantener a los colaboradores de la empresa no solo aptos para las

funciones que desempeñan, permite también ser aptos para cargos que requieran más conocimientos.

La sistematización se ejecutó sobre el proyecto realizado en la DTH de la EPMMOP en el cual se dio a conocer las necesidades en el subsistema de capacitación expresadas por los colaboradores, los mismos que fueron los actores directos ya que representaron una parte esencial para decidir el subsistema en el que se trabajó y aportaron en el desarrollo del mismo.

La situación inicial de la empresa y el motivo por el que se trabajó en ese subsistema fue la inconformidad presentada por el personal del área, dicha información se obtuvo mediante encuestas aplicadas a los mismos.

En el desarrollo del proyecto se aplicó encuestas a los colaboradores y se analizó los resultados obtenidos en el DNC, lo que permitió establecer la importancia de dicho subsistema, además de los temas en los que es necesario capacitar y las sugerencias dadas por el personal.

Al concluir el proyecto y mediante los datos obtenidos se diseñó una propuesta de un plan de capacitación que permita participar a los colaboradores en el proceso, el mismo que garantizará que sus sugerencias sean tomadas en cuenta al momento de la elaboración del plan, fortaleciendo así el sentimiento de identidad con la empresa.

La sistematización tiene un eje descriptivo y explicativo. Se denota que es descriptivo por que analiza “cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus

componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos” (Behar, 2008, pág. p. 17).

Es decir, se enfoca en la medición y recopilación de información de manera independiente o conjunta sobre las fundamentaciones teóricas de las variables a las que se vincule.

Teniendo en cuenta el concepto previo y relacionándolo a la sistematización se puede determinar que el eje descriptivo busca obtener información de los colaboradores, su opinión acerca de la capacitación y sus observaciones, generando así una base primaria con la que se puede comenzar a trabajar. Además, detallará los resultados obtenidos en la encuesta que estuvo delineada con 6 preguntas cerradas y 1 abierta, cuyos resultados guiaron el diseño del proyecto.

Por otro lado, la sistematización tendrá un eje explicativo ya que expone en que consiste el plan de capacitación y su importancia mediante el sustento de documentos como lo explica en el siguiente párrafo:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables (Hernández, 2014 , pág. 83).

Presenta un eje explicativo, puesto que va más allá de obtención de información, debido a que se enfoca en la búsqueda de parámetros sobre los cuales los colaboradores no están de acuerdo, para posteriormente mediante la aplicación de herramientas e instrumentos eficientes se mejoren los aspectos identificados dentro de la Dirección de talento humano y en base a ello se obtenga un mayor bienestar.

#### **4. Objeto de la sistematización**

El objeto de sistematización es el diseño de un plan de capacitación en base a las necesidades detectadas en las encuestas aplicadas a los colaboradores sobre el subsistema de capacitación y el análisis realizado sobre el informe del DNC realizado por parte de la empresa en el año 2017 permitiéndonos conocer su desarrollo y resultados.

Considerando que para el diseño del plan de capacitación, se inició con un diagnóstico a los colaboradores de la dirección, acerca de su percepción sobre la capacitación en la organización, en donde se evidenció la oportunidad de crear planes de mejora. Información que fue respaldada por la coordinadora de pasantías de la empresa. Entre las sugerencias que presentaron los colaboradores del área, para fortalecer el proceso de capacitación se encuentran:

- Cursos auto gestionados ya que se tiene un presupuesto limitado y para cubrir todas las necesidades de capacitación se buscó otra opción aparte de la contratación externa.

- Capacitación continua para mantenerse actualizados en los temas que se aplican en el desarrollo de sus funciones.
- Detección específica de necesidad para que los colaboradores sean capacitados en lo necesario.
- Capacitación a todo el personal es decir que todos los colaboradores sean capacitados en temas necesarios para ejecutar sus funciones.

## **5. Metodología de la sistematización**

La metodología utilizada para la sistematización es mixta. En primera instancia cuantitativa porque:

Se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico (Rodríguez Peñuelas, 2010, pág. 32).

En torno a ello, para la recopilación de información se tomó como instrumento a la encuesta, considerando que “es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de

cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica”.  
(Alelú, Cantín, López, & Rodríguez , 2013, pág. 1).

Mediante la aplicación de la encuesta se logró acceder a la información de manera directa, clara, rápida y a una muestra significativa. En esta sistematización se presentarán los resultados de las encuestas de una manera organizada para poder analizar la información obtenida, en anexos se encuentra una tabla de doble entrada en la que esta con precisión y de manera resumida la información obtenida de las encuestas aplicadas a los colaboradores.

En tanto al enfoque cualitativo se menciona que esta estudia la realidad en su contexto natural en donde:

Se plantea, por un lado, que observadores competentes y cualificados pueden informar con objetividad, claridad y precisión acerca de sus propias observaciones del mundo social, así como de las experiencias de los demás. Por otro, los investigadores se aproximan a un sujeto real, un individuo real, que está presente en el mundo y que puede, en cierta medida, ofrecernos información sobre sus propias experiencias, opiniones, valores. (Monje, 2011, pág. 32)

El análisis de los documentos una técnica de investigación que consiste en hallar información precisa para el diseño de la investigación, es importante que los documentos tengan información básica para el mismo además “descubrir los componentes básicos de un fenómeno determinado extrayéndolos de un contenido

dado a través de un proceso que se caracteriza por el intento de rigor de medición (López, 2012, pág. 174).

Con la aplicación de dicho enfoque, se logró conocer la realidad mediante la recolección de información en un contexto natural con características que nos permiten trabajar con el problema y buscar soluciones. En base a ello la herramienta aplicada fue el análisis de documentos propios de la empresa, en este caso se analizó los resultados obtenidos del DNC aplicado en la empresa en el año 2016.

## **6. Preguntas Clave**

a) Preguntas de inicio:

- ¿Por qué se realizó el proyecto?
- ¿Quiénes fueron los beneficiarios directos e indirectos del proyecto?
- ¿Qué predisposición existió por parte de los colaboradores de la Dirección de talento humano de la empresa para el inicio del proyecto?

b) Preguntas interpretativas:

- ¿Existió colaboración para el desarrollo del proyecto?
- ¿Qué actividades fueron importantes para el desarrollo del proyecto?
- ¿Cómo colaboró la empresa para el desarrollo del proyecto?

c) Preguntas de cierre:

- ¿Cuál fue el resultado obtenido con el proyecto?
- ¿Qué limitaciones existió para el desarrollo del proyecto?
- ¿Cómo reaccionaron los colaboradores con dicho proyecto?

## **7. Organización y procesamiento de la información**

Se desarrolla en torno a los resultados de las encuestas aplicadas al personal de la dirección y al análisis del DNC realizado por la empresa, documento realizado a inicios del año 2017.

Una vez establecida dicha información indispensable, se determinó el uso de dos matrices en las cuales se da a conocer los resultados obtenidos de los instrumentos empleados, de forma que se establezcan los aspectos de interés y en base a ello se instituyan las actividades necesarias para el desarrollo de un plan de capacitación que mitigue las falencias identificadas dentro de la organización, para ello a continuación se detallan los instrumentos empleados.

### **Descripción de los instrumentos**

El primer instrumento empleado para la organización de la información fue una matriz de doble entrada, en la cual se registró los resultados obtenidos de la encuesta, organizando y sistematizando la información como:

- Número de pregunta, teniendo un total de 7 preguntas-
- La pregunta realizada en relación al subsistema de capacitación.
- Porcentaje de respuestas con las opciones sí o no, exceptuando la pregunta número 7, ya que es de tipo abierta.

En base a ello el lector podrá identificar con mayor facilidad lo que se quiso expresar al momento de aplicar las encuestas y cuáles son los aspectos que se consideran son importantes para reforzar.

La encuesta se realizó a 20 colaboradores de un total de 45, estuvo estructurada con 6 preguntas cerradas y 1 pregunta abierta en la que los colaboradores pudieron dar su punto de vista sobre la capacitación en la empresa. Se obtuvieron respuestas en las cuales todos los colaboradores estaban de acuerdo como por ejemplo en la pregunta 1 que establecía que si para ellos es importante la capacitación en donde todos respondieron afirmativamente. (Ver anexo 1).

En cuanto al DNC, los resultados fueron establecidos en la segunda matriz de doble entrada, en la cual se plasma la información obtenida a través de dicho diagnóstico desarrollado dentro de la empresa donde se encuentran los siguientes parámetros:

- Gerencia a la que pertenecen: Gerencia Administrativa Financiera.
- Dirección a la que pertenecen: Dirección de Talento Humano.

- Número de participantes estimados: es decir cuántos colaboradores de la dependencia necesitan asistir a la capacitación que varía según el tema a ser capacitado.
- Modalidad que se utilizará para la capacitación: presencial, virtual y mixta, la modalidad varía dependiendo del tema en el que se va a capacitar.
- Instructores: si la capacitación es por autogestión o es una contratación externa de capacitadores.
- Nivel de profundidad: básico, medio y avanzado, que varían dependiendo del tema en el que se va a capacitar.
- Presupuesto que será destinado para cada tema a ser capacitado: el mismo que se modifica según el tema en el que se va a capacitar.
- Número de horas estimadas que se utilizarán en cada uno de los temas de capacitación por cada uno de los colaboradores: este ítem también cambia según la temática a ser capacitada. (Ver anexo 2).

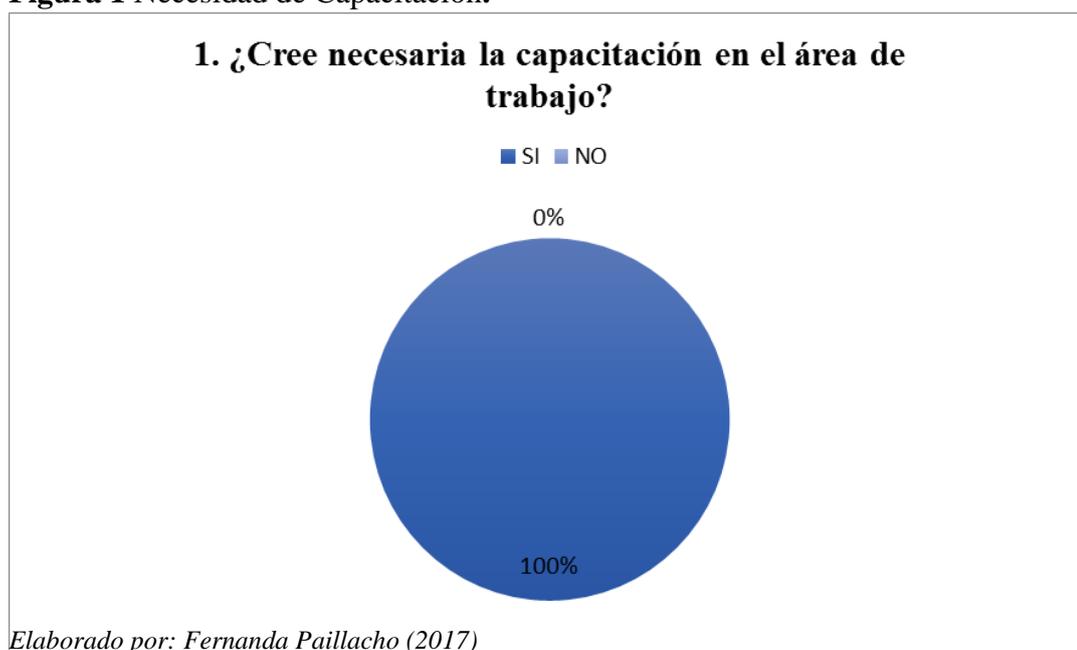
## **8. Análisis de la información**

En la primera matriz se detalla el análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta a los colaboradores de la Dirección de talento humano, de forma que se obtenga su opinión y punto de vista sobre la necesidad de capacitar al personal en temas específicos con la finalidad de reforzar las habilidades, competencias y conocimientos de los mismos; para de tal forma, dar cumplimiento de forma exitosa a los objetivos planteados por la empresa, logrando desarrollo y crecimiento en la misma.

Cabe recalcar que la encuesta se la aplica de manera anónima, porque se busca conocer la verdad de su punto de vista sin factores que afecten los resultados, además que de esta forma se garantizó a los encuestados la protección de su identidad para evitar percances futuros, o por temores que interfieran con la información que se obtuvo.

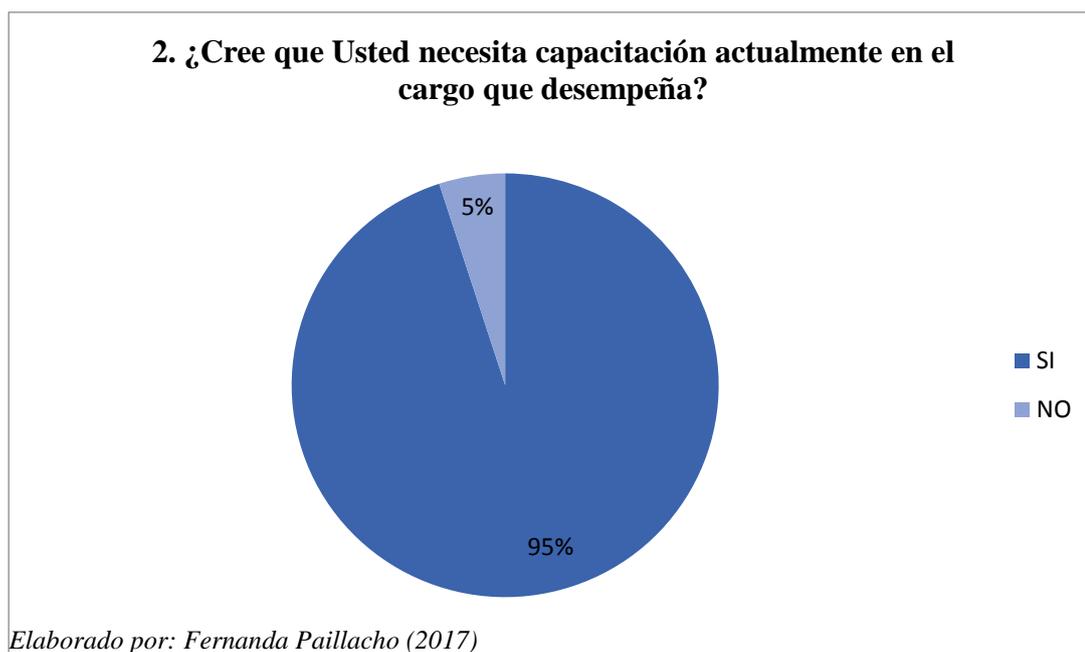
En relación a ello se procede a presentar el análisis de forma gráfica de cada una de las preguntas realizadas dentro de la encuesta, de tal manera que sea de fácil comprensión y se detalle los resultados de la misma:

**Figura 1** Necesidad de Capacitación.



De acuerdo a la muestra obtenida se determinó que los colaboradores consideran a la capacitación como necesaria e indispensable en el área de trabajo, ya que de este modo pueden mejorar y renovar sus conocimientos y habilidades, por ende, desempeñar una mejor labor en sus puestos de trabajo, obtenido beneficios no solo personales, sino también contribuyendo con la empresa en su desarrollo y crecimiento.

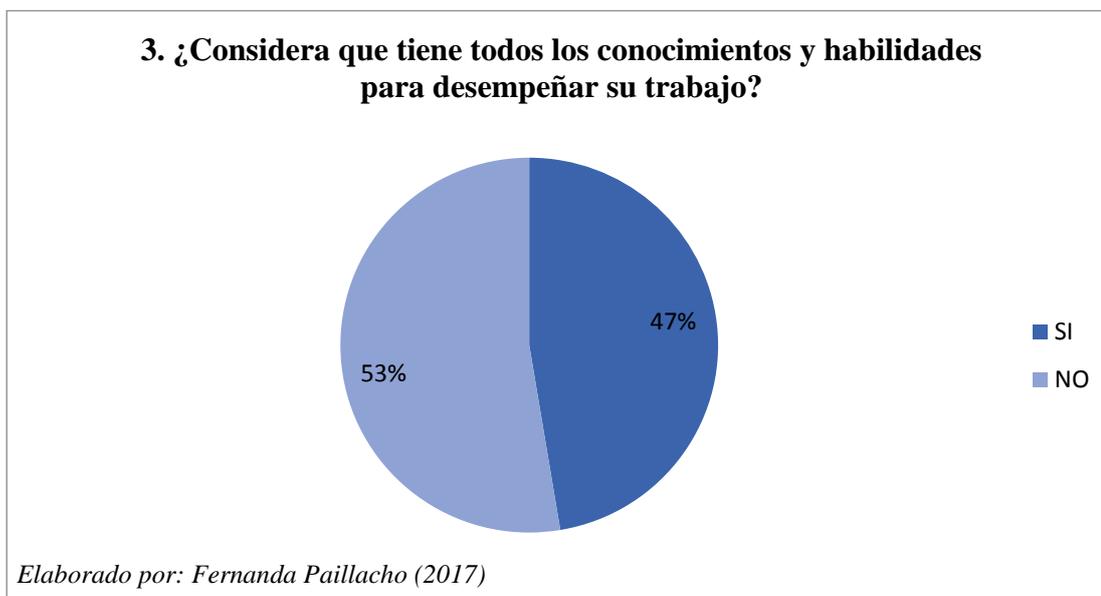
**Figura 2** Requiere capacitación actualmente.



Evidenciando de tal forma que la mayor parte de los encuestados manifiesta que es necesario recibir una preparación intelectual actualmente en el cargo que redimen, ya que consideran que esta es primordial para poder comprender a detalle la actividad que están realizando, además de que a través de ella podrán ejercer adecuada y correctamente sus funciones, optimizando tiempo y recursos para la empresa.

En relación a ello se puede establecer que ciertamente la capacitación es necesaria dentro de la empresa, debido a que con el ingreso de nuevo personal o la rotación del mismo se pueden ver limitadas las actividades y existir retrasos en las mismas, puesto que estos no conocen como realizar la actividad y hasta que se acoplen no desarrollan de forma óptima las mismas. Es por ello que se requiere capacitar a todo el personal para que desempeñen óptimamente las actividades en su actual puesto de trabajo.

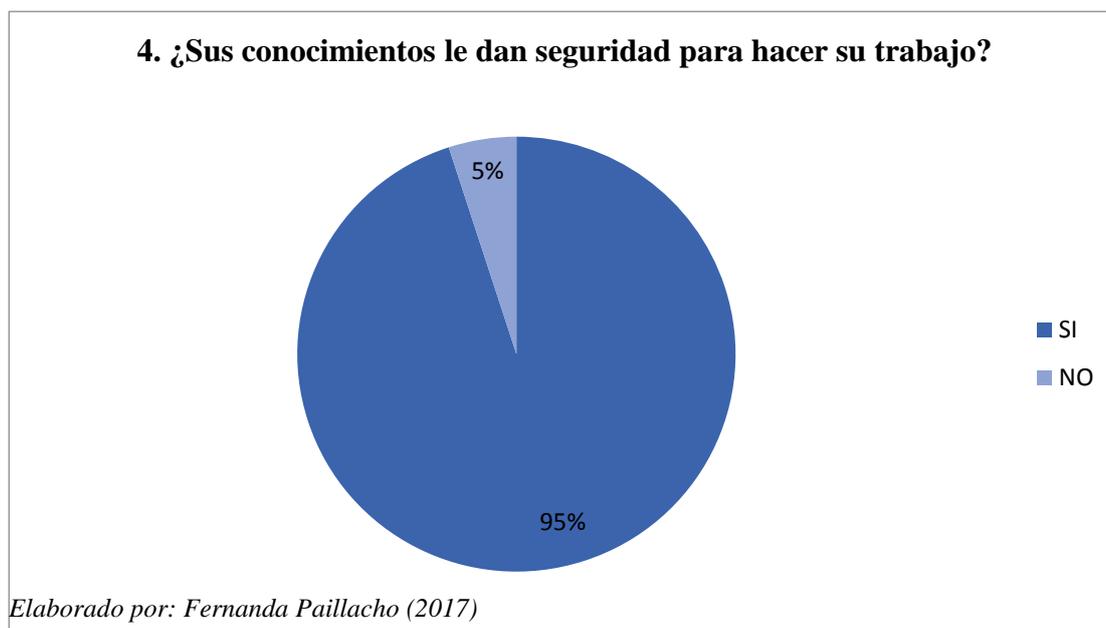
**Figura 3** Conocimientos y Habilidades para el cargo



Determinando de tal forma que la mayor parte de los encuestados asegura que sus conocimientos, habilidades y experiencia lo convierten en la persona apta para ejercer su cargo. Sin embargo, un porcentaje importante también manifiesta que no cuentan con los conocimientos y habilidades necesarios para el desarrollo su trabajo, ya que en muchos de los casos es su primera experiencia laboral, por lo cual están aprendiendo dentro de la empresa.

En relación a ello se establece que se requiere reforzar y capacitar al personal al momento de ingresar a la empresa, puesto que de esta forma se garantizará que los mismos sabrán como desempeñar sus actividades de forma correcta, sin percances y sin equivocaciones, permitiendo un trabajo eficiente y que satisfaga tanto las expectativas de la empresa como la de los clientes.

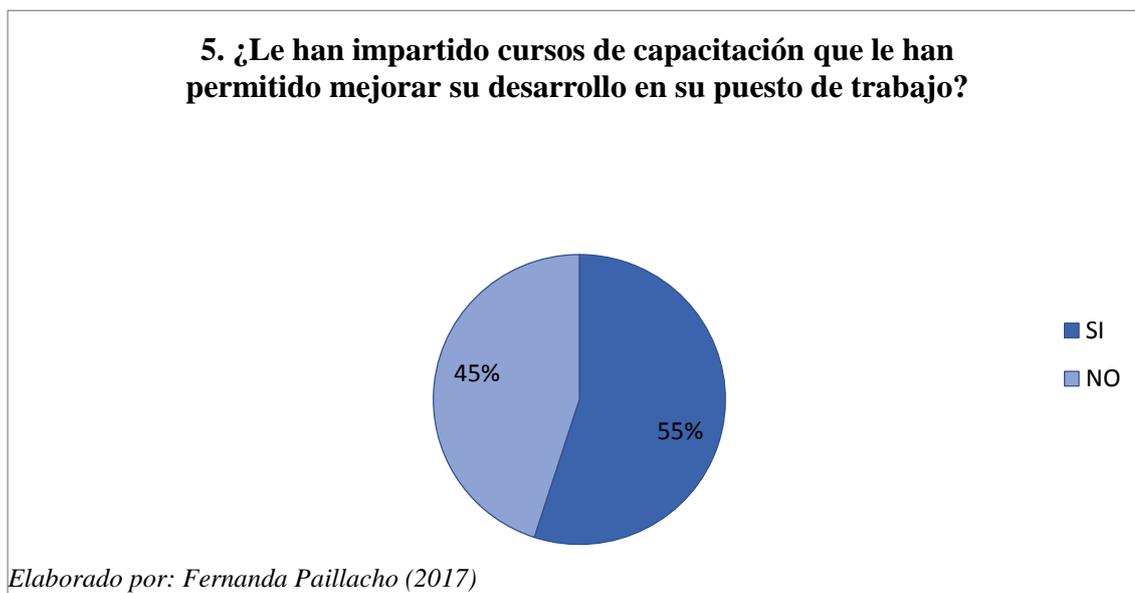
**Figura 4** Seguridad con los conocimientos.



Estableciendo de tal forma que la mayor parte de los encuestados indican que sus conocimientos les dan la seguridad para desarrollar sus actividades dentro del sitio de trabajo, considerando que están aptos para realizarlo, además, manifiestan que se acoplan con facilidad y aprenden rápidamente, sin embargo, sugieren que sería pertinente se los capacite para que empiecen sin ningún percance ni demora al desempeño óptimo de sus funciones.

En torno a ello se asegura que es fundamental que las empresas confíen en las capacidades del personal que contratan, sin embargo, también es su responsabilidad reforzar dichas capacidades y habilidades en beneficio de la empresa y de la actividad que desempeña cada uno de los colaboradores dentro de la misma.

**Figura 5** Impartición de cursos de capacitación

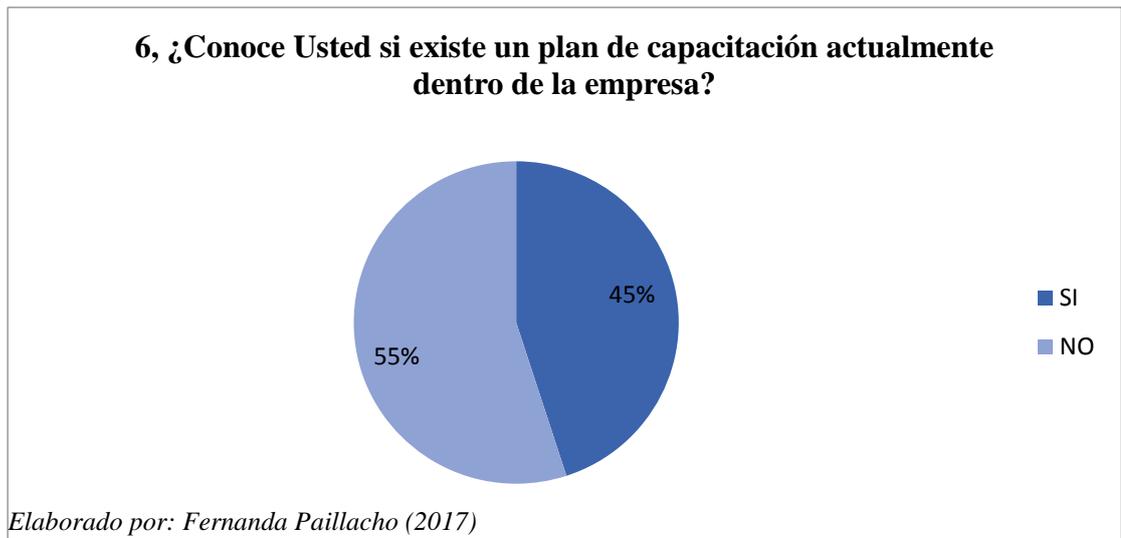


Determinando de tal forma que la mayor parte de los encuestados expresa que los cursos de capacitación han fortalecido sus conocimientos y desarrollaron habilidades que les permitieron optimizar tiempo y recursos al momento de desempeñarse laboralmente.

Mientras que un porcentaje considerable determina que no han recibido el adiestramiento necesario para desarrollar sus funciones en el puesto de trabajo.

Es por ello, que se afirma la necesidad de capacitación hacia su personal, no solo en temas de desempeño de funciones sino también en atención al cliente, de forma que se satisfaga las necesidades y expectativas tanto de la empresa como del usuario.

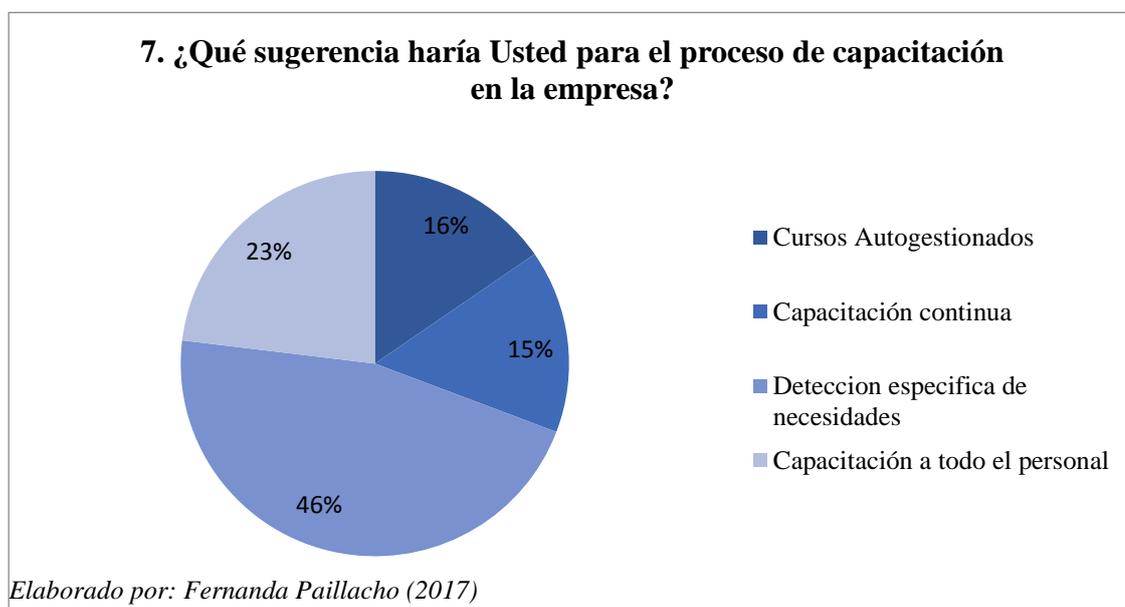
**Figura 6** Conocimiento de existencia de plan de capacitación.



Evidenciando de tal forma que la mayoría de los asegura que no conocen si la empresa maneja un plan de capacitación en la actualidad, debido a que en el tiempo que llevan colaborando con la misma no se ha mencionado o hecho participe de ninguno, a pesar de ello manifiesta que sería bueno que la empresa cuente con un plan de capacitación para el personal de forma que potencialice sus capacidades.

A razón de ello se puede considerar que es fundamental que los trabajadores conozcan si existen o no planes de capacitación, además de cuál es la forma para acceder a los mismos, de modo que a través de dicha información puedan optar por asistir al mismo y aumentar sus capacidades competencias y habilidades.

**Figura 7** Sugerencias para el proceso de capacitación.



La pregunta 7 era una pregunta abierta en la que los colaboradores podían poner una sugerencia hacia el proceso de capacitación que se lleva a cabo en la empresa, con las respuestas que se obtuvo de los empleados se establecieron 4 categorías que abarcan todas las sugerencias obtenidas por ellos las cuales son: cursos auto gestionados, capacitación continua, detección específica de necesidades de capacitación y capacitación a todo el personal.

Demostrando de tal forma que la mayor parte de los encuestados considera necesario que se realice una detección específica de las necesidades, permitiendo conocer cuáles son los aspectos que requieren ser reforzados en el personal, para de este modo optimizar tiempo y recursos, además de que se enfoque directamente en el fortalecimiento de dichos aspectos, garantizando de tal forma el desempeño exitoso de las mismas y la generación de resultados eficaces para la organización.

En torno a ello se expresa que sería fundamental la revisión de las evaluaciones de desempeño de los colaboradores, de forma que se determine cuáles son los aspectos en los que se requiere capacitación, para posteriormente con esa información establecer un plan, de modo eficiente y enfocado en el refuerzo de los conocimientos deficientes.

En la segunda matriz según los resultados obtenidos se pudieron delimitar los temas en los que se capacitará:

- Gestión de Talento Humano y Evaluación por competencias: con un estimado de 15 colaboradores participantes, este tema se ejecutará de modo presencial y virtual, para lo cual se formalizará una contratación externa, se trabajará a un nivel de profundidad medio, tiene un presupuesto estimado de 3.750,00 dólares, esta capacitación se desarrolla en un estimado de 40 horas.
- Actualización de normativa legal de TH: con un estimado de 5 colaboradores participantes, este tema se efectuará de modo presencial, para esto se realizará una capacitación por autogestión, el nivel de profundidad es avanzado, tiene un presupuesto estimado de 0,00 dólares ya que como se explica anteriormente esta capacitación es por autogestión y no es necesario una contratación externa, la misma que se desarrolla en un estimado de 40 horas.
- Derecho administrativo: con un estimado de 5 colaboradores participantes, este tema se realizará de modo presencial, para esto se efectuará una contratación externa, el nivel de profundidad es avanzado, tiene un presupuesto estimado de 500,00 dólares, esta capacitación se desarrollará en un estimado de 20 horas.

- Reclutamiento y selección de personal: con un estimado de 5 colaboradores participantes, este tema se formalizará de modo presencial, se ejecutará una contratación externa, el nivel de profundidad es medio, tiene un presupuesto estimado de 1.250,00 dólares, esta capacitación se desarrolla en un estimado de 40 horas.
- Ley de justicia laboral: con un estimado de 6 colaboradores participantes, este tema será de modo presencial, para la misma que se realizara una contratación externa, el nivel de profundidad es medio, tiene un presupuesto estimado de 1.500,00 dólares, esta capacitación se desarrolla en un estimado de 40 horas.
- Impuesto a la renta: con un estimado de 6 colaboradores participantes, este tema se cumplirá de modo presencial, se realizará una capacitación por autogestión, el nivel de profundidad es un medio, tiene un presupuesto estimado de 0,00 dólares ya que como se explica anteriormente esta capacitación es por autogestión y no es necesario una contratación externa, se desarrolla en un estimado de 40 horas.
- Diseño y gestión de procesos: con un estimado de 5 colaboradores participantes, este tema será de modo presencial, para esto se cumplirá una contratación externa, el nivel de profundidad es medio, tiene un presupuesto estimado de 1.250,00 dólares, esta capacitación se desarrolla en un estimado de 40 horas.
- Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional: con un estimado de 25 colaboradores participantes, este tema será ejecutado de modo presencial, para esto se realizará una contratación externa, el nivel de profundidad es avanzado, tiene un presupuesto estimado de 6.500,00 dólares, esta capacitación se desarrolla en un estimado de 30 horas.

## **9. Justificación**

La capacitación se encuentra definida como un subsistema, el cual en la actualidad se desarrolla dentro de todas las grandes y medianas organizaciones, con la finalidad de potencializar las habilidades y conocimientos del personal a fin de obtener beneficios y que contribuya al alcance de los objetivos. En el sector público la capacitación se encuentra establecida como: “un derecho para todos los colaboradores en beneficio propio y de la organización durante el tiempo de su estadía” (Ministerio de Trabajo , 2015).

La capacitación contribuye al desarrollo profesional y personal de los colaboradores, pero también genera grandes beneficios a la empresa ya que mejora el desempeño y ayuda en general a cumplir con la misión propuesta.

El proyecto se enfocó en el diseño de un plan de capacitación que responda a las necesidades de preparar al personal en temas de Gestión de Talento Humano y Evaluación de las Competencias, Actualización de Normativa Legal de TH, Derecho Administrativo, Reclutamiento y Selección de personal, Impuesto a la renta y Ley de Justicia Laboral, identificadas a partir de un análisis previo.

La razón por la que se trabajó en el subsistema de capacitación es por una reunión previa al diagnóstico mantenida con la coordinadora de pasantías, en la que se determinó que era necesario trabajar en dicho subsistema para poder mejorar los resultados de las evaluaciones de desempeño de la dirección, lastimosamente no se obtuvo acceso a las mismas, se concluyó también que en dicho subsistema era

necesario realizar un proyecto que permita una mejora en el mismo ya que los colaboradores tenían quejas sobre su desarrollo, en conversaciones informales con el personal del área se determinó que ellos no consideraban que la capacitación sea un subsistema bien desarrollado ya que explicaron que por el limitado presupuesto no era cubiertas sus necesidades y no se capacitaba a todo el personal.

Es así que el desarrollo de la presente sistematización se considera como un elemento importante porque permitió la identificación de la necesidad de capacitación dentro de la empresa, considerando que de esta forma se podrá dar una solución pertinente a los problemas actuales identificados, además de analizar las condiciones en las cuales se encuentra la organización, estableciendo los puntos de relevancia y los aspectos principales en los que se requiere generar un cambio significativo, tanto para el personal como para la empresa.

Al crear un plan de capacitación se establecen programas que permiten mejorar las competencias mediante métodos y técnicas apropiados permitiendo al personal de la empresa tener un óptimo desempeño al realizar las funciones que cada colaborador tiene en la organización, se debe establecer que la capacitación es una inversión que genera beneficios tanto a los colaboradores como a la organización siendo así una inversión y no un gasto.

Las ventajas que se obtendrán del desarrollo del plan de capacitación son la optimización de recursos económicos y tiempo, desarrollo de las actividades capacitadas con bases sólidas y realistas dentro del entorno, la prevención de los cambios que se realizan posteriormente, establecer las fallas existentes en el talento

humano de la empresa, determinar los problemas en los procedimientos administrativos, el establecimiento de un programa de capacitación a nivel ocupacional dentro de la empresa, de forma que exista un desenvolvimiento eficiente de cada uno de los aspectos mencionados anteriormente.

Es decir, ciertamente las encuestas aplicadas y el DNC realizado permitieron la elaboración de un plan de capacitación en base a la situación evidenciada de insatisfacción por parte de los colaboradores de dicha dirección dentro de la empresa, mismo que contribuya con el desarrollo eficaz del personal y de la empresa.

En esta sistematización se creó una propuesta sobre la creación del plan de capacitación, la misma que consta de 4 fases que permitirán a los colaboradores de la Dirección de Talento Humano de la EPMMOP ser parte de dicho proceso dicha propuesta se explicara con más detalles en la parte de interpretación.

## **10. Caracterización de los beneficiarios**

Los beneficiarios directos del proyecto son los colaboradores de la dirección de la EPMMOP, mismos que en la actualidad son un total de 45, distribuidos dentro del área de Administración de personal, área de Desarrollo de competencias, el área de Nómina y el área de Desarrollo organizacional, quienes de igual forma se hicieron partícipes a lo largo del diseño del proyecto, con la finalidad de obtener información veraz y oportuna al momento de desarrollar la intervención, son a los que se les aplicará el plan de capacitación para fortalecer sus conocimientos y habilidades en

base a los temas que se considera fundamental el refuerzo de los conocimientos del personal.

El personal de la dirección son hombres y mujeres que se ubican dentro de un rango de edad de 35-45 años, mismos que han sido considerados para el desarrollo de las actividades establecidas dentro del proyecto.

Según la información recopilada se establece que las personas que laboran dentro de dicha dirección cuentan con un nivel académico de 60% tercer nivel y 40% cuarto nivel.

Entre los datos sobre los años de experiencia se denota que existe una amplia variación, considerando que existen colaboradores que han contribuido laboralmente con la empresa un promedio de 15 años, y otros que llevan en la organización 1 o 2 años, por lo cual no conocen de forma sistémica cada uno de los procesos de la misma.

En la dirección se encuentran colaboradores con la denominación de nombramiento permanente, son aquellos que ya cuentan con la experiencia y que ya trabajan por periodos de tiempo considerables dentro de la misma y con nombramiento provisional los cuales son el personal rotativo que en función del departamento pueden continuar o finalizar con sus actividades laborales dentro de la empresa si fuera requerido.

Por otra parte, el beneficiario indirecto es la empresa, ya que a través del plan de capacitación se logrará generar beneficios no solo para el personal de dicho

departamento sino para todos los empleados, ya que, al incrementar las capacidades y conocimientos del personal, se logrará que esto se proyecte hacia los demás, permitiendo alcanzar un desarrollo óptimo en todo el personal; quienes a su vez al desempeñar sus actividades lograrán el alcance de los objetivos empresariales propuestos.

## **11. Interpretación**

El desarrollo del proyecto se llevó a cabo con la finalidad de reconstruir la experiencia obtenida durante el diseño del plan de capacitación, el mismo que se establece con la finalidad de contribuir con una herramienta para el personal de la dirección.

Los beneficiarios de dicho proyecto fueron los colaboradores de DTH de la EPMMOP, ya que se realizó por la necesidad expresada por parte de los mismos porque no estaban conformes con el plan actual y determinaban que para desempeñar sus funciones es necesaria la actualización de temas.

La predisposición por parte del personal y de los directivos de la empresa fue positiva, considerando que colaboraron sin factores negativos lo que permitió que se llevara a cabo el desarrollo del proyecto sin ningún inconveniente.

Existió todo el apoyo para que el diseño del proyecto se realice de la mejor manera dotando así de recursos tecnológicos, físicos y materiales como con información lo cual permitió que el mismo se desarrolle de la mejor manera, además

de la colaboración para realizar las actividades de un modo adecuado y cumpliendo en lo posible con el cronograma establecido.

Las principales actividades que se desarrollaron para la elaboración del proyecto fue la definición de objetivos, para obtener la línea a seguir; la aplicación de las encuestas a los colaboradores, para conocer su percepción sobre la capacitación; obtener y tabular los resultados de una manera sistematizada, revisión con el área de capacitación los resultados del DNC para conocer el presupuesto con el cual se cubrirán las capacitaciones.

El resultado al que se llegó con la aplicación de este proyecto previo el diagnóstico realizado es el diseño de un plan de capacitación en base a las necesidades detectadas en la dirección anteriormente mencionada, permitiendo así que la capacitación cumpla con los aspectos necesarios para mejorar el desempeño en general del área.

En base a las encuestas aplicadas a los colaboradores se obtuvo que el 100% de los mismos consideran que la capacitación es necesaria para desempeñar sus funciones, además porcentajes considerables establecen que no han sido capacitados y que no conocen el plan de capacitación existente.

Las limitaciones que existieron al desarrollar el proyecto fueron mínimas, siendo una de las más representativas el bajo presupuesto destinado a la capacitación ya que son muchas necesidades de capacitación por cubrir.

Se tuvo que reprogramar algunas actividades, debido a la poca disponibilidad de tiempo de los colaboradores de la dirección.

Otra limitación es que por la falta de autorización de la empresa no se pudo acceder a las evaluaciones de desempeño de los colaboradores, lastimosamente esta actividad era necesaria para poder determinar en qué temas tiene falencias el personal de la dirección, la solución que se dio a dicha limitación fue el análisis de los resultados del DNC aplicado por la empresa.

El personal de la dirección tuvo una buena aceptación y colaboración con el proyecto en su diseño como en su desarrollo es decir la coordinadora de pasantías como los colaboradores en general aportaron y guiaron sobre en qué subsistema era necesario ejecutar un proyecto de mejora, además que existió completa predisposición en la aplicación de encuestas permitiendo el desempeño idóneo del mismo.

En esta sistematización se realizó una propuesta para la creación de un plan de capacitación que permita la participación de los colaboradores del área, el mismo que está compuesto de cuatro fases:

- Primera fase: Establece la técnica de exposición oral la cual busca incentivar al personal a participar a lo largo de la capacitación mediante reuniones y charlas interactivas con todo el grupo.
- Segunda fase: Utiliza la lluvia de ideas como técnica, la cual tiene el objetivo de establecer soluciones ante la necesidad de la capacitación, además de trabajar en equipo para la toma de decisiones.

- Tercera fase: Socialización misma que se enfoca en potencializar con la capacitación las funciones del personal dentro de la empresa.
- Cuarta fase es la evaluación enfocada a establecer el impacto de la capacitación en el personal. (Ver anexo 3)

## **12. Principales logros del aprendizaje**

Los aprendizajes obtenidos a través de la realización del proyecto fueron principalmente el desenvolvimiento en el ámbito laboral, conocimiento de la realidad de la organización, aplicación de los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de Psicología Laboral y Organizacional, generando de ese modo una responsabilidad y compromiso con el diagnóstico, aplicación, evaluación y sistematización del proyecto.

La relación mantenida con la empresa en forma general fue positiva, permitiendo que se adquirieran conocimientos y habilidades para desenvolverse en el ámbito laboral de manera óptima y eficiente, además de poder contribuir con el desarrollo y crecimiento de la misma. Así como también identificar las situaciones en las que se requiere mantener mucho cuidado en los detalles al momento de realizar los trabajos designados ya que un error puede generar contratiempo y problemas.

En cuanto a la relación con los colaboradores los aprendizajes fueron propiamente el trabajo en equipo y la solidaridad, considerando que la empresa era muy unida lo que facilitaba el trabajo y generaba que los procesos se realicen de una manera tranquila y a tiempo.

Además de considerar que los colaboradores de la Dirección son personas preparadas y muy responsables al momento de ejecutar sus funciones, son proactivos que buscan soluciones y no se estancan en el problema, por lo cual existe un clima laboral agradable y son personas que tienen una mentalidad abierta.

En cuanto a la relación con el proyecto se evidenció que los aprendizajes logrados fueron positivos, considerando que se logró reconocer la importancia de un desarrollo óptimo de un plan de capacitación, además de que se consiguió aprender a identificar las necesidades de una empresa para reforzar sus potencialidades y las de sus colaboradores.

A través de la sistematización se llegó a conocer la importancia y lo necesario que es para una empresa un adecuado diseño de un plan de capacitación en base a las necesidades detectadas con los colaboradores, permitiendo ser parte al personal del área con lo cual el proceso de diseño cubra las falencias detectadas de forma personal por los mismos y así se cumpla con los aspectos necesarios para mejorar el desenvolvimiento tanto de los colaboradores como en general del área ya que obtendría los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollarse de mejor manera en su puesto de trabajo.

En este sentido, se dio cumplimiento al objetivo de la sistematización, ya que en el desarrollo de la misma, se reconstruyó la experiencia adquirida en el diseño del plan de capacitación además de describir los puntos de vista de los actores involucrados en el proyecto.

Al igual que se cumplieron los objetivos planteados en el proyecto, que fue base de la presente sistematización. Estos objetivos consistían en; diseñar un plan de capacitación adecuado para cubrir las necesidades detectadas en la empresa este objetivo se realizó a lo largo de 2 semestres gracias a asesoramiento tanto de la empresa como la tutora de la universidad.

En consecuencia, fueron cumplidos los objetivos específicos, los mismos que se referían a aplicar una encuesta con los colaboradores de la dirección, el mismo que se realizó en la fase de diagnóstico para conocer la realidad de la empresa, también el objetivo que se cumplió fue: Analizar el DNC el cual se pudo realizar gracias al apoyo de la empresa que nos permitió tener acceso a los resultados obtenidos por ellos.

Uno de los objetivos específicos que no se pudo realizar fue la revisión de las evaluaciones de desempeño de los colaboradores de la dirección del periodo 2016, ya que el momento en que se necesitó la revisión de las mismas aún no se contaba con la autorización del representante legal de la empresa por lo cual se optó por otra herramienta documental que en este caso fue el DNC.

Uno de los elementos de riesgo fue que hay un presupuesto muy limitado para la capacitación de los colaboradores, la solución para el problema del presupuesto fue buscar alternativas como por ejemplo la autogestión, la cual establece que entre compañeros del área se capaciten sobre los temas necesarios para desarrollar sus funciones.

Lo que se buscaba con la elaboración y aplicación del proyecto fue el bienestar de los colaboradores, permitiéndoles ejecutar sus funciones de una manera segura, manteniéndose al día en los conocimientos necesarios para su cargo.

### 13. Conclusiones

Una vez culminada la sistematización y el proyecto realizado en la EPMMOP y teniendo en cuenta que la capacitación es un aspecto importante en la empresa se puede concluir que:

- El objetivo de la sistematización si se cumple ya que se reconstruye la experiencia generada en el diseño del plan de capacitación tomando en cuenta la perspectiva de los colaboradores sobre dicho subsistema, misma que fue obtenida por los métodos de investigación aplicados, además de complementarlo con información relevante de libros relacionados con el tema ejecutado.
- A través de la información que se obtuvo con la encuesta a los colaboradores aducen desconocer la existencia de un plan de capacitación, el 95 % de los mismos considera que necesitan capacitación para cumplir las funciones del cargo que desempeñan.
- Se concluye también después de este trabajo que el 45% de los colaboradores perciben que no se les ha impartido ningún curso en lo que llevan formando parte de la empresa, lo que ha interferido en desarrollo de su funciones ya que para la ejecución de su cargo son necesarios conocimientos o habilidades necesitan reforzar.
- Después de la realización del proyecto se verificó que la dirección tiene un presupuesto limitado para la capacitación por lo cual se optó la dirección opto por realizar curso auto gestionado para cubrir más temas que debían ser capacitados.

- En relación a la organización la mayor parte de los colaboradores aducen estar preparados, pero falta la contraparte de la empresa no solo basta con tener la formación sino también es necesario la actualización de conocimientos y el desarrollo de competencias.

## **14. Recomendaciones**

Después de la realización del proyecto en la EPMMOP se presentan las siguientes recomendaciones:

- Mantener a los colaboradores capacitados, buscando la participación de la mayoría y que los temas sean relevantes para su cargo lo cual les permitiría desenvolverse con total seguridad ayudando al aumento de su desempeño personal, de la dirección y de la empresa.
- Generar convenios para satisfacer la necesidad de capacitación detectada, buscando cubrir la mayor parte posible sin sobrepasar el presupuesto establecido.
- Socializar con los colaboradores de la dirección el plan de capacitación para que ellos conozcan en que temas se capacitaran ese año y así generar un sentimiento de identidad y pertenencia con la empresa al sentirse parte del proceso.
- Tomar en cuenta a todos los colaboradores del área para hacer la capacitación en los temas que necesiten según sus funciones, información que se podrá obtener mediante el análisis de las evaluaciones de desempeño.
- Realizar una reunión con el personal de la dirección para socializar los temas que se considera deben ser capacitados, permitiendo que los mismos aporten con sugerencias y opiniones para mejor dicho proceso.

## 15. Bibliografía

### Bibliografía

- Alelú, M., Cantín, S., López, N., & Rodríguez, M. (2013). *Métodos de Investigación: Estudio de Encuestas*. México: Educación Especial.
- Alles, M. (2008). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por competencias*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Cuba: Shalom.
- EPMMOP. (15 de Junio de 2015). *Misión* . Obtenido de [www.epmmop.gob.ec](http://www.epmmop.gob.ec): <http://www.epmmop.gob.ec/epmmop/index.php/epmmop>
- EHernández, R. C. (2014 ). *Metodología de la Investigación*. México D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- López, F. (2012). El análisis de contenido como método de investigación. *Revista de Educación*, 174.
- Ministerio de Trabajo . (2015). *Plan Nacional de Capacitación para el sector público 2015-2017*. Quito, Ecuador: Ministerio de trabajo.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa* . Colombia: Universidad surcolombiana facultad de ciencias sociales y humanas programa de comunicación social y periodismo.
- Rodríguez Peñuelas, M. A. (2010). *Métodos de investigación*. México: Ed. Universidad Autónoma de Sinaloa.

## 16. Anexos

### Anexo 1 Resultado de las encuestas.

<u>Matriz de los resultados de las encuestas</u>			
<u>N° de Pregunta</u>	<u>PREGUNTA</u>	<u>Porcentaje</u>	
		<u>SI</u>	<u>NO</u>
<u>1</u>	<u>¿Cree necesaria la capacitación en el área de trabajo?</u>	<u>100</u>	<u>0</u>
<u>2</u>	<u>¿Cree que Usted necesita capacitación actualmente en el cargo que desempeña?</u>	<u>95</u>	<u>5</u>
<u>3</u>	<u>¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?</u>	<u>47</u>	<u>53</u>
<u>4</u>	<u>¿Sus conocimientos le dan seguridad para hacer su trabajo?</u>	<u>95</u>	<u>5</u>
<u>5</u>	<u>¿Le han impartidos cursos de capacitación que le han permitido mejorar su desarrollo en su puesto de trabajo?</u>	<u>55</u>	<u>45</u>
<u>6</u>	<u>¿Conoce Usted si existe un plan de capacitación actualmente dentro de la empresa?</u>	<u>45</u>	<u>55</u>
<u>7</u>	<u>¿Qué sugerencia haría Usted para el proceso de capacitación en la empresa? (Opciones)</u>	<u>Porcentaje</u>	
<u>Opciones</u>	<u>Cursos Auto gestionados</u>	<u>16</u>	
	<u>Capacitación continua</u>	<u>15</u>	
	<u>Detección específica de necesidades</u>	<u>46</u>	
	<u>Capacitación a todo el personal</u>	<u>23</u>	

*Elaborado por: Fernanda Paillacho (2017)*

**Anexo 2** Diagnóstico de las Necesidades de Capacitación.

MATRIZ DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN 2017 - EPMMOP														
GERENCIA	DIRECCIÓN	TEMA	# DE PARTICIPANTES ESTIMADO	MODALIDAD			INSTRUCTORES		NIVEL DE PROFUNDIDAD			Presupuesto Estimado	Horas Estimadas Por Participante	
		Identifique el tema de capacitación	Cuantos servidores de la dependencia necesitan asistir a esta capacitación	Presencial	Virtual	Presencial y Virtual	Autogestión	Contratación Externa	Básico	Medio	Avanzado			
GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	Gestión de Talento Humano y Evaluación por Competencias	15				X		X		X	\$ 3.750,00	40	
		Actualización de Normativa legal de TH	5	X				X			X	\$ 0,00	40	
		Derecho administrativo	5	X					X		X	\$ 500,00	20	
		Reclutamiento y Selección de personal	5	X					X		X	\$ 1.250,00	40	
		Ley de justicia laboral	6	X					X		X	\$ 1.500,00	40	
		Impuesto a la renta	6	X				X				\$ 0,00	40	
		Diseño y Gestión por procesos	5	X					X		X	\$ 1.250,00	40	
		Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional	25	X					X			X	\$ 6.500	30
			72										\$ 14.750,00	

Fuente: EPMMOP



**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN  
PARA LA DIRECCION DE TALENTO HUMANO  
DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA  
DE MOVILIDAD Y OBRAS PÚBLICAS**

**AUTORA: FERNANDA PAILLACHO**

**ENERO, 2018**

## **Datos generales de la organización.**

La propuesta de dicho plan de capacitación se realizó en la Dirección de Talento Humano de la Empresa Pública Metropolitana De Movilidad y Obras Públicas (EPMOP).

En el edificio principal de dicha empresa el cual está ubicado en: 9 de octubre entre Marieta de Veintimilla y Santa María.

- **Puestos de trabajo que involucra**

Los niveles jerárquicos que estuvieron involucrados en este proyecto son: auxiliares, asistentes, analistas, ejecutor de procesos, supervisor de procesos, coordinadores de procesos.

- **Número de trabajadores que serán capacitados.**

Son 45 colaboradores en la DTH que han sido contados para este proyecto.

- **Perlado de tiempo en que será desarrollado.**

El proyecto fue desarrollado en dos semestres académicos desde octubre hasta mayo.

- **Prioridades de atención**

En nivel de atención a las capacitaciones es alto ya que es un aspecto necesario para el adecuado desenvolvimiento de los colaboradores.

- **Objetivo General**

Determinar las necesidades de capacitación de los colaboradores de la dirección mediante la participación de los mismos en un programa con el cual se puede generar dicha cooperación para establecer de manera específica los temas que la empresa capacitará.

- **Objetivo Específico:**

- Conocer la percepción de los colaboradores sobre el subsistema de capacitación mediante encuestas.
- Examinar el DNC aplicado por la empresa para conocer los temas que se consideran necesidad capacitación.
- Crear un programa, planes y acciones que permitan conocer los temas de capacitación que según los colaboradores de la dirección ameritan capacitación, permitiendo así la participación de los mismos.

- **Eventos a realizar.**

La propuesta de capacitación se desarrolla en 4 fases:

- Primera fase: Establece la técnica de exposición oral.
- Segunda fase: Utiliza la lluvia de ideas como técnica.
- Tercera fase: Socialización.
- Cuarta fase: Evaluación.

FASES	TÉCNICA IMPLEMENTADA	DEFINICIÓN	OBJETIVOS	MATERIAL EMPLEADO
Primera fase	Técnica de exposición oral	La técnica de exposición oral se considera como una de las más empleadas, la cual se desarrolla por personal conocedor en el área a capacitar y en relación a ello desarrolla las bases teóricas de la capacitación; mientras que los participantes realizarán sus análisis correspondientes sobre lo que se les imparte, objetando y aportando con el tema para despejar las dudas de forma concreta.	Incentivar al personal a participar a lo largo de la capacitación, a través de reuniones y charlas interactivas que le permitan al participante fortalecer sus conocimientos. Brindar información eficiente y veraz, con ejemplos para que el nivel de comprensión sea alto. Evaluar los conocimientos adquiridos al final de las capacitaciones, mediante una ronda de preguntas.	Pizarrón Videos Fotografías Computador Infocus Material impreso

Segunda fase	Lluvia de ideas	<p>Se emplea dicha técnica para generar una diversidad de ideas dentro del grupo que está siendo capacitado, de tal forma que se busquen soluciones creativas e innovadoras frente una situación específica. Se comienza con una introducción en la cual se da a conocer los objetivos de la misma y posteriormente se formulan las preguntas para la creación de la lluvia de ideas. Se da a los involucrados 5 minutos para que plasmen todas sus ideas, posteriormente se realiza una discusión en grupo sobre las mismas, de las cuales se tomará las mejores opciones.</p>	<p>Establecer soluciones ante la situación planteada por el moderador.</p> <p>Generar sentido de pertenencia por parte del personal de la Dirección de Talento Humano, considerando que son ellos quienes establecen la solución.</p> <p>Trabajar en equipo para integrar al personal.</p> <p>Contextualizar la actividad que se de mejorar y los conocimientos que se buscan potencializar.</p>	<p>Hojas de papel bond Esferos Resaltadores</p>
Tercera etapa	Socialización	<p>Todo el personal de la Dirección de Talento Humano aportan con sus</p>	<p>Potencializar con la capacitación las capacidades aplicables al 100%</p>	<p>Computadora Infocus</p>

		<p>perspectivas ante la situación implementada, tomando de tal forma los aspectos positivos, priorizando cuales y como se pondrán en práctica los aspectos fundamentales sobre el plan de capacitación para fortalecer sus conocimientos y capacidades.</p>	<p>dentro del desempeño de las funciones dentro de la empresa. Mejorar el rendimiento laboral del personal con las competencias capacitadas.</p>	
<p>Cuarta fase</p>	<p>Evaluación</p>	<p>Posterior al desarrollo del plan de capacitación se realizará una evaluación sobre los ítems en los cuales se capacito, representando de tal forma la metodología implementada y el manejo del facilitador con respecto a los temas capacitados.</p>	<p>Establecer el nivel de impacto de la capacitación sobre el personal. Identificar los aspectos mejorados con la capacitación desarrollada.</p>	<p>Ficha de evolución</p>

*Elaborado por: Fernanda Paillacho (2017)*