

**Estrategia de capacitación formativa para personal administrativo. Caso,
Universidad Laica Eloy Alfaro**

**Training Strategy for Administrative Personnel. Case, Universidad Laica Eloy
Alfaro**

*Valeria Cecilia Bravo Gómez¹, **Argenis de Jesús Montilla Pacheco¹, ***Marco
Edmundo Durán Vasco¹

¹ *Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*

valeria.bravo@uleam.edu.ec*, *argenismontilla@hotmail.com*,

****marco.duran@uleam.edu.ec*

Fecha de recepción: 26/04/2021

Fecha de aceptación: 27/06/2021

Publicado: 30/06/2021

Resumen

Como componente del proceso de desarrollo de la Dirección de Talento Humano de las instituciones educativas, la capacitación implica una sucesión definida de condiciones destinadas a lograr la integración de los empleados a sus puestos de trabajo, manteniendo y aumentando su eficiencia, así como su crecimiento personal y laboral. Este estudio tuvo como finalidad diagnosticar la necesidad de diseñar e implementar una estrategia de capacitación para el personal administrativo universitario, para lo cual se asume como contexto de investigación la Unidad Administrativa de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, toda vez que este departamento se encarga del cumplimiento de las políticas y normativas de formación, así como de la coordinación institucional de actividades, procedimientos y disposiciones relacionadas con el desarrollo de los servidores públicos. Se empleó el enfoque de investigación cuantitativo desde los métodos de análisis y síntesis; como instrumento se aplicó una encuesta diagnóstica. Como parte de los resultados, se encontró que hay una evidente necesidad de capacitación en los trabajadores administrativos y que la propuesta de un plan para tal fin

es completamente pertinente. Se concluye que la propuesta puede generalizarse mediante las acciones de capacitación a los funcionarios de otras instituciones educativas, con lo cual se logrará un proceso formativo y de actualización en un contexto mucho más amplio.

Palabras clave: capacitación, clima laboral, aspectos actitudinales, tecnología

Abstract

As a component of the development process of the Human Talent Directorate of educational institutions, training implies a defined succession of conditions aimed at achieving the integration of employees into their jobs, maintaining and increasing their efficiency, as well as their personal and work growth. This study aimed to diagnose the need to design and implement a training strategy for university administrative staff, for which the Administrative Unit of Human Talent of the Laica Eloy Alfaro University of Manabí is assumed as a research context, since this department is responsible for compliance with training policies and regulations, as well as the institutional coordination of activities, procedures and provisions related to the development of public servants. The quantitative research approach was used from the methods of analysis and synthesis; as an instrument a diagnostic survey was applied. As part of the results, it was found that there is an obvious need for training in administrative workers and that the proposal for a plan for this purpose is completely relevant. It is concluded that the proposal can be generalized through training actions for officials from other educational institutions, the resulting in a training and updating process in a much broader context.

Keywords: training, working climate, attitudinal aspects, technology

Introducción

La capacitación es un proceso de antigua existencia cuyo inicio no tiene una fecha definida (Torrano & Soria, 2016), sin embargo, hoy día es una acción planificada de carácter estratégico, aplicada de manera organizada y sistemática, mediante la cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas a sus puestos de trabajo, y modifican sus actitudes frente a la organización, el puesto o el ambiente laboral (Catino, 2020; Rojas-Rua, 2020).

Los primeros indicios de administración que hasta hoy se reportan indican que esta era empleada por los sacerdotes para contabilizar los tributos en Sumeria, luego se propagaría por Babilonia y China, en donde paulatinamente se perfeccionó la forma de administrar mediante técnicas y principios; y fue ahí donde acompañada de la esclavitud aparece el talento humano y la palabra manutención (Morales & Carlos, 2015).

Esa época fue muy crítica, pues las personas eran explotadas y a pesar de pedir justicia eran neutralizadas y severamente castigadas. Posteriormente llegó la era de la industrialización que terminó con la esclavitud, pero no con la injusticia y el abuso a los trabajadores, sometiéndolos a trabajos forzosos sin pensar en su bienestar ni en su salud (Forero, 2018); seguiría la evolución administrativa y a su vez se fue pensando más en la gente, de la mano de la teoría de las relaciones humanas establecida por el psicólogo Elton Mayo, en la que puso a la luz que las personas trabajan mejor cuando están bien física y mentalmente; a partir de la aplicación de esta teoría se observaron resultados notables en los asuntos laborales (Morales & Carlos, 2015).

En los últimos cincuenta años se ha observado que a medida que la mentalidad del hombre evoluciona se ve reflejado en los resultados de su trabajo. Gracias a la evolución e inclusión de nuevas teorías y disciplinas ha cambiado el concepto de recurso humano a lo que hoy se denomina talento humano, como signo de que la persona no es un recurso renovable, sino un talento que desarrolla competencias mediante la gestión. En la

actualidad se reconoce la importancia e impacto que tiene las personas en una organización, de allí que el talento humano sea factor determinante en la gestión estratégica empresarial (Rodríguez, 2017).

Así mismo los avances tecnológicos han facilitado la evolución de la gestión del talento humano con bastante rapidez (Alarcón-Quinapanta, Pérez-Barral, Frías-Jiménez & Pentón-López, 2018; Sánchez, 2020); ello ha permitido que la gran mayoría de los profesionales accedan a los conocimientos, se les facilite la creatividad, la innovación y la capacitación continua; en consecuencia, en un mundo globalizado y altamente competitivo, el talento humano juega un papel preponderante, pues el trabajo en equipo, la efectividad, el manejo de herramientas de capacitación, motivación y desarrollo, incentivan a las personas a trazarse metas y objetivos, y obviamente, a ser exitosos (Santos, 2016; Valdés, 2016).

Los mencionados cambios son de interés, porque también han impactado en el sistema educativo a escala mundial, pues cada vez se viene aplicando un nuevo paradigma laboral que estimula a los trabajadores de la educación en el desarrollo de su capacidad para imitar, crear, igualar y superar retos laborales en el marco de una competencia sana. Esta estrategia va permitiendo a las organizaciones mejores oportunidades de desempeño al talento humano (Morales, 2016).

Cuando no hay capacitación del talento humano, las consecuencias en las organizaciones son evidentes, y se reflejan en la baja productividad, la falta de calidad en los servicios, el desperdicio de materiales y la ocurrencia reiterada de accidentes laborales (Castañeda, Hernández & Ramos, 2016). Los mismos se registran con mayor frecuencia cuando se implementan nuevas tecnologías sin realizar previamente acciones de formación y capacitación profesional, poniéndose de relieve la necesidad de que el talento humano deba contar con los conocimientos y habilidades necesarias para operar dichos

equipos o aplicar nuevos conocimientos en sus actividades laborales (Aguirre, Rodríguez & Martínez, 2017; Saavedra, 2017; Bendezú-Pacífico, 2020; Morales-Ruíz, 2020).

Como resultado de lo anteriormente expresado luce conveniente identificar si hay la necesidad de capacitación del personal de una institución y la forma de cómo hacerlo es de suma importancia para lograr el objetivo deseado; en ese sentido el área de talento humano juega un papel preponderante para diagnosticar la necesidad y posteriormente para aplicar el plan de capacitación laboral (Escobar & Vargas, 2016; López, Díaz, Segredo & Pomares, 2017). Siendo así, las instituciones deben promover planes de gestión consecuentes a la visión y misión de sus estamentos. Por tanto, en sintonía con su normativa legal vigente se debe coordinar para los servidores de una institución, la preparación orientada al crecimiento profesional a través de la adquisición y actualización de sus conocimientos, desarrollo de competencias y habilidades con la finalidad de impulsar la eficiencia y eficacia en sus puestos laborales y de los procesos en los que interviene el trabajador.

Lo planteado resulta particularmente importante, pues cuando un trabajador se incorpora a una institución, la imagen corporativa que esta proyecte será la primera impresión y el nexo para que el funcionario decida si comparte o no la cultura y los valores de la organización a la que se acoge y, a la vez, analizar si considera que ha acertado en su decisión de comenzar una nueva etapa profesional. Una vez incorporado a la organización, el empleado, mediante la capacitación puede ir tomando mejores decisiones y ser más crítico y analítico, al tiempo que fomenta la confianza, posición asertiva y desarrollo, mejora la satisfacción en el puesto, permite lograr las metas como individuo, elimina el temor a la ineficiencia e ignorancia, pero además mejora el sentido de desarrollo en varios campos.

Según Bustillos Bailey, Sánchez Nogales, López Murillo y Campana Arroyo (2020), la capacitación puede ser entendida como un proceso de perfeccionamiento profesional, que significa preparar personas para una profesión. Pero también significa actualizar a un profesional y capacitarlo para un mejor desempeño laboral (Santos, 2016; Fierro- Guarnizo, 2020).

En concordancia con lo expuesto, se creyó necesario adelantar esta investigación, específicamente con la intención de analizar la necesidad y pertinencia de un plan de capacitación que redunde en beneficios y mejoras para la gestión administrativa y de servicios de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El plan de capacitación deberá contener un resumen de las acciones de capacitación aprobadas, que contenga cuando menos la siguiente información: nombre de la acción de capacitación; entidad ejecutora, lugar de ejecución, duración y periodo de ejecución, horario y número de participantes (Bustillos Bailey *et al.*, 2020).

Finalmente se espera que los resultados de esta investigación sean considerados y que de manera oportuna se utilicen para diseñar e implementar el referido plan de capacitación. De ser así se estaría logrando una de las metas de la institución, que consiste en mejorar la situación laboral de todos sus funcionarios, y de forma muy especial aquellos que desempeñan su labor en el área administrativa.

Metodología

Objeto de la investigación

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí dentro del ámbito de sus facultades es una institución pública comprometida con el desarrollo sostenido, promoviendo la formación profesional, técnica y científica de sus estudiantes, profesores e investigadores, contribuyendo al logro de una sociedad más justa, equitativa y solidaria, en colaboración con los organismos del Estado y la sociedad.

Como Institución de Educación Superior, el personal administrativo es pilar central para el buen desarrollo y gestión en la organización, por lo que se tiene que contar con un equipo de personas altamente calificadas y formadas en competencias, habilidades y requerimientos de sus puestos, de tal forma que sea capaz de asegurar la sostenibilidad y la óptima prestación de servicios.

El objetivo general del trabajo fue diagnosticar la necesidad de diseñar e implementar un plan de capacitación para el personal administrativo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí-Ecuador. El plan tendría como propósito capacitar a los trabajadores administrativos para fortalecer habilidades normativas y técnicas que permitan a las Unidades de Administración de Talento Humano (UATH) de la Universidad, planificar, organizar, ejecutar, evaluar y mejorar los servicios en sus distintas dependencias.

Tipo de investigación

El estudio que se presenta se efectuó a partir de un enfoque cuantitativo, de tipo documental, descriptivo y explicativo. Además, se considera que esta investigación es propositiva, ya que conduce a la puesta en práctica de un plan de formación y capacitación que tendrán utilidad para el mejoramiento laboral de los empleados de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, así como de otras instituciones que deseen acogerlo.

Técnicas de recolección de información

Para adelantar la investigación se precisó de una encuesta. Con esta se obtuvo información relacionada al cumplimiento de los objetivos del trabajo. La encuesta se basó en el diseño y aplicación de un cuestionario con preguntas cerradas, con opciones de respuesta politómicas para identificar si hace falta o no un plan de capacitación y si realmente es pertinente. Dichas respuesta o dimensiones se adaptan a una escala Likert, cuyas opciones se observan en la siguiente tabla.

Tabla 1.

Escala tipo Likert aplicada en el instrumento de la encuesta.

Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nota. Adaptado de Ibarra y Casas, 2014.

Una vez recogida la información se procedió a efectuar la tabulación utilizando la codificación de la escala de Likert con las siguientes dimensiones: Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Ni en acuerdo ni desacuerdo (3); De acuerdo (4); y Muy de acuerdo (5).

Población y muestra

La población o universo del presente estudio estuvo representada en la totalidad de trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, cuya suma alcanza la cifra de 616 personas. A partir de allí, la muestra se estimó según la metodología de Peñas *et al.*, (2020), la cual indica que la misma debe representar de manera óptima la voluntad del universo sobre una temática en específico. Para el presente

estudio la muestra estuvo conformada por 179 individuos, misma que fue estimada con la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{E^2(N-1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

N = Población	616
Z = Intervalo del nivel de confianza	95% (0,95) 1,96
p = Nivel de Ocurrencia	50%
q = Nivel de No-Ocurrencia	50%
e = Grado de error	5% (0,05)

Presentación de los resultados

Para la presentación y análisis de los resultados se empleó la estadística descriptiva, y con los datos recolectados se construyeron gráficos que ayudan a explicar los hallazgos de la investigación.

Resultados y discusión

1. Etapa de Diagnóstico

La muestra que se utilizó en la investigación estuvo conformada, tal como ya se mencionó, por 179 individuos que forman parte del conjunto de los empleados o trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, a quienes se aplicó el referido instrumento de recolección de información.

La primera interrogante del cuestionario tenía como finalidad identificar, de acuerdo al criterio de los encuestados, si consideraban necesario, o no, un plan de capacitación. Sobre el particular se encontró que el 83,7% respondió la opción Muy de acuerdo, el 9,59% la opción De acuerdo y el 6,7% Ni en acuerdo ni desacuerdo (tabla 2). Estos resultados ponen de manifiesto que efectivamente los empleados sienten una necesidad

al respecto, lo cual permite inferir que el plan, una vez diseñado e implementado tendría una excelente acogida.

Mariño-Villafuerte (2018) y Muñoz-Avilés (2019) refieren que cuando los trabajadores están motivados, tal cual se encontró en esta investigación, es claro que los resultados de una capacitación son realmente provechosos.

Tabla 2.

Porcentajes de respuestas sobre la necesidad de un plan de capacitación para los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

I. ¿Actualmente es necesario un plan de capacitación para los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí?				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
0%	0%	6,7%	9,59%	83,7%%

La segunda interrogante formulada buscaba la opinión de los encuestados respecto a la pertinencia de que la totalidad de los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí recibieran una capacitación para hacer más efectivo su desempeño laboral. Los hallazgos en ese sentido son contundentes, pues el 100% de las respuestas correspondieron a la opción Muy de acuerdo (tabla 3). Este resultado es especialmente importante, porque asociado al anterior, dejan ver condiciones ideales para la implementación de actividades de capacitación que persigan elevar el perfil del profesional y, por consiguiente, mejorar la prestación de servicios en la institución.

Tabla 3.

Porcentajes de respuestas sobre la pertinencia que la totalidad de trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí reciban capacitación para hacer más efectivo su desempeño laboral.

II. ¿Es pertinente que la totalidad de los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí reciban capacitación para hacer más efectivo su desempeño laboral?				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

0%	0%	0%	0%	100%
----	----	----	----	------

En cuanto a la tercera interrogante, precisaba saber si era necesario que los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí recibieran capacitaciones en aspectos específicos como actualización en el manejo de nuevos equipos, plataformas tecnológicas y programas informáticos para hacer más efectivo su desempeño laboral. En torno a ello, al igual que en las dos preguntas anteriores, la mayor parte de los encuestados, o sea el 98,4% (tabla 4), señalaron que están Muy de acuerdo (89,9%) y De acuerdo (5,5%) en recibir este tipo de capacitaciones. Apenas hubo un porcentaje de 4,6% que no mostró interés sobre este aspecto, al responder que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 4.

Porcentajes de respuestas sobre la necesidad que los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí reciban capacitaciones para actualizarse en el manejo de nuevos equipos, plataformas tecnológicas y programas informáticos para hacer más efectivo su desempeño laboral.

III. ¿Es necesario que los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí reciban capacitaciones para actualizarse en el manejo de nuevos equipos, plataformas tecnológicas y programas informáticos para hacer más efectivo su desempeño laboral?				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
0%	0%	4,6%	5,5%	89,9%

Otro de los aspectos relevantes en torno a las capacitaciones está relacionado con el fortalecimiento de las relaciones humanas y el clima laboral entre los trabajadores administrativos de la Universidad; en consecuencia, se les preguntó a los encuestados lo siguiente: ¿Piensa usted que es pertinente que en un plan de capacitación se debe incluir

aspectos para fortalecer las relaciones humanas y mejorar el clima laboral entre los trabajadores administrativos de la Universidad?

El 83,2% que obviamente corresponde a la gran mayoría manifestó estar Muy de acuerdo con ello, mientras que el 7,2% opinó estar De acuerdo. Contrariamente se encontró un 9,6% que no se mostró interesado en el tema, pues respondieron estar Ni en acuerdo ni desacuerdo (5%) y En Desacuerdo (4,6%) (tabla 5). Al analizar estos datos se observa, tal como en las primeras respuestas, la necesidad de incorporar un plan de capacitación que fortalezca dos aspectos muy significativos, es decir las relaciones humanas y el clima laboral. Sobre el particular, Albarracín Rincón y Ramírez Acuña (2020) aseveran que en una organización hay posibilidades de mejorar cada día, siempre y cuando sus trabajadores estén abiertos a recibir capacitaciones, tal cual se observa en este estudio.

Tabla 5

Porcentajes de respuestas sobre la pertinencia de que en un plan de capacitación se debe incluir aspectos para fortalecer las relaciones humanas y mejorar el clima laboral entre los usuarios y los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

IV. ¿Piensa usted que es pertinente que en un plan de capacitación se debe incluir aspectos para fortalecer las relaciones humanas y mejorar el clima laboral entre los usuarios y los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí?				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
0%	4,6%	5%	7,2%	83,2%

La pregunta número 5 tuvo como objetivo conocer si era pertinente o no, a criterio de los encuestados, que se incluyera en un plan de capacitación algunos contenidos asociados a normativas, reglamentos y demás ordenamientos jurídicos vigentes que rigen el trabajo administrativo en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Mientras que la interrogante número 6 procuraba saber acerca de la disposición de los encuestados a participar en un plan de capacitación que contemplara aquellos contenidos.

Los hallazgos de las dos interrogantes que anteceden fueron muy elocuentes y ponen de relieve la pertinencia del tema. En referencia a la primera de ellas, el 90% señaló estar Muy de acuerdo, seguido de un 10% que escogió la opción De acuerdo (tabla 6); de allí se interpreta que en ambas opciones todos los trabajadores administrativos ven como algo interesante el manejo de los instrumentos jurídicos como una mejor manera de ejercer sus funciones, hecho que queda corroborado cuando en la pregunta 6 el 100% respondió estar Muy de acuerdo con participar en un plan que incorpore aquellos contenidos (tabla 7).

Tabla 6

Porcentajes de respuestas sobre la pertinencia de que en un plan de capacitación se incluyan contenidos relacionados con normativas, reglamentos y demás ordenamientos jurídicos vigentes que rigen el trabajo administrativo en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

V. ¿Piensa usted que es pertinente que en un plan de capacitación se incluya temas relacionados con normativas, reglamentos y demás ordenamientos jurídicos vigentes que rigen el trabajo administrativo en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí?				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
0%	0%	0%	10%	90%

Para indagar sobre la disposición a participar en un plan de capacitación se planteó la siguiente pregunta: ¿Estaría usted dispuesto a participar en un plan de capacitación para actualizarse en materia de las normativas, reglamentos y demás ordenamientos jurídicos que rigen el trabajo administrativo el de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí? Como se aprecia en la tabla 7, los datos muestran una alta disposición a participar de la referida actividad.

Tabla 7

Porcentajes de respuestas sobre la disposición a participar en un plan de capacitación para actualizarse en materia de las normativas, reglamentos y demás ordenamientos jurídicos que rigen el trabajo administrativo en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

VI. ¿Estaría usted dispuesto a participar en un plan de capacitación para actualizarse en materia de las normativas, reglamentos y demás ordenamientos				
--	--	--	--	--

jurídicos que rigen el trabajo administrativo el de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
0%	0%	0%	0%	100%

Finalmente, la última cuestión de la que se deseaba tener conocimiento fue sobre la pertinencia de que en un plan de capacitación se incluyeran temas relacionados con resolución de conflictos laborales y medidas de seguridad ante la ocurrencia de eventos adversos que desencadenan situaciones de emergencia, como incendios y terremotos. El hallazgo fue de la misma forma que en las anteriores preguntas, pues la totalidad de los encuestados consideraron estar Muy de acuerdo (tabla 8).

Tabla 8

Porcentajes de respuestas sobre la pertinencia de incluir en un plan de capacitación aspectos relacionados con resolución de conflictos laborales y medidas de seguridad ante la ocurrencia de situaciones de emergencia que derivan de eventos adversos como incendios y terremotos.

VII. ¿Considera usted pertinente que en un plan de capacitación se debe incluir aspectos relacionados con resolución de conflictos laborales y medidas de seguridad ante la ocurrencia de situaciones de emergencia que derivan de eventos adversos como incendios y terremotos?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
0%	0%	0%	0%	100%

2. Etapa de capacitación de los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Objetivo: Garantizar la preparación y el entendimiento mutuo y coordinado de los sujetos participantes para desarrollar un proceso formativo y de capacitación.

Fase 2.1. Capacitación orientada al equipo de facilitadores que participarán en el plan

Objetivo: Conformer el equipo capacitador universitario sobre la base de una preparación

pedagógica en torno a las relaciones generales y específicas de la capacitación de los empleados o trabajadores administrativos de la Universidad.

Acciones:

- Explicar los fundamentos pedagógicos esenciales del proceso de capacitación a los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Precisar el rol que como participantes debe desempeñar cada uno de los sujetos o trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Discutir sobre la pertinencia e importancia de los instrumentos y recursos a utilizar en la capacitación, considerando la intencionalidad y concreción metodológica del plan respecto a las necesidades y requerimientos de los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Fase 2.2. Capacitación orientada al personal administrativo universitario Objetivo:

Promover la participación activa de los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí con el propósito que comprendan la intencionalidad del proceso formativo y de capacitación.

Acciones:

- Revisar los propósitos de la capacitación de los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí desde la responsabilidad social de la institución en pro del desarrollo socio - laboral de los mismos.
- Determinar los alcances de la capacitación de los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, así como las razones que justifican su aplicación sistemática en tres momentos.

- Valorar los instrumentos que serán aplicados a los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí como mecanismo para el logro de los objetivos del plan.

Fase 2.3. Capacitación a los empleadores

Las actividades se desarrollarán mediante la metodología de talleres en mesas de trabajo con el apoyo y coordinación de los docentes responsables de impartir el plan a los trabajadores administrativos, propiciando la participación activa de los representantes o empleadores de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Acciones:

- Exponer los propósitos de la evaluación transformadora a los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí desde la perspectiva de la responsabilidad social de la universidad.
- Organizar las mesas de trabajo de acuerdo a los diferentes temas que serán abordados durante el desarrollo del plan.
- Consolidar los compromisos laborales adquiridos por los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí como producto de la implementación del plan.

En las mesas de trabajo:

- Identificar los cambios que se producen a nivel social, económica, laboral, científico y tecnológico como elementos que inciden directamente sobre el rol que debe cumplir la Universidad como institución al servicio de la sociedad.
- Valorar los indicadores de pertinencia socio profesional desde la relación existente entre la inserción en los contextos socio - laborales, la transferibilidad de saberes y la apropiación de la cultura de la profesión.

- Valorar los indicadores de trascendencia socio-profesional desde la relación existente entre la predisposición al cambio, la interacción colaborativa profesional y la efectividad del desempeño socio - profesional.

3. Etapa ejecutiva de la capacitación a los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Objetivo: Ejecutar acciones dirigidas al establecimiento de la dinámica para la capacitación a los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Fase 3.1. Indagación y valoración de evidencias sobre el desempeño de los egresados en sus contextos de actuación.

Objetivo: Caracterizar la situación del desempeño profesional de los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Acciones:

- Establecer el cronograma de aplicación de los instrumentos que serán empleados durante el desarrollo de la capacitación.
- Asignar las responsabilidades entre el grupo de trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí que participarán en el plan.
- Establecer vías de comunicación con los empleadores para informarles sobre la aplicación del plan y consolidar los compromisos que de este resulten.
- Convocar a los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí a través de los diferentes canales de comunicación para que participen en el plan de capacitación.

- Acompañar el proceso de capacitación de manera sistemática mediante mesas de diálogos y visitas a las unidades o departamentos de la universidad, tomando en cuenta que la capacitación incorpore variables e indicadores propios de la función del trabajador administrativo de la institución.
- Aplicar encuestas para monitorear y evaluar los avances y logros del plan de acuerdo al criterio de los participantes.
- Elaborar los informes de resultados de la aplicación del plan en los momentos establecidos con el reconocimiento de los logros y debilidades encontradas.

Fase 3.2. Valoración de los resultados de la dinámica de la capacitación recibida por los trabajadores administrativos de la Universidad.

Objetivo: Valorar los resultados obtenidos en la dinámica del plan implementado a los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Acciones:

Socializar el informe de resultados del plan implementado a todos los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

- Propiciar espacios de diálogo y reflexión con los equipos de trabajo conformados por los empleados administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, con la intención de hacer un análisis de los resultados del plan de acuerdo a los intereses de los propios trabajadores y de la institución, especialmente en cuanto al mejoramiento de sus procesos formativos en el ámbito profesional.
- Proporcionar información relevante y de interés a los responsables o jefes de los distintos departamentos de la Universidad para mejorar las funciones que a cada uno de los trabajadores les corresponde desempeñar.

- Establecer espacios de diálogo con los responsables de los distintos departamentos de la universidad con el propósito de consolidar acciones conjuntas que propicien un clima laboral armónico entre todos los empleados de la institución.

Conclusiones

Resulta necesario y pertinente el diseño e implementación de un plan de capacitación que ayude a mejorar el perfil profesional de los trabajadores administrativos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Los resultados permiten concluir que al momento de diseñar un plan de capacitación se deben tomar en consideración diversos contenidos, entre los que destaca la parte jurídica y legal, relaciones humanas y uso y manejo de equipos tecnológicos. De la misma manera el plan de capacitación debe enfatizar en actividades relacionadas con el clima laboral y de los aspectos actitudinales del personal administrativo.

La implementación del plan de capacitación debe desarrollarse a través de conferencias, talleres y seminarios direccionados de manera estratégica a cada grupo de interés para incrementar la significancia de los contenidos del trabajo.

El plan de capacitación, posterior a su implementación debe evaluarse a través de la medición del nivel de satisfacción de los funcionarios para determinar la incidencia del mismo de manera apropiada. Así se podrá mejorar el clima laboral y aspectos actitudinales y demás habilidades del personal administrativo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Se sugiere que se la Unidad Administrativa del Talento Humano de la Universidad quien se encargue de implementar las capacitaciones, pues cuenta con las condiciones necesarias para tal fin.

Incorporar masivamente a los trabajadores administrativos de la universidad para que participen de todas las actividades que contemple el plan de capacitación, pues el propósito es que la totalidad de ellos se mantengan actualizados y en sintonía con los requerimientos de la institución y las demandas de los usuarios.

Referencias Bibliográficas

Albarracin Rincón, R., & Ramírez Acuña, E. (2020). Diseño de Plan Estratégico para Mejorar la Calidad de Vida Laboral de los funcionarios de la Secretaría de Educación de Norte de Santander. Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/37303>

Aguirre, E., Rodríguez, Y., & Martínez, E. (2017). Caracterización de las prácticas de responsabilidad social relacionadas con gestión del talento humano en el Hospital de San José, Bogotá DC, Colombia. *Repertorio de Medicina y Cirugía*, 25(2), 109-117. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-795754>

Alarcón-Quinapanta, M. D. R., Pérez-Barral, O., Frías-Jiménez, R. A., & Pentón-López, J. R. (2018). Estudio de la Ciencia-Tecnología en la Responsabilidad Social y el Talento Humano. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83). Disponible en: <https://www.redalyc.org/service/r2020/downloadPdf/290/29058775012/7>

Bendezú-Pacífico, K. I. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana*, 14(1), 22-28. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7409391>

Bustillos Bailey, A., Sánchez Nogales, C., López Murillo, S., & Campana Arroyo, G. (2020). Entre el emprendedurismo y la subsistencia. *Revista Investigación y Negocios*, 13(21), 112-121. Disponible en:

<http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521->

[27372020000100010&script=sci_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372020000100010&script=sci_arttext)

Castañeda, M., Hernández, L., & Ramos, J. (2016). Una práctica innovadora en la capacitación empresarial. *Revista Cubana de Educación Superior*, 35(3), 4-14.

Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142016000300001

Catino, M. (2020). *La planificación estratégica y la gestión de la evaluación institucional como política permanente de mejoramiento de la Universidad Nacional de La Plata para el período 2018-2022* (Tesis Doctoral, Universidad Nacional de La Plata, Argentina). Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/109687>

Escobar, F., & Vargas, F. (2016). Las prácticas de gestión del talento humano en empresas agropecuarias del sector bananero en Colombia. *Journal of Agriculture and Animal Sciences*, 4(2). Disponible en: <http://repository.lasallista.edu.co:8080/ojs/index.php/jals/article/view/912>

Fierro Guarnizo, F. I. (2020). Necesidades de formación percibidas por los egresados de Utopía relacionadas con la educación comunitaria y de extensión. *Revista de la Universidad de La Salle*, 2020(83), 63-82. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/18940>

Forero, E. A. S. (2018). Industrialización y urbanización en el Estado de México. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, (4). Disponible en: https://scholar.google.es/scholar?start=10&q=la+industrializaci%C3%B3n&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2017

González, M., & Molina, A. (2017). Gestión del talento humano: reflexiones desde la Atención Primaria de Salud. *MediSur*, 14(2), 97-100. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2016000200002&script=sci_arttext&tlng=pt

Ibarra, L., & Casas, E. (2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 2015: 229-260. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215721534>

López, P., Díaz, Z., Segredo, A., & Pomares, Y. (2017). Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(1), 3-15. Disponible en: <https://www.scielo.org/article/rcsp/2017.v43n1/3-15/es/>

Mariño Villafuerte, T. J. (2018). *Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral* (Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Ambato, Ecuador). Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28316>

Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). *Norma técnica del subsistema de formación y capacitación*. Quito: Registro Oficial. Disponible en: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_pan_4_SERCOP_1.1.1_norm_for_capa.pdf

Morales Ruiz, H. J. (2020). Gestión del talento humano y satisfacción laboral en la institución educativa Pamer República de Chile, Jesús María, 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47186>

Morales, C., & Carlos, J. (2015). *Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta minorista de artículos electrodomésticos en la 5ta cuadra de la av. Manuel Ruiz, en el distrito de Chimbote*

en el Año 2013. Lima. Disponible en:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/906>

Morales, E. (2016). *De la perspectiva etnográfica al análisis crítico del discurso: investigación en un grupo de mujeres ecuatorianas. Queering Women's and Gender Studies: A Multidisciplinary and Multi-lingual Approach*. Newcastle: Cambridge Scholar. Disponible en: <https://cutt.ly/Evs6lXV>

Mulet, M. T., Mulet, M. Y. S., Flores, E. F., & Tamayo, X. M. R. (2020). Desarrollo de habilidades profesionales con el apoyo de las TICs en la formación inicial en la enseñanza semipresencial desde un enfoque CTS. *REFCaIE: Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*. Disponible en: <http://refcale.ulead.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3278>

Muñoz Avilés, G. A. (2019). *Propuesta de plan de capacitación en normativas para la mejora del desempeño laboral de empleados en la empresa Agroficial SA* (Tesis de grado, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. Guayaquil, Ecuador). Disponible en: <https://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/616>

Peñas, C. L., Lorenzo-Calvo, A., Cárdenas, D., Alarcón, F., Ureña, A., Fuentes-Guerra, F. G., & Ortega-Toro, E. (2020). La creación de conocimiento en los deportes de equipo. Sobre el tamaño de la muestra y la generalización de los resultados. *JUMP*, (1), 7-8. Disponible en: <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/JUMP/article/view/5085>

Rivera, R. (2012). *La seguridad perversa: política, democracia y derechos humanos en Ecuador, 1998-2006*. Quito: Flacso-Sede Ecuador. Disponible en: <https://n9.cl/snw79>

Rodríguez, J. (2017). Necesidades de capacitación de productores apícolas en el sector Las Peñitas, municipio San Genaro de Boconoito, Estado Portuguesa. *Revista*

- Unellez de Ciencia y Tecnología, 24, 1-7. Disponible en: <http://revistas.unellez.edu.ve/index.php/ruct/article/view/87>
- Rojas Rua, R. (2020). Capacitación laboral de las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de ropa deportiva: caso empresa Polmar del distrito de Ayacucho, 2020. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19130>
- Saavedra, J. (2017). Capacitación docente y educacion médica. *Revista Médica de Trujillo*, 12(4). Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/267887098.pdf>
- Sánchez, M. M. L. (2020). Tecnología y equidad social. *Sistemas*, (157), 8-15. Disponible en: https://scholar.google.es/scholar?as_ylo=2020&q=tecnolog%C3%ADa+y+talento+humano&hl=es&as_sdt=0,5
- Santos, A. (2016). *Gestión de Talento Humano y del conocimiento*. México D.F.: Ecoe Ediciones. Disponible en: <https://n9.cl/xdo4v>
- Torrano, F., & Soria, M. (2016). Una aproximación al aprendizaje autorregulado en alumnos de Educación Secundaria. Contextos Educativos. *Revista de Educación*, 97-115. Disponible en: <https://publicaciones.unirioja.es/ojs/index.php/contextos/article/view/2838>
- Valdés, D. (2016). *Capacitación blue hope*. México D.F.: Ecoe Ediciones. Disponible en: <https://1library.co/document/oy88jn0y-capacitacion-blue-hope.html>
- Vargas, W., Beltrán, V., & Córdova, G. (2017). Panorama sobre la estructura del empleo público en el Ecuador . *Revista Publicando*, 4(10 (2), 299-312. Disponible en: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/494>