UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÒN PREVIO A LA OBTENCIÒN DEL TITULO DE LICENCIADA EN GESTIÒN DEL TALETO HUMANO

TEMA:

"FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024."

AUTORA:

María Mercedes Núñez Morejón

DIRECTOR

Ing. Rafael Alejandro Sánchez Macías. Mbar

PARES ACADÈMICOS

Ing. Jefferson Napoleón Naranjo Gaibor
Ing. Maura Susana Gavilánez Vega. Mgtr

SAN MIGUEL – ECUADOR
2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÒN

“FORMACIÓN Y CAPACITACIÒN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024.”

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero expresar mi más profunda gratitud a Dios, por guiarme en cada paso de este camino, brindándomela fortaleza sabiduría para alcanzar esta meta.

A mis amados padres, Gloria Morejón y Napoleón Núñez, por su amor incondicional, su apoyo constante y los sacrificios que han realizado para que yo pueda cumplir mis sueños. Su ejemplo de perseverancia y dedicación ha sido mi mayor inspiración.

A mis queridos hermanos, por su compañía, aliento y por creer en mí en todo momento. Su presencia en mi vida ha sido fundamental para lograr este objetivo.

Agradezco especialmente a mi psicóloga, Mónica Palis, por su apoyo emocional y ayudarme a mantener mi salud mental durante este proceso.

A mis amigos, por su amistad sincera, por los momentos compartidos y por ser un soporte emocional importante en esta etapa de mi vida.

Mi más sincero agradecimiento a mi director de tesis, Ing. Alejandro Sánchez, por su guía, paciencia y valiosos aportes que han sido cruciales para el desarrollo de este trabajo extendido también mi gratitud a mis pares académicos, Ing. Jefferson Naranjo e Ing. Susana Gavilanes, por su tiempo, sus observaciones constructivas y su contribución a la mejora de esta investigación.

A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento por ser parte fundamental de este logro. Este trabajo es el resultado del esfuerzo conjunto y el apoyo de cada uno de ustedes.

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis lo dedico con todo mi corazón y gratitud a mis padres, pilares fundamentales de mi vida quienes, con su amor incondicional, sacrificio y apoyo constante tanto moral como económico, han hecho posible que alcance esta meta.

A mis queridos hermanos, por su apoyo incondicional durante toda mi trayectoria académica. Su presencia y palabras de ánimo han sido una fuente inagotable de motivación.

A mi psicóloga, cuya ayuda y apoyo han sido invaluables a lo largo de mi carrera universitaria. Su dedicación y profesionalismo me han ayudado a superar momentos difíciles, especialmente en la lucha contra la depresión, permitiéndome continuar con determinación hacia mis objetivos.

Al ING: Jefferson Naranjo, quien ha estado pendiente de mi progreso de manera constante, su interés genuino, orientación y apoyo han sido fundamentales para la culminación exitosa de esta etapa académica.

A todos ustedes que han sido parte esencial de este logro, les dedico este trabajo como muestra de mi profundo agradecimiento y cariño. Cada página reflejada no solo en mi esfuerzo, sino también el apoyo incondicional que me han brindado.

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. "Sánchez Macías Rafael Alejandro "; Ing. "Jefferson Napoleón Naranjo Gaibor" e Ing. "Gavilánez Vega Maura Susana", en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación "Formación y capacitación para el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2024.", desarrollado por la señorita ***Maria Mercedes Nuñez Morejon***.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la Carrera de Gestión del Talento Humano.

San Miguel, noviembre del 2024

Ing. Sánchez Macías Rafael Alejandro
Director

Ing. Jefferson Napoleón Naranjo Gaibor
Par Académico

Ing. Gavilánez Vega Maura Susana **Par Académico**

CERTIFICACIÒN DE DERECHOS DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo Nuñez Morejon Maria Mercedes portador de la Cédula de Identidad No 0202295879
en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:
"Formación y capacitación para el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2024.", modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedo a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Maria Mercedes Nuñez Morejon

ÌNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO III
DEDICATORIA.....IV
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO V
CERTIFICACIÒN DE DERECHOS DE AUTOR VI
ÌNDICE DE FIGURAS/GRÀFICAS/IMÀGENES..... X
INTRODUCCIÒN..... 1
RESUMEN..... 3
CAPITULO I. 5
FORMULACIÓN GENERAL DEL ANTEPROYECTO 5
1.1 Descripción del Problema 5
1.2 Formulación del Problema 7
1.3 Preguntas de Investigación 7
1.4 Justificación 7
1.5 Objetivos: General y Específicos.....10
1.5.1 Objetivo General.....10
1.5.2 Objetivo Específico 10
1.6 Variables (Operacionalización) 10
1.6.1 Variable dependiente: Desempeño Laboral 10
1.6.2 Variable independiente: Formación y Capacitación 10
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO 13
2.1 Antecedentes.....13

2.2 Científico.....14

2.3 Conceptual.....32

2.4 Marco Legal.....34

2.5 Georeferencial......36

3.1 Tipo de Investigación.....37

3.2 Enfoque de la investigación.....37

3.3 Métodos de Investigación.....38

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.....38

3.5 Universo, Población y Muestra.....39

3.6 Procesamiento de la Información.....39

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSION.....40

4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados.....40

BIBLIOGRAFIA.....83

ANEXOS.....91

Anexo 1.- CRONOGRAMA (Gantt).....91

Anexo 2.- Propuesto ejecutado.....92

Anexo 3: Certificado de antiplagio.....98

ÌNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalizacion de variables 11
Tabla 2: Resultados de las necesidades del puesto 40
Tabla 3: Que formación cree que necesitan 41
Tabla 4: Resultados actualizar conocimientos y habilidades 43
Tabla 5: Resultados de actualización 44
Tabla 6: Resultados conocimientos adquiridos 45
Tabla 7: Resultados necesita más formación 47
Tabla 8: Resultados métodos interactivos 48
Tabla 9: Resultados de su formación y capacitación 50
Tabla 10: Resultados se adaptan a las formaciones de aprendizaje 51
Tabla 11: Resultados efectivos para el aprendizaje 52
Tabla 12: Resultados para acceder a los recursos necesarios 54
Tabla 13: Resultados para acceder a las oportunidades 55
Tabla 14:Resultados se siente preparado con sus conocimientos 57
Tabla 15: Necesita formación 58
Tabla 16: Resultado habilidades técnicas 59
Tabla 17: Resultados necesita mejorar 61
Tabla 18: Resultado desempeño actual 62
Tabla 19: Resultado practica adicional 63
Tabla 20: Resultado capacidad de comunicación 65
Tabla 21: Resultados aspectos de la comunicación 66
Tabla 22: Resultados considera que trabaja en equipo 67
Tabla 23: Resultados beneficiarse de más formación 68
Tabla 24: Resultados resolución de conflictos 70
Tabla 25Resultados aspectos de resolución de conflictos 71
Tabla 26: Resultado tan flexible a los cambios 72
Tabla 27: Resultados necesita formación para ser mas flexible 73
Tabla 28: Resultados del aprendizaje continuo 75

Tabla 29: Resultados considera necesario fomentar su aprendizaje 76
Tabla 30: Resultados de manejo el estrés 77
Tabla 31: Resultados mejora si resiliencia 78

ÌNDICE DE FIGURAS/GRÀFICAS/IMÀGENES

Figura 1: Institución: EP-EMAPAG2 ---------- 36
Figura 2: Necesidades del puesto ---------- 40
Figura 3: Que formación cree que necesitan ---------- 42
Figura 4: Resultados actualizar conocimientos y habilidades ---------- 43
Figura 5: Resultados de actualización ---------- 44
Figura 6: Resultados conocimientos adquiridos ---------- 46
Figura 7: Resultados necesita más formación ---------- 47
Figura 8: Resultados métodos interactivos ---------- 49
Figura 9: Resultados de su formación y capacitación ---------- 50
Figura 10: Resultados se adaptan a las formaciones de aprendizaje ---------- 52
Figura 11: Resultados efectivos para el aprendizaje ---------- 53
Figura 12: Resultados para acceder a los recursos necesarios ---------- 54
Figura 13: Resultados para acceder a las oportunidades ---------- 56
Figura 14: Resultados se siente preparado con sus conocimientos ---------- 57
Figura 15: Necesita formación ---------- 58
Figura 16: Resultado habilidades técnicas ---------- 60
Figura 17: Resultados necesita mejorar ---------- 61
Figura 18: Resultado desempeño actual ---------- 62
Figura 19: Resultado practica adicional ---------- 64
Figura 20: Resultado capacidad de comunicación ---------- 65
Figura 21: Resultados aspectos de la comunicación ---------- 66
Figura 22: Resultados considera que trabaja en equipo ---------- 68
Figura 23: Resultados beneficiarse de más formación ---------- 69
Figura 24: Resultados resolución de conflictos ---------- 70

Figura 25: Resultados aspectos de resolución de conflictos ---------- 71
Figura 26: Resultado tan flexible a los cambios ---------- 72
Figura 27: Resultados necesita formación para ser mas flexible ---------- 73
Figura 28: Resultados del aprendizaje continuo ---------- 75
Figura 29: Resultados necesita formación para ser más flexible ---------- 76
Figura 30: Resultados de manejo el estrés ---------- 77
Figura 31: Resultados mejora si resiliencia ---------- 78

INTRODUCCIÒN

Actualmente, las empresas enfrentan desafíos de manera constante debido a la evolución tecnológica, la globalización y la necesidad de mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos, lo cual proyecta reafirmar las actividades de formación y capacitación del personal administrativo dentro de las organizaciones, con lo cual estos procesos se pueden ir trasformando en herramientas estratégicas esenciales para garantizar un desempeño laboral optimo y adaptable a los cambios. Por esta razón la investigación va directo a la empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Guaranda, en la Provincia Bolívar, con la finalidad de establecer los argumentos necesarios que permitan contribuir al desarrollo institucional.

Como objetivo general, el proyecto busca determinar las necesidades de formación y capacitación que contribuyan al mejoramiento del desempeño laboral del personal administrativo de dicha empresa durante el año 2024, la investigación en si pretende alcanzar este objetivo de manera ecuménica para lo cual se ha decidido plantear los objetivos específicos: en primer lugar, identificar la efectividad de los programas de formación y capacitación actuales; y en segundo lugar un diagnóstico para identificar las áreas de conocimiento y habilidades que requieren fortalecimiento.

La relevancia de este estudio radica en establecer un diagnóstico preciso y una identificación adecuada de las necesidades formativas permitiendo desarrollar programas de capacitación más eficaces y alineados con las demandas reales del entorno laboral y que en este momento se han convertido en factores críticos por las cuales ciertas organizaciones vienen atravesando.

Considerando que la formación continua viabiliza aspectos positivos dentro de las empresas ya que no solo mejora las competencias individuales de los empleados, sino que también optimiza los procesos internos de la organización, incrementando así la calidad del servicio prestado a la comunidad en un lineamiento de posicionamiento vertical que fortalezcan el control con reparto de tareas más concretas y la promoción de los empleados ya que se establecen roles más claros, en cambio en la parte de administración horizontal el direccionamiento dentro de los trabajadores se desarrolla bajo distintas capacidades, aptitudes e interés mejorando de esta manera el posicionamiento de la organización.

Las variables de la investigación en este estudio aplicado a la Empresa Municipal de Agua potable y Alcantarillado del cantón Guaranda, en la Provincia Bolívar, son “desempeño laboral” y “formación y capacitación” en la cual podemos determinar como la interrelación entre estas dos variables influyen en la productividad, eficiencia y satisfacción laboral del personal administrativo.

Este estudio busca promover una base sólida para el desarrollo de estrategias formativas que promuevan el crecimiento y competitividad de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Guaranda, contribuyendo constante mente al desarrollo sostenible de la región y al bienestar de todos sus habitantes.

RESUMEN

El Presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar las necesidades de formación y capacitación del personal administrativo de la empresa Municipal de Agua potable y alcantarillado del cantón Guaranda se realizó una introducción previa al desarrollo del mismo.

En mención a lo anterior el trabajo de investigación está compuesto por cuatro capítulos; el primer capítulo comprendido por la descripción y formulación del problema, preguntas de investigación, justificación, además se plantío un objetivo general y tres específicos las variables y la paralización. En el segundo capítulo se refleja el marco teórico donde consta el antecedente, científico, conceptual, legal y el georreferencial; en el tercer capítulo se estableció el tipo de investigación exploratoria y descriptiva, enfoque de la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo y cualitativo, métodos de la investigación deductivo e inductivo, técnicas e instrumentos de recopilación de datos, la muestra y el procesamiento de la información; en el cuarto capítulo se realizó el análisis, interpretación y la discusión de resultado de la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado del catón Guaranda.

Palabras claves: Formación y capacitación, personal administrativo, desempeño laboral, necesidades de capacitación.

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the training and training needs of the administrative staff of the Municipal Drinking Water and Sewage Company of the Guaranda canton, an introduction was made prior to its development.

In mention of the above, the research work is composed of four chapters; the first chapter included the description and formulation of the problem, research questions, justification, and a general objective and three specific variables and operationalization were established. The second chapter reflects the theoretical framework which includes the scientific, conceptual, legal and geo-referential background; in the third chapter, the type of exploratory and descriptive research was developed, the research approach used the quantitative and qualitative approach, deductive and inductive research methods, data collection techniques and instruments, the sample and the processing of information. . ; In the fourth chapter, the analysis, interpretation and discussion of the results of the survey applied to the administrative staff of the municipal drinking water and Sewage Company of Canton Guaranda were carried out.

Keywords: Training and training, administrative staff, job performance, training needs.

CAPITULO I.
FORMULACIÓN GENERAL DEL ANTEPROYECTO

1.1 Descripción del Problema

A nivel mundial según los autores (Cedeño, Rivareneira, & Rivadeneira, 2024) la formación y la capacitación son procesos estratégicos diseñados para mejorar las competencias, habilidades, y conocimientos de los empleados. Estos procesos son fundamentales para el crecimiento y desarrollo de la fuerza laboral, y para la mejora continua en todas las industrias y sectores. Esto abarca aspectos cruciales como la productividad, la calidad de trabajo, la eficiencia y la puntualidad.

La relación entre formación y capacitación es fundamental ya que una formación y capacitación de calidad tienden a correlacionarse positivamente con un mejor desempeño laboral. Cuando los empleados tienen oportunidades para aprender y desarrollarse, están mejor equipados para responder a los desafíos del lugar de trabajo, adaptarse a los cambios tecnológicos, innovar en sus roles y contribuir de manera más efectiva al éxito general de la organización.

La formación y capacitación proporcionan a los empleados las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficaz y eficiente. Además, estas prácticas pueden aumentar la motivación y el compromiso de los empleados, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en su desempeño laboral. Las inversiones en la formación y capacitación son estratégicas para mejorar los resultados laborales a su vez también aumenta la productividad, la calidad del empleo y la satisfacción tanto de los empleados como de los empleadores.

A nivel nacional los autores (Cedeño, Rivareneira, & Rivadeneira, 2024) señalan que la situación de la formación y la capacitación en Ecuador ha experimentado avances significativos en los últimos años. El gobierno, las instituciones y las empresas están poniendo un mayor énfasis en promover el aprendizaje continuo y el desarrollo de habilidades. Se han implementado programas y políticas destinadas a mejorar el acceso a la formación técnica y profesional, así como las medidas para fortalecer la formación en habilidades específicas del mercado laboral.

Sin embargo, continúan desafíos importantes como la falta de igualdad y acceso a la formación y capacitación, la brecha entre las habilidades requeridas por las empresas, las habilidades de la fuerza laboral, la necesidad de mejorar la calidad y relevancia de los programas de formación.

Cuando se trata del desempeño laboral en Ecuador, existen muchos factores que inciden en la situación del país como, la tasa de desempleo, la calidad de los empleos disponibles, el nivel de productividad y la satisfacción laboral de los empleados.

En Ecuador, el vínculo entre formación, capacitación y resultados laborales es muy importante. Una fuerza laboral correcta y conveniente tiende a tener un mejor desempeño lo cual conduce a una mayor productividad, competitividad y crecimiento económico. Además, la formación y la capacitación ayudan a cerrar las brechas de habilidades y aumentar la empleabilidad de los trabajadores, lo que beneficia a las personas, las empresas y la economía en su conjunto, mejorar la formación y la capacitación de la fuerza laboral de Ecuador, es fundamental para mejorar los resultados laborales y promover el desarrollo económico y social del país.

A nivel institucional, la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Guaranda, Provincia Bolívar, enfrenta un desafío crítico vinculado al rendimiento laboral del personal administrativo. En el contexto actual se han detectado múltiples deficiencias que afectan adversamente la eficiencia y la eficacia de la organización. Estas deficiencias incluyen la falta de actualización en competencias y conocimientos, una formación inicial insuficiente, cambios en las demandas laborales que no han sido acompañados de la capacitación adecuada y un sistema de evaluación del desempeño que no identifica correctamente las áreas de mejora necesarias.

La carencia de programas de formación y capacitación efectivos ha resultado en el rendimiento evidenciado por un aumento en los errores administrativos, retraso en los procesos, insatisfacción laboral y una alta tasa de rotación de personal. Este escenario impacta negativamente en la calidad del servicio ofrecido en los usuarios comprometiendo tanto la reputación como la eficiencia de la empresa.

Para mitigar este problema es esencial identificar de manera precisa las necesidades específicas de formación y capacitación que deben ser abordadas. Esto requiere la

realización de un diagnóstico exhaustivo de las áreas que necesitan fortalecimiento y el desarrollo de programas de capacitación que sean pertinentes y eficaces.

Este enfoque estratégico permitirá a la organización mejorar su rendimiento, aumentar la satisfacción de los empleados y ofrecer un servicio de mayor calidad a sus usuarios. Es un camino hacia la excelencia y la satisfacción de los clientes.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuáles son las necesidades específicas de formación y capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón Guaranda?

1.3 Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son las teorías que fundamentan las variables de la investigación?
- ¿Cuál es la efectividad de los programas de formación y capacitación actuales del personal administrativo de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar en el año 2024?
- ¿Cuáles son las áreas de conocimientos y habilidades que requieren fortalecimiento para el personal administrativo de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar en el año 2024?

1.4 Justificación

Para la formación y capacitación para el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Guaranda, año 2024" es de vital importancia para la institución; teniendo en cuenta la formación y capacitación adecuada dentro de la Empresa Municipal de Agua Potable, ayudará a mejorar el rendimiento de los trabajadores y administrativos permitiendo alcanzar de manera eficiente los objetivos planteados por la institución, al tiempo que se mejora las capacidades y habilidades de cada uno de los miembros del área administrativa.

Este proyecto busca determinar si la empresa ofrece programas estructurados para mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados en áreas relacionadas con el desempeño de su trabajo, la situación de formación y capacitación puede variar dependiendo del recurso humano y de las prácticas implementadas por la organización.

Por lo tanto, este proyecto indaga en la forma de brindar las capacitaciones a los trabajadores administrativos por parte de la institución.

Tras realizar una solicitud dirigida a la máxima autoridad de la institución, con el tema "Formación y Capacitación para el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Guaranda, año 2024" se obtuvo la aprobación para desarrollar el proyecto con la información requerida para lograr los objetivos de la investigación, por ende, al ya existir la aceptación y autorización si es posible realizarlo en la institución.

Al realizar el proyecto dentro de la institución, se beneficia en el aspecto social mediante la realización de una la investigación adecuada con los datos reales que se mostraran en el proyecto, la institución será reconocida por la implementación de una cultura de aprendizaje continuo.

En el aspecto económico, al mejorar los aspectos ya mencionados existe un beneficio económico para la institución al momento de ofrecer el desarrollo profesional y una formación adecuada. Se considera como una inversión que dará resultados en la eficiencia y de los trabajadores administrativos implementando procesos que requieran menos gastos, pero otorguen más beneficios en un mundo cambiante que sucede cada día económicamente, se beneficia a largo plazo.

Los beneficios que reciben los clientes externos de la institución con la aplicación del proyecto de "Formación y Capacitación para el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Guaranda, año 2024", se encuentran conformados dentro de:

Mejora de la calidad de servicio

Al mejorar las capacidades de los trabajadores administrativos y mantener sus conocimientos actualizados permite que realicen de mejor manera sus labores manteniendo un resultado óptimo en la gestión de los procesos y por lo tanto los procesos son realizados con mayor eficiencia.

Al tener una formación continua se logra dar resultados en la disminución de errores y alargamiento de los procesos administrativos causando un mejor servicio y más confiable internamente como externamente.

Atención al cliente.

Proporcionar una cultura de educación en servicio al cliente nos permite ofrecer una prestación que lo mantenga satisfecho abordando las necesidades e inquietudes que mantengan los clientes.

Al mantener una capacitación en la atención al cliente se logra la ejecución de respuestas más rápido solucionando de esta manera los diferentes problemas que pueda existir por medio del proceso causando satisfacción mutua.

Innovación y Actualización tecnológica.

La aplicación de nuevas tecnologías ante un mundo globalizado y cambiante, permite emplear nuevas técnicas y herramientas mediante el cual los trabajadores administrativos mantengan una actualización de conocimientos para facilitar el servicio a los clientes.

Transparencia y confianza

Capacitar a los trabajadores administrativos de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado del cantón Guaranda, provincia bolívar, año 2024, en la comunicación efectiva, puede lograr una mejora en la transparencia en las operaciones de la institución ayudando a fortalecer la confianza de los clientes.

Al mantener al personal bien capacitado, ayuda a mejorar en la ejecución de los diferentes procesos y de esta manera mantener una buena imagen y un comportamiento ético que contribuya a la ciudadanía logrando mantener la confianza y respeto de los clientes.

Al definir las necesidades del proyecto de formación y capacitación para el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Guaranda, se mantiene un impacto positivo de forma adecuada y directa en la calidad del servicio que reciben los clientes externos logrando mejorar la eficiencia, la atención al cliente y la confianza institucional.

1.5 Objetivos: General y Específicos

1.5.1 Objetivo General

- Determinar las necesidades de formación y capacitación que contribuyan al mejoramiento del desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar en el año 2024.

1.5.2 Objetivo Específico

- Fundamentar teóricamente las variables de la investigación
- Identificar la efectividad de los programas de formación y capacitación actuales del personal administrativo de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar en el año 2024
- Realizar un diagnóstico para identificar las áreas de conocimientos y habilidades que requieren fortalecimiento para el personal administrativo de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar en el año 2024

1.6 Variables (Operacionalización)

1.6.1 Variable dependiente: Desempeño Laboral

1.6.2 Variable independiente: Formación y Capacitación

Tabla 1:

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Formación y capacitación	La formación y el coaching son procesos que se refuerzan mutuamente y tienen como objetivo mejorar los conocimientos y habilidades de las personas en diversas áreas de interés, tanto para el crecimiento personal como profesional o para satisfacer necesidades laborales específicas. (Tamayo, 2019)	La formación y la educación son herramientas clave para el desarrollo y el éxito tanto a nivel individual como organizacional, ya que permiten a las personas mejorar sus habilidades laborales, su desempeño y su satisfacción, y aumentan la competitividad y adaptabilidad de las organizaciones humanas en el cambiante mundo del trabajo. (Alles, 2019) (Romero & Rosado., 2019)	Contenido de formación	Relevancia del contenido	Encuesta/Entrevista Técnicas documentales	Cuestionario/Guía de entrevista Documentos relacionados con la capacitación y del personal administrativo en empresas similares
				Actualización de conocimiento		
				Aplicabilidad en el trabajo		
			Métodos de enseñanza	Interactividad de los métodos		
				Adaptación a diferentes estilos de aprendizaje		
				Accesibilidad a los recursos		
			Recursos de formación	Disponibilidad de materiales		
				Tecnología utilizada		
				Facilidad de acceso a la información		

Desempeño laboral	El desempeño laboral se refiere al desempeño y resultados que los empleados logran al realizar sus tareas en el ambiente laboral. (Avellaneda, Crespo, & Kasano, 2019)	El desempeño laboral mide la eficiencia y eficacia con la que un empleado realiza tareas y responsabilidades en el trabajo. (Llerena, 2019)	Competencias técnicas	Conocimiento específico en el área	Encuesta/ Entrevista	Cuestionario/Guía de entrevista
				Habilidades técnicas requeridas		
				Experiencia relevante		
			Competencias interpersonales	Comunicación efectiva		
				Trabajo en equipo		
				Resolución de conflictos		
			Adaptación al cambio	Flexibilidad		
				Aprendizaje continuo		
				Resiliencia		

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

En el trabajo de investigación titulado **"Capacitación y rendimiento laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa local de Zarumilla, 2023",** donde el objetivo general es Determinar el grado de dependencia de capacitación y rendimiento laboral de trabajadores administrativos de la UGEL de Zarumilla, 2023; en donde se aplicó la metodología de enfoque cualitativo, de manera no experimental, transversal y descriptivo – correlacional; se concluyó que el grado de dependencia de capacitación y rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL de Zarumilla, mantiene una relación estrecha de una manera adecuada para la institución según el coeficiente Rho de Spearman el cual fue de 0.781 lo cual mantiene el significado que al mejorar la capacitación, el rendimiento también se eleva, y que al existir una buena influencia por parte del adiestramiento causa efectos positivos en toda la organización en el aumento del rendimiento y cumplimiento de objetivos. (Alemán, 2024)

En el trabajo de investigación titulado "**Capacitación del personal y desempeño laboral del área administrativa de un hospital público nivel si (lima- Perú), 2023**", Determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima- Perú), 2023 en donde se aplicó la metodología de un enfoque cuantitativo de naturaleza no experimental donde fue especialmente de manera transaccional correlacional-causal; se concluyó que la capacitación mantiene una conexión muy estrecha con el desempeño laboral en el Área Administrativa de un hospital público de nivel III en Lima- Perú, durante el año 2023, las necesidades de capacitación, plan de desarrollo profesional y los conocimientos obtenidos demuestran una relación positiva con el desempeño laboral donde se planteó que se examine la relación que se mantenía en la capacitación con el desempeño de los trabajadores Administrativos de este hospital en el año 2023, en la que se detectó una relación que consistía en 0.743, lo cual es un indicador de una buena relación (Maravi & Alamo, 2024)

En el trabajo de investigación titulado **La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Ramaje S.A., Quiaca, Puno, 2021**, donde el objetivo general es determinar la relación que existe entre la Capacitación y el desempeño laboral del Consorcio Ramaje S.A Quiaca Puno 2021, en donde se aplicó la metodología en cuanto el tipo de investigación se implementa al momento de investigar y analizar los datos de las encuestas para el levantamiento de información con los estándares que ayudaran a comprender la diferencia entre la capacitación y el desempeño existente, mientras que el enfoque utilizado fue cuantitativo de los resultados obtenidos; se concluyó que la administración del Consorcio Ramaje SA es un componente que se vincula al rendimiento laboral de las personas para con ello tener en cuenta que la capacitación es algo necesario y esencial para el desarrollo profesional y a su vez el crecimiento empresarial (Bianca, Salas, Ticona, & Vidal, 2021)

2.2 Científico

Formación y capacitación

Para comprender lo que conlleva la formación y capacitación dentro del trabajo es necesario analizar los antecedentes que llevaron a que se requiera implementarlo dentro de las organizaciones por lo cual para (Brambilla, 2024) No sobra retomar las relaciones, diferencias y coincidencias entre los conceptos y las prácticas de “formación y actualización socio profesional”, “capacitación”, “formación de competencias”, “formación para el trabajo” y “formación para el puesto de trabajo”. Se incluyen otros terminamos, todos estrechamente vinculados: “desempeño”, “eficacia”, “certificación” y “acreditación”. Con este pequeño paneo de los términos usados ya podemos darnos una idea de la amplitud y extensión del campo que estamos dispuestos a explorar.

Asimismo, para (Weller, 2023), la triple pertinencia es central a fin de que un sistema de formación profesional y capacitación cumpla con su cometido en cuanto al desarrollo de los conocimientos y habilidades necesarios para abordar las cuatro formas de exclusión. La triple pertinencia son en sí: la necesidad de que la formación profesional produzca habilidades y cualificaciones que se adapten a las demandas del sector; en segundo lugar, capacitar para corregir deficiencias o preferencias de aprendizaje y capacitación de los trabajadores; y finalmente, el estado como entidad política en la sociedad

considera los requisitos educativos y de formación a corto y largo plazo, dirigiendo el proceso formativo hacia el bienestar y el crecimiento profesional.

Contenido de formación

En el mismo sentido, en los programas de formación, los contenidos son mucho más específicos, por lo tanto, la instrucción se queda a un nivel que solo reconoce la importancia de involucrar a las familias, pero hay que aprender estrategias de trabajo conjunto e inclusión de las familias en los proyectos de vida de las personas. (Leiva, y otros, 2024)

Para (Cedeño, Rivareneira, & Rivadeneira, 2024), la capacitación en el ámbito educativo es elemental para llevar a cabo la incorporación de las TIC y favorecer que éstas promuevan el desarrollo de distintas capacidades. Aunque hay investigaciones que avalan lo expuesto anteriormente, se requiere de estudios que profundicen en el tema, pues la tecnología va avanzando y cambiando la manera de actuar no solo con la información sino en el modelo educativo.

- **Relevancia del contenido**

Para (Maza & Pazuña, 2024), la capacitación es crucial debido a su habilidad para mantener actualizado y mejorar continuamente las habilidades de las personas, permitiéndoles hacer frente a los desafíos de un mundo en constante cambio. También fomentan el crecimiento personal, la empleabilidad y la productividad, así como la eficiencia ya sea en contextos laborales o personales. En otras palabras, la capacitación es esencial para el continuo desarrollo y la adaptabilidad de las personas en cualquiera área de la vida.

Para (Cali, 2023), es esencial que se desarrollen habilidades pedagógicas para impartir conocimientos en su área de especialización. Más allá de poseer un dominio del contenido, resulta fundamental que también sea competente en el uso de estrategias y métodos efectivos para comunicar eficazmente dicho conocimiento a sus estudiantes. Esta competencia pedagógica, crucial en la labor docente, se distingue por:

- Abordar aspectos identificados como deficientes o poco efectivos para atender las necesidades de cambio.

- Dirigir la atención hacia problemáticas presentes en distintos aspectos del proceso educativo, tanto con los alumnos como con el personal docente.
- Estimular la motivación y reforzar las capacidades de los empleados, impulsando y renovando de manera metodológica su desempeño profesional.
- Convertir los entornos educativos en espacios de aprendizaje creativo y estimulante, promoviendo no solo la adquisición de conocimientos científicos, sino también la inculcación de valores, principios, deberes y derechos positivos.
- **Actualización de conocimientos**

Según (Herrera, 2024), en un mundo cada vez más competitivo, adquirir nuevos conocimientos, técnicas y tecnologías debería ser una práctica habitual para todas las personas, no solo para los profesionales. Los sectores productivos de las grandes naciones desarrolladas cuentan con políticas de actualización de conocimientos que son uniformes y continuas. De esta forma, todos sus trabajadores mantienen sus saberes al día, en sintonía con el acelerado progreso de las nuevas tecnologías en todas las áreas.

Esto se debe a que, en la actualidad, el conocimiento se renueva a un ritmo acelerado. Lo que hoy es válido, mañana puede quedar obsoleto. Por ello, es fundamental que cada individuo, sin importar su ocupación, se mantenga en constante aprendizaje. Esto no solo le permitirá destacar en su campo, sino también adaptarse mejor a los cambios que se avecinan.

Según (Jiménez, 2024), Actualizar los conocimientos de manera regular no solo beneficia a los trabajadores, sino también a las empresas. Contar con colaboradores capacitados y al día con las últimas tendencias les otorga una ventaja competitiva en el mercado. Además, fomenta un ambiente de innovación y mejora continua, donde todos aportan ideas frescas para impulsar el crecimiento de la organización. Para mantenernos actualizados, es fundamental contar con un modelo que nos guíe en el desarrollo de entornos virtuales de aprendizaje. Este modelo debe simplificar el proceso de planificación y diseño, brindándonos una estructura sólida y herramientas tecnológicas adecuadas para que nuestros colaboradores puedan realizar las actividades propuestas de manera efectiva. Esto nos permitirá asegurar que exista una coherencia entre lo quiere

enseñar y los resultados de aprendizaje que esperamos que nuestros colaboradores alcancen.

- **Aplicabilidad en el trabajo**

Según (Flores, 2022), la implementación de los contenidos de la capacitación se puede dividir en tres categorías distintas, cada una con su propia relevancia y enfoque humano:

- Contenidos de capacitación magisterial aplicados por requisito: Aquí se encuentran aquellos conocimientos que los capacitadores aplican debido a la necesidad de cumplir con requisitos específicos. Es importante reconocer que, aunque puedan ser obligatorios, estos contenidos pueden ser una oportunidad para el crecimiento profesional y la mejora continua en el ámbito laboral. Los colaboradores pueden encontrar formas creativas de integrar estos conocimientos en su práctica diaria, brindando así una experiencia enriquecedora en el cumplimiento de sus funciones.
- Contenidos de capacitación magisterial no aplicados: En esta categoría se incluyen los conocimientos adquiridos en la capacitación que, por diversas razones, no se aplican directamente en el trabajo. Al reconocer que la falta de aplicación no necesariamente refleja una falta de valor en los contenidos aprendidos. Los colaboradores pueden explorar formas de adaptar y contextualizar estos conocimientos para hacerlos relevantes en su entorno laboral, fomentando así un aprendizaje significativo y una mejora continua en su práctica educativa.
- Contenidos de capacitación magisterial aplicados debido a la incertidumbre laboral: Esta categoría aborda la aplicación de conocimientos adquiridos en la capacitación como respuesta a la incertidumbre en el ámbito laboral. Es importante al reconocer los desafíos y la adaptabilidad que los trabajadores enfrentan en un entorno laboral cambiante. Al aplicar estos contenidos en un contexto de incertidumbre, los capacitadores deben de poder demostrar

creatividad y capacidad de adaptación, contribuyendo así a un ambiente educativo dinámico y en constante evolución.

(León, 2024) Nos indica que al final de cada capacitación, realizaremos encuestas y evaluaciones para ver cuánto aprendió y qué tan bien utilizó las habilidades en su trabajo. Además, mantener atención a las cosas para ver cómo se afectó a los empleados al hacer su trabajo y qué tan productivos son a largo plazo. Esta atención constante refleja el compromiso de la empresa en el desarrollo integral de su personal, asegurando que la formación no sea solo un evento momentáneo, sino un proceso continuo de mejora y crecimiento.

Métodos de enseñanza

Según (Chuncho, 2024), al utilizar métodos de enseñanza interesantes que utilizan la tecnología, como crear material digital y usar plataformas interactivas, para ayudar a los trabajadores a pensar de manera más crítica. Los capacitadores deben contar con un aprendizaje continuo de nuevas formas de enseñar, para poder mejorar siempre.

También (Chuncho, 2024) menciona que este enfoque no solo se centra en la adquisición de conocimientos, sino que también busca cultivar habilidades críticas como el análisis, la evaluación y la resolución de problemas, fundamentales para el desarrollo de un pensamiento crítico sólido. La importancia de fomentar una enseñanza adecuada ayudara que los colaboradores sean como protagonistas de su propio aprendizaje, fomentando su autonomía, creatividad y capacidad para enfrentar los desafíos del siglo XXI con confianza y habilidad.

- **Interactividad de los métodos**

(Coronado, 2024), en la era moderna, algunos programas de formación y herramientas digitales se sincronizan. Las plataformas en línea, las simulaciones y las aplicaciones móviles han revolucionado el diseño y la implementación de los programas de formación. Estas herramientas aceleran la personalización de la enseñanza, mejoran la interacción, proporcionan un acceso más flexible y un seguimiento preciso del progreso. Los programas de formación son, más efectivos y se ajustan a las preferencias de las personas y las instituciones, permitiendo una adaptación más precisa a las necesidades tanto individuales como organizacionales. Al integrar estas herramientas digitales de

manera estratégica, se crea un entorno de aprendizaje dinámico y en constante evolución, donde cada individuo puede desarrollar sus habilidades de manera personalizada y a su propio ritmo.

(Muñoz & Vélez, 2024) nos indican que la interactividad de los métodos de formación y capacitación de los trabajadores administrativos ha evolucionado a partir de las nuevas tecnologías digitales y por medio de herramientas como las plataformas en línea, las simulaciones y las aplicaciones móviles han permitido hacer el aprendizaje mucho más enriquecedor. Personalizan la formación, incrementan la interactividad, la flexibilidad en su acceso y trazan de cerca el progreso de los empleados

La interactividad en el aprendizaje no se traduce en sólo brindar información, sino que implica incorporación activa de los trabajadores en él. Al emplear métodos interactivos se motiva, se orienta al pensamiento crítico y a la resolución del problema y se potencializa el aprendizaje si no se quiere el resultado no es efímero, fortalece la retención de la información; su efecto de lugar la retención. La interactividad en el aprendizaje permite a los trabajadores, aprender de forma significativa y duradera; auto desarrollarse sus conocimientos, fortalecer la participación emocional ya que incremente la motivación y garantiza el compromiso del aprender. La interactividad de los métodos de formación y capacitación de los trabajadores administrativos es determinante para mejorar la eficacia del aprendizaje y tener certeza del fortalecimiento de su desarrollo profesional continuo.

- **Adaptación a diferentes estilos de aprendizaje**

Para (Guzmán & Martínez, 2024) nos informa que, de acuerdo con los recursos proporcionados, adaptar la capacitación a estilos de aprendizaje diferentes implica la comprensión de las teorías de aprendizaje y su aplicación en la capacitación. Por ejemplo, la teoría cognitiva del aprendizaje se centra en la adquisición y organización de la información en la mente del alumno, señalando que el estudiante aprende más y mejor cuando se da el aprendizaje por construcción de conocimiento, con base en actividades prácticas y colaborativas; o la teoría del aprendizaje social, que considera que el aprendizaje se da cuando los alumnos observan, interactúan o son influidos por el comportamiento de los demás. En última instancia, el aprendizaje adaptable que busca

la personalización de la enseñanza-aprendizaje dependiendo de los aprendizajes personalizados de cada uno, es una herramienta esencial que permite a la capacitación profesional, adaptarse a diferentes estilos de aprendizaje. Basado en avances tecnológicos y el análisis de datos, esta metodología personaliza las actividades de enseñanza aprendizaje en favor de un mayor desarrollo de ritmo, forma y habilidades únicas de empleados, en organizaciones y empresas.

Por lo tanto (Guzmán & Martínez, 2024), también nos indica que, al comprender las teorías de aprendizaje, utilizar estrategias adaptativas y aprovechar las tecnologías educativas, se puede garantizar un proceso de aprendizaje efectivo, motivador y centrado en las necesidades individuales de los empleados.

- **Accesibilidad a los recursos**

Según (Salas, 2024) para que el aprendizaje sea inclusivo y de igualdad de oportunidades los materiales, las herramientas y los ambientes de aprendizaje deben ser accesibles para todos y todas desde sus diversos perfiles y necesidades. Esto se aplica no solo a las instituciones públicas, sino también a las organizaciones privadas que buscan desarrollar a sus colaboradores de manera efectiva.

Algunas estrategias para mejorar la accesibilidad a los recursos de capacitación incluyen:

Asegurar que los documentos digitales, como manuales y presentaciones, cumplan con pautas de accesibilidad net (WCAG) para facilitar su uso por parte de personas con discapacidad.

Ofrecer materiales en formatos alternativos, como audio, video con subtítulos y lenguaje de señas, para atender a diferentes estilos de aprendizaje y necesidades.

Utilizar plataformas de capacitación en línea que cuenten con herramientas de accesibilidad, como lectores de pantalla, ampliación de texto y navegación por teclado.

Proporcionar ajustes razonables, como intérpretes de lenguaje de señas o materiales en braille, según las necesidades específicas de los participantes.

Capacitar a los facilitadores y diseñadores instruccionales sobre principios de diseño genérico para el aprendizaje, a fin de crear experiencias de capacitación únicas.

Recursos de formación

Según la (Universidad Continental, 2024), los recursos incluyen tanto los medios financieros como los no financieros necesarios para llevar a cabo las actividades de capacitación planificadas. En términos financieros, se debe asignar un presupuesto adecuado para cubrir los costos de los eventos de capacitación, como las contrataciones de instructores externos, el desarrollo de materiales didácticos y la logística de los eventos. Es importante validar el presupuesto y llevar a una correcta designación de los recursos financieros destinados a las actividades de formación incluidas.

Para (Blanco, 2024), además de los recursos financieros, también se deben considerar los recursos no financieros, como las instalaciones, los equipos y las herramientas necesarias para impartir las capacitaciones. Esto incluye asegurar que los espacios de capacitación sean adecuados y accesibles, y que se cuente con los recursos tecnológicos necesarios, como computadoras, proyectores y conexión a internet. Otro aspecto importante es la gestión de los recursos humanos involucrados en la ejecución del plan de capacitación. Esto implica coordinar la participación de los empleados en las actividades de formación, asegurando que puedan asistir sin interrumpir sus labores diarias. También se debe considerar la capacitación y el desarrollo de los propios facilitadores y capacitadores, para garantizar que cuenten con las habilidades pedagógicas necesarias para impartir una formación efectiva.

- **Disponibilidad de materiales**

Según (García, 2021) en este contexto, la disponibilidad de materiales abarca la existencia y accesibilidad de los recursos físicos y digitales requeridos para llevar a cabo las sesiones de capacitación de manera efectiva. Esto incluye desde manuales impresos, presentaciones y materiales didácticos hasta recursos digitales como films, simulaciones y plataformas en línea.

Para (Donoso & Fonseca, 2024), es esencial asegurar que los materiales de formación estén actualizados, sean relevantes para los objetivos de aprendizaje y estén disponibles en los formatos adecuados para atender a las diferentes necesidades de los participantes. Esto implica tener en cuenta la diversidad de estilos de aprendizaje y preferencias de los

empleados, así como garantizar que los materiales sean accesibles para personas con discapacidades.

Además, la logística de la distribución y el acceso a los materiales de formación también es un aspecto importante a considerar en la capacitación y desarrollo. Esto implica asegurar que los materiales estén disponibles en el momento y lugar adecuados, y que los participantes tengan las oportunidades de revisar y utilizar los recursos antes, durante y después de las sesiones de capacitación.

- **Tecnología utilizada**

Para (Álvarez, Martínez, & Pulido de la Pava, 2024)**,** es un componente esencial que impulsa la eficacia y la Innovación en el proceso de aprendizaje. Estas tecnologías incluyen herramientas digitales como plataformas en línea, simulaciones, aplicaciones móviles e inteligencia artificial, que transforman la forma en que se diseñan y se implementan las actividades de formación. La inteligencia artificial, por ejemplo, se posiciona como una herramienta clave para mejorar la agilidad organizacional y capacitar a los colaboradores en las nuevas competencias requeridas por las empresas.

También (Álvarez, Martínez, & Pulido de la Pava, 2024), nos mencionan que, además, la tecnología utilizada en el plan de capacitación y desarrollo permiten predecir las tendencias que tendrán protagonismo en el futuro, como la ciberseguridad y la protección de datos frente a ciberataques. La adopción de medidas de seguridad más restrictivas y la implementación de prácticas de ciberseguridad avanzadas son fundamentales para proteger la información de las organizaciones y garantizar un entorno seguro para el aprendizaje.

- **Factibilidad de acceso a la información**

Para la (Universidad de Guanajuato, 2024) es un aspecto fundamental que garantiza que los participantes puedan acceder de manera efectiva a los recursos y materiales necesarios para su formación. Esto implica asegurar que la Información esté disponible de forma oportuna, clara y accesible para todos los empleados que participan en el programa de capacitación. En este contexto, la factibilidad de acceso a la información abarca la disponibilidad de los recursos necesarios, tanto físicos como digitales, para apoyar las actividades de formación. Esto incluye la existencia de materiales

actualizados, la accesibilidad a plataformas en línea, la disponibilidad de equipos tecnológicos y la claridad en la comunicación de los objetivos y contenidos del programa de capacitación.

(Cajas, 2024) nos indica que, además, la factibilidad de acceso a la información también implica garantizar que los participantes tengan la capacidad y los medios para acceder y utilizar la información de manera efectiva. Esto puede incluir las capacitaciones en el uso de herramientas tecnológicas, la disponibilidad de apoyo técnico y la adaptación de los materiales de formación para atender a diferentes estilos de aprendizaje y necesidades individuales.

Desempeño laboral

(Tenorio & Vargas, 2023), nos menciona que los recursos proporcionados abordan el tema de formación y capacitación en relación con el desempeño laboral de los empleados. Se destaca la importancia de las capacitaciones en el mejoramiento del desempeño laboral y el crecimiento de los administrativos de la empresa. La capacitación se considera una inversión rentable tanto para los individuos como para las empresas, ya que permite adquirir nuevas habilidades, adaptarse a los cambios del entorno laboral y mantenerse actualizado en un mundo en constante evolución.

Para (Abreo & Choloquinga, 2022), Los estudios mencionados resaltan la relación directa entre la capacitación y el desempeño laboral, evidenciando que la formación adecuada puede conducir a un rendimiento más eficiente y a resultados positivos en el trabajo. Se resalta la importancia de identificar las necesidades de formación de los empleados, desarrollar planes de capacitación personalizados y ofrecer oportunidades de aprendizaje continuo para mejorar las habilidades y competencias laborales.

Competencias técnicas

Para (Quirós, 2024) las competencias técnicas se encuentran divididas en:

- Contenido de la capacitación técnica.
- Cursos de capacitación en herramientas tecnológicas utilizadas a nivel comercial, como Autodesk Inventor, SolidWorks, ANSYS, Excel, Poder BI, y muchos otros.

- Programas de formación técnica en áreas como desarrollo de software, comercio electrónico, refrigeración, entre otros
- Capacitación en competencias técnicas específicas requeridas para cada puesto de trabajo
- **Importancia de las habilidades técnicas**
- Las competencias técnicas permiten a los trabajadores manejar adecuadamente las herramientas y procesos necesarios para desempeñar sus funciones
- Son fundamentales para incrementar la experiencia y habilidades de empleados y profesionales en áreas técnicas
- Contribuyen a generar profesionales más competentes y capacitados, preparados para las exigencias actuales y futuras del mercado laboral
- **Beneficios de la capacitación técnica**
- Mejora las habilidades de los empleados y la productividad de la industria
- Fortalece el desarrollo profesional y las capacidades técnicas de los trabajadores
- Complementa la formación de los estudiantes para que puedan afrontar con éxito los entornos laborales actuales
- Contribuye al desarrollo tecnológico y la competitividad de las empresas
- **Conocimiento específico en el área**

Para (Bárcena, 2024), la formación y capacitación en el ámbito laboral incluye el desarrollo de conocimientos específicos en el área de trabajo de los empleados. Algunos puntos importantes sobre este tema son:

- Importancia del conocimiento específico en el área
- El conocimiento específico en el área de trabajo es esencial para que los empleados puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva y eficiente.
- La adquisición de conocimientos específicos en el área de trabajo permite a los empleados mejorar su desempeño laboral, contribuir al logro de los objetivos organizacionales y adaptarse a los cambios del entorno laboral.

- Contar con un conocimiento profundo y actualizado en el área de trabajo es esencial para mantener la competitividad y la relevancia en el mercado laboral real.
- **Formación y capacitación en conocimientos específicos**

Los programas de formación y capacitación deben incluir contenidos específicos relacionados con el área de trabajo de los empleados, como técnicas, procedimientos, normativas y herramientas específicas

La capacitación en conocimientos específicos en el área de trabajo puede abarcar desde cursos especializados hasta talleres prácticos que permitan a los empleados adquirir las habilidades y competencias necesarias para desempeñarse con éxito en sus funciones. Es fundamental que la formación y la capacitación se enfoquen en desarrollar el conocimiento técnico y práctico requerido para el desempeño efectivo de las tareas laborales, garantizando así un alto nivel de competencia y profesionalismo en el trabajo.

- **Habilidades técnicas requeridas**

Para (Niño & Baldovino, 2023), las habilidades técnicas son fundamentales en los programas de formación y capacitación laboral, ya que permiten a los empleados desarrollar las competencias específicas necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva. Algunos aspectos clave sobre este tema:

- Importancia de las habilidades técnicas
- Las habilidades técnicas son aquellas destrezas y conocimientos que permiten realizar tareas específicas relacionadas con un puesto de trabajo.
- Son especialmente relevantes en áreas como ciencias, tecnologías, ingenierías y matemáticas (STEM), pero también se aplican a otros campos como finanzas y manufactura.
- Contar con habilidades técnicas adecuadas es un requisito obligatorio para la contratación de empleados en muchas industrias.
- **Ejemplos de habilidades técnicas requeridas**
- Conocimiento de herramientas ofimáticas básicas (Office).

- Manejo de software especializado como bases de datos (Excel), programas de presentaciones (PowerPoint), software de diseño gráfico (Photoshop, Ilustrador), y muchos otros. Los programas de capacitación deben enfocarse en desarrollar las habilidades técnicas requeridas para cada puesto de trabajo, considerando las necesidades actuales y futuras de la región productivo.

Experiencia relevante

Para (Duran, 2023)**,** las habilidades técnicas son fundamentales en los programas de formación y capacitación laboral, ya que permiten a los empleados desarrollar las competencias específicas necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva. Algunos aspectos clave sobre este tema:

- Importancia de las habilidades técnicas
- Las habilidades técnicas son aquellas destrezas y conocimientos que permiten realizar tareas específicas relacionadas con un puesto de trabajo.
- Son especialmente relevantes en áreas como ciencias, tecnologías, ingenierías y matemáticas (STEM), pero también se aplican a otros campos como finanzas y manufactura.
- Contar con habilidades técnicas adecuadas es un requisito obligatorio para la contratación de empleados en muchas industrias
- **Experiencia relevante**
- La experiencia práctica es fundamental para desarrollar y demostrar habilidades técnicas.
- Aprovechar las tareas diarias de trabajo como oportunidades de aprendizaje y desarrollo de habilidades técnicas es clave.
- Buscar oportunidades de capacitación y entrenamiento en el trabajo, ya sea con supervisores o compañeros, permite adquirir nuevas habilidades técnicas.
- Mencionar ejemplos concretos de proyectos, logros o experiencias laborales en los que se aplicaron habilidades técnicas de manera exitosa es recomendable en un CV.

Competencias interpersonales

Para (Castelo, 2024), las competencias interpersonales son un aspecto esencial en los programas de formación y capacitación laboral, ya que juegan un papel vital en el desarrollo de habilidades blandas que permiten a los empleados interactuar de manera efectiva con otros en el entorno laboral. Aquí hay información relevante sobre este tema basada en los recursos proporcionados:

- La importancia de las habilidades de comunicación interpersonal.
- Las competencias interpersonales, también conocidas como habilidades blandas o shift sillas, son esenciales en el ámbito laboral y se consideran igual de importantes que las competencias técnicas y la capacidad intelectual.
- Estas habilidades son fundamentales para establecer relaciones efectivas, comunicarse de manera clara y empática, resolver conflictos, trabajar en equipo y liderar de manera colaborativa.
- La inteligencia interpersonal, que incluye la capacidad de empatizar, comunicarse efectivamente y construir relaciones sólidas, es un aspecto clave en el éxito profesional y privacidad de los individuos.
- Desarrollo de capacidades interpersonales
- La capacitación en competencias interpersonales es esencial para fortalecer las habilidades de comunicación, trabajo en equipo, liderazgo y resolución de conflictos de los empleados.
- Los programas de formación en competencias interpersonales pueden incluir actividades prácticas, dinámicas de grupo, simulaciones y ejercicios de role-playan para mejorar estas habilidades.
- Es importante sensibilizar a los docentes y revisar los planes académicos para integrar actividades que fortalezcan las competencias interpersonales de los estudiantes a lo largo de su formación académica.
- **Comunicación efectiva**

Para (Fernández, 2020), La comunicación efectiva es esencial en el ámbito laboral, ya que facilita el intercambio de pensamientos y sentimientos entre las personas. En el entorno corporativo, la comunicación efectiva se convierte en una función esencial, ya

que es el conducto a través del cual una empresa se comunica con sus pares y clientes. Los cursos de comunicación efectiva ofrecen herramientas y recomendaciones para fortalecer la efectividad de la comunicación a través del desarrollo de programas de alto impacto y la construcción de discursos orales y escritos efectivos. La comunicación efectiva se refiere a la capacidad de transmitir información con claridad para que el mensaje se interprete de manera adecuada. En el ámbito de la formación corporativa, la comunicación efectiva desempeña un papel clave en el éxito de los procesos formativos, ya que la forma en que se transmiten los mensajes y se establece el diálogo puede marcar la diferencia entre una formación exitosa y una que no logre los resultados esperados.

- **Trabajo en equipo**

Para (Moreno & Laínez, 2024), el trabajo en equipo es fundamental para desarrollar habilidades colaborativas y mejorar la eficiencia de los equipos en el entorno laboral. Algunos aspectos clave sobre este tema:

- Importancia del trabajo en equipo en la capacitación
- El trabajo en equipo es una competencia esencial en el ámbito profesional, ya que permite a los empleados colaborar de manera efectiva para lograr objetivos comunes.
- La capacitación en trabajo en equipo busca desarrollar habilidades como la comunicación efectiva, la resolución de conflictos, la toma de decisiones y el liderazgo.
- Contar con equipos sólidos y cohesionados es clave para aumentar la productividad, mejorar el clima laboral y alcanzar los objetivos organizacionales.
- **Estrategias de capacitación en trabajo en equipo**
- La capacitación en trabajo en equipo puede incluir actividades prácticas como dinámicas de grupo, juegos de roles y proyectos colaborativos.
- Es importante que la capacitación se adapte a las necesidades específicas de cada equipo, considerando factores como la etapa de desarrollo del grupo, los estilos de liderazgo y las habilidades individuales de los miembros.

- La capacitación debe ir acompañada de un seguimiento y retroalimentación constante para evaluar el impacto en el desempeño del equipo y realizar ajustes necesarios.
- **Beneficios de la capacitación en trabajo en equipo**
- Mejora la comunicación y la confianza entre los miembros del equipo.
- Fomenta la resolución colaborativa de problemas y la toma de decisiones efectiva.
- Desarrolla habilidades de liderazgo y empoderamiento en los miembros del equipo.
- Contribuye a crear una cultura organizacional basada en la colaboración y el trabajo en conjunto.
- **Resolución de conflictos**

Para (Ochoa & Ortega, 2024), es un tema fundamental que debe abordarse en los programas de formación y capacitación laboral. Aquí hay información relevante sobre este tema:

- Importancia de la resolución de conflictos en la capacitación
- La capacitación en resolución de conflictos busca desarrollar habilidades como la comunicación efectiva, la empatía, la negociación y la toma de decisiones.
- Contar con empleados capaces de manejar y resolver conflictos de manera constructiva es clave para mantener un ambiente laboral saludable y productivo.
- La resolución de conflictos no solo beneficia a los individuos, sino también a la organización en su conjunto, ya que permite mejorar la comunicación, la colaboración y la eficiencia.
- **Estrategias de capacitación en resolución de conflictos**
- La capacitación puede incluir actividades prácticas como role-Gambino, estudios de caso y dinámicas de grupo que permitan a los participantes aplicar técnicas de resolución de conflictos.

- Es importante que la capacitación se adapte a las necesidades específicas de cada equipo o departamento, considerando los tipos de conflictos más comunes y las habilidades requeridas.
- La capacitación debe ir acompañada de un seguimiento y retroalimentación constante para evaluar el impacto en el desempeño de los empleados y realizar ajustes necesarios.
- **Beneficios de la capacitación en resolución de conflictos**
- Mejora la comunicación y la confianza entre los miembros del equipo.
- Fomenta la resolución colaborativa de problemas y la toma de decisiones efectiva.
- Desarrolla habilidades de liderazgo y empoderamiento en los empleados.
- Contribuye a crear una cultura organizacional basada en la colaboración y el respeto mutuo.

Adaptación al cambio

Para (Ronquillo, 2024), la adaptación al cambio en el contexto de la formación y capacitación laboral es cambio es esencial en el entorno laboral real, donde la única constante es el cambio. Desarrollar la habilidad de adaptarse a nuevas situaciones y circunstancias cambiantes es esencial para prosperar tanto a nivel pública como privada. La adaptabilidad implica no solo la capacidad de cambio, sino también la disposición para cuestionar y modificar modelos de negocio, estructuras organizativas y prácticas operativas en función de las demandas del mercado y las tendencias emergentes.

La resiliencia empresarial se basa en la adaptabilidad, la flexibilidad y la capacidad de aprendizaje continuo, lo que permite a las organizaciones liderar en entornos turbulentos y capitalizar oportunidades emergentes. La capacitación en adaptación al cambio y resiliencia empresarial es esencial para fortalecer la capacidad de las organizaciones y sus empleados para enfrentar desafíos, superar obstáculos y capitalizar oportunidades en un entorno empresarial en constante evolución.

- **Flexibilidad**

Para (Merlo, 2023), la flexibilidad en el contexto de la formación y capacitación laboral es un tema relevante en el entorno laboral real, permitiendo adaptarse a nuevas circunstancias y cambios en el trabajo. La capacitación en flexibilidad laboral busca desarrollar habilidades que permitan a los trabajadores ajustarse a diferentes situaciones y demandas laborales de manera efectiva. La flexibilidad laboral se relaciona con la capacidad de adaptarse a cambios en el entorno laboral, como la implementación de arreglos de trabajo flexibles y la conciliación entre la vida personal y laboral.

La formación en flexibilidad laboral puede incluir el desarrollo de habilidades blandas como la adaptabilidad y la capacidad de aprendizaje continuo para enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades.

- **Aprendizaje continuo**

(Riaño, Romero, & Gutiérrez, 2024) nos indica que el aprendizaje continuo es un aspecto esencial en la formación y capacitación laboral, ya que permite a los empleados desarrollar habilidades y competencias que se ajustan a las necesidades cambiantes del mercado laboral. El aprendizaje continuo es esencial en el entorno laboral actual, donde la tecnología avanza a un ritmo sin precedentes y las habilidades y conocimientos necesarios para tener éxito en el mercado laboral también cambian constantemente.

La capacitación continua ayuda a mantener el conocimiento de los empleados actualizado, mejora el rendimiento, fomenta la promoción interna, mejora la posición del mercado y ayuda a detectar fallas y cambiar conductas negativas. La educación continua deja de ser una opción para convertirse en una necesidad, no solo por los beneficios directos al trabajador sino porque potencia la productividad y retención de talento en las empresas.

La cultura del aprendizaje continuo crea un ambiente de trabajo positivo y enriquecedor, mejora la toma de decisiones, la adaptación a la tecnología y fomenta la búsqueda constante de conocimiento y la mejora continua. Fomentar el aprendizaje continuo en la empresa implica proveer oportunidades para desarrollar y mejorar competencias

profesionales, mantenerse al día con los avances tecnológicos, las tendencias del mercado y las mejores prácticas en la industria.

- **Resiliencia**

(Palacios & López, 2024) menciona que la resiliencia es una habilidad esencial que se puede desarrollar a lo largo de la vida y que puede entrenarse en cualquier personalista. La capacitación en resiliencia busca desarrollar habilidades y estrategias de afrontamiento que permitan a los participantes superar situaciones adversas y reponerse con facilidad. La resiliencia no solo implica la capacidad de recuperarse de las dificultades con rapidez, sino que también se relaciona con niveles más bajos de estrés y mayores éxitos en el ámbito laboral y personal.

Los programas de formación en resiliencia buscan ayudar a los participantes a desarrollar la confianza, el autoconocimiento emocional, la flexibilidad cognitiva, adaptabilidad e iniciativa. La resiliencia es una competencia esencial en el entorno laboral actual, donde la capacidad de adaptarse a los cambios y superar desafíos es fundamental para el éxito profesional.

2.3 Conceptual

Desempeño según los autores (Montaño & Álvarez, 2021) se relaciona con la ejecución, la realización o el rendimiento de una persona, equipo, organización o sistema en relación con ciertos estándares, metas o expectativas. Implica la evaluación de la eficacia y la eficiencia en la ejecución de tareas, la consecución de objetivos y la calidad de los resultados obtenidos.

Eficiencia según los autores (Basulto, Mesa, & Rojas, 2018) indican que la eficiencia es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Habilidades según la autora (Armas, 2021) manifiesta que las habilidades son capacidades que se aplican los conocimientos para completar las tareas y resolver problemas.

Actitudes según los autores (Monguilod, Martínez, Madurga, & Serra, 2019) las actitudes es una predisposición a responder de una manera positiva o negativa frente a ideas, objetivos, personas o situaciones.

El autor (Donalicio, 2022) menciona que los valores son principios éticos y morales que rigen la conducta humana.

Comportamiento según él autor (Cobo, 2023) el comportamiento son acciones observables llevadas a cabo por un individuo en respuesta a estímulos.

La autora (Manosalva, 2021) indica que los resultados es el producto, servicios o consecuencias verificables de la actuación de un empleado.

Recursos según él autor (Llerena, 2019) son medios, materiales o herramientas que se pueden utilizar para realizar una tarea o lograr una meta. En la educación o el trabajo, los recursos pueden incluir libros, equipos, software, materiales didácticos.

Formación según el autor (Tamayo, 2019) es el proceso de adquisición de conocimientos, habilidades y capacidades a través de la educación formal, la formación en el trabajo, cursos profesionales. La educación puede ser académica o vocacional.

Información es un conjunto de datos que se organizan y procesan para proporcionar conocimiento sobre un tema específico. La información se puede obtener de diversas fuentes como libros, internet, documentos, expertos, etc.

Disponibilidad se refiere a la disponibilidad o capacidad de acceder a algo en un momento determinado. En un entorno educativo o laboral, la accesibilidad puede referirse a la disponibilidad de recursos, tiempo, personas u otros elementos necesarios para completar una tarea o actividad.

Actualización es el proceso de conocer los últimos avances, información o conocimientos en un campo en particular. Actualizar puede implicar revisar y aprender nuevos consejos, técnicas o métodos relevantes.

Adaptación según los autores (Monguilod, Martínez, Madurga, & Serra, 2019) es la capacidad de adaptar o cambiar algo para adaptarlo a una situación particular o a las necesidades de un individuo o grupo. En un contexto educativo, la adaptación puede referirse a adaptar contenidos o estrategias de aprendizaje para satisfacer las necesidades de los estudiantes.

Métodos de ensañar según él autor, (Llerena, 2019) estas son estrategias, técnicas o métodos que los educadores utilizan para promover el aprendizaje de los estudiantes.

Los métodos de enseñanza pueden variar según el contenido, los objetivos de aprendizaje y las preferencias de profesores y estudiantes.

Interactividad según el autor (Llerena, 2019) implica la participación activa de los usuarios en un proceso o sistema, permitiéndoles comunicarse, tomar decisiones y recibir retroalimentación en tiempo real.

Tecnología son dispositivos, herramientas o sistemas diseñados para facilitar las tareas, mejorar los procesos o ampliar las capacidades humanas. En educación, la tecnología puede incluir computadoras, software educativo, dispositivos móviles, pizarras interactivas.

Capacitación según el autor (Tamayo, 2019) es el proceso de proporcionar a las personas los conocimientos, habilidades y habilidades que necesitan para realizar tareas o trabajos específicos de manera efectiva. La formación puede ser formal o informal y puede tener lugar en el lugar de trabajo, en una institución educativa o como parte de programas de desarrollo profesional.

2.4 Marco Legal

(Constitución de la República del Ecuador)

Art. 33: El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, y condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo.

Art. 326: Establece que las relaciones laborales deben basarse en los principios de equidad, eficiencia y no discriminación, entre otros.

(LOSEP)

Art. 11: Establece que el Estado garantizará la capacitación y formación continua de los servidores públicos para el mejor desempeño de sus funciones.

Art. 108: Define la capacitación y perfeccionamiento como un derecho y deber de los servidores públicos, siendo responsabilidad del Estado y de las instituciones garantizarla.

(Reglamento de la LOSEP)

Art. 74: Las instituciones públicas deberán elaborar planes de capacitación anual, basados en las necesidades de la organización y en las evaluaciones de desempeño de los servidores públicos.

Internacional

(OIT)

La OIT, una agencia especializada de las Naciones Unidas, establece normas internacionales del trabajo y promueve derechos laborales. Varios convenios y recomendaciones son particularmente relevantes para la formación y capacitación:

Convenios

Convenio **142** sobre el Desarrollo de los Recursos Humanos (1975): Este convenio insta a los Estados miembros a desarrollar políticas y programas integrales de orientación y formación profesional vinculados a las necesidades de desarrollo económico y social.

Art. 1: Los países deben formular y aplicar políticas de desarrollo de recursos humanos, formación profesional y orientación.

Art. 2: La política debe promover la formación y el desarrollo continúo a lo largo de la vida laboral.

Convenio 122 sobre la Política de Empleo (1964): Establece la necesidad de formular políticas de empleo activas para asegurar que haya trabajo disponible para todos aquellos que estén disponibles y buscando empleo.

Art. 1: Los Estados deben perseguir una política activa que promueva el empleo pleno, productivo y libremente elegido.

Sección 1: Propone que los sistemas de formación se adapten a las necesidades del mercado laboral y a las aspiraciones de los individuos.

Sección 3: Recomienda la participación de empleadores y trabajadores en el desarrollo y la implementación de políticas de formación.

(ONU)

La ONU, a través de sus diversas agencias y programas, también influye en las políticas de capacitación y desarrollo de habilidades:

Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible Incluye varios objetivos que destacan la importancia de la educación y la formación para el desarrollo sostenible.

Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Directivas y Políticas Regionales

En el contexto de América Latina, varias organizaciones regionales también promueven la capacitación y el desarrollo de habilidades:

(OEA)

Organización de los Estados Americanos (OEA): A través de la OEA, los países miembros colaboran en iniciativas para mejorar la educación y la formación profesional. Programa Interamericano de Educación: Promueve la cooperación en políticas educativas y de capacitación laboral.

2.5 Georreferencial.

Figura 1:

Institución: EP-EMAPAG



Fuente: Google Barth

Nota. *Empresa* (EP-EMAPAG, 2024)

La empresa EP-EMAPAG está ubicada en la provincia bolívar del Cantón Guaranda en la calle Sebastián de Benalcázar y Av. Guayaquil en el sector la Hambrina**.**

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

En la presente investigación se llevará a cabo utilizando el método exploratorio (Pinglo, 2023) la investigación exploratoria se lleva a cabo cuando el objetivo es investigar un tema poco estudiado o una pregunta de investigación sobre la cual existen muchas preguntas o que no se han abordado previamente. Es decir, si la revisión de la literatura revela sólo instrucciones e ideas inexploradas que están vagamente relacionadas con el problema en estudio. El propósito principal de un enfoque exploratorio es obtener información preliminar para identificar posibles conceptos, variables que pueden explorarse en profundidad en futuras investigaciones. Se utiliza cuando un tema o problema necesita ser explorado desde una perspectiva nueva o diferente, o cuando una persona intenta explorar un tema o área desde una perspectiva diferente. Y también se utiliza el método descriptivo (Tapia, 2020) se refiere a la investigación en donde se recopila la información con el método descriptivo ayudara a obtener información sobre la formación y capacitación para el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón Guaranda en el año 2024, y se utiliza los métodos como son encuestas, entrevistas y análisis de documentos para recopilar datos sobre percepciones y condiciones laborales, utilizando los métodos de análisis estadístico para identificar posibles conexiones que ayudaran a que la recolección de datos e información sea más precisa y confiable.

3.2 Enfoque de la investigación

En el presente tema " Formación y Capacitación para el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón Guaranda en el año 2024", se podría utilizar un enfoque cuantitativo que ayude a medir y cuantificar aspectos específicos de la formación y capacitación para el desempeño laboral para (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020) obtener datos objetivos y estadísticamente analizables, encuestas utiliza con escalas de medición para analizar las competencias y los recursos de formación, con el análisis de datos cuantitativos, se puede aplicar técnicas estadísticas para identificar patrones, correlaciones y tendencias en los datos recopilados. Para (Omura, 2020) el método cualitativo de investigación

centrado en la obtención de datos no cuantitativos, describiendo conceptos, definiciones, características, metáforas, símbolos y descripciones de las cosas. Los métodos cualitativos se centran en comprender los sentimientos, percepciones, motivaciones y razonamientos de las personas, y el método más común son las entrevistas personales, que pueden ser estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas.

3.3 Métodos de Investigación

En el presente anteproyecto " Formación y Capacitación para el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón Guaranda en el año 2024", se pueden utilizar el método deductivo para abordar diferentes aspectos del estudio, método deductivo (Daniel, 2020) este enfoque como parte de teorías generales o principios para llegar a conclusiones específicas la aplicación establecer hipótesis basadas en teorías existentes sobre cómo la formación y capacitación para el desempeño laboral del personal, desarrollar encuestas estructuradas basadas en conceptos teóricos previos sobre la formación y capacitación y desempeño laboral, utilizar teorías existentes para interpretar y contextualizar los resultados obtenidos a través de métodos cuantitativos. El método inductivo (Daniel, 2020) hace referencia a las observaciones especificas o datos para llegar a conclusiones generales aplicando la recopilación de datos cualitativos a través para de entrevistas y grupos focales para identificar patrones emergentes en las experiencias y percepciones de los empleados, explorar los datos cualitativos para identificar temas y tendencias que podrán no haber sido considerados para desarrollar conclusiones generales sobre la relación entre la formación y capacitación y el desempeño laboral.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

La siguiente investigación se enfocará en la encuesta, entrevista y técnicas documentales.

Según los autores (Falcón, Pertile, & Ponce, 2019) “La encuesta recopila datos de un grupo de personas mediante preguntas estandarizadas. Se utilizan para recopilar información sobre las actitudes, creencias, preferencias o comportamiento de

determinados grupos de personas". Se utilizará para recopilar datos cuantitativos de los administrativos de la institución mediante un conjunto de preguntas diseñadas previamente para la aplicación de datos por medio de un link.

Según los autores (Falcón, Pertile, & Ponce, 2019) "una entrevista es un proceso en el que una persona le hace preguntas a otra para obtener información específica, estas pueden ser estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas, según la formalidad y flexibilidad de las preguntas. Se utilizan en investigaciones cualitativas para profundizar en las experiencias, perspectivas y percepciones de los participantes. Las principales diferencias son qué tan estructuradas están las preguntas y cómo se recopila la información". Las entrevistas ayudan a recopilar información cualitativa detallada de un pequeño número de participantes que ayudaran a obtener información real de la empresa donde se formularan preguntas abiertas con el objetivo de obtener información detallada sobre las necesidades relacionadas con el tema de investigación para obtener información.

Según los autores (Cevallos, Valencia, & Romero, 2020) las técnicas documentales son un conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para organizar, administrar, recuperar y conservar documentos e información para garantizar su accesibilidad y conservación a lo largo del tiempo, se conoce como técnicas documentales esta técnica nos ayuda a mantener la información recopilada del personal administrativo de la empresa.

3.5 Universo, Población y Muestra

En este tema de investigación no será necesario la utilización y aplicación de la fórmula de muestra por el hecho de que la población a estudiarse es de 16 colaboradores que conforman en la empresa EP-EMAPAG.

3.6 Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de los datos de la encuesta se realizó una tabulación en Excel, y para la entrevista se utilizará un análisis de contenido.

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSION

4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados

1. ¿Considera que el contenido de las formaciones que ha recibido hasta ahora es adecuado para las necesidades de su puesto de trabajo?

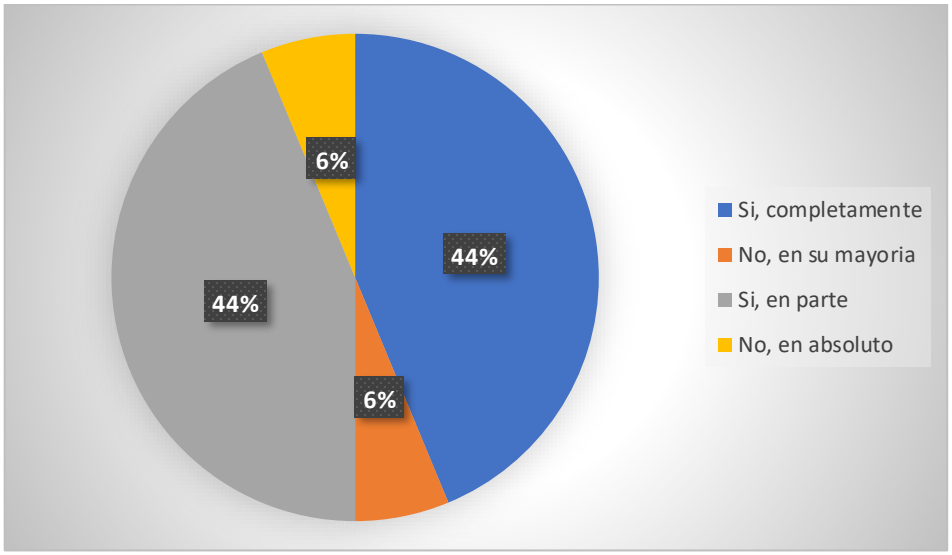
Tabla 2

Resultados de las necesidades del puesto

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si, completamente	7	44%
No, en su mayoría	1	6%
Si, en parte	7	44%
No, en absoluto	1	6%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 2:

Necesidades del puesto



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina se recopilo los siguientes datos que el 44% considera que lo que ha recibido hasta ahora es adecuado para las necesidades de su puesto de trabajo "en parte", mientras que otro 44% indica que es "completamente" adecuado. Solo el 6% opina que no es adecuado "en su mayoría", y otro 6% cree que no es adecuado "en absoluto". Estos resultados reflejan una división equitativa entre aquellos que encuentran la formación satisfactoria en diversos grados y los que no la consideran adecuada para sus necesidades laborales.

2. ¿Qué áreas del contenido de formación cree que necesitan más atención o mejora?

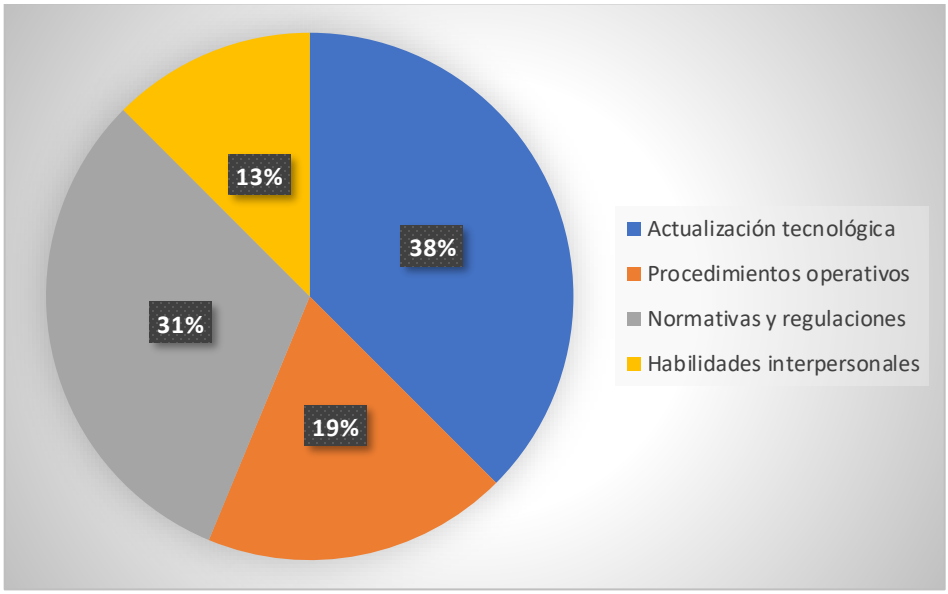
Tabla 3:

Qué formación cree que necesitan

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Actualización tecnológica	6	38%
Procedimientos operativos	3	19%
Normativas y regulaciones	5	31%
Habilidades interpersonales	2	13%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 3:

Qué formación cree que necesitan



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina se obtuvo que el área de formación que necesita mayor atención o mejora ser la de actualización tecnológica con un 38% seguida de normativas y regulaciones con un 31% quedando así procedimientos operativos con un 19% y el que consideran menos importante es el de habilidades interpersonales con un 13%. Estos resultados subrayan las áreas específicas donde los encuestados perciben una necesidad de fortalecimiento dentro de los programas de formación ofrecidos.

3. **¿Con qué frecuencia siente la necesidad de actualizar sus conocimientos y habilidades a través de formación?**

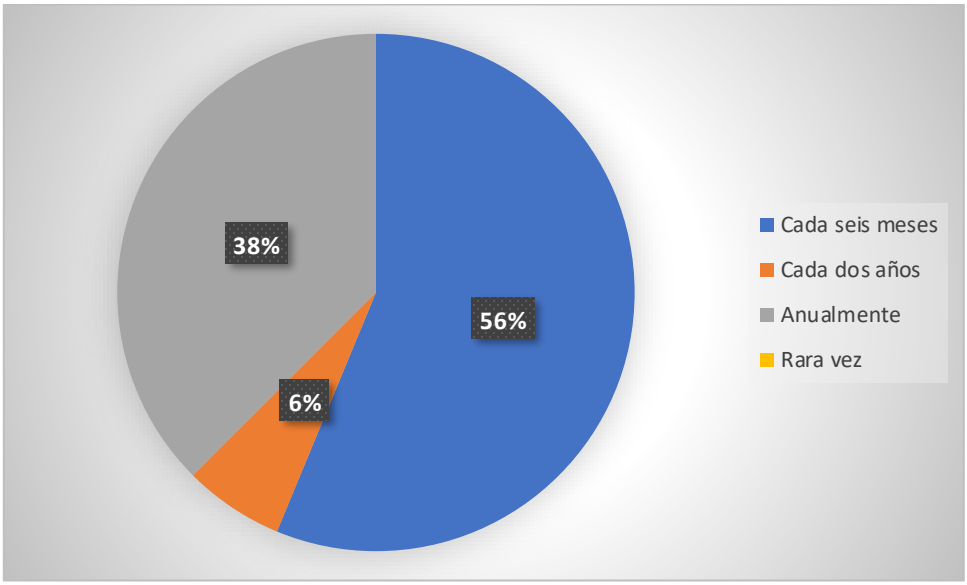
Tabla 4:

Resultados actualizar conocimientos y habilidades

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cada seis meses	9	56%
Cada dos años	1	6%
Anualmente	6	38%
Rara vez	0	0%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 4:

Resultados actualizar conocimientos y habilidades



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre la necesidad de actualizar sus conocimientos y habilidades a través de formación se observa que un 56%, siente la necesidad de actualizar sus conocimientos y habilidades a través de formación cada seis meses. Un 38% prefiere hacerlo anualmente, indicando una atención regular pero menos frecuente hacia la formación continua. Solo

un 6% opta por actualizar cada dos años, lo que sugiere una minoría que elige un intervalo más largo entre formaciones. Estos resultados destacan la prevalencia de una demanda continua y regular de actualización profesional entre los participantes encuestados.

4. ¿En qué áreas específicas considera que es más urgente recibir una actualización de conocimientos?

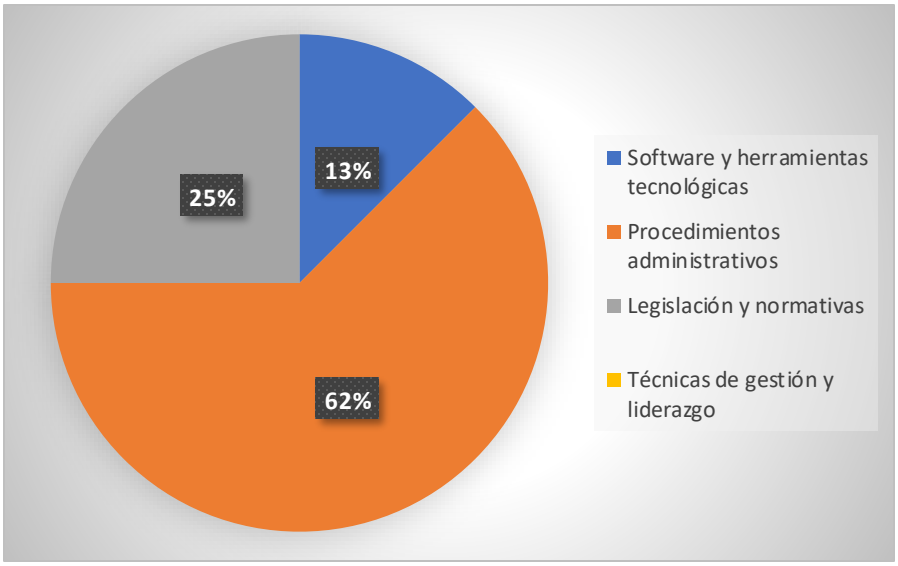
Tabla 5:

Resultados de actualización

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Software y herramientas tecnológicas	2	13%
Procedimientos administrativos	10	62%
Legislación y normativas	4	25%
Técnicas de gestión y liderazgo	0	0%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 5:

Resultados de actualización



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre la actualización de conocimientos según los datos, el 62% de los encuestados considera más urgente recibir una actualización en "procedimientos administrativos", el 25% menciona "legislación y normativas" y el 13% señala "software y herramientas tecnológicas". Estos resultados resaltan la necesidad de formaciones que aborden estas áreas críticas para mejorar el desempeño y la adaptación a cambios en el entorno laboral.

5. ¿Qué tan útiles encuentra los conocimientos adquiridos en las formaciones para su trabajo diario?

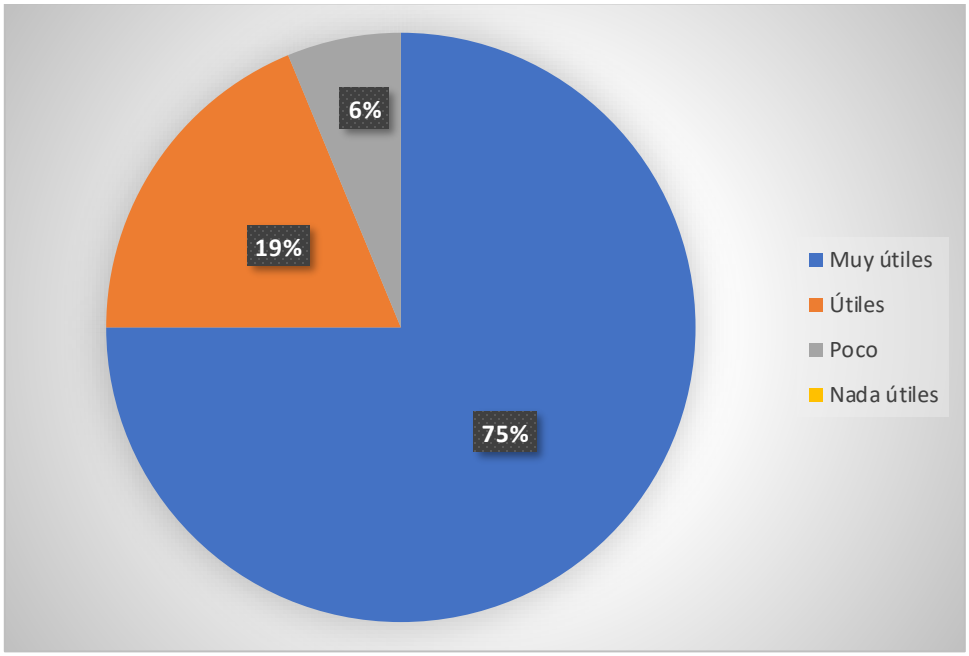
Tabla 6:

Resultados conocimientos adquiridos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy útiles	12	75%
Útiles	3	19%
Poco	1	6%
Nada útiles	0	0%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 6:

Resultados conocimientos adquiridos



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre los conocimientos adquiridos el análisis de los datos revela que una abrumadora mayoría de los encuestados, el 75%, considera que los conocimientos adquiridos en las formaciones son "muy útiles" para su trabajo diario. Un 19% adicional los encuentra "útiles", lo que sugiere que casi todos los participantes valoran positivamente estas formaciones en términos de aplicabilidad y beneficio en su desempeño laboral. Solo un pequeño porcentaje, el 6%, considera que los conocimientos son "poco útiles", y notablemente, ninguno de los encuestados cree que sean "nada útiles". Estos resultados destacan la efectividad y relevancia de las formaciones en la mejora de las competencias profesionales de los participantes.

6. **¿En qué aspectos de su trabajo diario siente que necesita más formación para mejorar su desempeño?**

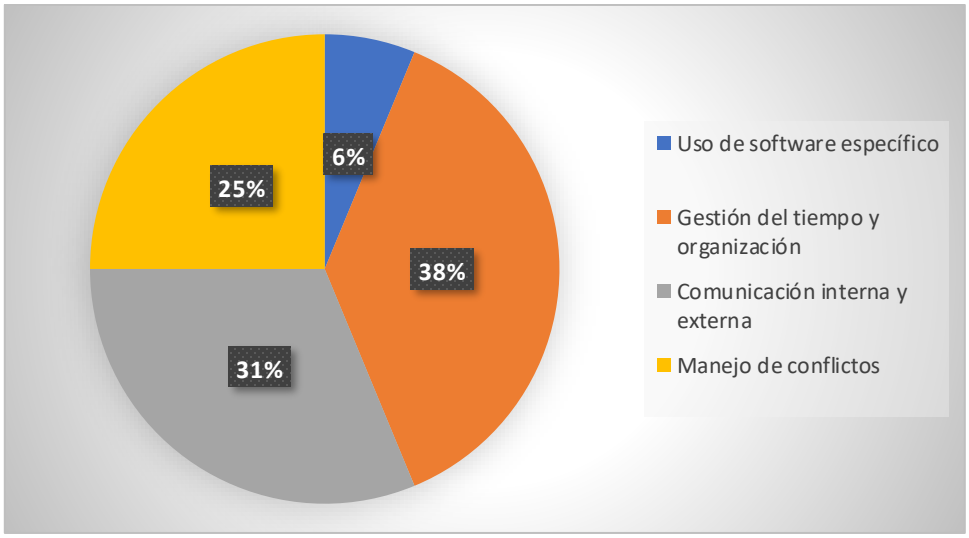
Tabla 7:

Resultados necesita más formación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Uso de software específico	1	6%
Gestión del tiempo y organización	6	38%
Comunicación interna y externa	5	31%
Manejo de conflictos	4	25%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 7:

Resultados necesita más formación



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre los aspectos de su trabajo diario l análisis de los datos revela que la mayor necesidad de formación entre los trabajadores se encuentra en la gestión del tiempo y organización, con un 38% de los encuestados identificando este aspecto como crucial para mejorar su desempeño. Le sigue la comunicación interna y externa,

señalada por el 31% de los participantes, lo que sugiere una significativa demanda de habilidades en este ámbito para facilitar la eficiencia y la colaboración. El manejo de conflictos también es un área importante, con un 25% de los trabajadores sintiendo la necesidad de mejorar en esta competencia, lo que resalta la importancia de resolver desacuerdos y mantener un ambiente de trabajo armonioso. Finalmente, el uso de software específico es percibido como una menor prioridad, con solo un 6% de los encuestados requiriendo formación en este aspecto, lo cual podría indicar una mayor familiaridad o competencia en el uso de herramientas digitales entre la mayoría de los trabajadores.

7. **¿Qué tan efectivo considera que son los métodos interactivos (discusiones en grupo, estudios de caso, etc.) en las formaciones que ha recibido?**

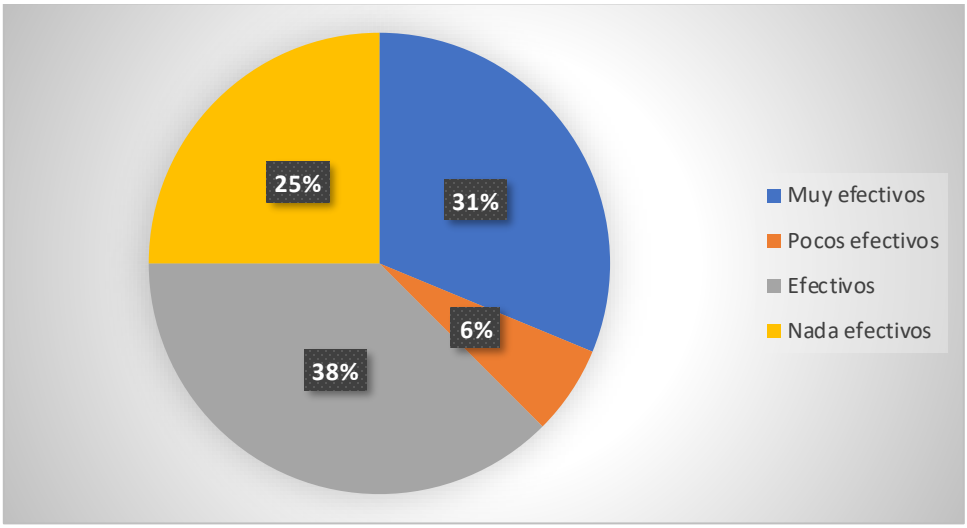
Tabla 8:

Resultados métodos interactivos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy efectivos	5	31%
Pocos efectivos	1	6%
Efectivos	6	38%
Nada efectivos	4	25%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 8:

Resultados métodos interactivos



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre los métodos interactivos la mayoría de los encuestados los considera efectivos en alguna medida. Un 38% de los participantes opina que estos métodos son efectivos, mientras que un 31% los encuentra muy efectivos. Esto indica que un total del 69% (suma de "efectivos" y "muy efectivos") tiene una percepción positiva sobre estos métodos. Sin embargo, un 25% de los encuestados los considera nada efectivos y un 6% los ve como pocos efectivos, lo que sugiere que hay una minoría significativa que no encuentra valor en estos enfoques interactivos. Estos resultados destacan la polarización en la percepción de los métodos interactivos, subrayando la necesidad de ajustar y personalizar las técnicas de formación para mejorar su efectividad y aceptación general.

8. ¿Qué tipo de métodos de enseñanza prefiere para su formación y capacitación?

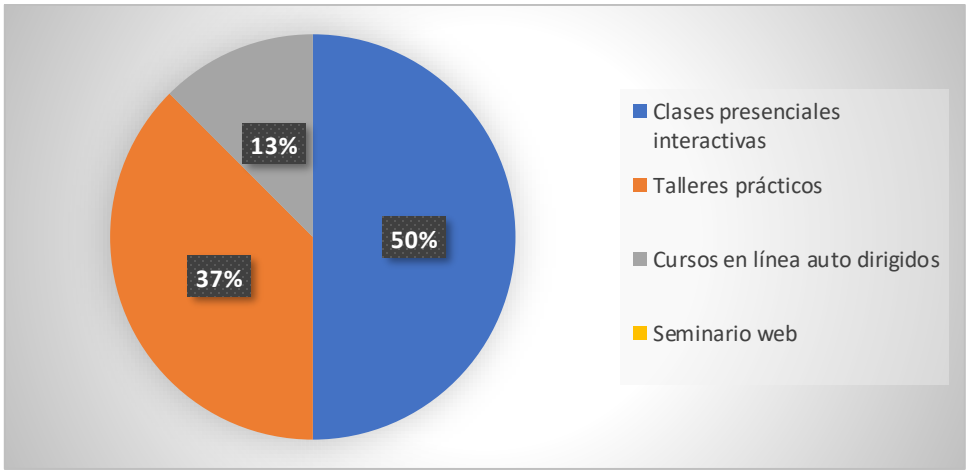
Tabla 9:

Resultados de su formación y capacitación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Clases presenciales interactivas	8	50%
Talleres prácticos	6	37%
Cursos en línea auto dirigidos	2	13%
Seminario web	0	0%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 9:

Resultados de su formación y capacitación



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre los métodos de enseñanza en la mayoría de los encuestados prefieren métodos de enseñanza presenciales e interactivos, con un 50% (8 personas) optando por este tipo de formación. Los talleres prácticos también son populares, con un 37% (6 personas) que los prefieren, lo que sugiere una tendencia hacia métodos de enseñanza

que involucran interacción directa y práctica. Los cursos en línea auto dirigidos son menos populares, con solo un 13% (2 personas) eligiéndolos, lo que indica una menor preferencia por métodos de aprendizaje autodirigido y remoto. Finalmente, los seminarios web no son preferidos por ninguno de los encuestados, evidenciando una clara inclinación hacia métodos de capacitación más tradicionales y con mayor interacción personal.

9. ¿Qué tan bien se adaptan las formaciones a su estilo de aprendizaje personal?

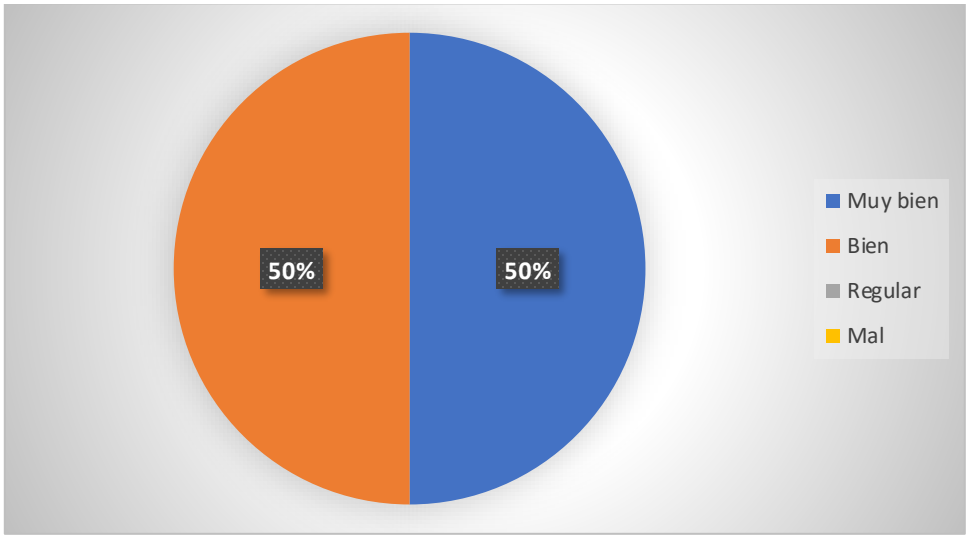
Tabla 10:

Resultados se adaptan a las formaciones de aprendizaje

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bien	8	50%
Bien	8	50%
Regular	0	0%
Mal	0	0%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 10:

Resultados se adaptan a las formaciones de aprendizaje



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre su estilo de aprendizaje personal los datos proporcionados, el 100% de las respuestas indican que las formaciones se adaptan bien o muy bien a tu estilo de aprendizaje personal. Esto sugiere que las formaciones están alineadas de manera efectiva con tus necesidades y preferencias de aprendizaje, lo cual es positivo y puede contribuir significativamente a tu desarrollo académico o profesional.

10. ¿Qué métodos de formación considera más efectivos para su aprendizaje?

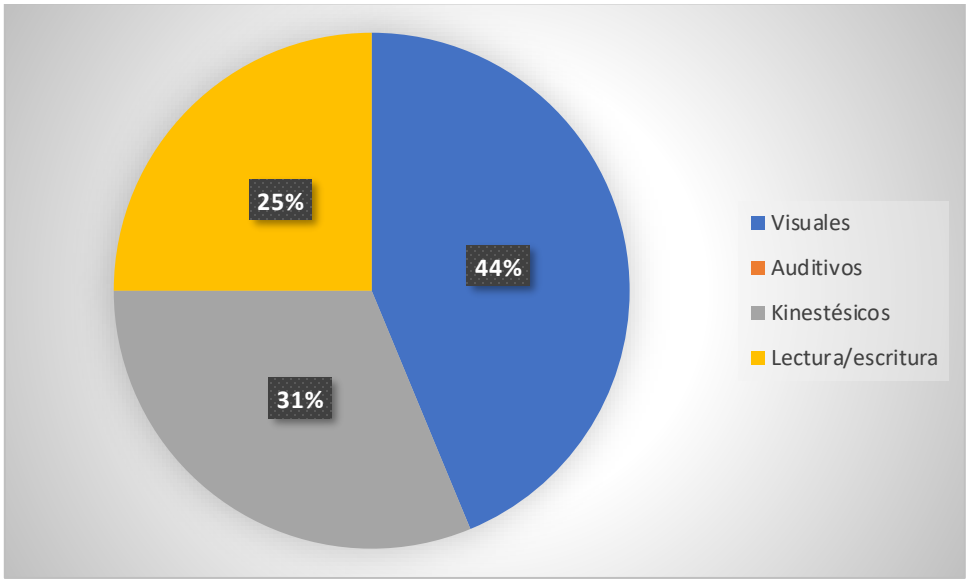
Tabla 11:

Resultados efectivos para el aprendizaje

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Visuales	7	44%
Auditivos	0	0%
Kinestésicos	5	31%
Lectura/escritura	4	25%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 11:

Resultados efectivos para el aprendizaje



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre los métodos de formación los datos proporcionados, los métodos de formación visual son los más preferidos con un 44%, seguidos por los kinestésicos con un 31%, y en menor medida, la lectura/escritura con un 25%. La ausencia de preferencia por métodos auditivos sugiere una tendencia clara hacia estrategias que involucren la visualización y la experiencia práctica para el aprendizaje efectivo. Esto podría interpretarse como una inclinación hacia el aprendizaje basado en la observación y la aplicación directa de conocimientos, indicando que los individuos encuentran más beneficios en métodos que les permiten ver y hacer, en lugar de solo escuchar o leer.

11. **¿Qué tan fácil es para usted acceder a los recursos necesarios para su formación (materiales, cursos en línea, etc.)?**

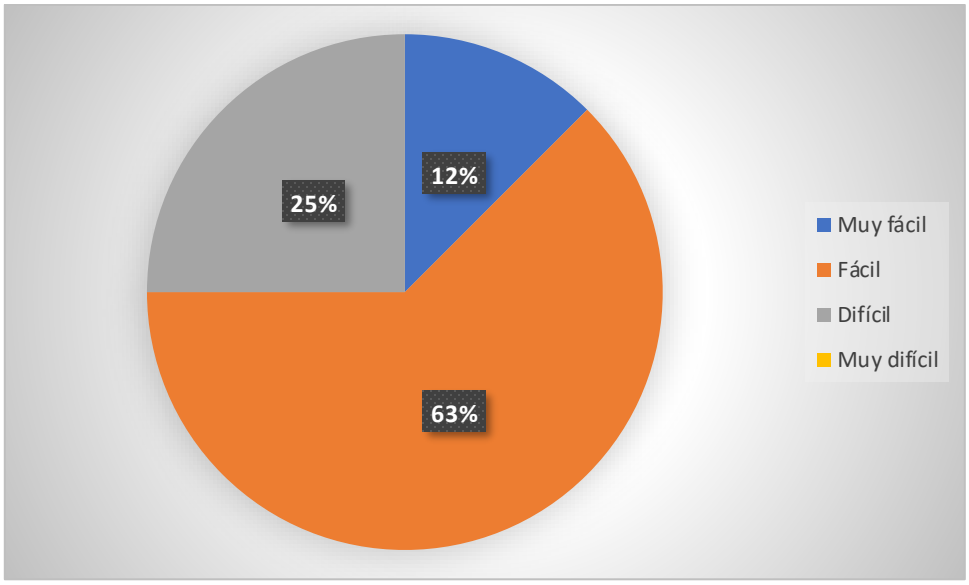
Tabla 12:

Resultados para acceder a los recursos necesarios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy fácil	2	12%
Fácil	10	63%
Difícil	4	25%
Muy difícil	0	0%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 12:

Resultados para acceder a los recursos necesarios



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa

Hambrina sobre la formación según los datos proporcionados, la mayoría de los encuestados (63%) encuentran relativamente fácil acceder a los recursos necesarios para su formación, ya sea a través de materiales o cursos en línea. Esto sugiere que existe un nivel considerable de accesibilidad a estos recursos entre los encuestados, lo cual puede facilitar su proceso de aprendizaje y desarrollo profesional. Un porcentaje menor (25%) considera que acceder a estos recursos es difícil. Este análisis indica que, aunque la mayoría experimenta facilidad, aún hay una proporción significativa que enfrenta desafíos en este aspecto.

12. **¿Qué barreras ha encontrado para acceder a las oportunidades de formación?**

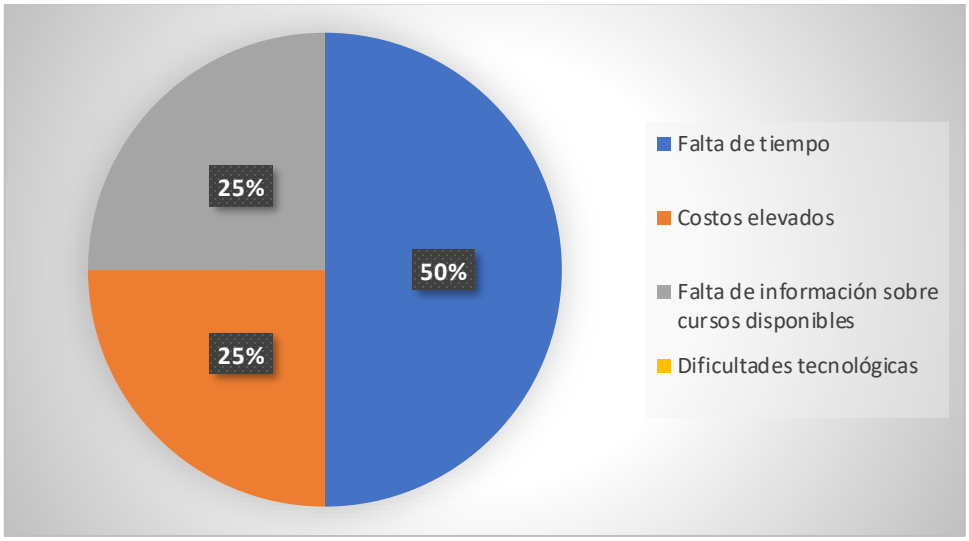
Tabla 13:

Resultados para acceder a las oportunidades

ALTERNATIVAS	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
Falta de tiempo	8	50%
Costos elevados	4	25%
Falta de información sobre cursos disponibles	4	25%
Dificultades tecnológicas	0	0%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 13:

Resultados para acceder a las oportunidades



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre las oportunidades de formación los datos recopilados, las principales barreras que enfrentan los individuos para acceder a oportunidades de formación son la falta de tiempo, mencionada por el 50% de los encuestados, seguida por los costos elevados y la falta de información sobre cursos disponibles, ambas citadas por el 25% respectivamente. La ausencia de dificultades tecnológicas entre los encuestados indica que, aunque los recursos tecnológicos no representan un obstáculo significativo, los desafíos relacionados con el tiempo y la financiación son los principales factores limitantes para el acceso a la formación.

13. ¿Qué tan adecuadamente se siente preparado con los conocimientos específicos requeridos para su rol actual?

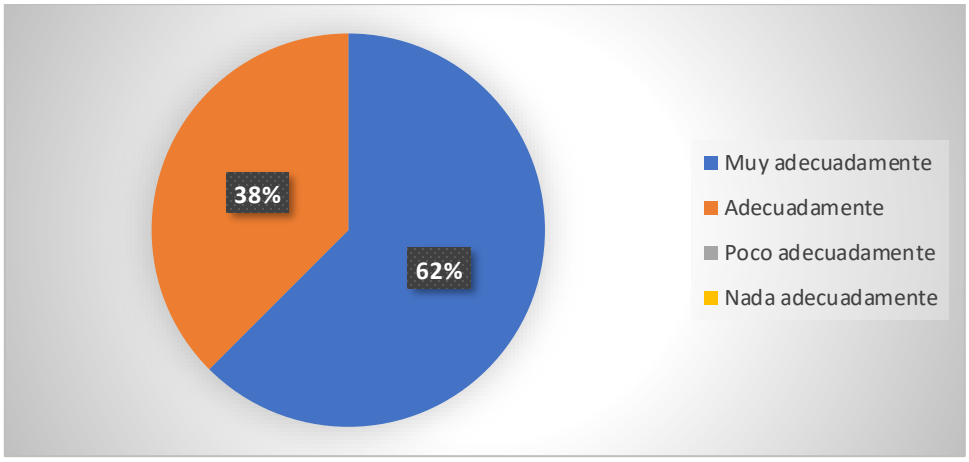
Tabla 14:

Resultados se siente preparado con sus conocimientos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy adecuadamente	10	62%
Adecuadamente	6	38%
Poco adecuadamente	0	0%
Nada adecuadamente	0	0%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 14:

Resultados se siente preparado con sus conocimientos



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre los conocimientos específicos basado en los datos proporcionados, se observa que la mayoría de los encuestados (62%) se sienten muy adecuadamente preparados con los conocimientos específicos requeridos para su rol actual, mientras que el 38% restante indica sentirse adecuadamente preparado. No se reportaron

respuestas indicando sentirse poco adecuadamente o nada adecuadamente preparados. Esto sugiere que la gran mayoría de los encuestados percibe un alto nivel de preparación en relación con los conocimientos específicos necesarios para desempeñar su rol actual.

14. ¿En qué áreas específicas siente que necesita más formación para desempeñar mejor su trabajo?

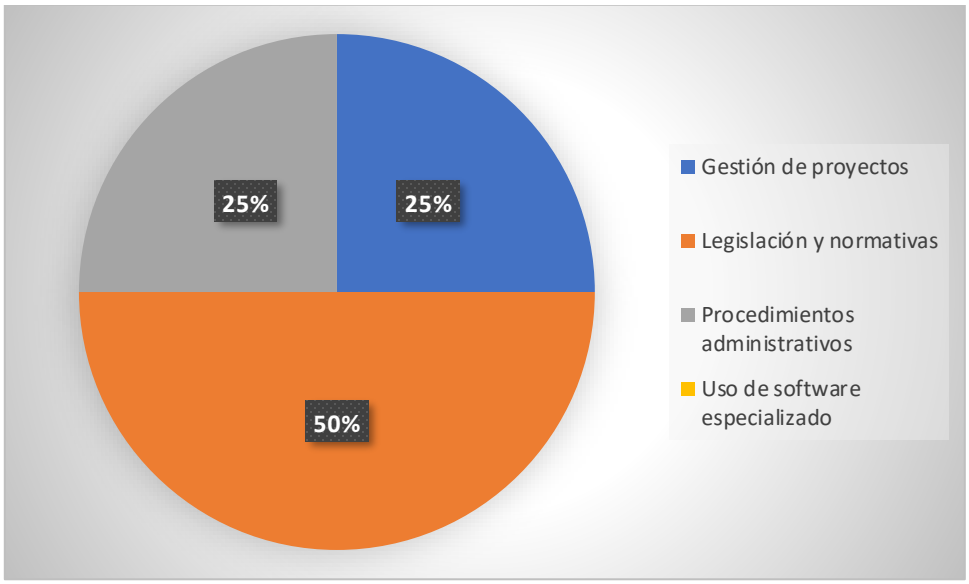
Tabla 15:

Necesita formación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gestión de proyectos	4	25%
Legislación y normativas	8	50%
Procedimientos administrativos	4	25%
Uso de software especializado	0	0%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 15:

Necesita formación



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre la formación para desempeñar mejor su trabajo basado en los datos proporcionados, se observa que la mayoría de los encuestados, con un 50%, sienten que necesitan más formación en legislación y normativas para mejorar su desempeño laboral. Esto sugiere una preocupación significativa por comprender y aplicar correctamente las leyes y regulaciones pertinentes en su campo. Por otro lado, el 25% identifica la gestión de proyectos y otro 25% los procedimientos administrativos como áreas donde también necesitan desarrollo. Es notable que nadie mencionó necesitar formación en el uso de software especializado, lo que indica que quizás este aspecto no sea una prioridad inmediata para los encuestados en relación con otras áreas mencionadas.

15. ¿Qué tan competente se siente en las habilidades técnicas requeridas para su puesto?

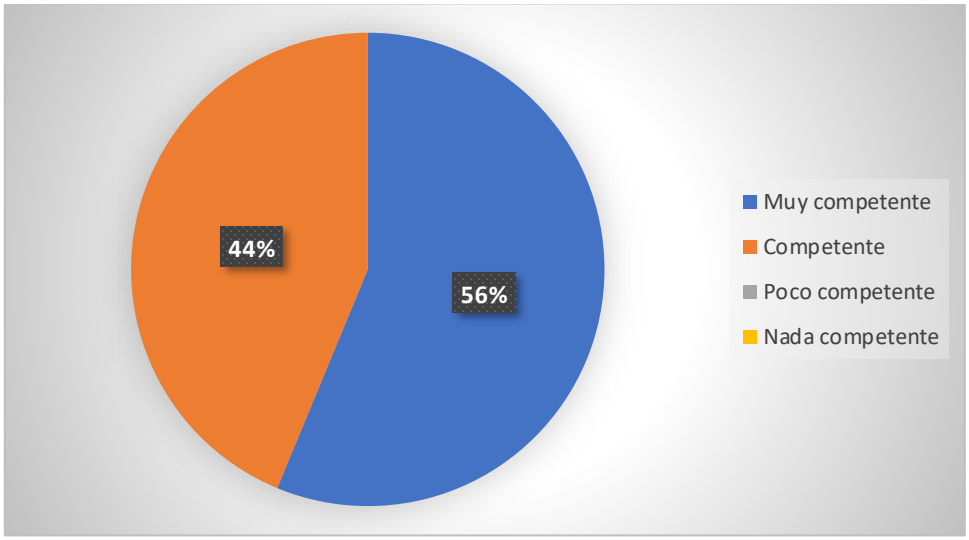
Tabla 16:

Resultado habilidades técnicas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy competente	9	56%
Competente	7	44%
Poco competente	0	0%
Nada competente	0	0%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 16:

Resultado habilidades técnicas



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre las habilidades técnicas requeridas basados en los datos proporcionados, la mayoría de los encuestados se sienten muy competentes (56%) en las habilidades técnicas requeridas para su puesto, seguidos por aquellos que se sienten competentes (44%). No hubo respuestas indicando sentirse poco competente o nada competente. Esto sugiere un alto nivel de confianza y competencia percibida en las habilidades técnicas entre los encuestados, lo cual es positivo y puede reflejar una sólida preparación o experiencia en el ámbito laboral específico.

16. ¿Qué habilidades técnicas específicas considera que necesita mejorar mediante capacitación?

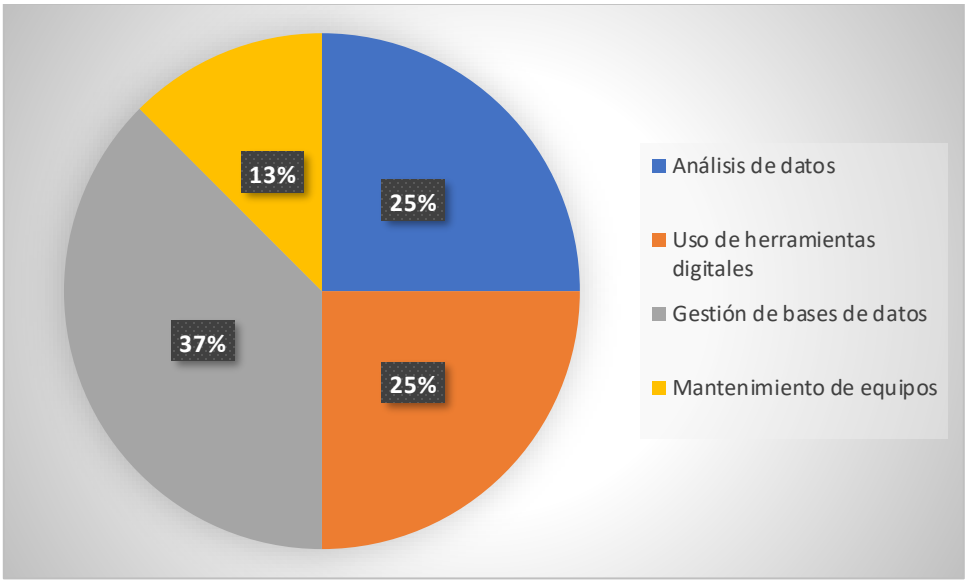
Tabla 17:

Resultados necesita mejorar

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Análisis de datos	4	25%
Uso de herramientas digitales	4	25%
Gestión de bases de datos	6	37%
Mantenimiento de equipos	2	13%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 17:

Resultados necesita mejorar



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre las habilidades técnicas específicas según los resultados de la encuesta, es crucial enfocarse en mejorar la gestión de bases de datos, dado que es la habilidad técnica más frecuentemente mencionada (37%). Esto indica una necesidad significativa

dentro del grupo encuestado. Además, tanto el análisis de datos como el uso de herramientas digitales, ambos con un 25% de menciones, son áreas importantes que deben considerarse para el desarrollo profesional. Aunque el mantenimiento de equipos fue la habilidad menos mencionada con un 13%, no debe descuidarse para asegurar un desempeño eficiente y sostenible en entornos técnicos.

17. ¿Qué tan valiosa considera que es su experiencia previa para su desempeño actual?

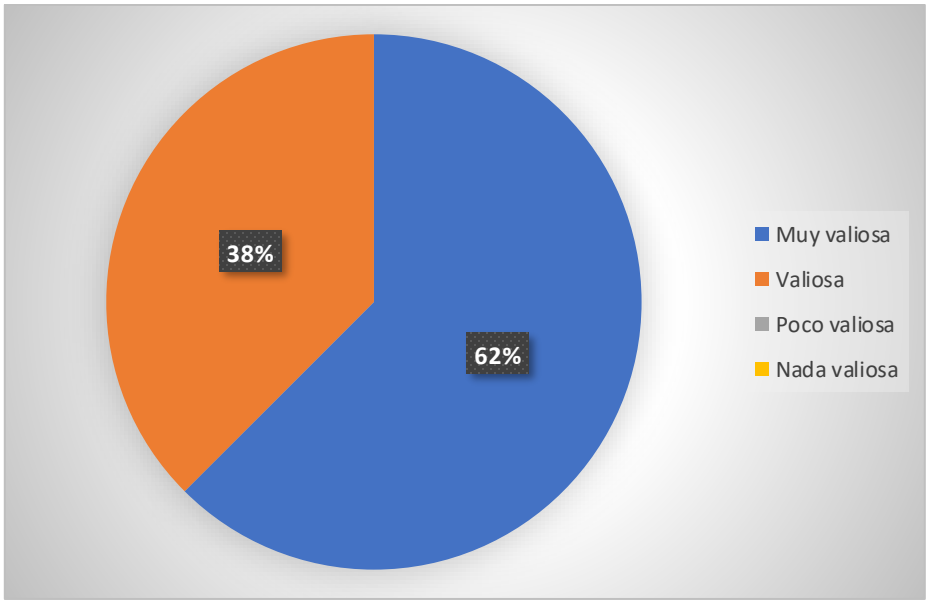
Tabla 18:

Resultado desempeño actual

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy valiosa	10	62%
Valiosa	6	38%
Poco valiosa	0	0%
Nada valiosa	0	0%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 18:

Resultado desempeño actual



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre el desempeño la gran mayoría de los encuestados (62%) considera que su experiencia previa es "muy valiosa" para su desempeño actual, mientras que el 38% la califica como "valiosa". Esto sugiere que existe una fuerte percepción positiva respecto a la relevancia y el impacto de la experiencia previa en el desarrollo actual de sus funciones o actividades. La ausencia de respuestas que consideren la experiencia como "poco valiosa" o "nada valiosa" indica una valoración generalmente alta y significativa de dicha experiencia en el contexto laboral o profesional de los encuestados.

18. ¿Qué tipo de experiencia práctica adicional considera que necesita para mejorar el desempeño laboral?

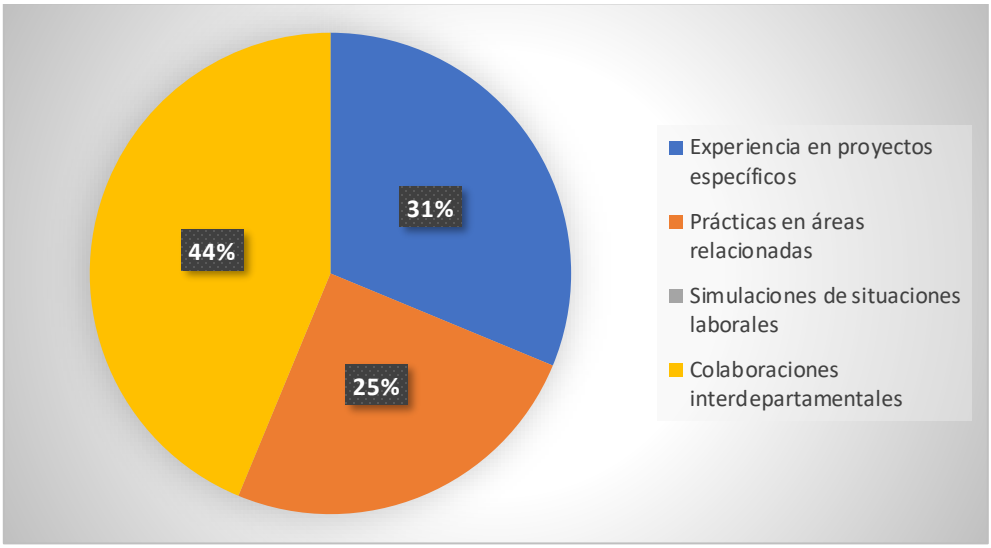
Tabla 19:

Resultado practica adicional

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Experiencia en proyectos específicos	5	31%
Prácticas en áreas relacionadas	4	25%
Simulaciones de situaciones laborales	0	0%
Colaboraciones interdepartamentales	7	44%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 19:

Resultado practica adicional



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre el desempeño en los datos recopilados, se observa que la mayoría de los encuestados, un 44%, considera que las colaboraciones interdepartamentales son la experiencia práctica adicional más necesaria para mejorar el desempeño laboral. Esto sugiere una valoración significativa de la capacidad de trabajar en equipo y de entender cómo diferentes áreas interactúan dentro de una organización. Le sigue en importancia la experiencia en proyectos específicos, con un 31%, lo que indica la relevancia de manejar proyectos concretos para el desarrollo profesional. En menor medida, un 25% menciona las prácticas en áreas relacionadas como una necesidad, lo que subraya la importancia de la experiencia directa en contextos laborales específicos. Es notable que las simulaciones de situaciones laborales no hayan sido seleccionadas por ningún encuestado, lo que podría indicar una preferencia por experiencias prácticas reales sobre ejercicios simulados.

19. ¿Qué tan eficaz considera su capacidad de comunicación en su entorno laboral actual?

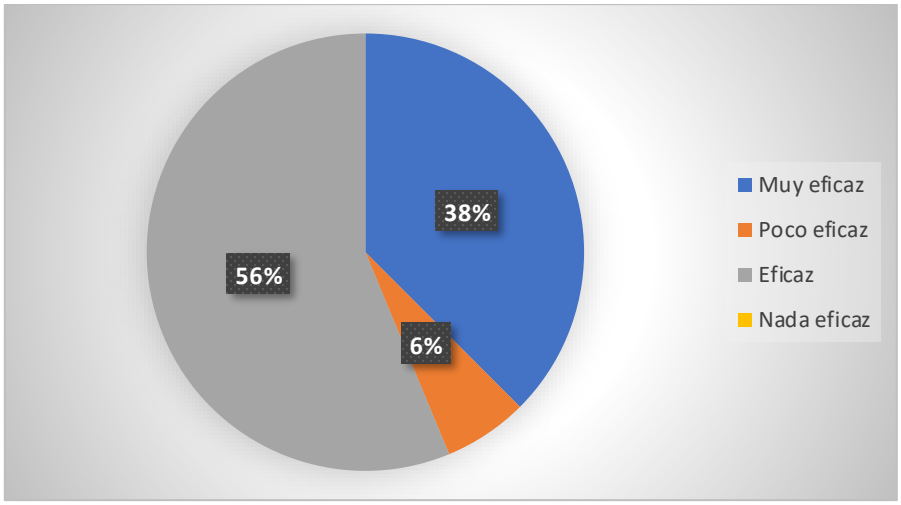
Tabla 20:

Resultado capacidad de comunicación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy eficaz	6	38%
Poco eficaz	1	6%
Eficaz	9	56%
Nada eficaz	0	0%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 20:

Resultado capacidad de comunicación



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre la comunicación se puede interpretar que la mayoría de los encuestados (56%) considera su capacidad de comunicación como eficaz, mientras que un porcentaje significativo (38%) la percibe como muy eficaz. Solo un pequeño porcentaje (6%) la encuentra poco eficaz. Estos resultados sugieren que la gran mayoría de los individuos

en el entorno laboral actual se sienten cómodos y confiados en su habilidad para comunicarse efectivamente. Esta percepción positiva puede ser indicativa de un ambiente de trabajo donde la comunicación juega un papel crucial y donde los empleados se sienten capaces de expresar sus ideas y mensajes de manera clara y efectiva.

20. ¿En qué aspectos de la comunicación siente que necesita más formación?

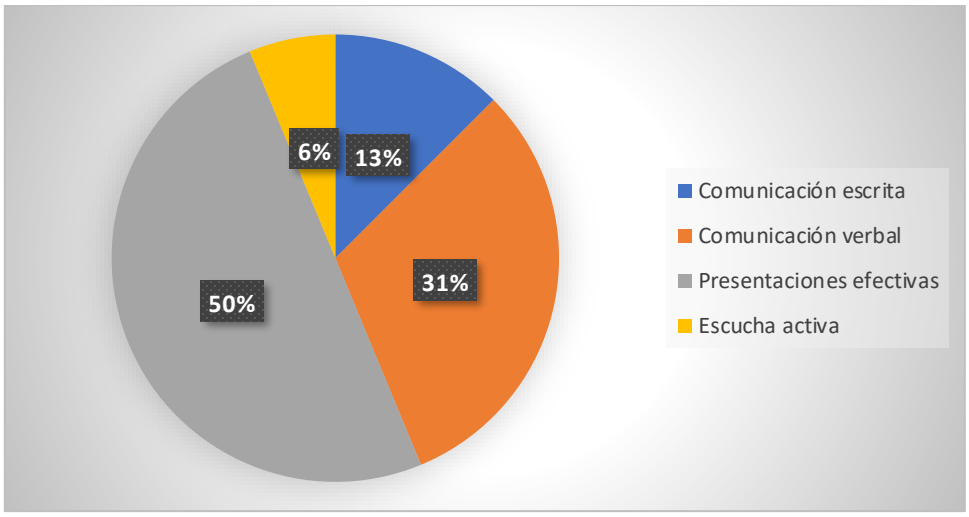
Tabla 21:

Resultados aspectos de la comunicación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comunicación escrita	2	13%
Comunicación verbal	5	31%
Presentaciones efectivas	8	50%
Escucha active	1	6%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 21:

Resultados aspectos de la comunicación



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre la formación se observa que la mayoría de los encuestados (50%) siente que necesita más formación en presentaciones efectivas, seguido por un 31% que menciona la comunicación verbal y un 13% que se inclina hacia la comunicación escrita. Solo un 6% identifica la necesidad de mejorar en la escucha activa. Estos resultados sugieren que hay un interés significativo en mejorar las habilidades de presentación y comunicación verbal, indicando posiblemente una percepción de áreas donde se pueden obtener mayores beneficios con formación adicional.

21. ¿Qué tan bien considera que trabaja en equipo con sus colegas?

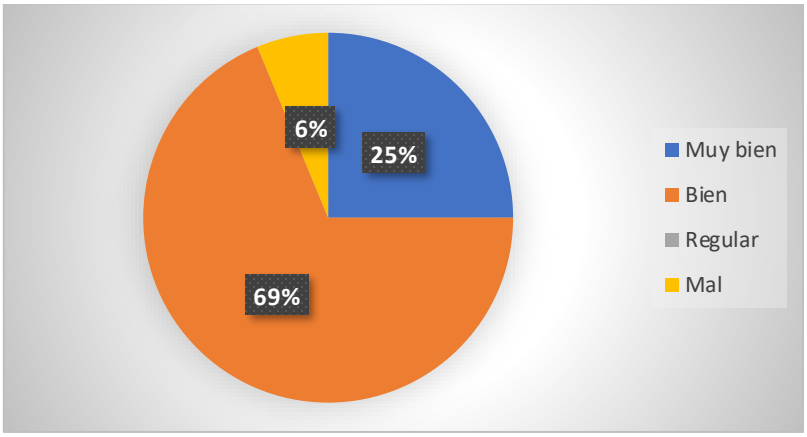
Tabla 22:

Resultados considera que trabaja en equipo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bien	4	25%
Bien	11	69%
Regular	0	0%
Mal	1	6%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 22:

Resultados considera que trabaja en equipo



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre el trabajo en equipo la mayoría de las personas consideran que trabaja bien o muy bien en equipo con sus colegas, con un 69% calificándolo como "bien" y un 25% como "muy bien". Solo un 6% lo percibe como "mal". Estos resultados sugieren que la gran mayoría tiene una opinión favorable sobre su capacidad para trabajar en equipo, reflejando una alta proporción de satisfacción y eficacia en colaboraciones grupales.

22. ¿Qué áreas del trabajo en equipo considera que podrían beneficiarse de más formación?

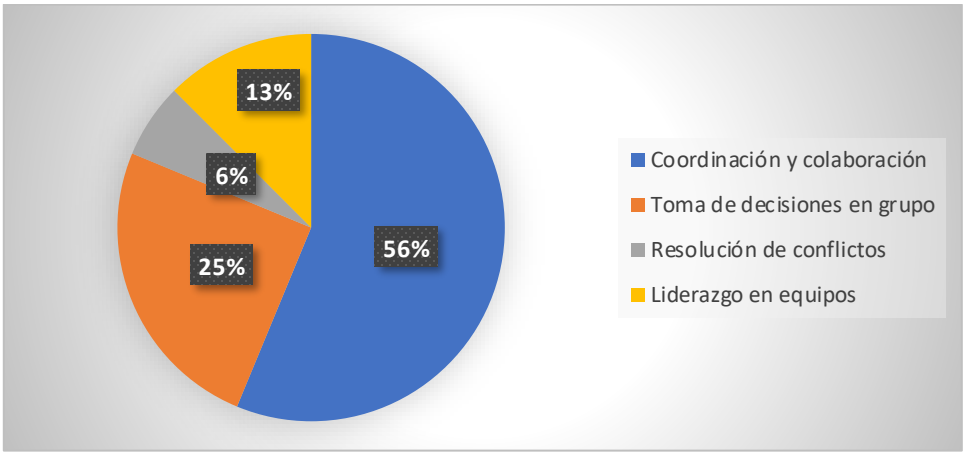
Tabla 23:

Resultados beneficiarse de más formación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Coordinación y colaboración	9	56%
Toma de decisiones en grupo	4	25%
Resolución de conflictos	1	6%
Liderazgo en equipos	2	13%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 23:

Resultados beneficiarse de más formación



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre la formación el análisis revela que la mayoría de los encuestados, con un 56%, considera que la coordinación y colaboración dentro del trabajo en equipo podrían beneficiarse de más formación. Esto sugiere una percepción generalizada de que mejorar la habilidad para coordinar actividades y colaborar efectivamente podría aumentar la eficiencia y la efectividad del equipo. En contraste, la toma de decisiones en grupo fue mencionada por el 25% de los encuestados, indicando una necesidad significativa pero menos urgente de desarrollo. La resolución de conflictos y el liderazgo en equipos fueron mencionados por un 6% y un 13% respectivamente, destacando áreas menos prioritarias, pero aún importantes para mejorar la dinámica y la cohesión del equipo en general.

23. ¿Qué tan competente se siente en la resolución de conflictos en su entorno laboral?

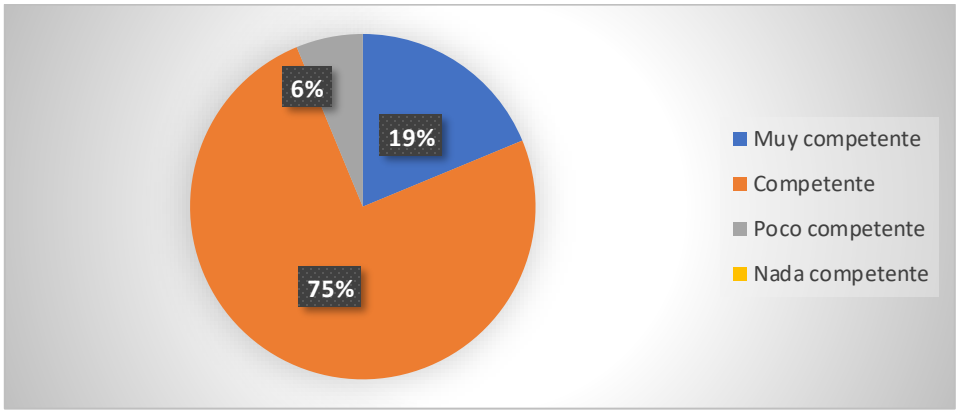
Tabla 24:

Resultados resolución de conflictos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy competente	3	19%
Competente	12	75%
Poco competente	1	6%
Nada competente	0	0%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 24:

Resultados resolución de conflictos



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre la resolución de conflictos la mayoría de los encuestados se siente competente (75%) en la resolución de conflictos en su entorno laboral, seguido por un porcentaje significativo que se considera muy competente (19%). Solo una minoría percibe tener poca competencia en este aspecto (6%), y ninguno de los encuestados se siente nada competente. Estos resultados sugieren que la gran mayoría de los individuos en el entorno laboral evaluado poseen una autoevaluación positiva de sus habilidades

para resolver conflictos, indicando un nivel general de confianza y habilidad en esta área crucial del trabajo.

24. ¿Qué aspectos de la resolución de conflictos considera que necesitan más formación?

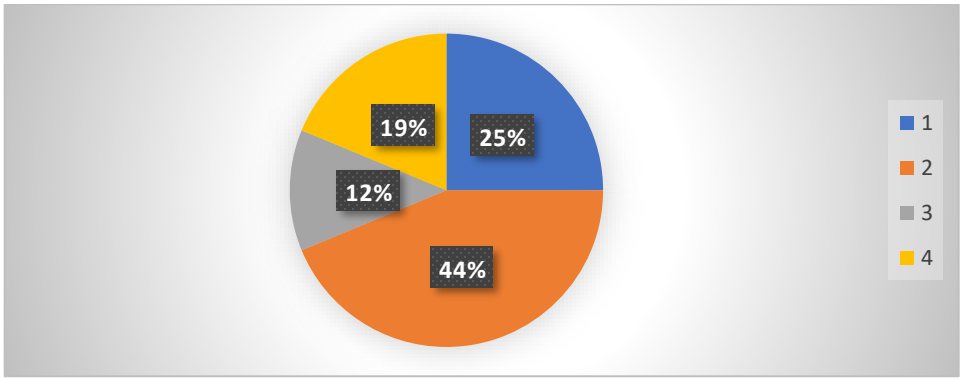
Tabla 25:

Resultados aspectos de resolución de conflictos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Identificación de conflictos	4	25%
Técnicas de mediación	7	44%
Comunicación asertiva	2	12%
Gestión de emociones	3	19%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 25:

Resultados aspectos de resolución de conflictos



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre la resolución de conflictos se observa que las técnicas de mediación son el aspecto más señalado que necesita más formación, con un 44% de frecuencia. Esto sugiere una necesidad significativa de desarrollar habilidades específicas para facilitar la resolución de conflictos de manera neutral y efectiva. En contraste, la identificación de

conflictos sigue siendo crucial, aunque con un menor porcentaje del 25%, indicando una comprensión generalizada pero posiblemente menos profundizada en esta área. La comunicación asertiva y la gestión de emociones, con un 12% y un 19% respectivamente, también son aspectos importantes, pero menos enfatizados según los datos recogidos.

25. ¿Qué tan flexible se siente ante los cambios en su entorno laboral?

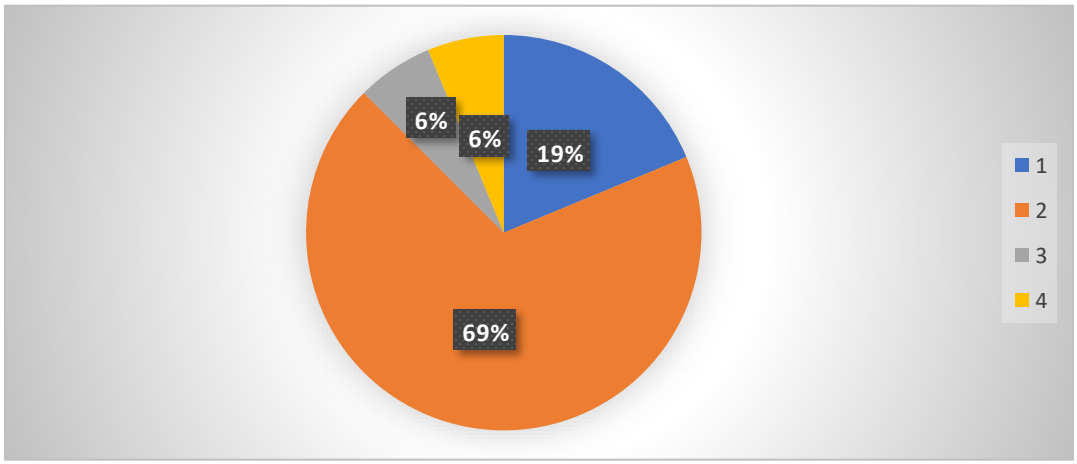
Tabla 26:

Resultado tan flexible a los cambios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy flexible	3	19%
Flexible	11	69%
Poco flexible	1	6%
Nada flexible	1	6%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 26:

Resultado tan flexible a los cambios



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre la flexibilidad, basado en las respuestas proporcionadas, la mayoría de los encuestados (88%) se consideran flexibles o muy flexibles ante los cambios en su entorno laboral. Esto sugiere un alto grado de adaptabilidad y disposición a enfrentar nuevas circunstancias dentro del ámbito laboral. Solo una minoría (12%) indicó ser poco o nada flexible, lo que podría señalar cierta resistencia o dificultad para ajustarse a cambios. Este resultado destaca la importancia de la flexibilidad como una habilidad clave en el contexto laboral moderno, donde la capacidad de adaptación puede influir significativamente en el desempeño y la satisfacción laboral.

26. ¿En qué áreas específicas de su trabajo siente que necesita más formación para ser más flexible?

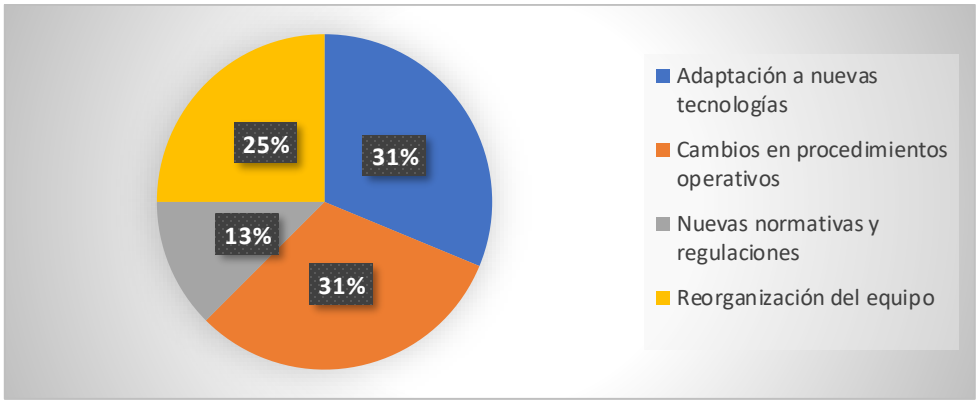
Tabla 27:

Resultados necesita formación para ser más flexible

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adaptación a nuevas tecnologías	5	31%
Cambios en procedimientos operativos	5	31%
Nuevas normativas y regulaciones	2	13%
Reorganización del equipo	4	25%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 27:

Resultados necesita formación para ser más flexible



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre la formación según las respuestas recogidas, el 31% de los encuestados siente la necesidad de mejorar su adaptación a nuevas tecnologías, lo que sugiere una demanda significativa en la actualización tecnológica para mejorar la flexibilidad laboral. Otro 31% identifica los cambios en procedimientos operativos como un área crucial, indicando la importancia de ajustar las metodologías de trabajo para mantenerse ágil en entornos dinámicos. Además, un 25% destaca la reorganización del equipo como una prioridad, probablemente buscando mejoras en la colaboración y eficiencia interna. Por último, el 13% menciona las nuevas normativas y regulaciones, subrayando la necesidad de estar al día con los cambios regulatorios para adaptarse proactivamente a los requisitos legales. Estos resultados destacan la importancia de la formación continua en estas áreas específicas para fomentar una mayor flexibilidad y eficacia en el lugar de trabajo.

27. ¿Qué tan comprometido está con su aprendizaje continuo y desarrollo profesional?

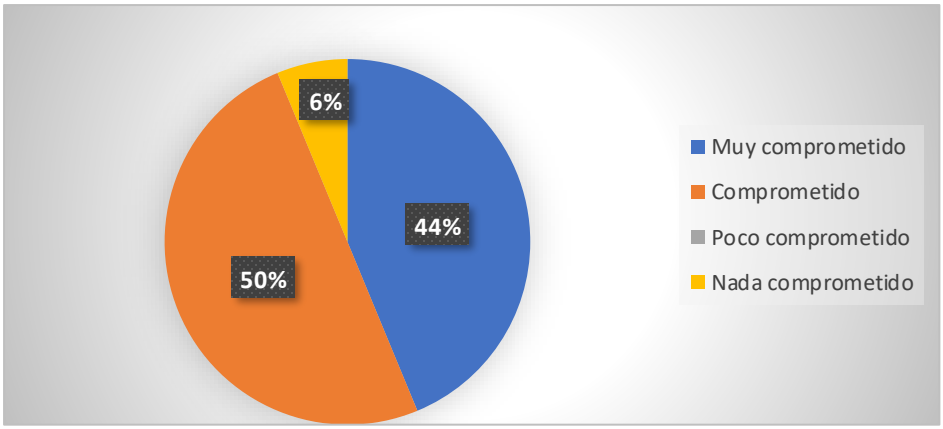
Tabla 28:

Resultados del aprendizaje continúo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy comprometido	7	44%
Comprometido	8	50%
Poco comprometido	0	0%
Nada comprometido	1	6%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 28:

Resultados del aprendizaje continúo



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre el aprendizaje continuo Según los datos proporcionados, la mayoría de las personas encuestadas (94%) se encuentran comprometidas o muy comprometidas con su aprendizaje continuo y desarrollo profesional. Esto sugiere un alto nivel de dedicación y motivación hacia el crecimiento profesional entre los encuestados. Es alentador observar que no hay respuestas que indiquen poco compromiso o falta de

compromiso, lo cual podría reflejar un ambiente o grupo propenso a valorar y priorizar el aprendizaje constante y la mejora profesional como parte integral de sus vidas.

28. ¿Qué tipo de apoyo considera más necesario para fomentar su aprendizaje continuo?

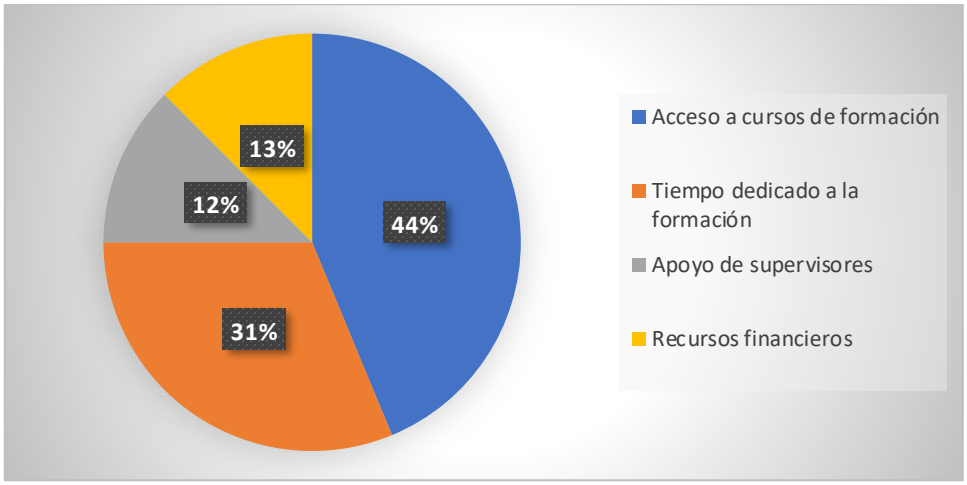
Tabla 29:

Resultados considera necesario fomentar su aprendizaje

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Acceso a cursos de formación	7	44%
Tiempo dedicado a la formación	5	31%
Apoyo de supervisor	2	12%
Recursos financieros	2	13%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 29:

Resultados necesita formación para ser más flexible



Análisis e Interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre el aprendizaje continuo según los datos recopilados, la mayoría de los encuestados (44%) considera que el acceso a cursos de formación es el tipo de apoyo

más necesario para fomentar su aprendizaje continuo. Esto sugiere que existe una alta demanda y valoración por oportunidades tangibles de aprendizaje estructurado. Además, un porcentaje significativo (31%) menciona que el tiempo dedicado a la formación es crucial, destacando la importancia de la flexibilidad y el compromiso personal en el proceso de aprendizaje. Por otro lado, tanto el apoyo de supervisores como los recursos financieros son menos mencionados (13% cada uno), indicando que, aunque son importantes, podrían no ser considerados como prioritarios en comparación con el acceso directo a la educación y el tiempo para aprender.

29. ¿Qué tan bien maneja el estrés y las situaciones adversas en el trabajo?

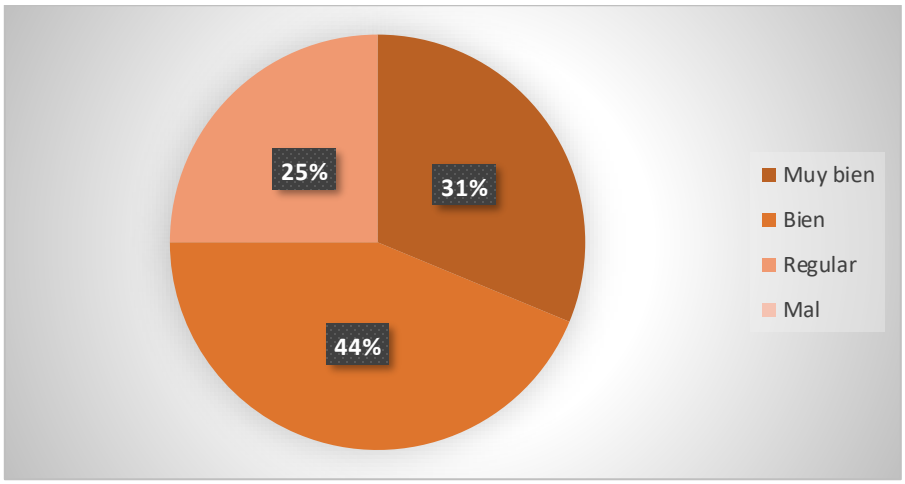
Tabla 30:

Resultados de manejo el estrés

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bien	5	31%
Bien	7	44%
Regular	4	25%
Mal	0	0%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 30:

Resultados de manejo el estrés



Análisis e Interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre el estrés, la mayoría de las personas encuestadas (75%) informaron manejar bien o muy bien el estrés y las situaciones adversas en el trabajo. Esto sugiere que hay una tendencia positiva generalizada hacia habilidades efectivas de manejo del estrés dentro del grupo encuestado. La combinación de respuestas "Muy bien" (31%) y "Bien" (44%) indica que la mayoría tiene confianza en su capacidad para enfrentar y superar desafíos laborales, lo cual es crucial para mantener la productividad y el bienestar en el entorno laboral.

30. ¿Qué tipo de formación cree que sería útil para mejorar su resiliencia en el trabajo?

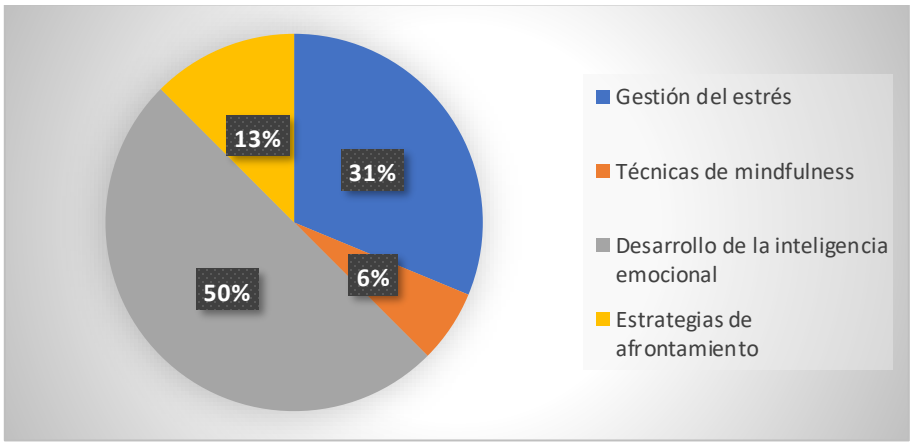
Tabla 31:

Resultados mejora si resiliencia

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gestión del estrés	5	31%
Técnicas de mindfulness	1	6%
Desarrollo de la inteligencia emocional	8	50%
Estrategias de afrontamiento	2	13%
TOTAL	**16**	**100%**

Figura 31:

Resultados mejora si resiliencia



Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal administrativo de la empresa Hambrina sobre la formación consideran útil para mejorar su resiliencia en el trabajo revela que la mayoría, con un 50%, prefiere el desarrollo de la inteligencia emocional. Esto sugiere que los empleados valoran las habilidades para gestionar y comprender tanto sus propias emociones como las de los demás, lo cual es crucial para mantener un ambiente laboral saludable y productivo. La gestión del estrés, con un 31%, es la segunda opción más popular, lo que indica una necesidad considerable de técnicas para manejar la presión laboral. Estrategias de afrontamiento, con un 13%, y técnicas de mindfulness, con un 6%, son menos demandadas, pero aún reflejan interés en métodos específicos para mejorar la capacidad de enfrentar desafíos y mantener el bienestar mental. En conjunto, estos resultados subrayan la importancia de una formación integral en habilidades emocionales y de manejo del estrés para fortalecer la resiliencia en el trabajo.

ANÁLISIS GENERAL

Figura 32:

Resultados finales



Se puede decir de manera general con las respuestas basadas en la tabla que el personal encuestado muestra un alto nivel que es de 26% de compromiso con su desarrollo profesional y una actitud positiva hacia la formación continua. Existe una buena base de competencias técnicas y habilidades blandas, pero también se identifica claramente áreas de mejora.

La preferencia por métodos de formación con el 26% de interactivos y prácticos sugiere la necesidad de un enfoque más aplicado en futuras capacitaciones para mejorar el rendimiento y la productividad de los empleados.

El énfasis en la mejora de habilidades de comunicación, en un 24% de las personas encuestas el trabajo en equipo y manejo del estrés indica una conciencia de la importancia de las habilidades blandas en el entorno laboral actual.

La disposición a la flexibilidad y adaptabilidad en un, 24% sugiere un equipo preparado para enfrentar cambios y desafíos en su entorno laboral.

Este análisis proporciona una visión integral del estado actual de las competencias y necesidades de formación del personal encuestado ofreciendo una base sólida para la planificación de futuras estrategias de desarrollo profesional y mejora organizacional.

CONCLUSIONES

Esta investigación realizada en la Empresa Municipal de Agua Potable y alcantarillado del cantón Guaranda tuvo como objetivo determinar qué tipo de capacitación y formación necesita el personal administrativo. Los resultados revelan un panorama prometedor, aunque no extenso de desafíos para la organización. Estos hallazgos corroboran estudios previos en el campo que subrayan la crucial importancia de mantener al personal constantemente actualizado y la imperativa necesidad de fortalecer tanto las competencias técnicas como las habilidades comunicativas. La implementación de programas de formación enfocados en estas áreas no solo potenciará el desempeño individual de los empleados, sino que también contribuirá significativamente al crecimiento global de la empresa.

También se puede decir que para dar cumplimiento a la operacionalización de las variables se utilizó instrumentos como la encuesta en el cual se observó que el personal demuestra un alto nivel de compromiso con su desarrollo profesional y una actitud positiva hacia la formación continua lo cual constituye una base sólida para la implementación de futuros programas de capacitación. Aunque existe una buena base de competencias técnicas y habilidades blandas se han identificado claramente áreas de mejora que requieren atención.

Además, mediante la investigación se pudo identificar áreas claves de los programas de formación y capacitación actuales donde se requiere un mayor enfoque en la interactividad de los métodos de enseñanza, la adaptación a diferentes estilos de aprendizaje y accesibilidad a recursos y materiales de formación.

Para finalizar se realizó un diagnóstico en el cual se logró identificar las áreas de conocimiento y habilidades es decir fue notable la disposición del personal hacia la flexibilidad y adaptación lo que sugiere un equipo preparado para enfrentar cambios y desafíos en su entorno laboral. Esta característica es particularmente valiosa en un sector que está en constante evaluación y que debe adaptarse a nuevas tecnologías y regulaciones.

RECOMENDACIONES

Enfocarse en la actualización implementando un programa de capacitación continua que asegure que el personal esté al día con la tecnología y mejores prácticas en la empresa y fomentar una cultura de aprendizaje permanente dentro de la organización ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional continuo a través de cursos, talleres, seminarios y otras actividades formativas.

Promover el aprendizaje en tres partes primeramente con la implementación de programas como tutorías que permitan a los empleados más experimentados compartir sus conocimientos y habilidades con sus colegas es decir utilizando una variedad de métodos de enseñanza interactivos como juegos, simulaciones, debates y estudios de caso incorporando el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la interacción entre el personal y los instructores.

Segundo fomentar la creación de comunidades de aprendizaje dentro de la organización donde los empleados puedan compartir ideas, colaborar en proyectos y aprender unos de otros, una cultura de innovación creando un ambiente donde las nuevas ideas y propuestas sean bienvenidas y valoradas y así poder brindarle al personal oportunidades para que puedan participar en iniciativas de innovación

Finalmente, reconocer y recompensar al personal que contribuya activamente al aprendizaje, es decir, en la innovación y la mejora continua. Este reconocimiento puede incluir incentivos económicos, promociones, certificaciones o cualquier otra forma de recompensa que motive a los empleados a seguir participando activamente en el desarrollo de la empresa.

BIBLIOGRAFIA

Reglamento de la LOSEP. (s.f.). Recuperado el 2024

Abreo, J., & Choloquinga, R. (agosto de 2022). Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Ferretería ‘‘Bonilla’’ en el cantón La Maná, 2022. La Maná, Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC). Obtenido de https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9148

Alemán, L. M. (2024). Capacitación y rendimiento laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Zarumilla, 2023. Recuperado el 16 de mayo de 2024, de https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/65032

Alles, M. (2019). *Formación, Capacitación, Desarrollo-Volumen 1: Diseñar, planificar e implementar actividades formativas efectivas y eficaces mirando al 2030/2040*. Granica: Ediciones Granica.

Álvarez, A., Martínez, F., & Pulido de la Pava, E. (22 de abril de 2024). Diseñar un modelo de negocio sostenible que comercializa planes de capacitación en ciberseguridad para pymes a través de una plataforma de e-learning. Obtenido de http://hdl.handle.net/10882/13651

Armas, O. L. (2021). La definición del concepto habilidad. Reflexión necesaria. *ciencias sociales y humanisticas* , 11.

Avellaneda, P. I., Crespo, H. G., & Kasano, J. P. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista cuidarte*, 10.2.

Bárcena, J. (1 de enero de 2024). Programa de capacitación para operativos, que fomente un entorno organizacional favorable según la NOM 035. Universidad Autónoma de Querétaro. Obtenido de https://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/10435

Basulto, M. S., Mesa, A. P., & Rojas, J. C. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *repositorio*.

Bianca, Q., Salas, J., Ticona, V., & Vidal. (2021). La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Rumage S.A., Quiaca, Puno, 2021. Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88259

Blanco, L. R. (2024). Capacitación y desarrollo personal en la empresa AGRO ISM S.A.C. Huaura, 2023. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/135889

Brambilla, C. (2024). Seminario- Taller Prácticas de Experiencias Socio-educativas en diversos escenarios Formación y capacitación laboral y socioprofesional. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/109626581/Brambilla_Carla_2024_Formacion_profesional_y_capacitacion_laboral_Ficha_de_Catedra-libre.pdf?1703650358=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3D

Cajas, M. E. (2024). Plan de capacitación para desarrollar la competencia digital en los docentes de una escuela fiscal de la ciudad de Píllaro. Obtenido de https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/74fb6510-cc32-4a67-93ab-7a8b030f550d

Cali, A. (2023). La Capacitación Docente como una herramienta de mejora continua en los procesos de formación en el Instituto Tecnológico Superior República de Alemania en Riobamba. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10976

Castelo, D. L. (2024). PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA FORTALECER LAS HABILIDADES INTERPERSONALES EN ESTUDIANTES DE INTERNADO DE PSICOLOGÍA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA EN CUSCO. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/c9659a74-d111-4a70-a098-6a225350c250

Cedeño, J. R., Rivareneira, L., & Rivadeneira, M. P. (19 de febrero de 2024). Programa de capacitación docente para mejorar las competencias en el uso de las herramientas tecnológicas. doi:10.55204/trc.v4i1.e345

Cevallos, H. V., Valencia, J. T., & Romero, H. C. (2020). Big Data e internet de las cosas en la producciòn de banano orgànico . *Revista Univercidad y Sociedad*.

Chuncho, M. G. (2024). PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DE LOS DOCENTES EN LAS CLASES VIRTUALES DE LA CARRERA EN EDUCACIÓN BÁSICA DE UNA UNIVERSIDAD PARTICULAR DE

ECUADOR. Lima, Perú. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/934a7fb0-483b-4e7d-b98b-15d775923be7/content

Cobo, C. E. (2023). El comportamiento humano .

Constitución de la República del Ecuador. (s.f.). Recuperado el 2024

Coronado, C. E. (2024). PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL USO DE LAS TIC POR LOS DOCENTES DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE UN INSTITUTO SUPERIOR PÚBLICO DE LIMA. Lima, Perú. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8d2ea94b-44ce-44be-8f06-61059c6d560a/content

Daniel, B. (2020). Qué es el método deductivo. *ASPACIA*.

Donalicio, Y. (2022). LA IMPORTANCIA DE LOS VALORES EN NUESTRA SOCIEDAD.

Donoso, A. P., & Fonseca, V. K. (2024). "Diseño de estrategias de economía circular para la gestión eficiente de residuos plásticos con la asociación de recicladores del cantón Latacunga". Latacunga, Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi; (UTC). Obtenido de https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/11647

Duran, G. I. (2023). Muro de contención de hormigón ciclópeo "Puente Gral. Manuel Arias". Universidad FASTA. Facultad de Ingeniería. Obtenido de http://redi.ufasta.edu.ar/jspui/handle/123456789/2092

EP-EMAPAG. (2024). Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la Provincia Bolívar.

Falcón, V. L., Pertile, V. C., & Ponce, B. E. (2019). La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales: Resultados diagnostico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz (La Olla)-ciudad de Corrientes (2017-2018). En XXI Jornadas de Geografía de la UNLP 9-11 de octubre de 2019 Ensenada, .

Fernández, V. (2020). Sistemas alternativos y aumentativos de la comunicación en pacientes infantiles con patologías motoras. Universidad FASTA. Facultad de

Ciencias Médicas. Obtenido de http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/handle/123456789/1845

Flores, V. (septiembre de 2022). EVALUACIÓN DEL DISEÑO DE LA POLÍTICA EDUCATIVA EN MÉXICO SOBRE LAS ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN MAGISTERIAL EN DOCENTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN. PERIODO 2012 – 2024. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://eprints.uanl.mx/23974/1/1080328584.pdf

García, L. E. (1 de enero de 2021). La capacitación y su impacto en el nivel de productividad en un organismo desconcentrado de Gobierno del Estado de Querétaro. Obtenido de https://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/10044

Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (16 de julio de 2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). SABERES DEL CONOCIMIENTO. Obtenido de https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173

Guzmán, J. L., & Martínez, K. J. (2024). Estrategias educativas enfocadas al fortalecimiento y desarrollo de los estilos de aprendizaje. Baranquilla, Colombia. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/12942/Estrategias%20educativas%20enfocadas%20al%20fortalecimiento%20y%20desarrollo%20de%20los%20estilos%20de.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Herrera, P. G. (2024). Educación continua: eje articulador de la vinculación en la transferencia del conocimiento. 443-455. Saberes del Conocimiento. doi:10.26820/reciamuc/8.(1).ene.2024.443-455

Jiménez, B. R. (febrero de 2024). APLICACIÓN WEB USANDO CONTENEDORES PARA LA GESTIÓN DE CURSOS DE ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE ESTUDIANTES DEL CENTRO DE POSGRADOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. Ambato, Ecuador. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/40849

Leiva, M., López, L. C., Fernández, L., Berrios, E., Aldaz, E., & López, A. (1 de junio de 2024). Contenidos y competencias destacadas a incorporar en la formación técnica para el cuidado de personas mayores en Colombia, Costa Rica y Uruguay. *24*, 1-34. Costa Rica, Uruguay. doi:10.15517/aie.v24i1.55621

León, B. A. (26 de enero de 2024). Administración del Talento Humano y la Productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Matriz Riobamba. Riobamba, Ecuador. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/12290

Llerena, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business 3.1* , 75-103.

LOSEP. (s.f.). Ley Orgánica de Servicio Público. Recuperado el 2024

Manosalva, E. K. (2021). Análisis de resultados en el proceso investigativo.

Maravi, S. L., & Alamo, K. K. (1 de febrero de 2024). CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UN HOSPITAL PÚBLICO NIVEL III (LIMA-PERÚ), 2023. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12805/3335

Maza, G. A., & Pazuña, M. B. (marzo de 2024). Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciadas en Ciencias de la Educación Inicial. Pujili: Ecuador. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/11807/1/PP-000375.pdf

Merlo, R. D. (30 de noviembre de 2023). Modelo de proyecto educativo con robótica para desarrollar flexibilidad cognitiva en Educación Media Superior. Universidad Autónoma de Querétaro. Obtenido de https://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/9969

Monguilod, C. P., Martínez, L. M., Madurga, A. C., & Serra, J. C. (2019). Actitudes y.

Montaño, L. C., & Álvarez, A. O. (2021). La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector público en México. *repositorio*.

Moreno, V. H., & Laínez, J. P. (2024). Análisis de la capacitación de personal en los restaurantes del norte de Guayaquil. Obtenido de http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/27606

Muñoz, A. I., & Vélez, J. M. (2024). Estrategia Didáctica basada en el uso de la herramienta Genially para fortalecer la enseñanza de los Estudiantes de la Unidad Educativa Aníbal San Andrés Robledo. *Vol. 4Núm. 1*. Obtenido de https://tesla.puertomaderoeditorial.com.ar/index.php/tesla/article/view/330/359

Niño, A., & Baldovino, C. J. (22 de diciembre de 2023). Educación virtual para adolescentes: Potenciando habilidades para la vida a través de una plataforma especializada en power skills. Obtenido de http://hdl.handle.net/10882/13332

Ochoa, G. A., & Ortega, M. A. (2024). La mediación como método alternativo de solución de conflictos y su aplicación en el Derecho Público Ecuatoriano. Universidad del Azuay. Obtenido de http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/14268

OEA. (s.f.). Organización de los Estados Americanos. Recuperado el 2024

OIT. (s.f.). Organización Internacional del Trabajo. Recuperado el 2024

Omura, R. J. (2020). *INTRODUCCION A LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA.* Fondo Editorial de la U IG V. Obtenido de https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/616f8a7df1823bd0b2a6db1bd1b621eb.pdf

ONU. (s.f.). *Organización de las Naciones Unidas.* Recuperado el 2024

Palacios, S., & López, G. (1 de enero de 2024). Promoción de la resiliencia en estudiantes universitarias con altas capacidades intelectuales. doi:https://doi.org/10.32654/ConCiencia.9-1.2

Pinglo, L. A. (2023). La resiliencia en el contexto universitario, un estudio mixto exploratorio. *Pensamiento Americano*, 1-15pag.

Quirós, S. (1 de junio de 2024). Saberes esenciales del perfil profesional para una maestría en formación de docentes en educación técnica en Costa Rica. doi:10.15517/aie.v24i1.55466

Riaño, A., Romero, I., & Gutiérrez, I. (23 de febrero de 2024). Potenciando la Creatividad y la Competitividad Empresarial de los empleados de la organización Colsubsidio

frente a la cultura de innovación. Obtenido de https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/13545

Rodríguez, A., & Pérez, A. (2020). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *SCIELO*, 179-200.

Romero, J. L., & Rosado., Z. M. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral.*

Ronquillo, G. V. (2024). El papel de los gobiernos locales en la adaptación al cambio climático: el caso del proyecto FORECCSA en la cuenca del río Jubones, Ecuador. Obtenido de https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/9828

Salas, R. A. (febrero de 2024). PLAN DE ORDENAMIENTO TURÍSTICO PARA EL DESARROLLO DE LA PARROQUIA SAN ANTONIO DEL CANTÓN CHONE. Obtenido de http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/2364

Tamayo, N. (2019). La formación y capacitación de los funcionarios y directivos de la Administración Pública. *Universidad de la Habana 287*, 161-174.

Tapia, M. S. (octubre de 2020). UN ENFOQUE CUANTITATIVO DE LA INVESTIGACIÓN. (U. N. Huancavelica, Ed.) Obtenido de https://repositorio.unh.edu.pe/items/0cfb82a0-b0e4-46d0-8baa-e4d3b0ac0941

Tenorio, K. R., & Vargas, F. T. (2023). CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA ENVASES SAN NICOLAS S.A.C, CHICLAYO, 2021. Pimentel, Perú. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11445/Tenorio%20Suarez%20Karen%20%26%20Vargas%20Chavez%20Flavia.pdf?isAllowed=y&sequence=1

Universidad Continental. (2024). Sílabo de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12394/8648

Universidad de Guanajuato. (2024). Suplemento Especial 2: Sistema de Vigilancia Ciudadana de la calidad del aire en Guanajuato. ETAPA I: Diseño y lanzamiento. Obtenido de http://repositorio.ugto.mx/handle/20.500.12059/10726

Weller, J. (4 de abril de 2023). Los sistemas nacionales de formación profesional y capacitación: Su papel en la promoción del trabajo decente para la juventud. doi:10.36631/RES.2023.87.02

eLIBRO

ANEXOS

Anexo 1.- CRONOGRAMA (Gantt)

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																																		
	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio			
Problema y formulación del problema																																		
Preguntas de Investigación																																		
Justificación																																		
Objetivos: General y Específicos																																		
Marco teórico, antecedentes																																		
Marco científico y conceptual																																		
Marco Legal																																		
Marco georreferencial																																		
Metodología tipos de investigación																																		
Enfoque de la investigación																																		
Métodos y Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos																																		
Universo, Población y Muestra																																		
Procesamiento de la Información																																		
Cronograma tentativo																																		
Presupuesto																																		
Referencia bibliográfica																																		
Análisis de resultados																																		
Problema y formulación del problema																																		

Anexo 2.- Propuesto ejecutado

PRESUPUESTO		
Concepto	**Cantidad**	**Total ($)**
Nombre de la adquisición	***Unidades***	***Valor total del suministro***
PAPEL BOND A4 DE 75 GR	2	5,00
ESFEROGRÁFICO	3	1,75
PASAJES	7	5,50
IMPRESIONES	1	4,00
CARPETA DE CARTON CON ANILLADO	1	10.40
COPIAS	1	0,20
LUZ	1	27,00
INTERNET	1	110,00
ARCHIVADOR T/OFICIO	1	4,00
Total		***USD $ 140.85***

Figura 1. Visita a la empresa Hambrina



Figura 2. Aplicación de la encuesta



Figura 3. Recopilación de datos



Figura 4. Reunión con el personal

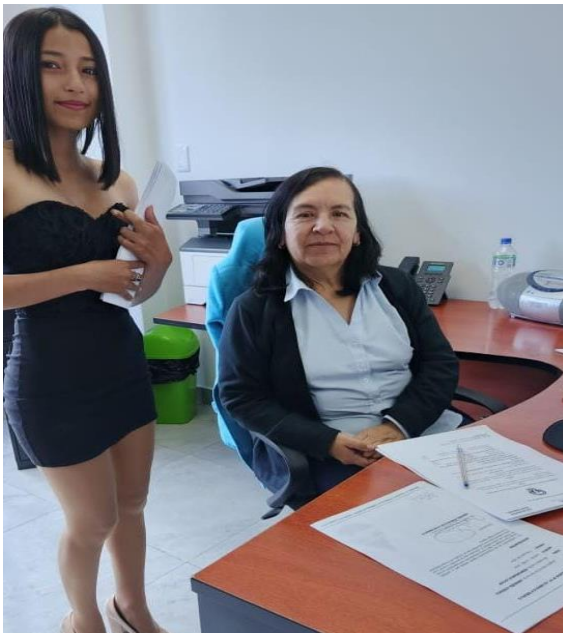


Figura 5. Funcionaria del Hambrina



Figura 6. Aplicación de la encuesta

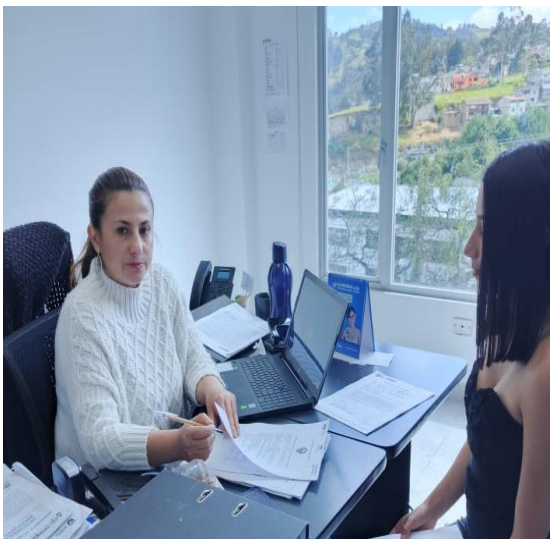


Figura 7. Aplicación de la encuesta

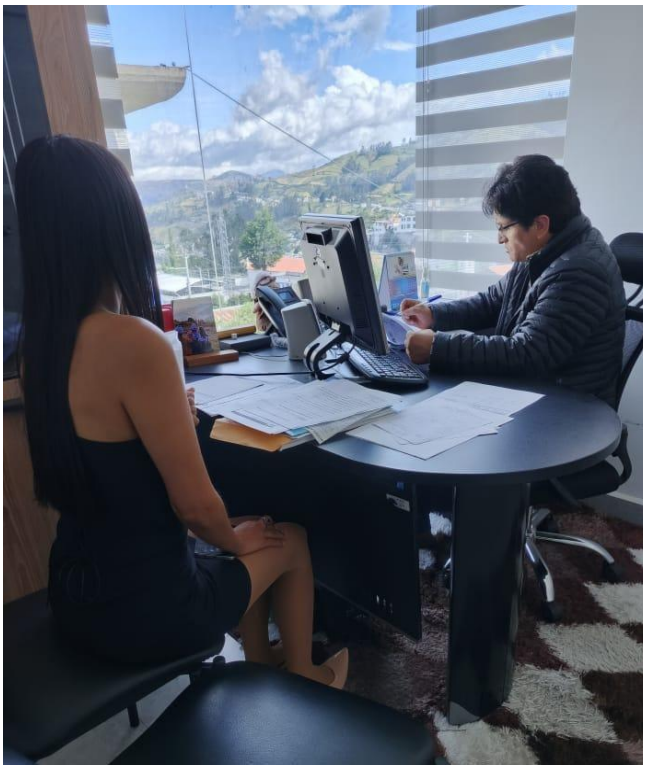


Figura 8: Oficio de aceptación de la Hambrina



E-P. Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guaranda
ep-emapa
trabajando por su salud y bienestar...

Guaranda, 16 de noviembre de 2023

OF-N° 189-GER-E-P. EMAPA-G

Srta. Estudiante. María Mercedes Núñez Morejón
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Presente. –

De mi consideración:

A nombre de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado y el mío propio tengo a bien en expresarle un cordial y atento saludo.

Por medio del presente informo en of, S/N de fecha 13 de noviembre de 2023, presentada por usted, de la Universidad Estatal de Bolívar, respecto a la solicitud de desarrollar el ante proyecto de la Srta. Estudiante, **María Mercedes Núñez Morejón,** con CI: **0202295879**, Estudiante de la carrera de gestión de talento humano, de la Universidad Estatal de Bolívar, informo:

Que, si es procedente, desarrollar el ante proyecto en la **EP EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA**, con el tema ***"Evaluación del plan de capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo"*** en el año 2024.

Atentamente,

E-P. EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA
GERENCIA

Ing. Luis Fernando Hinojosa Rea
GERENTE GENERAL DE LA E-P. EMAPA-G

Dirección: Av. Guayaquil y Abraham Erazo. **Teléfonos:** 03 2983787 / 980696 www.emapag.gob.ec

Figura 9: Formato de la encuesta

UNIVERSIDAD ESTATAL DEBOLIVAR

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EXTENSIÓN SAN MIGUEL

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática

Tema:

Formación y capacitación para el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Guaranda, provincia Bolívar. Año 2024.

Objetivo:

Identificar la efectividad de los programas de formación y capacitación actuales del personal administrativo de la Empresa municipal de agua potable y alcantarillado del cantón Guaranda, Provincia Bolívar en el año 2024.

Instrucciones:

Lea detenidamente y marque con una X la opción que usted considere de acuerdo a su criterio profesional.

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EP-EMAPAG.

Dimensión: Contenido de la formación

Subdimensión: Relevancia del contenido

1. **¿Considera que el contenido de las formaciones que ha recibido hasta ahora es adecuado para las necesidades de su puesto de trabajo?**

Sí, completamente	☐	Sí, en parte	☐
No, en su mayoría	☐	No, en absoluto	☐

2. **¿Qué áreas del contenido de formación cree que necesitan más atención o mejora?**

Actualización tecnológica	☐	Procedimientos operativos	☐
Normativas y regulaciones	☐	Habilidades interpersonales	☐

Figura 10: Formato continuación de la encuesta

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EXTENSIÓN SAN MIGUEL

EXTENSIÓN SAN MIGUEL

Subdimensión: Actualización de conocimientos

1. **¿Con qué frecuencia siente la necesidad de actualizar sus conocimientos y habilidades a través de formación?**

Cada seis meses	☐	Anualmente	☐
Cada dos años	☐	Rara vez	☐

2. **¿En qué áreas específicas considera que es más urgente recibir una actualización de conocimientos?**

Software y herramientas tecnológicas	☐
Procedimientos administrativos	☐
Legislación y normativas	☐
Técnicas de gestión y liderazgo	☐

Subdimensión: Aplicabilidad en el trabajo

1. **¿Qué tan útiles encuentra los conocimientos adquiridos en las formaciones para su trabajo diario?**

Muy útiles	☐	Útiles	☐
Poco	☐	Nada útiles	☐

2. **¿En qué aspectos de su trabajo diario siente que necesita más formación para mejorar su desempeño?**

Uso de software específico	☐
Gestión del tiempo y organización	☐
Comunicación interna y externa	☐
Manejo de conflictos	☐

Dimensión: Métodos de enseñanza

Subdimensión: Interactividad de los métodos

1. **¿Qué tan efectivo considera que son los métodos interactivos (discusiones en grupo, estudios de caso, etc.) en las formaciones que ha recibido?**

Muy efectivos	☐	Efectivos	☐
Pocos efectivos	☐	Nada efectivos	☐

2. **¿Qué tipo de métodos de enseñanza prefiere para su formación y capacitación?**

Clases presenciales interactivas	☐	Talleres prácticos	☐
Cursos en línea auto dirigidos	☐	Seminario web	☐

Dirección: Av. General José Gallardo Román y César Jácome Cajiao
San Miguel - Ecuador
Teléfono: (593) 032 989812 - 032989813 - 032989463
www.ueb.edu.ec

Anexo 3: Certificado de anti plagio

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
EXTENSIÓN SAN MIGUEL

ING. RAFAEL ALEJANDRO SÁNCHEZ MACÍAS, EN CALIDAD DE DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA

Que el trabajo de Integración Curricular denominado: **"Formación y capacitación para el desempeño laboral del personal administrativo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2024"**, presentado por la señorita **Nuñez Morejon Maria Mercedes**, estudiantes de la **carrera de Gestión del Talento Humano**, pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Turnitin, reflejando un **porcentaje de similitud del 7%**, como se evidencia en el documento adjunto.

Guaranda 02 de agosto del 2024

Atentamente,

Ing. Rafael Alejandro Sánchez Macías

Director

Dirección: Av. General José Gallardo Román y César Jácome Cajiao
San Miguel - Ecuador
Teléfono: (593) 032 989812 - 032989813 - 032989463
www.ueb.edu.ec

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Formación y capacitación para el desem peño laboral

AUTOR

Nuñez Morejon Maria Mercedes

RECUENTO DE PALABRAS

20480 Words

RECUENTO DE CARACTERES

125180 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

109 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.3MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 2, 2024 12:40 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 2, 2024 12:44 PM GMT-5

7% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 6% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados

Excluir del Reporte de Similitud

- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente