UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TÍTULO DEL TRABAJO

"LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL AÑO 2019"

AUTORES:

Moposita Ledesma Sthefania Lizeth

Yunda García Henry Raúl

Guaranda, febrero 2020

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR



Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título de Ingenieros Comerciales.

"LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL AÑO 2019"

Autores:

MOPOSITA LEDESMA STHEFANIA LIZETH

YUNDA GARCÍA HENRY RAÚL

Director:

ING. SANCHEZ MACIAS RAFAEL ALEJANDRO

Pares Académicos:

PSIC. GAVILÁNEZ CÁRDENAS VANESSA

LIC. GINA ACEBO DEL VALLE

Guaranda – Ecuador

Año 2020

Agradecimiento

El agradecimiento primeramente a Dios por permitirnos llegar a culminar nuestra fase académica y hacer posible este trabajo, a nuestros docentes quienes nos impartieron sus enseñanzas a lo largo de toda la carrera de manera especial nuestro Director Ing. Alejandro Sánchez por su valiosa orientación y colaboración.

A nuestra familia quien a sido un pilar fundamental en esta etapa, a nuestros padres por el apoyo brindado día a día. A la Universidad Estatal de Bolívar quién nos abrió las puertas y nos ayudo a crecer profesionalmente.

A la Gobernación Provincial de Bolívar por brindarnos toda la ayuda necesaria en especial a la Psic. Ind. Priscila Ledezma por la colaboración prestada en cada momento.

A todos nuestra mayor gratitud y reconocimiento.

Los Autores.

Dedicatoria

A mis padres por todo el trabajo y sacrificio brindado durante todos estos años, en especial a mi madre Janeth quién nunca me dejo sola a pesar de la distancia.

A mis hijos David y Sophya, quienes han sido testigos silenciosos de esta lucha que tenido por ellos todo el esfuerzo y dedicación para culminar este trabajo.

Finalmente quiero dedicar este trabajo a mis amigas por esos ánimos siempre y por extenderme su mano en los momentos más difíciles.

Sthefania Moposita Ledesma.

Esta tesis esta dedica a mis padres y a toda mi familia por haber sido mi apoyo incondicional a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida.

A todas las personas en especial a mi hija Sophya quién es el motivo principal en mi vida a ella todos los logros.

Henry Yunda García.

ING. SANCHEZ MACIAS RAFAEL ALEJANDRO EN CALIDAD DE DIRECTOR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA.

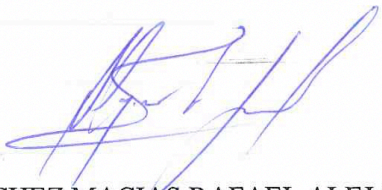
CERTIFICA

Que los señores **Henry Raúl Yunda García y Sthefania Lizeth Moposita Ledesma** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, carrera de **INGENIERIA COMERCIAL** dentro de la modalidad de titulación (proyecto de investigación) ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su ante proyecto denominado **"LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL AÑO 2019".** En tal virtud, faculto a los interesados seguir el trámite legal pertinente.

Es todo en cuanto puedo certificar.

Guaranda 28 de febrero de 2020

Atentamente



ING. SANCHEZ MACIAS RAFAEL ALEJANDRO

C.I. 0201991536

PSIC. GAVILÁNEZ CÁRDENAS VANESSA EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA.

CERTIFICA

Que los señores **Henry Raúl Yunda García y Sthefania Lizeth Moposita Ledesma** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, carrera de **INGENIERIA COMERCIAL** dentro de la modalidad de titulación (proyecto de investigación) ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su ante proyecto denominado **"LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL AÑO 2019".** En tal virtud, faculto a los interesados seguir el trámite legal pertinente.

Es todo en cuanto puedo certificar.

Guaranda 28 de febrero de 2020

Atentamente

PSIC. GAVILÁNEZ CÁRDENAS VANESSA

C.I. 0201861986

LIC. ACEBO DEL VALLE GINA MARISOL EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA.

CERTIFICA

Que los señores **Henry Raúl Yunda García y Sthefania Lizeth Moposita Ledesma** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, carrera de **INGENIERIA COMERCIAL** dentro de la modalidad de titulación (proyecto de investigación) ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su ante proyecto denominado **"LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL AÑO 2019".** En tal virtud, faculto a los interesados seguir el trámite legal pertinente.

Es todo en cuanto puedo certificar.

Guaranda 28 de febrero de 2020

Atentamente

LIC. GINA MARISOL ACEBO DELVALLE

C.I. 1304701939

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Nosotros, **Sthefania Lizeth Moposita Ledesma y Henry Raúl Yunda García** en calidad de autores del trabajo de investigación: **LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL AÑO 2019,** autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autores nos corresponde, con excepcion de la presente autorización, seguirán vigentes a nuestro favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8,9 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Asimismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice las digitaciones y publicaciones de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley de Educación Superior.

Sthefania Lizeth Moposita Ledesma
Cd. N° 0202082863

Henry Raúl Yunda García
Cd. N° 0202285789

NOTARIA CUARTA DEL CANTÓN GUARANDA

DRA. MSc. GINA CLAVIJO CARRION
Notaria Cuarta del Cantón Guaranda.

VIII

ESCRITURA Nº 20200201004P00212

DECLARACIÓN JURAMENTADA

OTORGAN:
HENRY RAÚL YUNDA GARCÍA.
Y
STHEFANÍA LIZETH MOPOSITA LEDESMA.

CUANTÍA: INDETERMINADA

Di 2 COPIA

En el Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar, República del Ecuador, a los cuatro días del mes de marzo del año dos mil veinte, ante mí **Doctora. MSC. GINA LUCIA CLAVIJO CARRIÓN, NOTARIA CUARTA DEL CANTÓN GUARANDA** comparecen con plena capacidad, libertad y conocimiento, a la celebración de la presente escritura, los señores **HENRY RAÚL YUNDA GARCÍA y STHEFANIA LIZETH MOPOSITA LEDESMA**, de estado civil soltero y soltera, por sus propios y personales derechos. Los comparecientes declaran ser de nacionalidad ecuatorianas, mayores de edad, de estados civil soltero y soltera respectivamente, de ocupación estudiantes, domiciliados en la parroquia Veintimilla, cantón Guaranda, Provincia de Bolívar respectivamente, con celular número cero nueve nueve dos cuatro cuatro siete cero dos cinco; y, con correo electrónico Henry-yunda93@hotmail.com, hábiles en derecho para contratar y contraer obligaciones, a quienes de conocer doy fe, en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación, en base a lo cual obtengo la certificaciones de datos biométricos del Registro Civil, mismos que agrego a esta escritura como documentos habilitantes. Advertidos los comparecientes por mí la Notaria de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinado que fue en forma aislada y separada de que comparecen al otorgamiento de esta escritura sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, advertidos los comparecientes de la obligación de decir la verdad y conocedores de la penas de perjurio declaran: Nosotros, **HENRY RAÚL YUNDA GARCÍA y STHEFANIA LIZETH MOPOSITA LEDESMA**, de estado civil soltero y soltera, portadores de las cédulas de ciudadanía números cero dos cero dos dos ocho cinco siete ocho y cero dos cero dos cero ocho dos ocho seis guion tres, declaramos bajo juramento que: Los criterios e ideas emitidos en el presente trabajo de investigación titulado **"LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL AÑO 2019".** Autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de los contenidos que nos pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. En el proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingenieros Comerciales, otorgado por la Universidad Estatal de Bolívar. A través de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática. Para su celebración y otorgamiento se observaron los preceptos de ley que el caso requiere; y, leída que le fue a los comparecientes íntegramente por mí la Notaria, aquellos se ratifican en todas sus partes y firman conmigo en unidad de acto, incorporándose al protocolo de esta Notaria, la presente declaración juramentada, de todo lo cual doy fe.----------

SR. HENRY RAÚL YUNDA GARCÍA.
C.C. 0202285 78-9

SRTA. STHEFANIA LIZETH MOPOSITA LEDESMA.
C.C. 0202082 86-3

NOTARIA 04

DRA. MSc. GINA LUCIA CLAVIJO CARRION
NOTARIA CUARTA DEL CANTÓN GUARANDA

Índice General

Agradecimiento ..... **II**

Dedicatoria ..... **III**

Índice de Tablas ..... **XII**

Índice de Gráficos ..... **XIII**

Índice de Anexos ..... **XIV**

Resumen Ejecutivo ..... **XV**

Executive Summary ..... **XVI**

Tema: **1**

Introducción **2**

Antecedentes **3**

Descripción del Problema **7**

Formulación del Problema **9**

Justificación **10**

Objetivos **12**

Objetivo General 12

Objetivos Específicos 12

Capítulo I: Marco Teórico **13**

Marco Referencial 13

Capacitación 14

Detectores de la necesidad de capacitación 15

Métodos de Evaluación 16

Consideraciones a la evaluación 16
Desempeño Laboral 17
Medición del desempeño 17
Indicadores del desempeño 18
Marco Conceptual 20
Capacitación 20
Gestión 20
Evaluación Del Desempeño 20
Servidores Públicos 20
Desempeño laboral 20
Plan de Capacitación 21
Administración 21
Gestión de Talento Humano 21
Motivación 22
Talento Humano 22
Marco Geo Referencial 23
Marco Legal 25
Constitución de la República del Ecuador 25
Ley Orgánica del Servicio Público 25
Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público 26
Norma Técnica de Evaluación del Desempeño 28
Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación emitida por el Ministerio de Trabajo. 29
Capítulo II: Metodología 30
Tipos de Investigación 30

Investigación Exploratoria 30
Investigación Descriptiva 30
Investigación de Campo 30
Investigación Documental 31
Métodos 32
Método Inductivo 32
Método Deductivo 32
Método Científico 32
Método Histórico Lógico 32
Técnicas e Instrumentos de Investigación 34
Encuesta 34
Entrevista 34
Población y Muestra 34
Procesamiento de la Información 36
Capítulo III: Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 37
Entrevista aplicada 51
Análisis 54
PLAN DE CAPACITACIÓN 56
Presentación 59
Valores 60
Objetivos 61
Objetivo General 61
Objetivos Específicos 61

Políticas de Capacitación 62

Estrategias de Capacitación 63

Resumen de Eventos de Capacitación 69

Programa para el Mejoramiento de Comportamientos y Actitudes 74

Financiamiento 75

Curso: Técnicas de Archivo 76

Curso: Compras Públicas 78

Curso: Técnicas de Redacción / Alimentación de la Red Social 85

Curso: Gestión por Resultados 93

Curso: Seguridad y Salud Ocupacional 99

Curso: Ajustes en el Sistema eSIGEF 101

Taller: Ética Pública 105

Taller: Liderazgo y Trabajo en Equipo 111

Conclusiones 115

Recomendaciones 116

Bibliografía 117

ANEXOS 120

Índice de Tablas

Tabla 1 Tiempo de Trabajo 37

Tabla 2 Plan de capacitación 38

Tabla 3 Capacitación 39

Tabla 4 Importancia de la capacitación 40

Tabla 5 Beneficio de la capacitación 41

Tabla 6 Evaluación después de la capacitación 42

Tabla 7 Frecuencia de capacitación 43

Tabla 8 Temas de la capacitación 44

Tabla 9 Factores para mejorar el desempeño laboral 45

Tabla 10 Información de los resultados de la evaluación 46

Tabla 11 Desempeño del personal administrativo 47

Tabla 12 Desempeño laboral de sus funciones 48

Tabla 13 Mejora el desempeño laboral 49

Tabla 14 Que factores influyen en el desempeño laboral 50

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Tiempo de Trabajo 37

Gráfico 2 Plan de capacitación 38

Gráfico 3 Capacitación 39

Gráfico 4 Importancia de la capacitación 40

Gráfico 5 Beneficio de la capacitación 41

Gráfico 6 Evaluación después de la capacitación 42

Gráfico 7 Frecuencia de capacitación 43

Gráfico 8 Temas de la capacitación 44

Gráfico 9 Factores para mejorar el desempeño laboral 45

Gráfico 10 Información de los resultados de la evaluación 46

Gráfico 11 Desempeño del personal administrativo 47

Gráfico 12 Desempeño laboral de sus funciones 48

Gráfico 13 Mejora el desempeño laboral 49

Gráfico 14 Que factores influyen en el desempeño laboral 50

Índice de Anexos

Anexo 1 Presupuesto 120

Anexo 2 Cronograma 121

Anexo 3 Formato de Encuesta 125

Anexo 4 Entrevista 128

Resumen Ejecutivo

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo general determinar cómo incide la capacitación en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Gobernación de la Provincia Bolívar en el año 2019. El bajo rendimiento laboral muestra la débil dotación y fortalecimiento de las capacidades, por lo que se pretende probar que la Capacitación mejora el desempeño laboral. Se fundamenta teóricamente en el modelo de gestión de talento humano propuesto por Chiavenato, que concibe al proceso de capacitación en cuatro etapas: diagnóstico de necesidades de capacitación, desarrollo de planes y programas, ejecución y evaluación, además de la normativa legal vigente aplicable a las instituciones del sector publico determinado en el artículo 234 de la constitución de la república.

Para su desarrollo se toma como muestra a la totalidad de la población es decir a los 79 servidores públicos que constan en el distributivo de personal de esta institución. La recolección de datos se realizó mediante encuestas las mismas que nos permite desarrollar los subsistemas de capacitación y evaluación del desempeño, mismos que se consideran las dos variables de la presente investigación.

Este proyecto de investigación se desarrolló en dos etapas, la primera en la que se evidenciará los resultados de la evaluación del desempeño del año 2018 del personal de la institución y así se pudo establecer la línea base sobre los resultados de la misma; en la segunda etapa se utilizó los resultados de evaluación del desempeño como uno de los parámetros de identificación de las necesidades de capacitación para elaborar el plan de capacitación correspondiente al ejercicio fiscal 2019.

En conclusión, se identificó un alto porcentaje con respecto a la falta de conocimiento sobre la existencia de un plan de capacitación en la institución, lo cual generó un bajo rendimiento laboral y una debilidad en el personal que labora.

Executive Summary

The general objective of this research project is to determine how training has an on the job performance of public servants of the Bolivar Province Governorate in 2019. Low job performance shows weak skills and capacity building, so it is intended to prove that Training improves job performance. It is theoretically based on the human talent management model proposed by Chiavenato, which conceives the training process in four stages: diagnosis of training needs, development of plans and programs, implementation and evaluation, in addition to the current legal regulations applicable to public sector institutions determined in article 234 of the constitution of the republic.

For its development, the entire population is taken as a sample, i.e. the 79 public servants who are in the distribution of staff of this institution. The collection of data was carried out through surveys the same that allows us to develop the training and performance assessment subsystems, which are considered the two variables of this research.

This research project was developed in two stages, the first in which the results of the evaluation of the performance of the 2018 year of the institution's staff will be shown and thus the baseline on the results of the same could be established; the second stage used performance assessment results as one of the parameters for identifying training needs to develop the training plan for fiscal 2019.

In conclusion, a high percentage was identified with respect to the lack of knowledge of the existence of a training plan at the institution, resulting in poor job performance and a weakness in the working staff.

Tema:

“LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL AÑO 2019”

Introducción

La capacitación y la evaluación del desempeño es un derecho y una responsabilidad respectivamente reconocida constitucionalmente; de ahí la necesidad de las instituciones del sector público en implementar la normativa legal vigente y las herramientas proporcionadas por el Ministerio de Trabajo para garantizar el fortalecimiento de las competencias técnicas y capacidades de los servidores en el ejercicio de sus funciones y otorgamiento de servicios a la colectividad.

Determinar la incidencia de la capacitación sobre el desempeño laboral de los servidores públicos adquiere importancia en el sentido de que se genera la posibilidad de mejorar la calidad de los servicios y obtener satisfacción de los usuarios.

En base a lo expuesto se describen en el desarrollo dos variables, la capacitación y la evaluación del desempeño expuesta en el ejercicio fiscal del 2019 en la Gobernación de la Provincia Bolívar.

El proyecto de investigación contiene temas importantes como el contexto del problema investigativo, la formulación del problema, justificación y los objetivos específicos.

Consta de tres capítulos el Capítulo I, se desarrolló el marco teórico del proyecto de investigación su marco referencial donde contiene tesis ya realizadas de acuerdo a nuestro tema, su fundamentación desde el punto de vista legal, así como el marco conceptual y conocimiento de las variables.

El Capítulo II, lleva implícito los aspectos metodológicos como el tipo de investigación los métodos que utilizamos la población y muestra en donde se realizó a todo el personal de la institución

El Capítulo III, aborda el análisis e interpretación de datos que son de suma importancia para el aporte de nuestra investigación.

Antecedentes

En la actualidad han existido una infinidad de cambios en el entorno laboral tanto en instituciones públicas como privadas que promueven la competitividad asiendo necesario contar con personal mejor preparado y capacitado para enfrentar estos nuevos retos.

Todas las capacitaciones que se brinden a los empleados por parte de las empresas constituyen un mecanismo importante para poder elevar su nivel de competitividad ya que es un elemento diferenciador de las empresas.

(Frigo, 2013) Define que la capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

El éxito de las instituciones hoy en día se basa en el Talento Humano motivo por el cuál buscan que el personal tenga cualidades y habilidades óptimas para desempeñarse en su puesto de trabajo.

Son la forma más eficaz de protección del trabajador, en primer lugar, porque si se produce una vacante en la organización, puede ser cubierta internamente por promoción; y si un trabajador se desvincula, mientras más entrenado esté, más fácilmente volverá a conseguir un nuevo empleo.

La importancia de tener talento humano capacitado en las empresas radica en la habilidad para responder favorablemente con los objetivos de la empresa y obtener satisfacción por el trabajo desempeñado eficientemente.

Con los avances tecnológicos es necesario que las empresas determinen nuevas estrategias y puedan tener como meta primordial la capacitación del personal y así lograr mayor competitividad y un desempeño laboral exitoso.

En las empresas públicas y privadas es evidente que se necesita crear mecanismos adecuados, donde la capacitación constituye un eje estratégico de trabajo interno en la

institución, debido a que la capacitación se convierte en un ente viable para alcanzar las metas y objetivos que se proponen.

Investigaciones realizadas en América Latina, **(Universities, 2016)**, afirman que la tendencia actual, es que las empresas latinoamericanas realizan importantes inversiones en el desarrollo de sus trabajadores. La información proveniente de encuestas a empresas también puede dar pistas sobre la adecuación de la oferta de capacitación a las necesidades y preferencias de las empresas. Al ser consultadas sobre los factores que limitan la capacitación, las empresas en Argentina indican que los dos factores más la de falta de presupuesto y la falta de tiempo.

Es precisamente, lo referente a que los empleadores de toda América Latina, reportan cada vez más dificultades para encontrar solicitantes calificados para posiciones vacantes, además los empleadores toman mucho más tiempo para ocupar una posición calificada en América Latina por la falta general de habilidades valoradas en los candidatos de trabajo, por lo que varias empresas latinoamericanas, identifican la formación inadecuada de la fuerza laboral como una limitación importante para sus negocios.

En América Latina la capacitación juega un rol importante en desarrollo de las organizaciones, por tal motivo se ha convertido en la clave de éxito organizacional ya que día a día surge nuevas innovaciones.

En Ecuador una de las preocupaciones de las organizaciones ecuatorianas ya sea pública o privada es tener un personal calificado y productivo, que pueda apoyarse en sus objetivos, proyectos y visión. Dentro de los subsistemas de Recurso Humano se considera a la capacitación la oportunidad para dar continuidad a una organización debido a que al estar conscientes de que la fuerza laboral es necesaria y de vital importancia se debe actualizar los conocimientos mediante la capacitación con nuevas técnicas y métodos de trabajo que por su

intermedio les permitirá ser más competitivos en el mercado y contribuir al desarrollo profesional del empleado (HUMANO, 2015).

La falta de capacitación en el personal, el no realizar la evaluación de la capacitación y la falta de un prepuesto para las capacitaciones del personal trae consigo bajos niveles de productividad, se ha podido constatar que varias empresas no cuentan con un estudio de detección de necesidades.

Estudios realizados (Ruíz, 2014), aseveran que en el país ya existe una tendencia a la implementación en el ámbito empresarial, de procesos de formación y capacitación, si se considera que se han creado mecanismos desde el gobierno, que controlan, regulan y orientan la ejecución de procesos de formación del talento humano, de forma obligatoria y con el cumplimiento de estándares de calidad que determinan criterios de acreditación institucional. El Ministerio de Relaciones Laborales establece la formación por competencias laborales, de tal forma, que no solo es un derecho del personal administrativo, sino una obligación de la institución cumplir con la ley y las normas de calidad que el estado de forma mínima y obligatoria, exige a empleados y empleadores, por lo que va tomándose conciencia de la necesidad de establecer programas de capacitación, de aprovechar al máximo los recursos destinados al mejoramiento del capital humano.

El talento humano es de vital importancia en las instituciones, porque son quienes están al frente de cada usuario y brindan la atención necesaria, también es necesario conocer cuáles son sus intereses y hacia dónde quieren llegar para así poder conocer las necesidades de cada trabajador con el fin de elevar el desempeño laboral.

La Gobernación de la Provincia Bolívar es el primer ente rector en la Provincia de Bolívar, la misma que se encuentra implementando un plan de capacitación, donde se pudo verificar que

la Unidad de Talento Humano ha brindado capacitaciones de manera indistinta debido a que no todos los servidores públicos conocen que existe un plan de capacitación.

Las actividades que realiza la Unidad de Talento Humano están divididas en dos personas como lo es la Jefa de la Unidad TH y su asistente las cuales son responsables de realizar el plan de capacitación, otro de los impedimentos de cumplir con todas las fases del sistema de capacitación es que la institución no cuenta con el presupuesto asignado para este rubro.

Al realizar la Gobernación de la Provincia Bolívar la evaluación de capacitación y desempeño laboral obtiene muchos beneficios que ayudan al crecimiento y competitividad de la institución, constituye una fortaleza orientada al mejoramiento del desempeño. Ya que dentro de este proceso se considera un aspecto vital que es la retroalimentación de manera que todos los servidores públicos conozcan sobre los puntos positivos y débiles de cada uno, y así plantear un mejoramiento continuo, a través de planes de acción, detección de necesidades, procesos de formación que a futuro constituirá con el cumplimiento de objetivos y metas tanto institucionales como departamentales.

Descripción del Problema

La capacitación se considera como una herramienta de fortalecimiento que permite que los servidores y funcionarios brinden el mejor de sus aportes, en el puesto de trabajo asignado ya que es un proceso constante, que busca lograr con eficiencia y eficacia los objetivos institucionales.

La capacitación es importante porque permite solucionar problemas encontrados en evaluaciones pasadas ayudando a proporcionar en la medida necesaria que el servidor y funcionario pueda desempeñarse eficazmente en su puesto.

En la actualidad se han dado un sinnúmero de cambios políticos, administrativos y económicos, los cuales han repercutido de manera significativa dentro de las instituciones públicas, entre las cuales se destacan las gobernaciones provinciales, las mismas que cada vez tienen la necesidad de mejorar sus procesos administrativos y calidad del servicio a la ciudadanía. En este sentido los funcionarios de estas instituciones públicas están expuestos a constantes capacitaciones y evaluaciones, las misma que busca como finalidad la consecución de propósitos institucionales, la eficiencia de las funciones de los servidores públicos y por ende el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público.

Entre las causas primordiales para el bajo desempeño laboral dentro del sector público ecuatoriano se registran: la desarticulación de los procesos de gestión del talento humano; el desconocimiento de las nuevas disposiciones y normativa legal; y la igualdad en el manejo de formas de evaluación, dando como resultado el bajo cumplimiento de las funciones y competencias otorgadas con carácter exclusivo y concurrente a cada institución dentro de los diferentes niveles de gobierno.

En el país se pretende implementar una nueva visión estratégica, que intente mantener el mismo nivel de efectividad que resto de países de Latinoamérica que manejan la Gestión por Resultados, en donde el sector público es la representación y generador de impactos positivos

en la sociedad, en este sentido la capacitación se transforma en el instrumento de fortalecimiento institucional para mantener el desempeño laboral del personal en un nivel adecuado. Sin embargo, la débil dotación y fortalecimiento de las capacidades técnicas, produce un desempeño deficiente en los servidores públicos de nuestro medio.

La evaluación del desempeño laboral, es un proceso que se viene preparando a través del tiempo, se considera en la actualidad una exigencia y un factor que proporciona estímulos o establece sanciones para el personal de este tipo de instituciones. Está reconocida en la Constitución de la República del Ecuador y considerada en leyes y reglamentos. Al ser una normativa actualizada, que a penas a entrado en vigencia a partir del año 2018, existe un alto grado de desconocimiento, tanto en su contenido como en su aplicación.

El rendimiento laboral del Sector Público depende e influye de manera directa en aspectos sociales como: en la satisfacción de la ciudadanía, ya que es responsabilidad de este sector generar valor público, otorgando beneficios y respondiendo a los intereses, aspiraciones y valoraciones de la colectividad;

Formulación del Problema

¿Cómo la capacitación incide en el desempeño laboral de los servidores públicos en la Gobernación de la Provincia Bolívar en el año 2019?

Justificación

La capacitación es un subsistema de la Unidad Administrativa de Talento Humano y sin duda uno de los instrumentos fundamentales para lograr la eficiencia, eficacia y efectividad de las personas y procesos dentro de las Instituciones. De la misma forma, en el Gobernación de la Provincia Bolívar, se constituye una necesidad capacitar al personal como principio primordial para mejorar el ejercicio de las competencias constitucionales, funciones y atribuciones legales.

Existe la necesidad de institucionalizar una cultura de evaluación para descubrir mecanismos y criterios que permitan dar cuenta de las mejorías en el desempeño del personal y la productividad de la institución producidos por la capacitación.

Este proyecto de investigación busca contribuir a la solución de estos problemas a través de la generación de una propuesta de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de esta Institución, con atención a las necesidades específicas que presenten los funcionarios de la institución.

Esta investigación, es factible ya que tiene la aprobación y aceptación de la autoridad máxima y jefes de la Gobernación de la Provincia Bolívar para su elaboración. Se cuenta con el recurso material y tecnológico necesario, Del mismo modo se tiene acceso a tecnología, bibliografía, herramientas, etc. que serán utilizados en el proceso. Y lo más importante, el talento humano está dispuesto a colaborar al máximo, compromiso que conducirá a concluir con éxito este trabajo.

La capacitación hará que el servidor sea más competente y hábil, así como que la institución entera se vuelva más fuerte y productiva, constituyéndose ésta en una de las mejores inversiones en el talento humano y una de las principales fuentes de bienestar para el personal.

Los beneficiarios directos de la presente investigación es la colectividad en general además de los funcionarios y servidores debido que, al ser capacitados, desarrollaran sus competencias

y por ende realizarán de manera más eficiente el cumplimiento de sus funciones a ellos encomendadas, en este sentido la Gobernación de Bolívar presentara una mejor imagen ante la comunidad y los entes que la regulan como: el Ministerio de Gobierno, Ministerio de Trabajo.

Objetivos

Objetivo General

Determinar como la capacitación incide en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Gobernación de la Provincia Bolívar en el año 2019.

Objetivos Específicos

1) Recabar información sobre la capacitación y desempeño laboral dentro de la Gobernación de la Provincia Bolívar.
2) Estudiar el sustento teórico de las variables de investigación de capacitación en el desempeño laboral
3) Elaborar un Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de acuerdo a las necesidades de los servidores públicos de la Gobernación de la Provincia Bolívar

.

Capítulo I: Marco Teórico

Marco Referencial

(Rojas Santos, 2018) en su tema LA CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL, estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango donde se busca determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral ; en su estudio concluye que si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Tenería, por lo que determinó que el desempeño laboral mejora con la capacitación ya que por medio de las capacitaciones técnicas se ha obtenido mejores resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos productos y lograr los objetivos de la organización.

(Gómez, 2016) en su tema INFLUENCIA DE LOS SUBSISTEMAS DE TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, COORDINACIÓN ZONAL 8, DURANTE EL PERIODO 2014. DISEÑO DE UN APLICATIVO DE CONTROL PARA LOS SUBSISTEMAS DE CAPACITACIÓN Y SELECCIÓN, en la que se busca analizar la influencia de la Administración de los Subsistemas de Talento Humano en el Desempeño laboral del personal, realizando una investigación de campo en una Institución pública de la ciudad de Guayaquil - Coordinación Zonal 8 en el periodo 2014, con el fin de diseñar un aplicativo y así mejorar los procesos de selección y capacitación, mediante una encuesta piloto externa a una muestra de servidores públicos de la Institución en estudio, se concluye que los resultados obtenidos revelan un mayor porcentaje de inconformidad por parte de los servidores, en cuanto a los subsistemas del Talento Humano, lo cual está influyendo en su desempeño laboral, tales como: selección de personal, capacitación y compensaciones. De esta forma, el presente análisis demuestra que las evaluaciones de desempeño realizadas en esta Institución Pública no se realizan a conciencia,

pese a que se les comunica a los servidores que la información que coloquen en estos estudios será absolutamente conservada en el anonimato.

(Ramos & Chacón, 2018) En su tema EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GAD DEL SUBTRÓPICO BOLÍVAR, AÑO 2018, concluyen que los factores que han repercutido de manera negativa en el clima organizacional y desempeño laboral dentro del GAD Caluma, son falta de capacitación a sus empleados, poca motivación por parte de los jefes a sus subordinados, no existe políticas para el reconocimiento por méritos a sus empleados.

Los servidores públicos de la Gobernación de la Provincia Bolívar en su mayoría no se encuentran capacitados por lo cual su desempeño laboral no es óptimo, ya que la capacitación es un derecho que todo servidor debe recibir constantemente.

La capacitación se podrá realizar a partir de la detección de necesidades por cada una de las unidades y el compromiso por parte de los servidores públicos; los que distinguen en función del diverso grado de responsabilidad sobre la labor que cumplen dentro de la institución. Para todos los servidores públicos de la institución, la capacitación se realiza a través de la verificación del perfil del puesto, donde se evidenciará las competencias a desarrollar en cada uno de los puestos, logros de objetivos institucionales y metas de desarrollo profesional.

Capacitación (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007) explica que la capacitación es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de una manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

Principales objetivos de la capacitación:

1. Preparar personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto a través del diseño de un manual de funciones.
2. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas, exigiendo a las personas que se preparen más por medio de niveles de educación más avanzados de acuerdo a cada persona.
3. Según (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007) , se debe cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración" la empresa promoverá incentivos a los empleados con el fin de que estos se apersonen de la compañía.

La **importancia** de la capacitación según (Rodríguez Domínguez, 2008) radica en que está:

1. **Ayuda a la organización:** Conduce a una mayor rentabilidad y fomenta actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales.
2. **Ayuda al individuo:** Da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.
3. **Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo:** Fomenta la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos.

Detectores de la necesidad de capacitación de acuerdo con (Rodríguez, 2007), el primer paso del proceso de capacitación consiste en detectar las necesidades de información de un área o habilidades de un trabajador o grupo de trabajadores de la empresa, con el fin de

determinar de dónde o quiénes requieren más conocimientos para aumentar la productividad organizacional, como se muestra en la Figura 1.

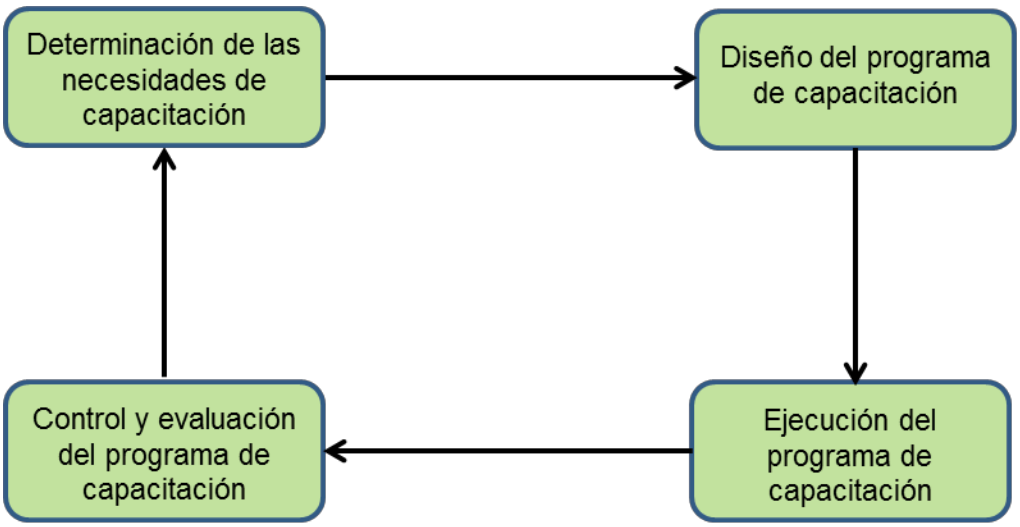


Figura 1. Detectores de la necesidad de capacitación (Rodríguez, 2007).

Métodos de Evaluación según (Reza Trosino, 2007) la evaluación debe ser objetiva, es decir real sin prejuicios o tendencias que puedan distorsionarlas. **Metódica** basada en modelos o métodos ampliamente experimentados y probados en su efectividad. **Completa,** considerado en su análisis la mayor cantidad de variables para que la interpretación sea correcta.

Adicionalmente a las características antes mencionadas, la evaluación debe ser: interpretativa permanente, útil, factible, ética y exacta entre otras.

Consideraciones a la evaluación

a) La evaluación es un proceso para juzgar el progreso logrado por un conjunto de actividades en términos de un objetivo previamente aceptado.
b) Es función de la evaluación retroalimentar al mismo sistema de evaluación, al sistema integral de capacitación y el sistema de la empresa.
c) Existen factores cualitativos, no siempre factibles de reducción cuantitativa.

d) La capacitación es un sistema, y la evaluación es un subsistema que atiende al todo y a cada una de las partes interrelacionadas para corregir o perfeccionar el logro de objetivos.

Desempeño Laboral (Chiavenato, Administraciòn de Recursos Humanos, 2000) **d**efine el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Medición del desempeño es termino implica la contabilidad de indicadores que revelen los cumplimientos de las metas institucionales, es decir se mide la eficacia y efectividad de la gestión administrativa.

Para poder medir el desempeño laboral, se necesita que sea evaluado a través de indicadores de desempeño.

Estos indicadores deben ayudar a ver cuán efectivo y eficiente es el rol de los servidores y funcionarios en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, por lo tanto, deben ser evaluados para hacer un seguimiento simultáneo y consistente en todos los niveles de la institución.

Factores que influyen en el desempeño según (Robbins, 2004) existen variables que repercuten en la productividad de los empleados. Aunque la lista es larga y contiene conceptos complicados, existen factores que se definen fácilmente, como las características biográficas de género, edad, estado civil y antigüedad en la organización, las cuales afectan el desempeño de los trabajadores.

Factores para evaluar el desempeño de personal según Chiavenato. – (Chiavenato, Gestión del Talento Humano "El Nuevo Papel de los Recursos Humanos en las Organizaciones, 2002) expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados los cuales se presentan a continuación:

1. **Factores Actitudinales**
    - Disciplina
    - Actitud cooperativa
    - Iniciativa responsabilidad
    - Discreción
    - Presentación personal
    - Interés
    - Creatividad
    - Capacidad de realización
2. **Factores Operativos**
    - Conocimiento del trabajo
    - Calidad
    - Cantidad
    - Exactitud
    - Trabajo en equipo

Indicadores del desempeño (Muñoz & Nevado , 2007) mencionan tres indicadores de desempeño: económicos, ambientales y sociales. Los indicadores de desempeño económico se centran principalmente en la rentabilidad de una organización con el objetivo de informar a su dirección y a sus accionistas. Los aspectos ambientales están relacionados con los impactos de las organizaciones en los espacios naturales, tanto habitados como no habitados, los

ecosistemas, la tierra, el aire y el agua. Indicadores sociales informan sobre el impacto de la actividad de la organización en el empleo, la sociedad y productos ofrecidos.

Marco Conceptual

Capacitación

(Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007) explica que la capacitación es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de una manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos.

Gestión

(Chiavenato, Administración de Recursos Humanos , 2009), define la Gestión del talento humano como: «el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño».

Evaluación Del Desempeño

(Medrano., 2010) Quien menciona que “la evaluación de desempeño es un sistema empresarial el cual permite calificar a un trabajador y su desarrollo en la organización a fin de asignar diferentes áreas”.

Servidores Públicos

(Constituciòn de la Repùblica) Art.- 229 Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Desempeño laboral

Por su parte, (Mello, 1995) considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa.

Plan de Capacitación

Es la traducción de las expectativas y necesidades de la Institución que se muestra como una acción planificada, cuyo propósito general es preparar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo.

Administración

(Romero, 2015) la administración es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización. Es un sistema conformado por políticas y reglas, procedimiento, proceso de evaluación del desempeño, formato de evaluación, instructivo; en la práctica también está formado por pilares, mejores prácticas incluyendo la administración de consecuencias, red interna para comunicación continua sobre desempeño y planes de acción.

Gestión de Talento Humano

(Chiavenato, GestIón de Talento Humano , 2010) Es uno de los aspectos de mayor importancia que la empresa debe considerar, ya que gracias a ello se tendría el conocimiento requerido para implementar políticas y prácticas necesarias para dirigir todos los aspectos concernientes al Recurso Humano, ya que es el que se encarga de capacitar y desarrollar al personal necesario para la conformación de grupos competitivos, es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar al talento humano como su capital. En este sentido, el talento humano es importante y relevante en una empresa o entidad, siendo necesario planear, ejecutar, verificar y actuar.

Motivación

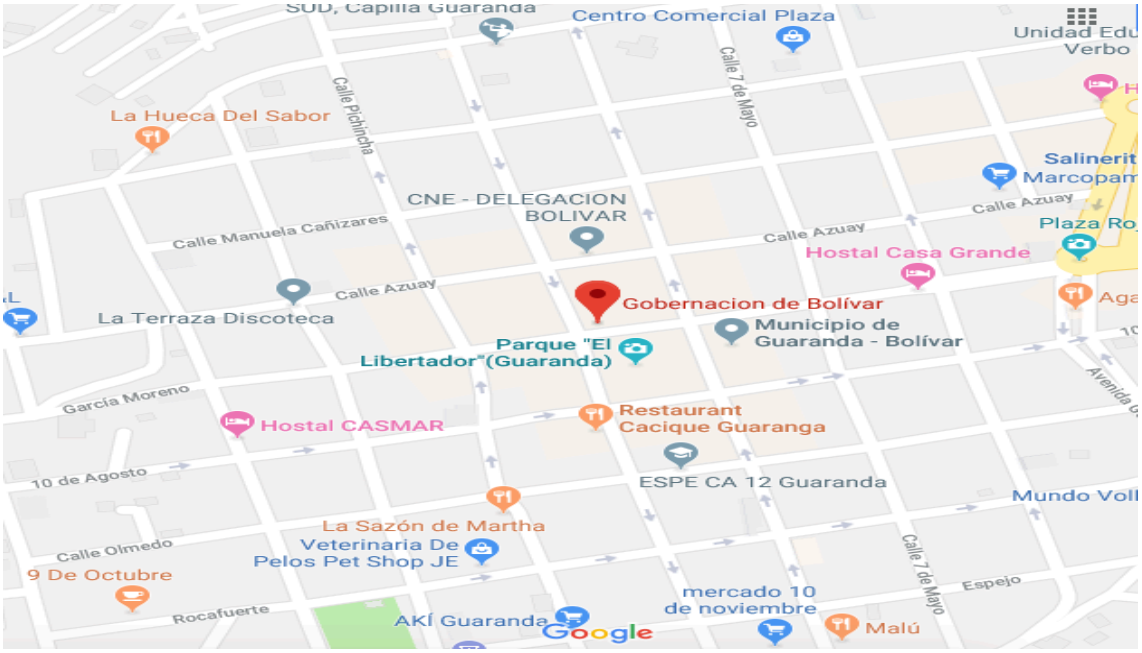
Fortalecer e incentivar a las personas mediante sistemas de capacitación, recompensas, estímulos que garantice una elevada productividad llegando a cumplir las expectativas y objetivos individuales y empresariales.

Talento Humano

(Alcazár, 2014) El talento humano implica una concepción e integración de categorías no solo relacionadas al rendimiento y desempeño laboral, sino también implica el nivel de conocimientos, aprendizajes significativos y previos para el desempeño eficiente del cargo que se ocupe; la motivación, respeto a las necesidades y aspiraciones, aptitudes, habilidades y expectativas personales de cada colaborador.

Marco Geo Referencial





La Gobernación de la Provincia Bolívar se encuentra ubicada en las calles Sucre y García Moreno frente al Parque El Libertador de la cuidad de Guaranda.

Sus coordenadas son: 1°35'29.7"S 79°00'06.8"W

Ubicación. - Geográficamente la Provincia Bolívar se encuentra ubicada en la parte centro occidental de la Región Interandina. Ocupa la hoya del Río Chimbo.

Población. - De acuerdo al Censo de Población y Vivienda INEC 2010, la población de la provincia es de 183.641 habitantes de los cuales el 71.80% es rural y el 28.20% es urbana.

Marco Legal

Constitución de la República del Ecuador

CAPÍTULO SÉPTIMO

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

SECCIÓN TERCERA

SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS

Art. 234.- "*El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado".*

Ley Orgánica del Servicio Público

TÍTULO V

DE LA ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DEL TALENTO HUMANO

CAPÍTULO 5

DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN

Art. 70.- *"Del subsistema de capacitación y desarrollo de personal.- Es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz, que les permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir".*

CAPÍTULO 6

DEL SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Art. 76.- *"Subsistema de evaluación del desempeño. - Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto".*

"La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley."

Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público

CAPÍTULO VI

DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN

Sección 1a.

De la formación y capacitación de las y los servidores públicos

Art. 195.- *"El subsistema de capacitación y formación para el sector público constituye el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para regular los estudios de carrera del servicio público para alcanzar capacitación, destrezas y habilidades, que podrían realizar las y los servidores públicos acorde con los perfiles ocupacionales y requisitos que se establezcan en los puestos de una organización, y que aseguran la consecución del portafolio de productos y servicios institucionales, su planificación y los objetivos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo".*

Sección 3a.

De la Capacitación y Desarrollo de Personal

Art. 201.- *"De la capacitación.- La capacitación y el desarrollo profesional constituye un proceso programado, técnico, continuo, de inversión institucional, orientado a adquirir o actualizar conocimientos, desarrollar competencias y habilidades de las y los servidores, con la finalidad de impulsar la eficiencia y eficacia de los procesos, y motivar el respeto de los derechos humanos, la práctica de principios de justicia, calidad, calidez, equidad y solidaridad, basado en el Plan Nacional de Capacitación y Desarrollo Profesional, elaborado por el Ministerio de Relaciones Laborales y el Instituto de Altos Estudios Nacionales.*

Art. 202.- *Proceso de capacitación. - Los planes y programas de capacitación a favor de las y los servidores públicos, serán planificados por las UATH de cada una de las instituciones que están en el ámbito de la LOSEP, acorde a las políticas y normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales".*

"Los planes, procedimientos y procesos de capacitación, previa su ejecución, deberán contar con disponibilidad presupuestaria".

Art. 203.- "*Control y evaluación de los programas de capacitación. - Durante la ejecución de los programas de capacitación, las UATH tendrán la responsabilidad de realizar el seguimiento de la capacitación, de conformidad con la LOSEP, este Reglamento General y la norma que para el efecto emita el Ministerio de Relaciones Laborales, observándose las necesidades institucionales".*

CAPÍTULO VII

DEL SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Art. 215.- *"De la evaluación. - Consiste en la evaluación continua de la gestión del talento humano, fundamentada en la programación institucional y los resultados alcanzados de conformidad con los parámetros que el Ministerio de Relaciones Laborales emita para el efecto, cuyas metas deberán ser conocidas previamente por la o el servidor".*

Norma Técnica de Evaluación del Desempeño

ACUERDO MINISTERIAL Nº MDT -2018-0041

Que, el artículo 77 de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, determina que el Ministerio del Trabajo y las Unidades de Administración del Talento Humano institucionales, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objeto de estimular el rendimiento de los servidores públicos; y, Que la evaluación a los servidores públicos se realizará una vez al año, con la excepción que allí se señala;

CAPÍTULO I

DEL OBJETO, ÁMBITO E INSTRUMENTOS DE APLICACIÓN

Art. 1.- *"Del objeto.- Esta norma técnica tiene por objeto establecer las políticas, metodologías, instructivos de carácter técnico y operativo, que permitan a las instituciones del Estado sujetas al ámbito de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, medir y estimular la gestión de la entidad, de los procesos internos y sus servidores mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público".*

Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación emitida por el Ministerio de Trabajo.

CAPÍTULO III

DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN

Art. 9.- "*De la formación. - La formación es el proceso que permite la adquisición de competencias especializadas a través de estudios de carrera a nivel superior con el fin de generar conocimientos científicos y realizar investigaciones aplicadas en las áreas de prioridad nacional".*

Art. 10.- "*De los requisitos para acceder a la formación. - La autoridad nominadora podrá autorizar a la o el servidor permisos de estudios regulares de especialización, licencias sin remuneración, comisión con remuneración para asistir a eventos de formación en el país o en el exterior previo informe de la UATH institucional, la misma que observará los siguientes requisitos":*

1. *Ser servidor de carrera y haber cumplido por lo menos un año de servicio dentro de la institución;*
2. *Haber obtenido en la evaluación de desempeño el resultado de excelente o muy buena;*
3. *Que el programa de formación sea acorde con el perfil de puesto, misión y objetivos de los procesos institucionales;*
4. *Certificación de disponibilidad presupuestaria por parte de la Unidad Financiera institucional cuando la entidad asuma estos valores; y, 5. Suscribir el convenio de devengación.*

Art. 11.- "*De la capacitación. - Se orienta al desarrollo profesional a través de la adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de competencias y habilidades de las y los servidores públicos, con la finalidad de impulsar la eficiencia y eficacia de sus puestos de trabajo y de los procesos en los que interviene"*

Capítulo II: Metodología

Tipos de Investigación

Investigación Exploratoria

Según (Arias, Introducciòn a la Metodología Científica, 2012), define: La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.

Se utilizó este tipo de investigación, porque se centrò en el análisis e investigación de aspectos concretos de la institución, objeto de estudio, así como también el estudio de problemas poco analizados o que no han sido abordados.

Investigación Descriptiva

Según (Arias, Introducciòn a la Metodología Científica, 2012), define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Con la aplicación de este tipo de investigación se obtuvo características que aportaron al problema.

Investigación de Campo

Según (Martins, 2006), define: La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

Es una de las modalidades más importantes de nuestro trabajo investigativo pues nos permitió detectar las necesidades de capacitación para fortalecer las competencias.

Investigación Documental

Según (Arias, Introducciòn a la Metodologìa Cientìfica , 2012 , pág. 27), define: la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

Debido a que, para el entendimiento de los factores de estudios, se revisó documentación como el plan de capacitación, evaluaciones anteriores y temas relacionados a la investigación.

Métodos

Para el desarrollo de la investigación se utilizó los siguientes métodos:

Método Inductivo

Para (Sampiere, 2006)“el método inductivo se aplica en los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios”.

Se utilizó este método porque se realizó una observación directa y se aplicó la entrevista a la jefe de la Unidad de Talento Humano, encuestas a los funcionarios de la institución, partiendo de la información obtenida se creó nuevos conocimientos y conclusiones.

Método Deductivo

Según (Arrieta, 2016) Es una forma de razonar y explicar la realidad partiendo de leyes o teorías generales hacia casos particulares establece conclusiones a partir de generalizaciones.

Se utilizó este método porque se revisó teorías existentes sobre el tema de estudio como lo fue la capacitación y desempeño laboral.

Método Científico

(Kerlinger, 1981) Describe el método científico como: "La manera sistemática en que se aplica el pensamiento al investigar, y es de índole reflexiva", es decir “el estudio sistemático, controlado, empírico y crítico de proposiciones hipotéticas acerca de presuntas relaciones entre varios fenómenos”.

Se utilizó el método científico en base a las teorías científicas acerca de la capacitación y evaluación del desempeño para que tomen decisiones acertadas en las evaluaciones que realicen.

Método Histórico Lógico

(Rivero, 2008) Explica que el método histórico lógico de investigación se aplica a la disciplina denominada historia, y, además, se emplea para asegurar el significado y confiabilidad de hechos pasados en las ciencias en forma general y en cualquier disciplina

científica. El método histórico ayuda a establecer las relaciones presentes en los hechos acontecidos en el desarrollo de las ciencias.

Con este método se pudo conocer sobre la realización de informes pasados sobre la Evaluación de Desempeño aplicada a los servidores y así se realizó un análisis de las calificaciones pasadas, el porcentaje de metas cumplidas y verificación de brechas para desarrollar el plan de capacitación.

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Encuesta

(Razo, 2011) Define la Encuesta como la recopilación de opiniones por medio de cuestionarios o entrevistas en un universo o muestra específico, con el propósito de aclarar un asunto de interés para el encuestador.

Se utilizó está técnica porque se obtuvo información de servidores públicos los cuáles dieron su opinión y criterio acerca de los elementos a evaluar. En la aplicación fue necesario la elaboración de un cuestionario, las preguntas del cuestionario fueron preguntas cerradas realizando un análisis exacto

Entrevista

Según (Pardinas, 1991), es una conversación oral, entre dos seres humanos, de los cuales uno es el entrevistador y el otro es el entrevistado. El papel de ambos puede variar según el tipo de entrevista. Casi todas las entrevistas tienen como finalidad obtener algún tipo de información.

Se aplicó esta técnica para obtener información por parte de la Jefe de la Unidad de Talento Humano, su criterio, opinión de la institución, la misma que ayudó para desarrollar un diagnóstico de la entidad. Para su aplicación fue necesaria contar con una guía de entrevista en la que se detalló los aspectos importantes.

Población y Muestra

Para la obtención de la muestra de los servidores públicos de la Gobernación de Bolívar se aplicó un muestreo no probabilístico, se trabajó con la población total, 79 personas que laboran en la entidad con la LOSEP.

En donde:

N = Población 79

ME = margen de error (0.05)

$$n = \frac{N}{ME^2 (N-1) + 1}$$

$$n = \frac{79}{(0{,}05)^2 (78) + 1}$$

$$n = \frac{79}{1{,}195}$$

n= 60 personas.

Procesamiento de la Información

En el desarrollo de la investigación se utilizó la herramienta informática Excel la misma que sirvió para realizar las tabulaciones de las preguntas de encuestas que fueron aplicadas a los funcionarios y servidores de la Gobernación de la Provincia Bolívar.

Capítulo III: Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

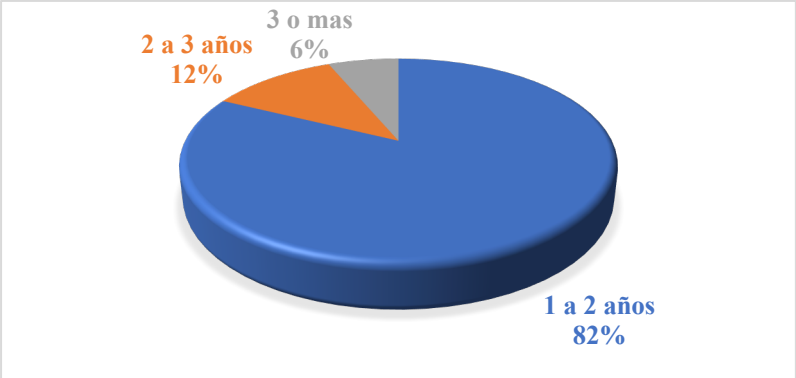
1. Cuantos años de servicio labora en la institución.

Tabla 1
Tiempo de Trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 a 2 años	65	82%
2 a 3 años	9	12%
3 o mas	5	6%
Total	79	100%

Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico 1
Tiempo de Trabajo



Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis:

Los datos estadísticos demuestran que los servidores públicos que laboran en la institución en su mayoría laboran entre uno a dos años y en número menor labora más de 3 años en la institución y el resto de personal lleva laborando de 2 a 3 años en la institución esto se debe al continuo cambio del personal que labora en la institución, ya que constantemente existe cambios en el nivel jerárquico superior es decir el Gobernador.

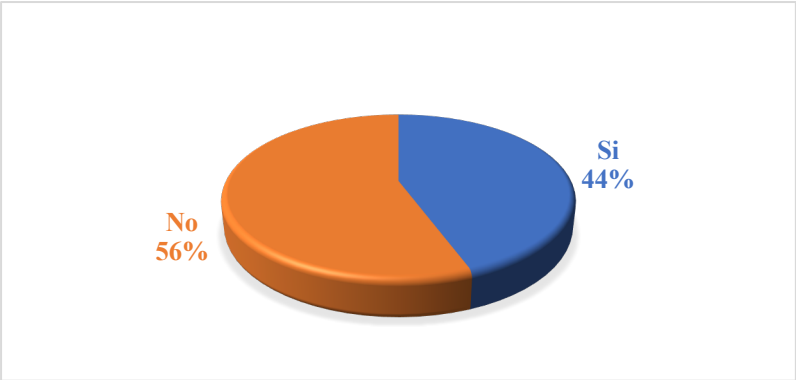
2. Conoce si existe un plan de capacitación para los servidores públicos en la institución.

Tabla 2
Plan de capacitación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	44%
No	44	56%
Total	79	100%

Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico 2
Plan de capacitación



Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis:

Se evidencia que de los 79 servidores el 35 de ellos conocen que existe un plan de capacitación, mientras que 44 servidores no conocen que exista un plan de capacitación por lo que se puede evidenciar que no existe una socialización del plan de capacitación por parte de la Unidad de Talento Humano.

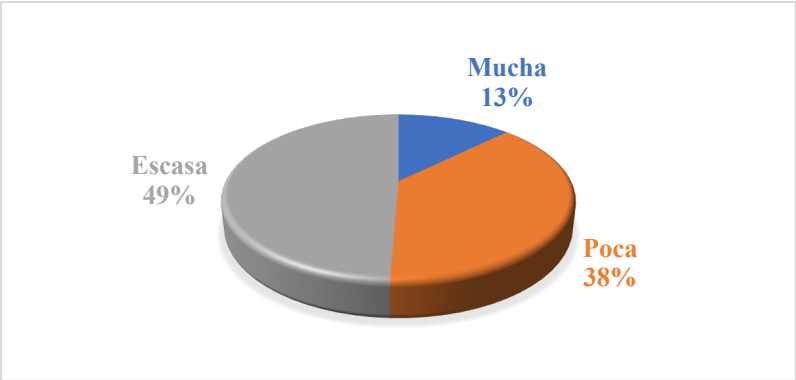
3. Usted ha recibido capacitación.

Tabla 3
Capacitación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mucha	10	13%
Poca	30	38%
Escasa	39	49%
Total	79	100%

Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico 3
Capacitación



Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis:

La grafica demuestra que la mayoría de los servidores públicos ha recibido escasa capacitación este se debe al desconocimiento de la existencia del plan capacitación de la institución, pocas personas han recibido capacitación unas de las razones se deben a que no cuentan con un rubro de capacitación, y las personas que han recibido mucha capacitación es por parte de ellos es decir sus propios recursos.

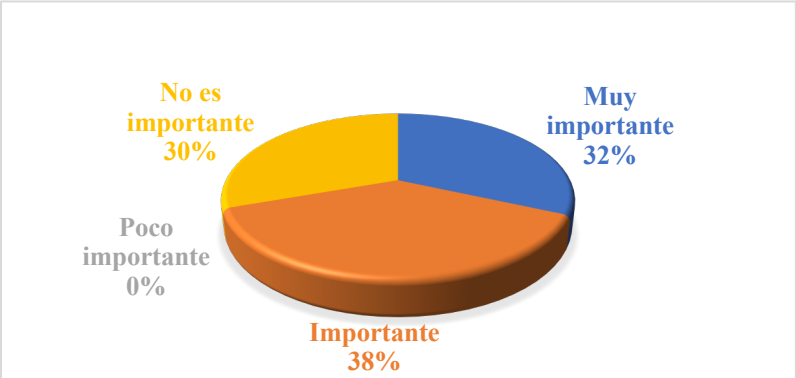
4. Considera importante la capacitación continua.

Tabla 4
Importancia de la capacitación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	25	32%
Importante	30	38%
Poco importante	0	0%
No es importante	24	30%
Total	79	100%

Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico 4
Importancia de la capacitación



Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis:

Como se puede observar en la gráfica los servidores manifestaron es su mayoría que es muy importante la capacitación y en un porcentaje menor manifestaron que no es importante la capacitación continua ya que ese grupo de porcentaje no ha recibido capacitación por lo cuál su desempeño laboral no es eficiente, y 30 de los servidores que dijeron que es importante la capacitación son quienes han recibido capacitación por sus medios se debería aplicar un plan de capacitación para todo el personal.

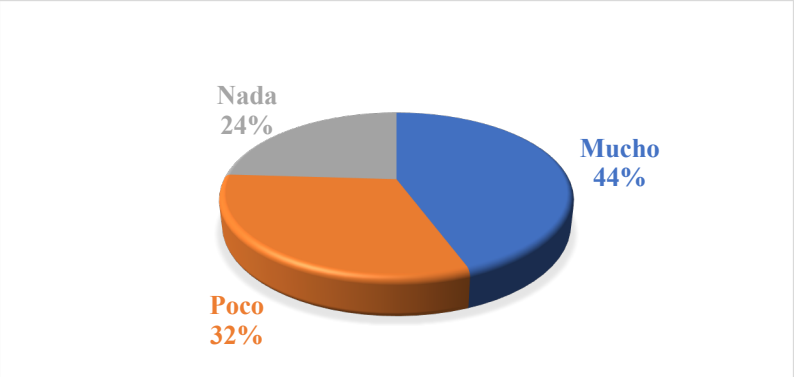
5. La capacitación recibida ha beneficiado en el cumplimiento de las actividades que usted desarrolla

Tabla 5
Beneficio de la capacitación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	35	44%
Poco	25	32%
Nada	19	24%
Total	79	100%

Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico 5
Beneficio de la capacitación



Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis:

Según las encuestas aplicadas al personal de la institución un total de 35 servidores manifestó que las capacitaciones si benefician en el cumplimiento de actividades, ya que un personal capacitado será mas eficiente en su trabajo, en un porcentaje menor dijeron que la capacitación beneficia poco en sus tareas recibidas y 19 servidores manifestaron que no le ha beneficiado en nada, es decir que falta mas capacitación a los empleados por lo menos la institución debe cumplir las dos capacitaciones por año como manifiesta el Ministerio de Trabajo.

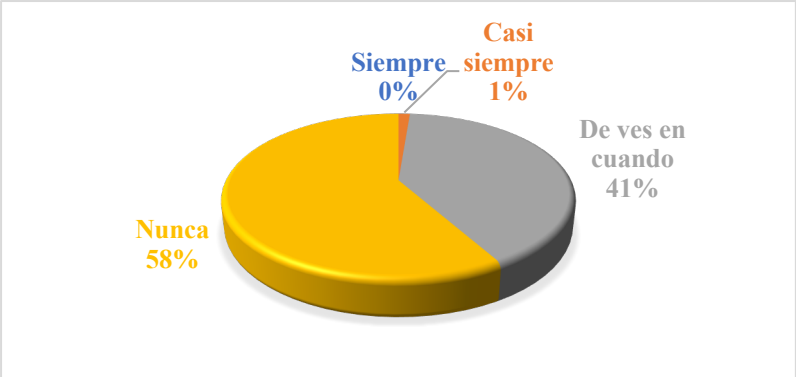
6. **La Unidad Administrativa de Talento Humano evalúa su desempeño después de haber recibido la capacitación.**

Tabla 6
Evaluación después de la capacitación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	1%
De vez en cuando	32	41%
Nunca	46	58%
Total	79	100%

Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico 6
Evaluación después de la capacitación



Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis:

Los datos estadísticos demuestran en su mayoría no se evalúa a los servidores públicos después de haber recibido la capacitación debido a que no todos han recibido y 32 servidores dicen que si los evalúan esto se ve reflejado en la evaluación de desempeño que se realiza cada año al personal, pero lo realiza de una manera subjetiva.

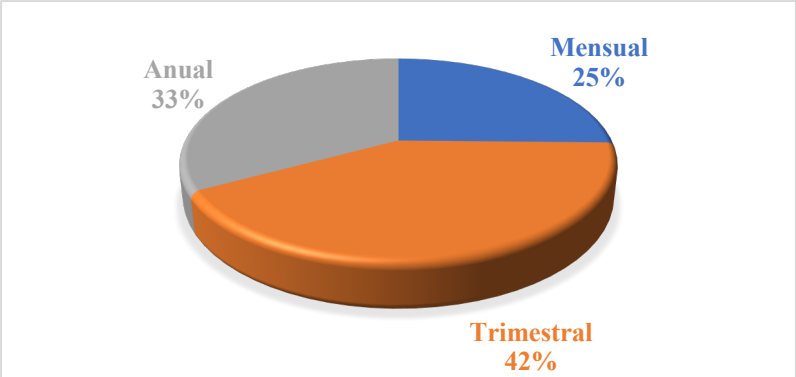
7. Con qué frecuencia le gustaría recibir capacitación.

Tabla 7
Frecuencia de capacitación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	20	25%
Trimestral	33	42%
Anual	26	33%
Total	79	100%

Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico 7
Frecuencia de capacitación



Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis:

Según las encuestas aplicadas a los servidores públicos les gustaría revisar capacitación ya sea mensual, trimestral y anual esto nos da como resultado la predisposición que tiene el personal para poderse capacitar y así elevar su nivel de competitividad, cumplimiento de metas y objetivos.

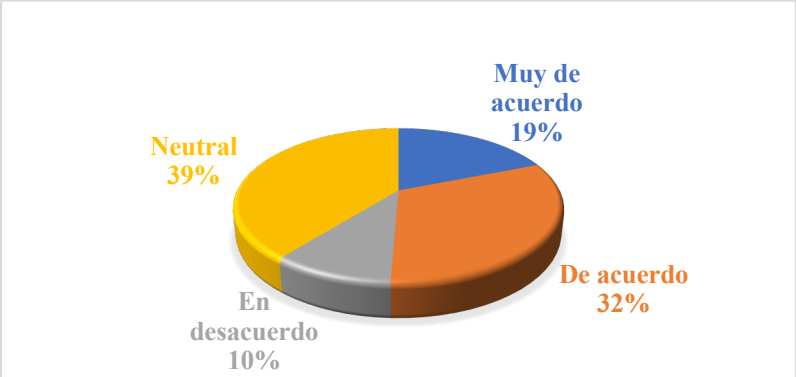
8. Esta de acuerdo con los temas de capacitación otorgados por la institución.

Tabla 8
Temas de la capacitación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	15	19%
De acuerdo	25	32%
En desacuerdo	8	10%
Neutral	31	39%
Total	79	100%

Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico 8
Temas de la capacitación



Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis:

Los datos estadísticos muestran que el personal encuestado esta muy de acuerdo con los temas impartidos por la UATH, pocas personas se encuentra en desacuerdo con los temas otorgados y esto se debe a que solo pueden realizar las capacitaciones que otorgan instituciones como la Contraloría General del Estado ya que son capacitaciones gratuitas y 31 servidores se encuentran neutral debido a que no han recibido capacitación y por ende no conocen los temas de capacitación que pueden recibir

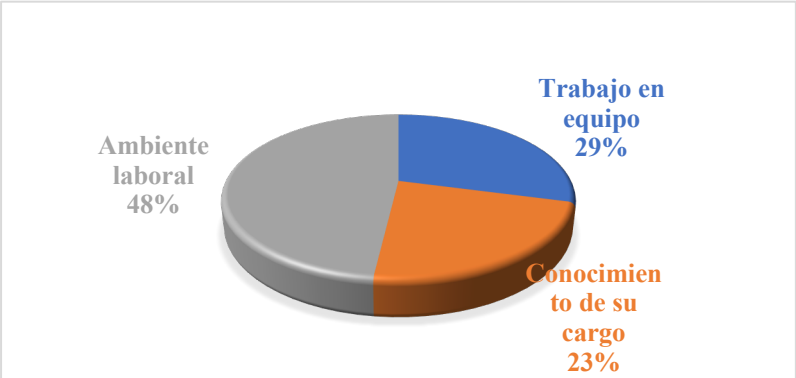
9. Cuál de los siguientes factores considera que son determinantes para mejorar su desempeño laboral.

Tabla 9
Factores para mejorar el desempeño laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Trabajo en equipo	23	29%
Conocimiento de su cargo	18	23%
Ambiente laboral	38	48%
Total	79	100%

Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico 9
Factores para mejorar el desempeño laboral



Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis:

Según los datos obtenidos los servidores públicos manifiestan que en su mayoría el ambiente laboral ayudará a mejorar su desempeño laboral ya que un ambiente tranquilo y sociable ayuda al personal a laborar de mejor manera, 23 servidores supo manifestar que el trabajo en equipo mejorará el desempeño laboral es todo sucede al continuo cambio de personal y la manera de adaptarse con los nuevos servidores, y en un menor porcentaje supo manifestar que le gustaría el conocimiento de su cargo es decir las funciones encomendadas en el manual de puestos.

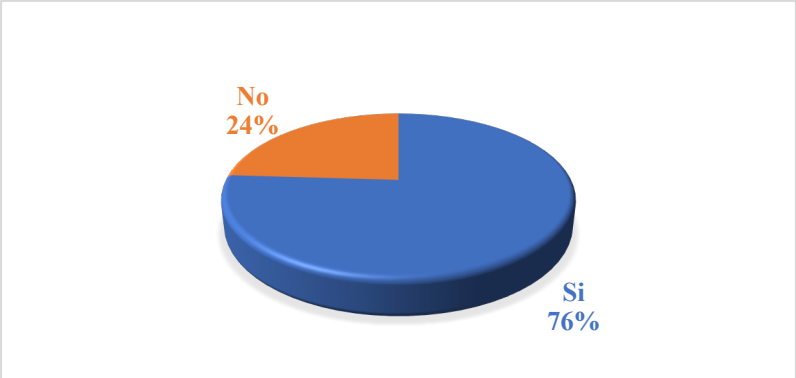
10. Usted alguna vez fue informado de los resultados de la evaluación de su desempeño en la institución.

Tabla 10
Información de los resultados de la evaluación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	60	76%
No	19	24%
Total	79	100%

Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico 10
Información de los resultados de la evaluación



Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis:

Los datos estadísticos demuestran que en su mayoría fue informado sobre su desempeño esto se lo realiza cuando son notificados con la calificación obtenida en su evaluación del desempeño y las metas cumplidas, y el otro porcentaje manifestó que no conoce el resultado de su desempeño laboral esto sucede con la mayoría de personas que trabaja en territorio es decir tenientes y jefes políticos.

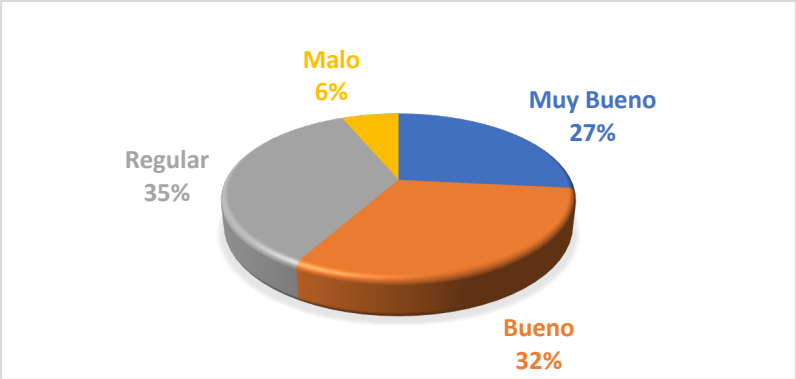
11. Considera que el desempeño laboral del personal administrativo de la institución es:

Tabla 11
Desempeño del personal administrativo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	21	27%
Bueno	25	32%
Regular	28	35%
Malo	5	6%
Total	79	100%

Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico 11
Desempeño del personal administrativo



Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis:

La grafica demuestra que el desempeño laboral en el personal administrativo en un es muy bueno, 25 servidores dijeron que es bueno el desempeño laboral y un porcentaje menor dijo que el desempeño laboral es regular y malo esto sucede al continuo cambio del personal y eso hace que los procesos que vienen desarrollando queden inconclusos.

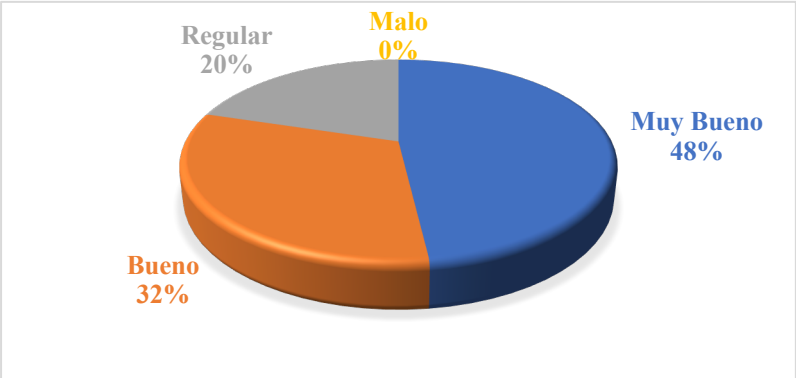
12. Considera usted que su desempeño laboral en el cumplimiento de sus actividades es

Tabla 12
Desempeño laboral de sus funciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	38	48%
Bueno	25	32%
Regular	16	20%
Malo	0	0%
Total	79	100%

Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico 12
Desempeño laboral de sus funciones



Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis:

Como se puede observar en la gráfica los servidores públicos manifestaron que su desempeño laboral es muy bueno y buena esto quiere decir que los servidores públicos cumplen con todas las actividades que conlleva su puesto de trabajo para poder mantener un desempeño laboral eficiente y 16 servidores manifestaron que su desempeño laboral es regular debido a que no cuentan con todos los recursos y materiales para poder realizar un desempeño optimó.

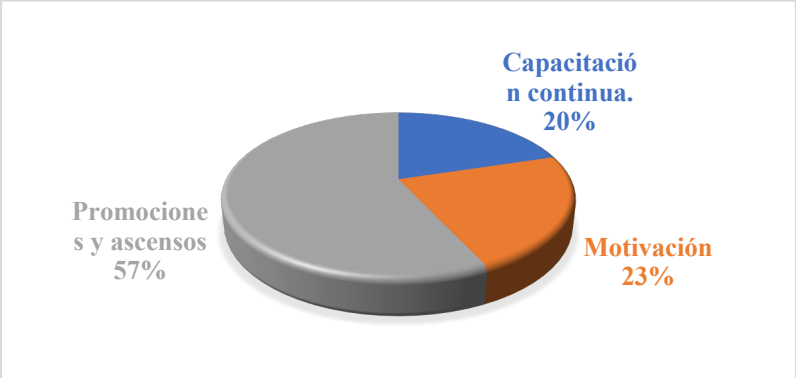
13. En que debería enfocarse la institución para que los servidores públicos mejoren su desempeño laboral

Tabla 13
Mejora el desempeño laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación continua.	16	20%
Motivación	18	23%
Promociones y ascensos	45	57%
Total	79	100%

Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico 13
Mejora el desempeño laboral



Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis:

Según las encuestas aplicadas la mayoría de los servidores públicos manifestó que la institución debe enfocarse en promociones y ascensos es decir crear un Plan Carrera que beneficie al personal de la institución, pocas personas dijeron que en la motivación dándonos como resultado que la institución debería tomar en cuenta al personal que cumple con las actividades y mantiene su desempeño laboral eficiente para poder ascender o realizar una motivación, y 16 servidores manifestaron que se debería realizar más capacitaciones ya que un personal capacitado es mas eficiente y eficaz en su puesto de trabajo.

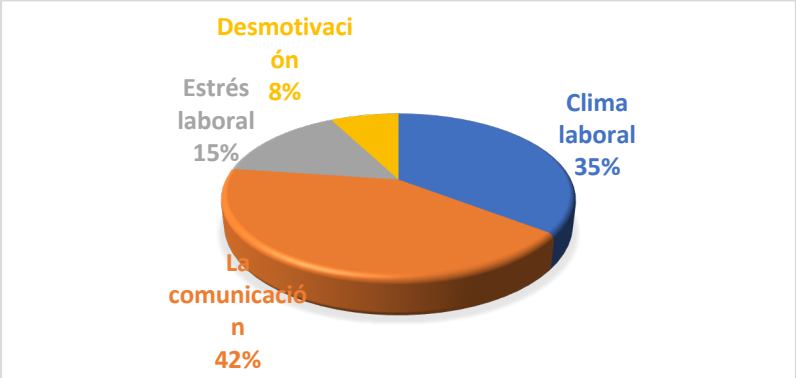
14. Qué factores considera que influye en el desempeño laboral dentro de la institución.

Tabla 14
Que factores influyen en el desempeño laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Clima laboral	28	35%
La comunicación	33	42%
Estrés laboral	12	15%
Desmotivación	6	8%
Total	79	100%

Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico 14
Que factores influyen en el desempeño laboral



Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda
Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis:

Los datos obtenidos en las gráficas demuestran que el factor primordial para tener un buen desempeño laboral en la institución en su mayoría es la comunicación, 28 servidores manifestaron que el clima laboral es muy importante para su desempeño laboral ya que son factores primordiales para la vivencia cotidiana en la institución y en un porcentaje menor dijeron que es el estrés laboral esto se ve más reflejado en jefes y tenientes y políticos quienes laboral a nivel de territorio.

Entrevista aplicada

ENTREVISTA A SER APLICADA A LA JEFA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR

OBJETIVO: Recopilar información para determinar como la capacitación incide en el desempeño laboral de los servidores públicos.

Cuestionario

1. **¿La Gobernación de la Provincia Bolívar implementa los subsistemas de capacitación??**

   La institución implementa la capacitación conforme indica la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Servicio Público y su Reglamento General, ya que la capacitación es un derecho de los servidores públicos por ende la institución implementa la capacitación conforme las directrices de la normativa legal vigente

2. **¿Cuál es el puntaje promedio de los servidores públicos de la Gobernación de la Provincia Bolívar en el año 2018?**

   En la evaluación realizada a los servidores públicos en el año 2018 en su mayoría tuvo un puntaje promedio de 90% es decir satisfactorio a nivel de la institución se tuvo un promedio de 80% debido a que no se realizó de manera eficiente la satisfacción de usuarios.

3. **¿Cuáles son los parámetros de lineamiento de las necesidades de capacitación?**

   Como parte del análisis para el planteamiento de esta primera política, es importante considerar los resultados de la política del Plan Nacional de Capacitación para el sector público, que es “Garantizar que el proceso de identificación de necesidades de capacitación, responda a los objetivos institucionales.”, para lo cual se planteó una metodología estandarizada para identificar necesidades de capacitación que permitan desarrollar los planes anuales de capacitación institucionales, , elaboración de los

reportes del plan anual institucional de capacitación y su ejecución, para el sector público".

4. **¿Cuál es el financiamiento para la implementación del Plan de Capacitación?**

   La Gobernación de la Provincia Bolívar no cuenta con este rubro para poder realizar las capacitaciones, pero si las realizamos mediante convenios o las que ofrece la Contraloría General del Estado.

5. **¿Cuáles son los objetivos del Plan de Capacitación?**

   Uno de los objetivos primordiales del Plan de Capacitación es mejorar el desempeño de los servidores.

   Objetivos específicos

   - Optimizar el proceso de identificación de necesidades de capacitación para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
   - Fortalecer y desarrollar las competencias de los servidores públicos, mediante la ejecución de procesos óptimos de capacitación.
   - Garantizar la evaluación de los procesos de capacitación desde una perspectiva sistémica, para mejorar la gestión en el sector público.

6. **¿Existen métodos de seguimiento y control de la implementación del Plan de Capacitación?**

   El Plan de Capacitación tiene monitoreo por parte de la institución y tenemos que reportar hasta el Ministerio de Trabajo.

7. **¿Cuál es el puntaje promedio de los servidores públicos de la Gobernación de Bolívar en el año 2019?**

   Después de ser analizada las evaluaciones de desempeño del año 2018 se puede ver que existe un mejoramiento en el desempeño y cumplimiento de metas por parte de los servidores dando un porcentaje de 97%.

8. **¿Cuáles son las responsabilidades de la Unidad de Talento Humano en la capacitación?**

   La UATH se encarga de realizar el levantamiento de necesidades de capacitación, elaborar el plan de capacitación, implementar el plan de capacitación y monitorear y dar seguimiento

9. **¿En que utiliza la información obtenida en la evaluación de la capacitación?**

   La información obtenida se utiliza como referencia en cada una de las carpetas de los servidores para que puedan ser partícipes al concurso de méritos y oposición siendo el resultado de la evaluación un referente para poder participar.

Análisis

A través de las encuestas aplicadas a los servidores públicos de la Gobernación de la Provincia Bolívar se puedo evidenciar que pocos servidores han recibido capacitación, lo cuál no ha logrado que puedan desempeñarse muy bien en sus cargos, la detección de necesidades no se aplicado de manera adecuada ya que en la pregunta número 8 los servidores públicos manifiestan que no están de acuerdo en los temas impartidos por la institución, siendo la detección de necesidades de capacitación el primer paso para poder elaborar el Plan de Capacitación.

Como se pudo conocer el Ministerio de Trabajo emite los mecanismos y formatos para poder elaborar el Plan de capacitación en beneficio de los servidores públicos el cual debe ser implementado por todas las instituciones públicas ya que la formación y capacitación de los servidores públicos es un derecho que otorga el estado ecuatoriano, siendo su objetivo primordial

En el libro del autor Idalberto Chiavenato utiliza un esquema de cuatro etapas como son:

1. Diagnóstico de necesidades de capacitación.
2. Desarrollo de planes y programas
3. Impartición o ejecución de la capacitación
4. Determinación del proceso de evaluación de resultados.

Por lo cual es importante la aplicación de los 4 pasos para poder elaborar un Plan de Capacitación institucional teniendo como primer punto un diagnostico de necesidades ya que desde ahí podrán conocer las necesidades de capacitación los temas que necesitan el personal para poder mejorar su desempeño laboral de una manera eficiente.

En la institución cuentan con el Plan de capacitación, la Unidad Administrativa de Talento Humano conoce todos los objetivos del Plan de capacitación y los lineamientos que debe seguir para poder ejecutarlo, pero se evidencia que no se realiza la socialización del Plan de

capacitación a los servidores públicos ya que en su mayoría no conoce la existencia del mismo, debido eso las capacitaciones no las realizan todo el personal una de las preocupaciones para el incumplimiento de las capacitaciones es el cambio constante del personal que se viene dando en la institución, de esa manera se hace difícil para la UATH poder realizar un diagnóstico de necesidades óptimo, por otro lado, el no contar con un presupuesto asignado para las capacitaciones limita a la UATH atender las necesidades de capacitaciones con los temas que los servidores públicos requiere.

PLAN DE CAPACITACIÓN

PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA



ELABORADO POR: STHEFANIA MOPOSITA Y HENRY YUNDA

EN COORDINACIÓN CON

UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO

Presentación **59**

Valores **60**

Objetivos **61**

Objetivo General 61

Objetivos Específicos 61

Políticas de Capacitación **62**

Estrategias de Capacitación **63**

Resumen de Eventos de Capacitación **69**

Programa para el Mejoramiento de Comportamientos y Actitudes **74**

Financiamiento **75**

Curso: Técnicas de Archivo **76**

Curso: Compras Públicas **78**

Curso: Reglamentos SRI **81**

Curso: Control de Inventarios **83**

Curso: Técnicas de Redacción / Alimentación de la Red Social **85**

Curso: Manejo y Mantenimiento de Equipos Audiovisuales **87**

Curso: Reformas Legales IESS, LOSEP y Código de Trabajo **89**

Curso: Manejo Aplicado de Hoja Electrónica Excel **91**

Curso: Gestión por Resultados **93**

Curso: Norma Técnica Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos **95**

Curso: Ofimática **97**

Curso: Seguridad y Salud Ocupacional 99

Curso: Ajustes en el Sistema eSIGEF 101

Curso: Registro de Información en el Sistema SITMINT 103

Taller: Ética Pública 105

Taller: Motivación y Desarrollo Personal 107

Curso Multimedia: Relaciones Humanas Orientadas al Servicio que se Brinda al Usuario 109

Taller: Liderazgo y Trabajo en Equipo 111

Conclusiones 115

Recomendaciones 116

Bibliografía 117

ANEXOS 120

GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR

Presentación

La Gobernación de la Provincia Bolívar es una Institución dependiente al orden jurídico del Estado, cuya finalidad es buscar el bien común provincial y, dentro de este y en forma general, la atención de las necesidades de los cantones, parroquias urbanas, rurales y comunidades de esta jurisdicción provincial.

A la Gobernación de la Provincia Bolívar le corresponde, satisfacer las necesidades colectivas procurando el bienestar material de la colectividad, contribuir al fomento y protección de los intereses provinciales, planificar e impulsar el desarrollo físico de la provincia, para lograr el creciente progreso y la indisoluble unidad de la Nación.

La capacitación y desarrollo del talento humano, son destrezas institucionales significativas que acompañan a los demás esfuerzos de cambio que esta importante institución lleva adelante; facilitan el aprendizaje de competencias técnicas relacionadas con sus responsabilidades.

El contenido del presente programa se ajusta a las necesidades de capacitación identificadas dentro del proceso de diagnóstico realizado en esta Institución y propone la ejecución de cursos y talleres diseñados con un elevado contenido ético y práctico, para fomentar a través de la capacitación, un servicio público eficiente y competente; y, mejorar la idea de la ciudadana, respecto a la preparación y compromiso de los funcionarios públicos, no sólo con la administración pública, sino con el progreso del país.

En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación Anual 2020, el mismo que describe las necesidades de capacitación de las diferentes Unidades de la institución que han sido seleccionadas y direccionadas a todos los servidores públicos y la necesidad por cada unidad.

Valores

- **Transparencia**

  Actuamos con conciencia mediante un comportamiento evidente. Los resultados de la gestión de capacitación damos a conocer a los participantes y están a disposición de las autoridades competentes.

- **Responsabilidad**

  Aceptamos nuestros actos y juicios en el ejercicio de nuestras funciones y respondemos ante las autoridades competentes por la acción u omisión.

- **Honestidad**

  Realizamos con honradez y justicia. Cumplimos con el ejercicio de la capacitación, actuando acorde con los principios, los valores y las normas establecidas.

- **Compromiso**

  Cumplimos de manera óptima las obligaciones contraídas, las funciones y objetivos asignados en el plan de capacitación, frente a las diferentes unidades de la institución y autoridades competentes nuestros servicios, posibilitando un mejoramiento continuo en los procesos que ejecutamos.

Capacitación a los Servidores Públicos de la Gobernación de la Provincia Bolívar

Objetivos

Objetivo General

Mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de la Gobernación de la Provincia Bolívar.

Objetivos Específicos

- Capacitar a los servidores de la Gobernación de la Provincia Bolívar para el cumplimiento de las competencias constitucionales y los objetivos institucionales.
- Brindar oportunidades de desarrollo a todos los servidores públicos y así contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Mantener a los servidores públicos con conocimientos actualizados en las áreas de su puesto de trabajo.

Políticas de Capacitación

- Para la Gobernación de la Provincia Bolívar la capacitación y el desarrollo profesional constituyen un proceso técnico, continuo, de inversión institucional, orientada a adquirir o actualizar conocimientos y desarrollar competencias y habilidades de sus servidores con la finalidad de impulsar la eficiencia y eficacia de los procesos.

- Los planes y programas de capacitación a favor de los servidores de la Gobernación de la Provincia Bolívar serán planificados por la Unidad Administrativa de Talento Humano de esta institución.

- El Plan de Capacitación se revisará y actualizará anualmente, deberá responder a los requerimientos institucionales identificados dentro de un proceso previo de diagnóstico de necesidades de capacitación y orientarse a motivar el respeto de los derechos humanos, la práctica de principios de justicia, equidad y solidaridad.

- Durante la ejecución de los programas de capacitación, la Unidad Administrativa de Talento Humano tendrán la responsabilidad de realizar el seguimiento y evaluación de la capacitación, de conformidad con la LOSEP, su Reglamento General y la norma que para el efecto emita el Ministerio de Relaciones Laborales, observándose las necesidades de esta Institución.

Estrategias de Capacitación

Se logrará cumplir con las competencias constitucionales y alcanzar los objetivos institucionales:

- Implementando la capacitación justa, sin ninguna discriminación de sexo, edad, categoría profesional, perfil, etc.

- Enfocando la metodología de capacitación de acuerdo a las características de los grupos.

- Dirigiendo la capacitación en dos sentidos: actualizar los conocimientos en un grupo y formar capacidades en otro.

- Mejorando las condiciones laborales y el clima organizacional

- Fortaleciendo la cultura organizacional y práctica de valores mediante la formación ética.

- Potenciando el liderazgo y el trabajo en equipo implementando mejores prácticas de trabajo que coadyuven a la conformación de equipos multidisciplinarios, con reglas y objetivos claros y adecuadamente estructurados.

Análisis detección de necesidades por unidades

La detección de necesidades de capacitación constituye el proceso de investigación que permite establecer la diferencia entre la situación laboral existente y la Norma de Evaluación del Desempeño laboral establecido como requerimiento del cargo. Por lo que es importante señalar que la necesidad de formación, es la diferencia entre el nivel de eficiencia actual y el deseado.

La detección de necesidades de capacitación a permitido obtener información referente a los servidores públicos tomando como línea base la evaluación de desempeño del año 2018, dicha información ha permitido realizar la formación de manera útil y eficaz para el personal.

El diagnostico de las necesidades de capacitación se ha efectuado utilizando algunas técnicas de recolección de información, destacándose las siguientes:

- **Observación**: instrumento que ha permitido percibir lo que ocurre en el entorno laboral.
- **Formulario de detección de necesidades emitido por el MRL:** por medio de este formato de detección de necesidades la Unidad Administrativa de Talento Humano nos remitió dicho documento.
- **Entrevista**: permitió obtener información verbal de los actores relacionada con las debilidades formativas en el desarrollo del trabajo

UNIDAD ADMINISTRATIVA	CEDULA	APELLIDOS Y NOMBRES	GRUPO OCUPACIONAL	DENOMINACION DEL PUESTO	REGIMEN LABORAL	TEMA ESPECIFICO DE CAPACITACION REQUERIDO	MODALIDAD PLANIFICADA
GOBERNACION DE BOLIVAR	2016558559	ALDAS ALDAS NELFOR REMIGIO	SERVIDOR PÚBLICO 4	TENIENTE/A POLITICO/A	LOSEP	TECNICAS DE SOLUCION BASADO EN PROCEDIMIENTOS JURIDICOS	PRESENCIAL
GOBERNACION DE BOLIVAR	202116596	BERMEO PAZMIÑO ERIKA ELIZABETH	SERVIDOR PÚBLICO 4	ANALISTA DE COMISARIA	LOSEP	TECNICA DE MANEJO DE REDACCION	PRESENCIAL
GOBERNACION DE BOLIVAR	201482403	CARDENAS MAIGUASHCA GENEVIVEU ESTEFANIA	SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 2	ASISTENTE DE COMISARIA	LOSEP	ASESORIA DE REDACCIÓN	PRESENCIAL
GOBERNACION DE BOLIVAR	201348851	CASTRO CASTRO MIRIAN HERMELINDA	SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 2	AUXILIAR DE TENENCIA POLITICA	LOSEP	TECNICAS DE REDACCIÓN	PRESENCIAL
GOBERNACION DE BOLIVAR	201491560	CEPEDA ALARCON ANGEL MARIO	SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 4	ASISTENTE DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION	LOSEP	DISEÑAR E IMPLEMENTAR SITIO WEB	PRESENCIAL

GOBERNACION DE BOLIVAR	201602497	CHIMBO AGUALONGO EDUARDO	SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 1	ASISTENTE DE INTENDENCIA	LOSEP	SISTEMA SITMINT	PRESENCIAL
GOBERNACION DE BOLIVAR	201665890	DOMINGUEZ GARCIA ELTON JHON	SERVIDOR PÚBLICO 4	TENIENTE/A POLITICO/A	LOSEP	PARTIPACION CIUDADANA	PRESENCIAL
GOBERNACION DE BOLIVAR	201439072	GUAMAN GALARZA PROSPERO	SERVIDOR PÚBLICO 4	TENIENTE/A POLITICO/A	LOSEP	TECNICAS PARA MEDIAR CON CONOCIMIENTO DE DERECHO	PRESENCIAL
GOBERNACION DE BOLIVAR	201631108	HEREDIA GARCES YURI PATRICIA	SERVIDOR PÚBLICO 4	ANALISTA DE COMUNICACION	LOSEP	REDACCIÓN PERIODISTICA	PRESENCIAL
GOBERNACION DE BOLIVAR	201935533	LEDEZMA CEVALLOS SUSANA PRISCILA	SERVIDOR PÚBLICO 4	ANALISTA DE TALENTO HUMANO	LOSEP	EVALUACION DEL DESEMPEÑO	PRESENCIAL
GOBERNACION DE BOLIVAR	200889319	MALATAY LEMA NANCY MARLENE	SERVIDOR PÚBLICO 4	TESORERA	LOSEP	LOSEP Y SU REGLAMENTO	PRESENCIAL
GOBERNACION DE BOLIVAR	201635141	MOLINA SILVA ESTEBAN XAVIER	SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 4	ASISTENTE DE ASESORIA JURIDICA	LOSEP	CATALAGO ELECTRONICO	PRESENCIAL
GOBERNACION DE BOLIVAR	200672228	MONCAYO SALTOS MARIA JOSEFINA	SERVIDOR PÚBLICO 4	TENIENTE/A POLITICO/A	LOSEP	PROCESOS A SEGUIR POR VIOLENCIA	PRESENCIAL

GOBERNACION DE BOLIVAR	200930295	PEÑA GUZMAN MARGOTH GEOVANNA	SERVIDOR PÚBLICO 4	ANALISTA DE PLANIFICACION Y GESTION ESTRATEGICA	LOSEP	INTRAFAMILIAR METODOLOGIA BASICA PARA PREPARAR UN PLAN OPERATIVO ANUAL	PRESENCIAL
GOBERNACION DE BOLIVAR	605972538	ROMERO GARCIA MARIA GABRIELA	SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 4	ASISTENTE DE PLANIFICACION	LOSEP	OFIMATICA	PRESENCIAL
GOBERNACION DE BOLIVAR	202079182	SALTOS PALOMINO JOHANA ELIZABETH	SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 4	ASISTENTE DE COMUNICACION SOCIAL	LOSEP	TECNICAS DE LA REDACCIÓN	PRESENCIAL
GOBERNACION DE BOLIVAR	201934361	SANTILLAN AUCATOMA ANGEL MANUEL	SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 4	ASISTENTE DE DOCUMENTACION	LOSEP	TECNICAS EN LOS PROGRAMAS DE EXCEL WORD	PRESENCIAL
GOBERNACION DE BOLIVAR	201934361	SANTILLAN AUCATOMA ANGEL MANUEL	SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 4	ASISTENTE DE DOCUMENTACION	LOSEP	TECNICAS Y MANEJO DE EXCEL	PRESENCIAL
GOBERNACION DE BOLIVAR	200977312	VILLACIS MONAR BERSABE LEONILA	SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 4	CONTADORA	LOSEP	CAPACITACION EN EL TEMA DE AJUSTES EN EL ESIGEF	PRESENCIAL
GOBERNACION DE BOLIVAR	1705439436	VISCARRA VERDEZOT	SERVIDOR PUBLICO DE APOYO 1	ASISTENTE DE INTENDENCIA	LOSEP	SISTEMA SITMINT	PRESENCIAL

GOBERNACION DE BOLIVAR	201813896	O PAQUITA MARLENE GAIBOR LÓPEZ GABRIELA ELIZABETH	SERVIDOR PUBLICO 1	ASISTENTE DE INTENDENCIA	LOSEP	TECNICAS DEL PROGRAMA SITMINT	PRESENCIAL

Fuente: Unidad Administrativa de Talento Humano

Resumen de Eventos de Capacitación

UNIDAD FINANCIERA

N°	NOMBRE DEL CURSO	TOTAL
1	AJUSTES EN EL ESIGEF/ SISTEMAS DE BIENES Y EXISTENCIAS	1
2	CONTROL DE INVENTARIOS	1
3	REGLAMENTOS DEL SRÍ	1
	TOTAL	3

ASESORÍA JURÍDICA

N°	NOMBRE DEL CURSO	TOTAL
1	REFORMAS LEGALES IESS, LOSEP Y CÓDIGO DE TRABAJO	1
2	COMPRAS PÚBLICAS	1
	TOTAL	2

UNIDAD DE TALENTO HUMANO

N°	NOMBRE DEL CURSO	TOTAL
1	NORMA TÉCNICA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	1
2	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	1
3	NORMA TÉCNICA DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PUESTOS	1
4	GESTIÓN POR RESULTADOS	1
	TOTAL	4

INTENDENCIA

N°	NOMBRE DEL CURSO	TOTAL
1	REGISTRO DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA SITMINT	1

2	TÉCNICAS DE SOLUCIÓN BASADOS EN PROCESAMIENTO JURÍDICOS (COIP)	1
3	MEDIACIÓN DE CONFLICTOS	1
	TOTAL	3

COMISARÍA

N°	NOMBRE DEL CURSO	TOTAL
1	TÉCNICAS DE MANEJO DE REDACCIÓN / INFORMES DE CLAUSURA	1
2	ASESORÍA DE REDACCIÓN / ACTAS DE AUDIENCIA	1
	TOTAL	2

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

N°	NOMBRE DEL CURSO	TOTAL
1	METODOLOGÍA BÁSICA PARA PREPARAR UN PLAN OPERATIVO ANUAL	1
2	OFIMÁTICA / ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	1
	TOTAL	3

UNIDAD DE COMUNICACÍON SOCIAL

N°	NOMBRE DEL CURSO	TOTAL
1	MANEJO Y MANTEMIENTO DE EQUIPO DE AUDIOVISUALES	1
2	TÉCNICAS DE REDACCIÓN / ALIMENTACÓN DE LA RED SOCIAL	1
	TOTAL	2

UNIDAD DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO

N°	NOMBRE DEL CURSO	TOTAL
1	TÉCNICAS EN LOS PROGRAMAS DE EXCEL	1
2	TÉCNICAS DE ARCHIVO	1
	TOTAL	2

UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

N°	NOMBRE DEL CURSO	TOTAL
1	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE SITIOS WEB	1
	TOTAL	1

Programa para el Mejoramiento de Comportamientos y Actitudes

Además, se propone capacitar a todo el personal en componentes comportamentales, así:

PROGRAMA PARA EL MEJORAMIENTO DE COMPORTAMIENTOS Y ACTITUDES

OBJETIVO	Crear un buen Clima Organizacional, asegurando la calidad de las relaciones interpersonales.
TEMAS	• Motivación y Desarrollo Personal • Liderazgo y Trabajo en Equipo • Ética Pública • Relaciones Humanas orientadas al servicio que se brinda al usuario.

Financiamiento

En virtud de no existir partida presupuestaria con asignación de recursos para este subsistema de capacitación se a coordinado con instituciones que otorgan eventos de capacitación de manera gratuita como se puede evidenciar en la Unidad Administrativa de Talento Humano mediante memorando Nº. MDG-GBOL-UTH-2019-0230-M con las instituciones como lo son Contraloría General del estado, Servicio de Rentas Internas, etc.

Curso: Técnicas de Archivo

Objetivo General:

Enseñar la aplicación de técnicas de archivo que permitan organizar la información para la correcta administración de los documentos.

Objetivos Específicos:

- Mejorar y revisar los conocimientos sobre normas y reglas de clasificación de la información.
- Profundizar en los criterios de la organización del Archivo y control de documentos.
- Practicar en cada uno de los segmentos de la especialidad de la Institución.

	CONTENIDOS
1	Archivo y documento
2	Correspondencia y bases de datos
3	Control y seguimiento de documentos

TÉCNICAS DE ARCHIVO

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	LUGAR	DURACIÓN	FECHA	HORARIO	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	VALOR
Capacitación	Curso	Gobernación de la Provincia Bolívar	8 horas	1 de junio	08:00-12:00 14:00-18:00	Analista de Talento Humano	7 personas: 1 servidor de la Secretaría y 6 servidores de varios departamentos	0,00
				OTROS GASTOS				
				MATERIAL DIDÁCTICO				0,00
				ALIMENTACIÓN				0,00
				MOVILIZACIÓN				0,00
				COSTO TOTAL				0,00

Curso: Compras Públicas

Objetivo General:

Facilitar el marco normativo y el manejo de las herramientas informáticas relacionadas con la contratación pública.

Objetivos Específicos:

- Transparentar y agilitar cada uno de los procesos de contratación que maneja la Institución.
- Desarrollar de manera eficiente el manejo de la plataforma informática dentro de los parámetros que maneja la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP).
- Conocer y aplicar la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP) y su reglamento.

	CONTENIDOS
1	El Sistema Nacional de Contratación Pública: antecedentes, principios, objetivos y actores
2	Normativa del SNCP y fases del proceso de contratación;
3	Identificación de los procedimientos de contratación
4	Los Modelos de Pliegos
5	El Portal www.compraspublicas.gob.ec, información a obtener y sus principales funcionalidades

6 Procedimientos de contratación dinámicos

COMPRAS PÚBLICAS

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	LUGAR	DURACIÓN	FECHA	HORARIO	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	VALOR
Capacitación	Curso	Gobernación de la Provincia Bolívar	20 horas	19,20,21 de noviembre	08:00-12:00	Analista de Talento Humano	6 personas: 5 servidores de la unidad de financiero y 1 de la unidad de planificación	0,00
			OTROS GASTOS					
			MATERIAL DIDÁCTICO					0,00
			ALIMENTACIÓN					0,00
			MOVILIZACIÓN					0,00
			COSTO TOTAL					2400,00

Curso: Reglamentos SRI

Objetivo General:

Renovar sobre las últimas Reformas a la Ley Orgánica de **Régimen** Tributario Interno y a la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer las disposiciones más notables que tratan sobre el cálculo y determinación del impuesto a la renta, del impuesto al valor agregado..

	CONTENIDOS
1	Reformas a la Ley de **Régimen** Tributario Interno
2	Reformas a la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador
3	Reformas al Código Tributario

REGLAMENTOS SRI

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	LUGAR	DURACIÓN	FECHA	HORARIO	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	VALOR
Capacitación	Curso	Gobernación de la Provincia Bolívar	20 horas	3,4 de septiembre	08:00-12:00	Analista de Talento Humano	10 funcionarios 5 servidores de la Unidad de Financiero y 5 servidores de varias unidades	0,00
				OTROS GASTOS				
				MATERIAL DIDÁCTICO				0,00
				ALIMENTACIÓN				0,00
				MOVILIZACIÓN				0,00
				COSTO TOTAL				0,00

Curso: Control de Inventarios

Objetivo General:

Facilitar herramientas básicas y simplificadas del control de inventarios.

Objetivos Específicos:

- Permitir llevar a cabo la planeación y la maximización de los recursos.

	CONTENIDOS
1	Problemas frecuentes en el control de inventarios
2	Control de caducidades
3	Control de mermas
4	Procedimientos de almacén
5	Procedimientos de recibo
6	Procedimiento de toma física (Conteo de mercancías)
7	Formatos de control de inventario

CONTROL DE INVENTARIOS

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	LUGAR	DURACIÓN	FECHA	HORARIO	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	VALOR
Capacitación	Curso	Gobernación de la Provincia Bolívar	20 horas	22,23 de octubre	08:00-12:00	Analista de Talento Humano	5 personas 5 servidores de la unidad financiera	0,00
				OTROS GASTOS				
				MATERIAL DIDÁCTICO				0,00
				ALIMENTACIÓN				0,00
				MOVILIZACIÓN				0,00
				COSTO TOTAL				0,00

Curso: Técnicas de Redacción / Alimentación de la Red Social

Objetivo General:

Proporcionar una visión teórico - práctica de todas las funciones y aplicaciones del Publicidad y la Comunicación Empresarial en el mercado actual.

Objetivos Específicos:

- Suministrar las herramientas necesarias para el desarrollo y la aplicación de estrategias relacionadas con el servicio que presta la Institución.
- Promover el acercamiento y las conexiones entre la institución y la sociedad.

	CONTENIDOS
1	Fundamentos actuales de la Comunicación Corporativa.
2	Diseño de un Plan de Comunicación Corporativo,
3	Gestión Comunicacional

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y NARRATIVA PERIODÍSTICA

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	LUGAR	DURACIÓN	FECHA	HORARIO	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	VALOR
							10 personas	
Capacitación	Curso	Gobernación de la Provincia Bolívar	20 horas	7,8,9 de mayo	08:00-12:00	Analista de Talento Humano	5 servidores de la unidad de comunicación y 5 de varias unidades	600,00
				OTROS GASTOS				
				MATERIAL DIDÁCTICO				100,00
				ALIMENTACIÓN				150,00
				MOVILIZACIÓN				00,00
				COSTO TOTAL				850,00

Curso: Manejo y **Mantenimiento** de **Equipos Audiovisuales**

Objetivo General:

Proporcionar técnicas y herramientas para el uso y cuidado de los equipos audiovisuales

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Asegurar el buen funcionamiento del equipo audiovisual
- Garantizar suficiencia de material audiovisual.
- Reducir el gasto en atención de desperfectos.

	CONTENIDOS
1	Manejo de equipo audiovisual
2	Acción preventiva
3	Acción correctiva
4	Consejos útiles

MANEJO DE EQUIPOS AUDIOVISUALES

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	LUGAR	DURACIÓN	FECHA	HORARIO	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	VALOR
Capacitación	Curso	Gobernación de la Provincia Bolívar	16 horas	26,27 de noviembre	14:00-18:00	Analista de Talento Humano	12 personas 5 servidores de la unidad de comunicación social y 7 de arias unidades	0,00
				OTROS GASTOS				
				MATERIAL DIDÁCTICO				0,00
				ALIMENTACIÓN				0,00
				MOVILIZACIÓN				0,00
				COSTO TOTAL				0,00

Curso: Reformas Legales IESS**, L**OSEP y **Código** d**e Trabajo**

Objetivo General:

Profundizar en las reformas legales IESS, LOSEP y Código de trabajo.

Objetivos Específicos:

- Entender y aplicar los cambios en la Legislación Laboral.
- Comprender y aplicar los cambios en la Legislación de Seguridad Social.

	CONTENIDOS
1	Introducción. **Legislación laboral**
2	Reformas laborales
3	Nuevo esquema laboral
4	Introducción. Legislación Seguridad Social
5	Afiliación al IESS
6	Prestaciones
7	Responsabilidades patronales

REFORMAS LEGALES IESS, LOSEP **Y CÓDIGO DE TRABAJO**

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	LUGAR	DURACIÓN	FECHA	HORARIO	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	VALOR
							20 personas	
Capacitación	Curso	Gobernación de la Provincia Bolívar	12 horas	14,15 de noviembre	14:00-18:00	Analista de Talento Humano	3 servidores de Asesoría Jurídica y 17 funcionarios de varios departamentos	0,00
				OTROS GASTOS				
				MATERIAL DIDÁCTICO				0,00
				ALIMENTACIÓN				0,00
				MOVILIZACIÓN				0,00
				COSTO TOTAL				0,00

Curso: Manejo Aplicado de Hoja Electrónica Excel

Objetivo General:

Conseguir que el participante emplee con suficiencia los recursos y facilidades incorporadas en el programa para el manejo ágil de la información, especialmente en la extracción de datos y elaboración de reportes de alta calidad, que reúnan cálculos.

Objetivos Específicos:

- Identificar las bondades que ofrecen las diferentes herramientas del programa Excel.
- Extraer y administrar la información mediante el uso de filtros, tablas dinámicas y relaciones con otros elementos o archivos.

	CONTENIDOS
1	Trabajando con fórmulas y funciones.
2	Administración de datos, importación, ordenamiento, filtros y listas.
3	Manejo de información, hipervínculos, auditorías.
4	Manejo de tablas dinámicas.
5	Reportes y automatización de hojas.

MANEJO APLICADO DE HOJA ELECTRÓNICA EXCEL

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	LUGAR	DURACIÓN	FECHA	HORARIO	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	VALOR
							20 personas	
Capacitación	Curso	Gobernación de la Provincia Bolívar	16 horas	23,24,25,26 de julio	14:00-18:00	Analista de Talento Humano	4 servidores de la unida de documentación y 16 servidores de varias unidades	0,00
				OTROS GASTOS				
				MATERIAL DIDÁCTICO				0,00
				ALIMENTACIÓN				0,00
				MOVILIZACIÓN				0,00
				COSTO TOTAL				0,00

Curso: Gestión por Resultados

Objetivo General:

Compartir a los participantes el contenido y alcance de la Gestión por Resultados.

Objetivos Específicos:

- Facilitar los conocimientos necesarios para elaborar el portafolio de productos, la cadena de valor institucional, la estructura orgánica, el estatuto orgánico de gestión organizacional.
- Orientar la estructura del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Resultados.

	CONTENIDOS
1	Norma Técnica de Diseño de Estatutos y Reglamentos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos
2	El portafolio de productos y la cadena de valor institucional
3	La estructura orgánica y el estatuto orgánico de gestión organizacional.
4	Evaluación de resultados

GESTIÓN POR RESULTADOS

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	LUGAR	DURACIÓN	FECHA	HORARIO	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	VALOR
Capacitación	Curso	Gobernación de la Provincia Bolívar	16 horas	26,27 de junio	14:00-17:00	Analista de Talento Humano	10 personas 2 servidores de la unida de talento humano y 8 de varias unidades	0,00
				OTROS GASTOS				
				MATERIAL DIDÁCTICO				0,00
				ALIMENTACIÓN				0,00
				MOVILIZACIÓN				0,00
				COSTO TOTAL				0,00

Curso: Norma Técnica Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos

Objetivo General:

Proveer las herramientas legales y técnicas para llevar a cabo el proceso de descripción, valoración y clasificación de puestos

Objetivos Específicos:

- Proporcionar un soporte técnico a la toma de decisiones al nivel gerencial
- Incursionar en la gestión por competencias
- Facilitar el análisis salarial respectivo.

	CONTENIDOS
1	Objeto y ámbito del subsistema de clasificación de puestos.
2	La clasificación de puestos
3	Procedimiento
4	La valoración de puestos
5	Disposiciones generales
6	Disposiciones transitorias

NORMA TÉCNICA DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PUESTOS

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	LUGAR	DURACIÓN	FECHA	HORARIO	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	VALOR
Capacitación	Curso	Gobernación de la Provincia Bolívar	8 horas	4 de junio	08:00-12:00 14:00-18:00	Analista de Talento Humano	20 personas 2 servidores de Talento Humano y 8 funcionarios de varios departamentos	0,00
				OTROS GASTOS				
				MATERIAL DIDÁCTICO				0,00
				ALIMENTACIÓN				0,00
				MOVILIZACIÓN				0,00
				COSTO TOTAL				0,00

Curso: Ofimática

Objetivo General:

Configurar adecuadamente el sistema operativo Windows

Objetivos Específicos:

- Aplicar un conjunto de técnicas para facilitar los trabajos de oficina con el apoyo de tres tipos de aplicaciones básicas y fundamentales como:

  Procesos de palabras

  Hojas de calculo

  Herramientas de dibujo

	CONTENIDOS
1	Microsoft Word (intermedio)
2	Microsoft Excel (intermedio)
3	Access (básico e intermedio)

OFIMÁTICA

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	LUGAR	DURACIÓN	FECHA	HORARIO	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	VALOR
Capacitación	Curso	Gobernación de la Provincia Bolívar	8 horas	4 de julio	08:00-12:00 14:00-18:00	Analista de Talento Humano	20 personas 5 de la unidad de planificación y 15 servidores de varias unidades	0,00
				OTROS GASTOS				
				MATERIAL DIDÁCTICO				0,00
				ALIMENTACIÓN				0,00
				MOVILIZACIÓN				0,00
				COSTO TOTAL				0,00

Curso: Seguridad y Salud Ocupacional

Objetivo General:

Compartir las bases conceptuales, legales y técnicas de Seguridad y Salud Ocupacional con la finalidad de fomentar una cultura de prevención de riesgos.

Objetivos Específicos:

- Revisar las bases conceptuales, legales y definir los fundamentos y criterios técnicos de los riegos del trabajo, prevención y salud ocupacional.
- Socializar la estructura, funciones y responsabilidades
- Identificar los riesgos aplicables y fundamentar su detección, evaluación y prevención.
- Socializar la prestación del Seguro de Riesgos del Trabajo: accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

	CONTENIDOS
1	Introducción a la Salud Ocupacional conceptos y objetivos.
2	Comité y Subcomités de Seguridad y Salud en el trabajo. Estructura y funciones.
3	Programa de Salud Ocupacional y Medicina Preventiva.
4	Riesgos laborales: concepto y clasificación.
5	Sistema de Identificación, Detección y evaluación de riesgos.
6	Prevención y Protección.
7	Prestación del Seguro de Riesgos del Trabajo: accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	LUGAR	DURACIÓN	FECHA	HORARIO	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	VALOR
Capacitación	Curso	Gobernación de la Provincia Bolívar	16 horas	26,27,28,29 de junio	08:00-12:00	Analista de Talento Humano	10 personas 2 servidores de Talento Humano y 8 servidores de varias unidades	0,00
				OTROS GASTOS				
				MATERIAL DIDÁCTICO				0,00
				ALIMENTACIÓN				0,00
				MOVILIZACIÓN				0,00
				COSTO TOTAL				0,00

Curso: Ajustes en el Sistema eSIGEF

Objetivo General:

Facilitar el desarrollo de los procesos de la gestión financiera pública del Presupuesto General del Estado

Objetivos Específicos:

- Gestionar los presupuestos asignados a la institución
- Registrar su contabilidad
- Programar el sistema de caja

	CONTENIDOS
1	Seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria
2	Registro contables estándares para todas las instituciones del presupuesto general de estado
3	Sistema de pago interbancario
4	Caja única del Ministerio de Finanzas

AJUSTES EN EL SISTEMA eSIGEF

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	LUGAR	DURACIÓN	FECHA	HORARIO	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	VALOR
Capacitación	Curso	Gobernación de la Provincia Bolívar	16 horas	28,29 de junio	08:00-12:00	Analista de Talento Humano	5 personas 5 servidores de la unidad financiera	0,00
				OTROS GASTOS				
				MATERIAL DIDÁCTICO				0,00
				ALIMENTACIÓN				0,00
				MOVILIZACIÓN				0,00
				COSTO TOTAL				0,00

Curso: Registro de Información en el Sistema SITMINT

Objetivo General:

Facilitar y agilizar la obtención del permiso de los establecimientos regulados por esta cartera de Estado

Objetivos Específicos:

- Gestionar los trámites de emisión y renovación de permisos de funcionamiento.

	CONTENIDOS
1	Acceso al sistema SITMINT
2	Opciones del registro de sistema
3	Registro de establecimientos
4	Agregar nuevos establecimientos

REGISTRO DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA SITMINT

ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	LUGAR	DURACIÓN	FECHA	HORARIO	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	VALOR
Capacitación	Curso	Gobernación de la Provincia Bolívar	16 horas	20 de julio	08:00-12:00	Analista de Talento Humano	30 personas 30 servidores de Intendencia	0,00
			OTROS GASTOS					
			MATERIAL DIDÁCTICO					0,00
			ALIMENTACIÓN					0,00
			MOVILIZACIÓN					0,00
			COSTO TOTAL					0,00

Taller: Ética Pública

Objetivo General:

Promover la Ética Pública y Participación Ciudadana en función de elevar la cultura ética institucional.

Objetivos Específicos:

- Clarificar los paradigmas éticos de los participantes, guiados por principios y valores, comprometidos con una gestión pública de transparencia
- Emplear los conceptos de la ética y valores a situaciones concretas en el desempeño de cada servidor.

	CONTENIDOS
1	Ética y Valores como Cualidades del Ser Humano.
2	Relaciones Éticas y no éticas
3	Ética Pública con enfoque anticorrupción
4	Códigos de Ética Institucionales, Colectivos pro - ética.
5	Mecanismos para promover la ética al interior de las instituciones.
6	Responsabilidad, Transparencia, Gestión Pública,

ÉTICA PÚBLICA

ACTIVIDAD	**METODOLOGÍA**	**LUGAR**	**DURACIÓN**	**FECHA**	**HORARIO**	**RESPONSABLE**	**PARTICIPANTES**	**VALOR**
Capacitación	Taller	Gobernación de la Provincia Bolívar	10 horas	21 de julio	08:00-18:00	Analista de Talento Humano	79 personas Servidores de la Gobernación de la Provincia Bolívar	0,00
				OTROS GASTOS				
				MATERIAL DIDÁCTICO				0,00
				ALIMENTACIÓN				0,00
				MOVILIZACIÓN				0,00
				COSTO TOTAL				0,00

Taller: Motivación y **Desarrollo Personal**

Objetivo General:

Reconocer el potencial que cada uno de los seres humanos posee.

Objetivos Específicos:

- Proveer herramientas que orienten el rumbo del individuo para lograr la consecución de los objetivos fijados.
- Establecer la importancia de la cooperación.

	CONTENIDOS
1	El ser humano y sus necesidades
2	Actitud ante la vida y el trabajo.
3	Inteligencia emocional
4	Relaciones humanas – 7 Hábitos de la gente altamente eficaz
5	El ser como herramienta básica de la formación profesional integral
6	El éxito

MOTIVACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL

ACTIVIDAD	**METODOLOGÍA**	**LUGAR**	**DURACIÓN**	**FECHA**	**HORARIO**	**RESPONSABLE**	**PARTICIPANTES**	**VALOR**
Capacitación	Taller	Gobernación de la Provincia Bolívar	10 horas	18 de agosto	08:00-18:00	Analista de Talento Humano	79 personas Servidores de la Gobernación de la Provincia Bolívar	0,00
				OTROS GASTOS				
				MATERIAL DIDÁCTICO				0,00
				ALIMENTACIÓN				0,00
				MOVILIZACIÓN				0,00
				COSTO TOTAL				0,00

Curso Multimedia: Relaciones Humanas Orientadas al Servicio que se Brinda al Usuario

Objetivo General:

Promover la Ética Pública y Participación Ciudadana en función de elevar la cultura ética institucional, acorde a los fines que persigue la Constitución.

Objetivos Específicos:

- Clarificar los paradigmas éticos de los participantes, guiados por principios y valores, comprometidos con una gestión pública de transparencia y rendición de cuentas y trabajo en equipo.

- Aplicar los conceptos de la ética y valores a situaciones concretas en el desempeño de cada servidor, de manera que se evidencia en acciones concretas para fortalecer la cultura institucional.

	CONTENIDOS
1	Conceptos fundamentales
2	La comunicación
3	Interrelaciones Personales
4	Consejos útiles.

RELACIONES HUMANAS ORIENTADAS AL SERVICIO QUE SE BRINDA AL USUARIO

ACTIVIDAD	**METODOLOGÍA**	**LUGAR**	**DURACIÓN**	**FECHA**	**HORARIO**	**RESPONSABLE**	**PARTICIPANTES**	**VALOR**
Capacitación	Taller	Gobernación de la Provincia Bolívar	10 horas	15 de septiembre	08:00-18:00	Analista de Talento Humano	79 personas Servidores de la Gobernación de la Provincia Bolívar	00,00
				OTROS GASTOS				
				MATERIAL DIDÁCTICO				00,00
				ALIMENTACIÓN				00,00
				MOVILIZACIÓN				00,00
				COSTO TOTAL				00,00

Taller: Liderazgo y Trabajo en Equipo

Objetivo General:

Identificar las características de líder que llevan las personas dentro de su ser, para que con su actitud positiva, creativa, responsable, con voluntad para trabajar en equipo y con integridad y ejemplo, se vuelvan en los generadores del cambio organizacional en cada una de las entidades donde prestan sus servicios.

Objetivos Específicos:

- Definir las características que identifican a los líderes en servicio.
- Comprender en qué consiste y cómo funciona el liderazgo.
- Dotar de herramientas para una adecuada administración del tiempo.
- Desarrollar las habilidades para dirigir equipos de trabajo.

	CONTENIDOS
1	El Liderazgo y su proceso.
2	Características y habilidades esenciales de los líderes.
3	Inteligencia emocional
4	Gestión del Tiempo y productividad.
5	Práctica del liderazgo - Trabajo en equipo

LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO

ACTIVIDAD	**METODOLOGÍA**	**LUGAR**	**DURACIÓN**	**FECHA**	**HORARIO**	**RESPONSABLE**	**PARTICIPANTES**	**VALOR**
Capacitación	Taller	Gobernación de la Provincia Bolívar	10 horas	27 de agosto	08:00-18:00	Analista de Talento Humano	79 personas Servidores de la Gobernación de la Provincia Bolívar	00,00
				OTROS GASTOS				
				MATERIAL DIDÁCTICO				00,00
				ALIMENTACIÓN				00,00
				MOVILIZACIÓN				00,00
				COSTO TOTAL				00,00

CRONOGRAMA DE PROGRAMAS

DEPARTAMENTO	CURSO	FECHA	HORARIO	DURACIÓN
UNIDAD FINANCIERA	AJUSTES EN EL ESIGEF/ SISTEMAS DE BIENES Y EXISTENCIAS	27, 28, 29, 30, 31 de julio	8:00 - 12:00	20 horas
	CONTROL DE INVENTARIOS	19, 20, 21, 22, 23 de octubre	8:00 - 12:00	20 horas
ASESORÍA JURÍDICA	REFORMAS LEGALES IESS, LOSEP Y CÓDIGO DE TRABAJO	11, 12, 13de noviembre	14:00 - 18:00	12 horas
	COMPRAS PÚBLICAS	18, 19, 20 de noviembre	8:00 - 12:00 14:00 - 18:00	24 horas
	NORMA TÉCNICA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	3, 4 de agosto	8:00 - 12:00 14:00 - 18:00	16 horas
UNIDAD ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	6, 7, 8, 9 de julio	8:00 - 12:00	16 horas
	NORMA TÉCNICA DE DESCRIPCIÓN, VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PUESTOS	4 de junio	8:00 - 12:00 14:00 - 18:00	8 horas

INTENDENCIA	REGISTRO DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA SITMINT	20, 21, 22, 23 de julio	8:00 - 12:00	16 horas
	MEDIACIÓN DE CONFLICTOS	12, 13, 14 de agosto	8:00 - 12:00	12 horas
COMISARÍA	TÉCNICAS DE MANEJO DE REDACCIÓN / INFORMES DE CLAUSURA	8, 9 de septiembre	8:00 - 12:00 14:00 - 18:00	16 horas
	ASESORÍA DE REDACCIÓN / ACTAS DE AUDIENCIA	16, 17, 18 de septiembre	8:00 - 12:00 14:00 - 18:00	24 horas
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	METODOLOGÍA BÁSICA PARA PREPARAR UN PLAN OPERATIVO ANUAL	5, 6, 7, 8, 9 de octubre	8:00 - 12:00	20 horas
	OFIMÁTICA / ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	5 de junio	8:00 - 12:00 14:00 - 18:00	8 horas
UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL	MANEJO Y MANTEMIENTO DE EQUIPO DE AUDIOVISUALES	25, 26, 27 de noviembre	14:00 - 18:00	12 horas
	TÉCNICAS DE REDACCIÓN / ALIMENTACÓN DE LA RED SOCIAL	6, 7, 8 de mayo	8:00 - 12:00 14:00 - 18:00	24 horas
UNIDAD DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO	TÉCNICAS EN LOS PROGRAMAS DE EXCEL	22, 23, 24, 25 de junio	14:00 - 18:00	16 horas
	TÉCNICAS DE ARCHIVO	1 de Junio	8:00 - 12:00 14:00 - 18:00	8 horas

Elaborado por: Sthefania Moposita y Henry Yunda

Conclusiones

1. La Unidad de Talento Humano ha generado una mala detección de necesidades de capacitación, lo que da como resultado un Plan de Capacitación subjetivo, por ende, el desempeño laboral de los servidores no es óptimo.
2. La capacitación garantiza el desarrollo personal de los servidores públicos para que desarrollen habilidades con lo que entidades públicas puedan contar con personal hábil y con ello mejorarán la productividad y el desempeño laboral de cada uno de los servidores, guardando lo que la Constitución garantiza la formación y capacitación continua.
3. La Gobernación de Bolívar debe aplicar lo que establece el ente Rector Ministerio de Trabajo, empleando lo que dispone la Norma de Evaluación de Desempeño, ya que con ella obtendrán brechas lo que conlleva a verificar el Plan de Capacitación para mejorar y desarrollar las competencias de los servidores

Recomendaciones

1. Se recomienda realizar técnicamente la detección de necesidades y por ende obtener un plan de capacitación en las que se pueda brindar capacitaciones en competencias técnicas y conductuales que conllevara actualizar las habilidades y competencias para mejorar el desarrollo del personal.
2. La Gobernación de la Provincia Bolívar debe concientizarse y dar cumplimiento a lo que establece la Norma Técnica de Capacitación emitida por el Ministerio de Trabajo, ya que su principal objetivo en concordancia con la Constitución de la República es el desarrollo y fortalecimiento una formación y capacitación continua
3. Dirigir la capacitación con una visión de integración, para conducir a la construcción de actitudes positivas, elevar la moral de la fuerza de trabajo y aumentar el compromiso de cada colaborador, tomarlos en cuenta e identificarlos con los objetivos y metas de la Institución. Además, crear un sistema de Plan Carrera, para proporcionar estímulo y promoción a los funcionarios.

Bibliografía

Rojas Santos, F. J. (2018). *Capacitación y Desempeño Laboral.* Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango .

Gómez, M. A. (2016). *Repositorio de tesis de la Universidad Catòlica de Santiago de Guayaquil.* Obtenido de http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5123/1/T-UCSG-POS-MAE-119.pdf

Ramos, M. J., & Chacón, J. (2018). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los GADS del Subtrópico Bolívar.* Universidad Estatal de Bolívar , Guaranda.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos.* México: Mc Graw Hill.

Rodriguez Dominguez, L. (2008). *Evaluación de la calidad para la gestión de la ciencia y la técnica del potencial humano del sector empresarial, como funda- mento para el diseño de la estrategia pedagógica de su capacitación.* Granada: Universidad de Granada.

Rodriguez, V. J. (2007). *Administración moderna de personal .* Mèxico: Thomson.

Reza Trosino, J. C. (2007). *Evaluación de la capacitación en las organizaciones.* México: Panorama Editorial.

Chiavenato, I. (2000). *Administraciòn de Recursos Humanos* (Quinta ed.). Mc Graw Hill.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional.* México: Pearson.

Muñoz, C., & Nevado , P. (2007). *El desarrollo de las organizaciones del siglo XXI: ética, responsabilidad social, gestión de la diversidad y gestión del cambio.* Madrid: Especial Directivos.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos .* Mexico: Mc Graw Hill.

Medrano. (2010). *Congreso Iberoamericano de Educaciòn*. Obtenido de www.chubut.edu.ar/descargas /secundaria/congreso/DOCENTES/RLE32592_Medrano.pdf

Constituciòn de la Repùblica. (s.f.). Constituciòn de la Repùblica. 118.

Mello, F. (1995). *Desarrollo Organizacional, Enfoque Integral.* Limusa.

McGregor, D. (1994). *Lado Humano de las Organizaciones* . Mc Graw Hill.

Martins, S. P. (2006). *Metodologìa de la Investigaciòn Cuantitativa* (Segunda ed.). Fedupel.

Arias, F. G. (2012). *Introducciòn a la Metodologìa Cientìfica* . Episteme .

Sampiere, R. H. (2006). *Metodologìa de la Investigaciòn* (Sexta ed.). Mc Graw Hill.

Arrieta. (2016). *Metodologìa de la Investigaciòn* . Mc Graw Hill .

Kerlinger, H. B. (1981). *Investigaciòn del Comportamiento Mètodos de Investigaciòn* (Cuarta ed.). Mc Graw Hill.

Rivero, D. S. (2008). *Metdologìa de la Investigaciòn* (A. Rubiera ed.). Shalom.

Razo, C. M. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigaciòn de tesis* (Novena ed.). Pearson.

Pardinas, F. (1991). *Metdologìa y Tècnica de Investigaciòn en Ciencias Sociales* . Siglo XXI .

Noe, R. W. (1997). *Administraciòn de Recursos Humanos* (Novena ed.). Pearson.

Gracès. (2003). *Administraciòn de Recursos Humanos* . Pearson .

Trabajo, M. d. (2014). *Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación.* Quito.

Arias, F. G. (2012). *Introducciòn a la Metodología Científica* (Sexta ed.). Episteme.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano "El Nuevo Papel de los Recursos Humanos en las Organizaciones.* Colombia: Mac Graw Hill.

Frigo, E. (2013). *Qué es la capacitación*. Obtenido de Foro de Seguridad : http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm

Universities, R. L. (2016). Obtenido de La capacitación laboral en América: http://laureate-comunicacion.com/prensa/wp-content/uploads/2017/01/La-Capacitación-Laboral-en-América-Latina-FINAL-1.pdf

HUMANO, I. D. (2015). *Observatorio Economía Latinoamericana.* Obtenido de http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2015/capacitacion.html#_ftn3

Ruíz, M. (2014). *La formación continua y la calidad del servicio del Talento Humano Administrativo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.* Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.

Romero, R. (2015). Reflexión crítica de la administración del desempeño. *Revista Publicando*.

Chiavenato, I. (2010). *GestIón de Talento Humano* . Mac Graw Hill.

Alcazár, F. (2014). *Análisis de la gestión del talento humano en las pymes medianas del sector manufacturero de la ciudad de Quito y propuesta de un esquema mejorado.* . Quito.

Ley Orgánica del Servidor Público, Editor: Talleres de la Corporación de Estudios y Publicaciones

Reglamento General a la Ley Orgánica del Servidor Público Editor: Talleres de la Corporación de Estudios y Publicaciones

Introducción a la Teoría General de la Administración, Autor: Idalberto Chiavenato, ISBN: 9786071509802

*Norma Técnica de Evaluación del Desempeño***,** Ministerio de Trabajo

ANEXOS

Anexo 1
Presupuesto

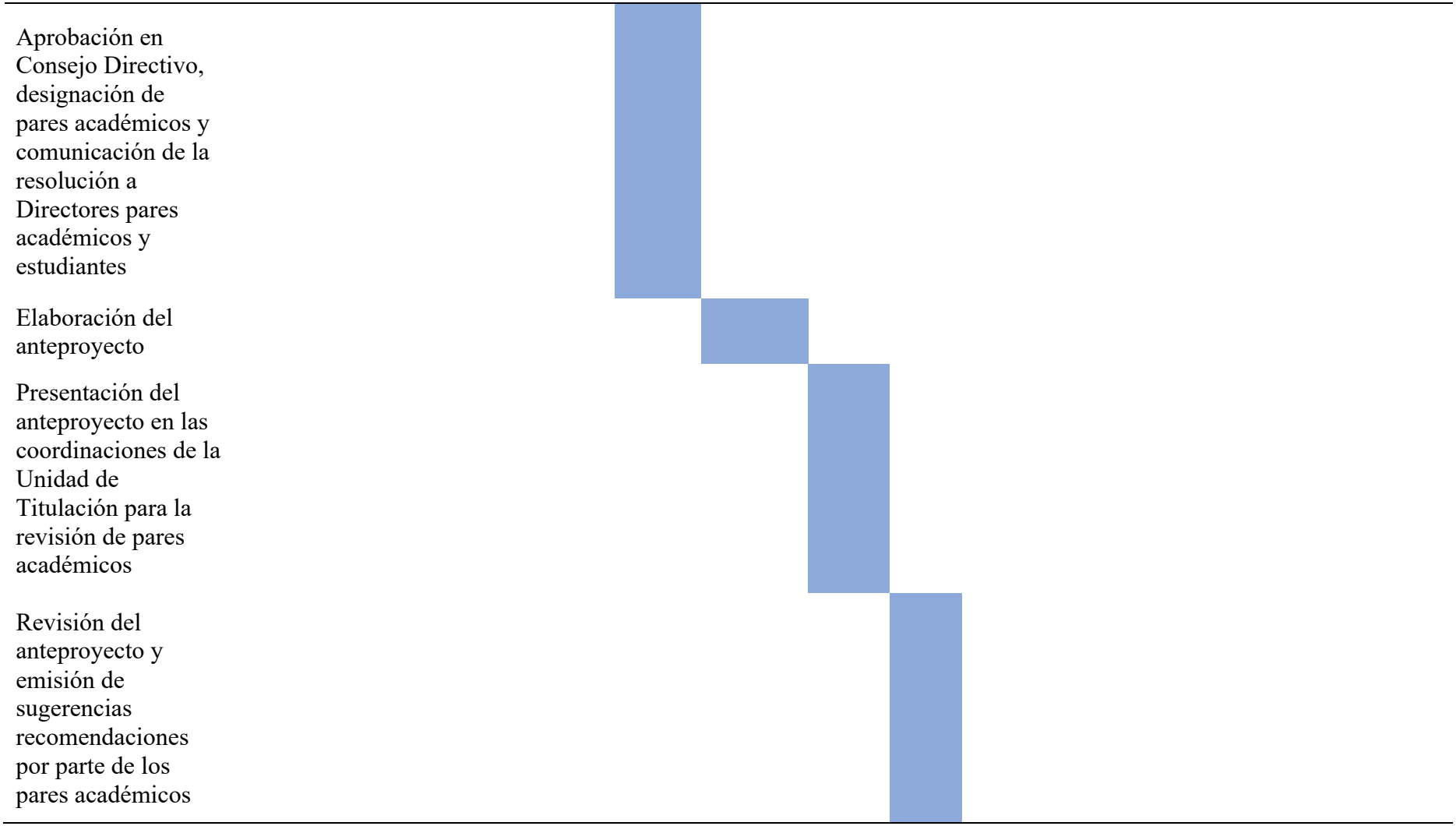
ÍTEMS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Computadora portatil	2	10,00	20,00
Internet	6	5,00	30,00
Esferos	2	0,60	1,20
Resmas de papel (A4)	2	4,50	9,00
Carpetas	5	0,25	1,25
Cajas de grapas	1	1,50	1,50
Impresiones	84	0,02	1,68
Cd	5	0,50	2,50
Anillados	5	1,00	5,00
Transporte	17	1,25	21,25
Alimentación	22	1,50	33,00
Empastados	3	16,00	48,00
Total			**174,38**

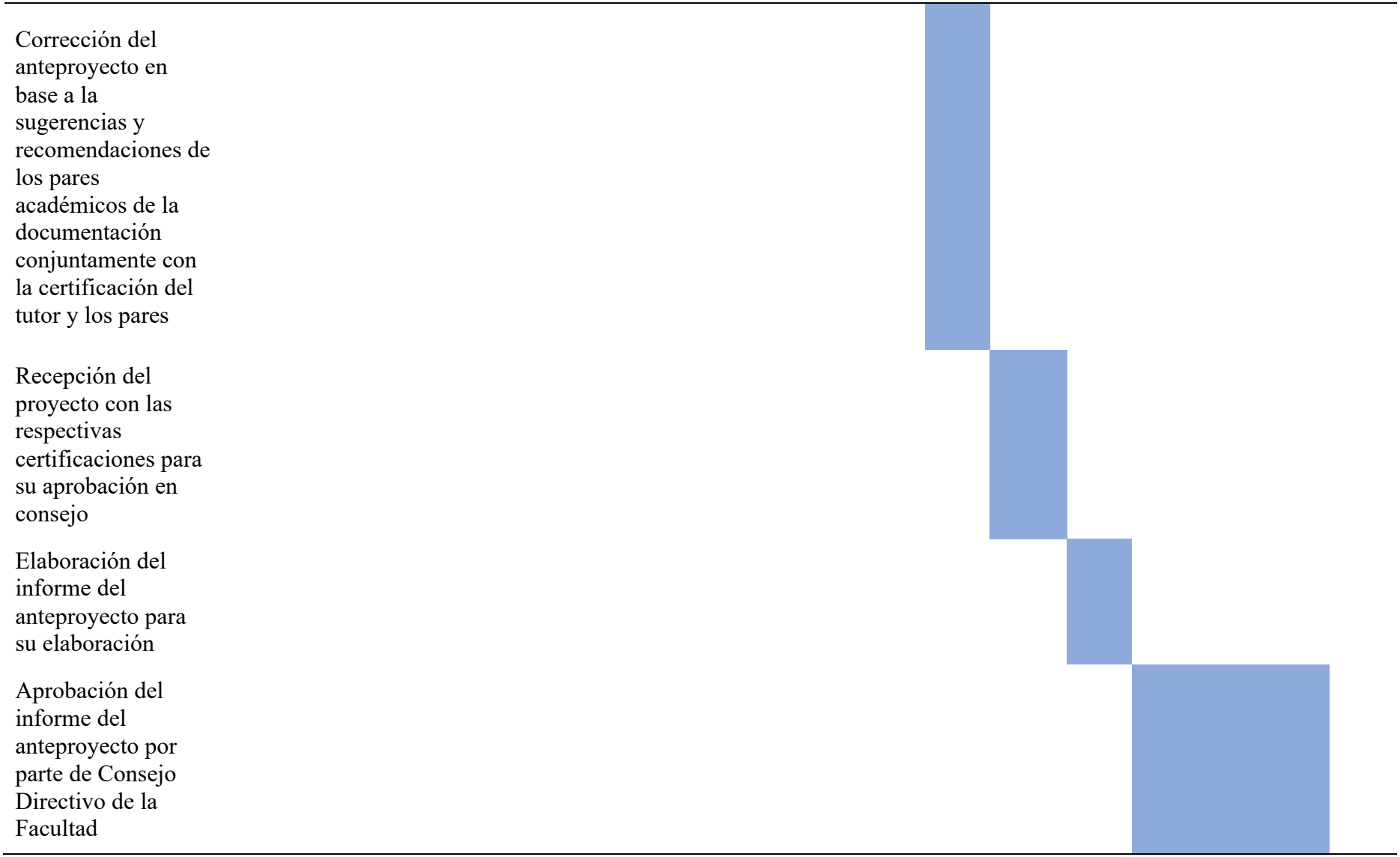
Elaborado por equipo de trabajo

Anexo 2
Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

	OCTUBRE				NOVIEMBRE					DICIEMBRE				ENERO	
ACTIVIDADES	**oct 21-23**	**oct 24-25**	**oct 28-30**	**oct-31**	**nov 5-8**	**nov 11-22**	**nov-22**	**nov-25**	**dic-04**	**dic 5-19**	**dic-19**	**dic-20**	**dic-23**	**ene-03**	**ene-17**
Presentación de la denuncia del tema para su análisis															
Análisis de la denuncia del tema por parte de las comunicaciones de la Unidad de Titulación															
Corrección, modificación, reformulación de la denuncia del tema															
Revisión de la corrección, modificación, reformulación de la denuncia del tema															


Aprobación en Consejo Directivo, designación de pares académicos y comunicación de la resolución a Directores pares académicos y estudiantes
Elaboración del anteproyecto
Presentación del anteproyecto en las coordinaciones de la Unidad de Titulación para la revisión de pares académicos
Revisión del anteproyecto y emisión de sugerencias recomendaciones por parte de los pares académicos


Corrección del anteproyecto en base a la sugerencias y recomendaciones de los pares académicos de la documentación conjuntamente con la certificación del tutor y los pares
Recepción del proyecto con las respectivas certificaciones para su aprobación en consejo
Elaboración del informe del anteproyecto para su elaboración
Aprobación del informe del anteproyecto por parte de Consejo Directivo de la Facultad

Desarrollo del proyecto	

Elaborado por equipo de trabajo

Anexo 3
Formato de encuesta

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ENCUESTA A SER APLICADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR

OBJETIVO: Recopilar información para determinar como la capacitación incide en el desempeño laboral de los servidores públicos

INSTRUCCIÓN:

- Lea detenidamente cada pregunta planteada
- Marque con una x en el espacio correspondiente

NOTA: La información obtenida por este medio es con fines académicos

1. Cuantos años de servicio labora en la institución.
   - 1 a 2 años ☐
   - 2 a 3 años ☐
   - 3 o más ☐
2. Conoce si existe un plan de capacitación para los servidores públicos en la institución.
   - SÍ ☐
   - NO ☐
3. Usted ha recibido capacitación.
   - Mucha ☐
   - Poca ☐
   - Escasa ☐
4. Considera importante la capacitación continua.
   - Muy importante ☐
   - Importante ☐
   - Poco importante ☐
   - No es importante ☐
5. La capacitación recibida ha beneficiado en el cumplimiento de las actividades que usted desarrolla
   ☐

Mucho

Poco ☐

Nada ☐

6. La Unidad Administrativa de Talento Humano evalúa su desempeño después de haber recibido la capacitación.

   Siempre ☐

   Casi siempre ☐

   De vez en cuando ☐

   Casi nunca ☐

7. Con qué frecuencia le gustaría recibir capacitación.

   Mensual ☐

   Trimestral ☐

   Anual ☐

8. Esta de acuerdo con los temas de capacitación otorgados por la institución.

   Muy de acuerdo ☐

   De acuerdo ☐

   En desacuerdo ☐

   Neutral ☐

9. Cuál de los siguientes factores considera que son determinantes para mejorar su desempeño laboral.

   Trabajo en equipo ☐

   Conocimiento de su cargo ☐

   Ambiente laboral ☐

10. Usted alguna vez fue informado de los resultados de la evaluación de su desempeño en la institución.

    SÍ ☐

    NO ☐

11. Considera que el desempeño laboral del personal administrativa de la institución es:

    Muy bueno ☐

    Bueno ☐

    Regular ☐

    Malo ☐

12. Considera usted que su desempeño laboral en el cumplimiento de sus actividades es

    Muy bueno ☐

Bueno ☐

Regular ☐

Malo ☐

13. En que debería enfocarse la institución para que los servidores públicos mejoren su desempeño laboral

Capacitación continua. ☐

Motivación ☐

Promociones y ascensos ☐

14. Qué factores considera que influye en el desempeño laboral dentro de la institución.

Clima laboral ☐

La comunicación ☐

Estrés laboral ☐

Desmotivación ☐

Anexo 4
Entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ENCUESTA A SER APLICADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR

ENTREVISTA A SER APLICADA A LA JEFA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR

OBJETIVO: Recopilar información para determinar como la capacitación incide en el desempeño laboral de los servidores públicos.

Cuestionario

5. La Gobernación de la Provincia Bolívar implementa los subsistemas de capacitación.
6. Cuál es el puntaje promedio de los servidores públicos de la Gobernación de la Provincia Bolívar en el año 2018
7. Cuáles son los parámetros de lineamiento de las necesidades de capacitación.
8. Cuál es el financiamiento para la implementación del Plan de Capacitación.
9. Cuáles son los objetivos del Plan de Capacitación.
10. Existen métodos de seguimiento y control de la implementación del Plan de Capacitación.
11. Cuál es el puntaje promedio de los servidores públicos de la Gobernación de Bolívar en el año 2019.
12. Cuáles son las responsabilidades de la Unidad de Talento Humano en la capacitación.
13. En que utiliza la información obtenida en la evaluación de la capacitación.

ING. SANCHEZ MACIAS RAFAEL ALEJANDRO EN CALIDAD DE DIRECTOR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.

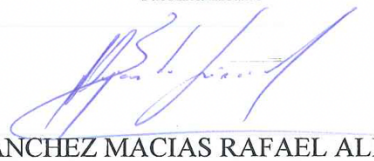
CERTIFICA

Que los señores **Henry Raúl Yunda García y Sthefania Lizeth Moposita Ledesma** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, carrera de **INGENIERIA COMERCIAL** dentro de la modalidad de titulación (proyecto de investigación) ha cumplido con la revisión a través de la herramienta URKUND, el día 13 de febrero del 2020, del Informe Final del Proyecto de Investigación denominado **"LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL AÑO 2019",** dando como resultado el 5% de coincidencia; porcentaje que se encuentra dentro del parámetro legal establecido, en tal virtud faculto a los insteresados seguir con el trámite legal pertinente.

Es todo en cuanto puedo certificar.

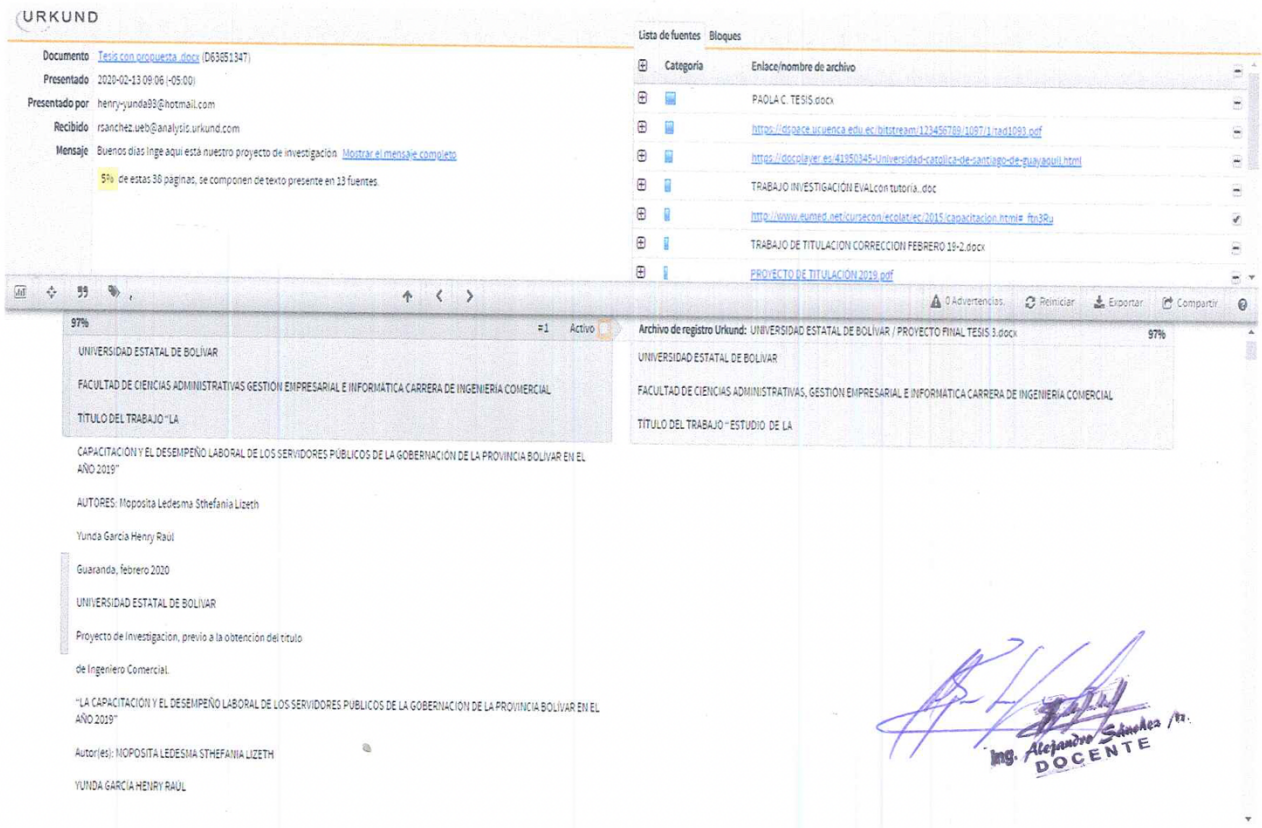
Guaranda 28 de febrero de 2020

Atentamente



ING. SANCHEZ MACIAS RAFAEL ALEJANDRO

C.I. 0201991536


URKUND
Documento Tesis con orquesta .docx (D63651347)
Presentado 2020-02-13 09:06 (-05:00)
Presentado por henry-yunda93@hotmail.com
Recibido rsanchez.ueb@analysis.urkund.com
Mensaje Buenos días Inge aquí está nuestro proyecto de investigación Mostrar el mensaje completo
5% de estas 38 páginas, se componen de texto presente en 13 fuentes.
Lista de fuentes Bloques
Categoría
Enlace/nombre de archivo
PAOLA C. TESIS.docx
https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1097/1/tesd1093.pdf
https://docplayer.es/41950345-Universidad-catolica-de-santiago-de-guayaquil.html
TRABAJO INVESTIGACIÓN EVALcon tutoria..doc
http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2015/capacitacion.html#_ftn3Ru
TRABAJO DE TITULACION CORRECCION FEBRERO 19+2.docx
PROYECTO DE TITULACION 2019.pdf
0 Advertencias. Reiniciar Exportar Compartir
97% #1 Activo
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
TÍTULO DEL TRABAJO "LA
CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL AÑO 2019"
AUTORES: Moposita Ledesma Sthefanía Lizeth
Yunda García Henry Raúl
Guaranda, febrero 2020
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
Proyecto de investigación, previo a la obtención del título
de Ingeniero Comercial.
"LA CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL AÑO 2019"
Autor(es): MOPOSITA LEDESMA STHEFANIA LIZETH
YUNDA GARCÍA HENRY RAÚL
Archivo de registro Urkund: UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR / PROYECTO FINAL TESIS 3.docx 97%
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
TÍTULO DEL TRABAJO "ESTUDIO DE LA
Ing. Alejandro Sánchez M.
DOCENTE