



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS SISTEMA DE
EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE
SERVICIOS Y RECURSOS HUMANOS**

**TRABAJO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE
SERVICIOS Y RECURSOS HUMANOS**

TEMA:

**“PROPUESTA DE UN PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL
DE LA DELEGACIÓN PROVINCIAL ELECTORAL DE SANTO
DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, PERÍODO 2016”.**

AUTORA:

MAYRA ALEJANDRA YÉPEZ CEDEÑO

DIRECTOR:

ING. HÉCTOR LÓPEZ PAREDES

SANTO DOMINGO – ECUADOR

2016

DECLARACIÓN JURAMENTADA DEL AUTOR

Yo, Mayra Alejandra Yépez Cedeño, con cédula de ciudadanía N.- 172047483-0, declaro bajo juramento que el Plan de Titulación es de mi total auditoria, y ha sido desarrollada bajo la exigencia técnicas y metodológicas exigidas por la Universidad.

Mayra Alejandra Yépez Cedeño

DECLARACIÓN FIRMADA MIEMBROS DEL TRIBUNAL

“En calidad de Director de este trabajo de titulación declaró bajo juramento haber dirigido el presente Plan de Titulación a través de reuniones periódicas con la estudiante, orientando sus conocimientos para un adecuado desarrollo del tema escogido, cumpliendo con la Metodología de Investigación y a todas las disposiciones de la Universidad Tecnológica Equinoccial, en el desarrollo de trabajos de titulación”.

Director Plan de Titulación

Profesor Calificador

Profesor Calificador

DEDICATORIA

Deseo expresar con amor la dedicatoria del presente trabajo a Dios y a la Virgen del Cisne que me dio la fortaleza y sabiduría para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

Con mucho amor y cariño a mi esposo Fausto Olmedo Mendoza y a mi hija Paulette que han estado conmigo en todos los momentos dándome el apoyo y las fuerzas para que culmine esta carrera.

Con cariño a mis padres por su apoyo, amor y ayuda en todas las circunstancias de mi vida.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios y la Virgen del Cisne, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

A mi madre, que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mi amado esposo por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, por compartir momentos de alegrías, tristeza y demostrarme que siempre poder contar con él.

A la Universidad Tecnológica Equinoccial-UTE porque su sistema de Educación a Distancia hizo posible mis estudios de tercer nivel y culminar con éxito el camino recorrido.

Agradezco a mi Director de Tesis, el Ing. Héctor López Paredes, por haberme guiado pacientemente durante el proceso, por su preocupación y gran calidad humana.

ÍNDICE

PORTADA	I
DECLARACIÓN JURAMENTADA DEL AUTOR.....	II
DECLARACIÓN FIRMADA MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
CAPÍTULO 1	1
1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1.1 <i>Problema a investigar.....</i>	<i>1</i>
1.1.2 <i>Objeto de estudio teórico.....</i>	<i>1</i>
1.1.3 <i>Objeto de estudio práctico.....</i>	<i>1</i>
1.1.4 <i>Planteamiento del problema.....</i>	<i>1</i>
1.1.5 <i>Formulación del problema.....</i>	<i>3</i>
1.1.6 <i>Sistematización del problema.....</i>	<i>3</i>
1.1.7 <i>Objetivo general.....</i>	<i>4</i>
1.1.8 <i>Objetivos específicos.....</i>	<i>4</i>
1.1.9 <i>Justificación.....</i>	<i>4</i>
1.2 MARCO REFERENCIAL.....	5
1.2.1 <i>Marco Teórico.....</i>	<i>5</i>
1.2.2 <i>Marco Legal.....</i>	<i>15</i>
1.2.3 <i>Marco Conceptual.....</i>	<i>19</i>
CAPÍTULO 2	21
2 MÉTODO	21
2.1 METODOLOGÍA GENERAL.....	21

2.1.1	<i>Nivel de estudio.</i>	21
2.1.2	<i>Modalidad de Investigación.</i>	21
2.1.3	<i>Métodos de investigación.</i>	21
2.1.4	<i>Población y Muestra.</i>	22
2.1.5	<i>Selección de Instrumentos de Investigación.</i>	23
2.1.6	<i>Procesamiento de datos.</i>	23
2.2	METODOLOGÍA GENERAL	24
2.2.1	<i>Metodología de Recursos Humanos.</i>	24
CAPÍTULO 3		25
3	RESULTADOS.	25
3.1	RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS.	25
3.1.1	<i>Diseño del análisis documental.</i>	25
3.1.2	<i>Diseño de la entrevista.</i>	27
3.2	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.	28
3.2.1	<i>Resultado del análisis documental.</i>	28
3.2.2	<i>Resultados de la entrevista.</i>	28
3.2.3	<i>Identificación de necesidades de capacitación.</i>	31
3.2.4	<i>Validación de Detección de Necesidades de Capacitación.</i>	46
3.2.5	<i>Programación de acciones de capacitación</i>	50
3.2.6	<i>Seguimiento y evaluación de capacitación.</i>	55
CAPÍTULO 4		58
4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	58
4.1	CONCLUSIONES	58
4.2	RECOMENDACIONES	59
5	BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS		62

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 NÚMERO DE EMPLEADOS.....	22
TABLA 2 DEFINICIÓN DE LAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA METODOLOGÍAS DE IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	25
TABLA 3 DEFINICIÓN DE VARIABLES Y SUS VARIABLES Y SUB VARIABLES PARA EL DISEÑO DE LA ENTREVISTA.	27
TABLA 4 DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES Y SUB VARIABLES PARA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.....	32
TABLA 5: DEFINICIÓN DE LAS NECESIDADES PARA LA VALIDACIÓN DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.	47
TABLA 6: DEFINICIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DE ACCIONES DE CAPACITACIÓN.	50
TABLA 7 .-EVALUACIÓN A LA CAPACITACIÓN	56

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 : ENCUESTA DE IDENTIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN EN RELACIÓN A LAS NECESIDADES INSTITUCIONALES POR CONOCIMIENTO DE LAS NORMATIVAS.	33
FIGURA 2 IDENTIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN EN RELACIÓN A LAS NECESIDADES INSTITUCIONALES POR NIVEL DE CONOCIMIENTO EN LAS NORMATIVAS.	34
FIGURA 3 : IDENTIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN EN RELACIÓN A LAS NECESIDADES INSTITUCIONALES POR EL NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE EL PLAN ESTRATÉGICO Y SUS ELEMENTOS.	35
FIGURA 4: IDENTIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN EN RELACIÓN A LAS NECESIDADES INSTITUCIONALES POR EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO.	36
FIGURA 5: IDENTIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN EN RELACIÓN A LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD POR CONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA UNIDAD QUE DESEMPEÑA.	37
FIGURA 6: IDENTIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN EN RELACIÓN A LA NECESIDADES DE LA UNIDAD POR CONOCIMIENTO DE LAS METAS PROPUESTAS EN LA UNIDAD QUE SE DESEMPEÑA.....	38
FIGURA 7: IDENTIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN EN RELACIÓN A LAS NECESIDADES DE LA UNIDAD POR LOS PROCESOS DE LA UNIDAD QUE PERTENECEN.....	39
FIGURA 8:IDENTIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN EN RELACIÓN A LOS CONOCIMIENTO QUE MÁS DEMANDA LA UNIDAD..	40
FIGURA 9: IDENTIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN EN RELACIÓN AL CARGO SOBRE LAS RESPONSABILIDADES Y CUMPLIMIENTO SOBRE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO REQUERIDO PARA EL CARGO.	41
FIGURA 10: IDENTIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN EN RELACIÓN AL CARGO SOBRE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO.	42
FIGURA 11: IDENTIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN EN RELACIÓN AL CONOCIMIENTO QUE MÁS DEMANDA EL CARGO.	43
FIGURA 12: IDENTIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN EN RELACIÓN A LOS SERVIDORES SOBRE LAS DESTREZAS Y APTITUDES QUE MÁS DEMANDA SU POSICIÓN.	45

Resumen

La propuesta de un plan anual de capacitación se ha realizado con el propósito de eliminar el desconocimiento que se dan dentro del desempeño de sus funciones en el personal de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas.

El plan de capacitación se basa en cuatro fases importantes que son: detección de necesidades de capacitación, validación de detección de necesidades de capacitación, programación de acciones de capacitación, seguimiento y evaluación de la capacitación, por el cual se realizó entrevistas al Director Provincial y a la persona responsable de Talento Humano y finalmente una encuesta al personal, por lo que se observó los resultados en base a la detección de necesidades detectando deficiencias de conocimientos que se ha permitido determinar que se necesitan capacitaciones efectivas porque ayudara a los servidores que mejore su desempeño laboral y estar listo para asumir nuevos retos, mejorar sus rendimientos pero se debe de brindar seguimiento a los resultados de las capacitaciones que recibirán durante todo el año.

Palabras clave: Detección de Necesidades, plan anual de capacitación, validación de detección de necesidades de capacitación, seguimiento y evaluación de capacitación.

Abstract

The proposal of an annual training plan has been made for the purpose of eliminating ignorance that occur in the performance of their duties on the staff of the Electoral Provincial Delegation of Santo Domingo de los Tsáchilas.

The training plan is based on four important phases are: detection of training needs, validation of detection of training needs, scheduling of training activities, monitoring and evaluation of training, for which interviews took place at the Provincial Director and the person responsible for human talent and finally a staff survey, so the results were observed based on the detection of needs by detecting gaps in knowledge that has established that effective training is needed because help servers to improve performance labor and be ready to take on new challenges, improve performance but must provide follow-up to the results of the training they will receive throughout the year.

Key word: Needs analysis, annual training plan, validation of training needs detection, monitoring and evaluation of training.

Capítulo 1

1 Introducción

1.1 El problema de investigación.

1.1.1 Problema a investigar.

Inadecuado plan de capacitación para La Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas.

1.1.2 Objeto de estudio teórico.

El presente objeto de estudio teórico está relacionado con el subsistema de capacitación dentro de la Gestión de Talento Humano con la finalidad de proponer un plan anual de capacitación para el personal.

1.1.3 Objeto de estudio práctico.

Se aplicará en la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de Tsáchilas.

1.1.4 Planteamiento del problema.

La Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas fue creada en Febrero de 2008, Según lo comentado por la Ingeniera Responsable de Talento Humano de dicha Institución, el plan de capacitación con el que cuenta no se

ajusta hacia las necesidades Institucionales en cuanto a la mejora del desempeño del cargo, lo cual se ha generado que las capacitaciones dadas mejoren las hojas de vida y no generen ningún beneficio a la Institución por ende no se ajusta a las necesidades, un ejemplo es que cuando una persona de Talento Humano recibe capacitaciones de Contabilidad o cuando una persona de Gestión Estratégica recibe cursos Financieros estas acciones que nada tiene que ver con el desempeño de sus actividades provoca que los servidores no realicen con eficiencia sus funciones asignadas, Por otra parte el plan anual de capacitación que se desarrolla en la misma no responde al cumplimiento de formar funcionarios acorde al manual de funciones, lo que induce el desconocimiento parcial de dichas funciones.

La inestabilidad laboral que se tiene en la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas, como es el no contar con un nombramiento permanente en el cargo, incita que los servidores de contrato a corto plazo y con ello las capacitaciones recibidas no puedan desarrollarse apropiadamente y a su vez no poder observar los resultados requeridos, esto debido a que no se realiza las capacitaciones para el personal que se retiene es decir que se está invirtiendo en capacitaciones para desarrollar personas que abandonan la entidad, y que irán a desempeñar sus funciones en otras Instituciones, por ejemplo en el mes de Septiembre se generó una capacitación para una persona de Atención Ciudadana, por ende la recibió pero en Diciembre a la misma persona el contrato de trabajo llego a su terminación la cual la capacitación dada no fue utilizada para desempeñar en el puesto de trabajo.

Cabe mencionar también que el costo del plan anual de capacitación no es cubierto en su totalidad con el presupuesto anual que dispone la Institución, lo cual provoca que algunos temas queden pendientes por falta de dicho presupuesto necesario para ejecutarlo correctamente esto es ocasionado debido que el Gobierno está en recesión, por consiguiente la Ingeniera Responsable de Talento Humano indica que no se puede tener el mismo presupuesto del año pasado dado que se ha disminuido, esto afecta a los Servidores porque no se puede llevar a cabo en su totalidad el plan anual de capacitación. Actualmente los servidores de la Delegación Provincial Electoral de Santo

Domingo de los Tsáchilas reciben capacitaciones por parte de Instituciones Públicas en temas generales y no se tiene capacitaciones en temas específicos para el cargo o puesto de trabajo, lo que induce que no tengan claras sus funciones y competencias, por ende esto perjudica tanto al Servidor como a la Institución porque causa una pérdida de tiempo y genera que el personal se ausente de sus puesto de trabajo para asistir a las capacitaciones que no les agregan nada de valor en el desempeño de sus actividades.

Sin embargo también la persona Responsable de Talento Humano indico que el personal que ingresa a la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas, no tiene formación en temas de elección popular que se refiere a aquellas funciones públicas cuyos titulares son determinados por la población mediante una elección directa, de igual manera en temas de democracia la cual significa que es una forma de gobierno en la que todos los ciudadanos tienen la oportunidad, por medio de un proceso electoral, de escoger libremente quiénes serán sus gobernantes, esto provoca que dicho personal recién inicie a aprender las actividades requeridas para el puesto, por consiguiente se genera errores al momento de realizar dichas actividades como el tener desconocimiento al momento de informar al usuario sobre dichos temas.

1.1.5 Formulación del problema.

¿Cómo mejorar el desempeño laboral del personal de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas?

1.1.6 Sistematización del problema.

- ¿En qué áreas se evidencia la necesidad de capacitación?
- ¿Qué mejoras se da con las capacitaciones requeridas y adecuados para el personal de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas?

- ¿Cómo debe estar estructurado un Plan Anual de Capacitación para el personal de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas?

1.1.7 Objetivo general.

Proponer un Plan Anual de Capacitación para la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas, que permita elevar los niveles de conocimientos, habilidades y destrezas en el desarrollo de sus puestos de trabajo.

1.1.8 Objetivos específicos.

- Diagnosticar las necesidades de capacitación de los servidores de la Delegación Provincial Electoral de los Tsáchilas.
- Identificar las mejoras que se deben implementar en el plan anual de capacitación de la Delegación Provincial Electoral de los Tsáchilas.
- Estructurar el Plan Anual de Capacitación de la Delegación Provincial Electoral de los Tsáchilas.

1.1.9 Justificación.

La presente investigación pretende tener una relevancia organizacional buscando que el Talento Humano que labora en las distintas unidades de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas, reciba capacitaciones en temas variados, unos en formación puntual al cargo y otros en temas Generales, lo cual se ajuste a las necesidades Institucionales y con ello mejorar el desempeño en relación a las exigencias del cargo. Por otra parte, al llevar a cabo el trabajo de investigación traerán resultados positivos en la inestabilidad laboral puesto que con todas la capacitaciones que recibirá los Servidores aumentara los conocimientos y a su vez fortalecerá su experiencia así podrá concursar en los nombramientos permanentes que brinda la Institución,

logrando realizar su desempeño en su puesto de trabajo de la manera más eficiente.

El contar con un plan anual de capacitación desarrollado con la aplicación de metodológicas técnicas permite mejorar el problema del mal manejo del presupuesto relacionado a capacitación que no ha sido cubierto en su totalidad, logrando que los temas que se quedan pendientes sean ejecutados. De igual manera la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas, realiza autogestiones con otras entidades de naturaleza pública o privada, con el fin de recibir capacitaciones en temas generales y en temas específicos para el cargo o puesto de trabajo, ayudando de forma parcial a contribuir a la formación en temas de elección popular y democracia.

Con lo mencionado, el desarrollo de una propuesta de capacitación contribuirá a la solución de dichos problemas, en el cual se cuide y se corrijan las falencias que se han presentado en los años pasados y proponiendo ideas de mejoras, las misma que vayan convirtiéndose en un referente para las otras Delegaciones del País y demostrar que en Santo Domingo de los Tsáchilas existente talentos propositivos y eficientes dando como resultado un cambio histórico.

1.2 Marco Referencial.

1.2.1 Marco Teórico.

1.2.1.1 Capacitación.

Según (Aguilar, 2006) explica que la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador, por otro lado (Alles M. , Las 50

Herramientas de Recursos Humanos que todo Profesional debe conocer, 2013) expone que la capacitación es la actividad estructurada, generalmente bajo la forma de un curso, con fechas y horarios conocidos y objetivos predeterminados.

Finalmente (Valencia, 2002) dice que la capacitación es un acto intencionado que proporciona los medios para hacer posible el aprendizaje.

1.2.1.2 Importancias de la Capacitación

Según (Valencia, 2002) indica que la importancia de la capacitación de personal no se puede subestimar. Con frecuencia, los directivos los consideran un detalle que se favorece en tiempos de buena económica, pero rápidamente se Reduce o elimina cuando la economía es mala.

La importancia de la capacitación radica en que esta:

- Ayuda a la organización. Conduce a una mayor rentabilidad y/ o actitudes hacia la orientación de los objetivos organizacionales.
- Ayuda al individuo. Mediante la capacitación y el desarrollo, se interiorizan y ponen en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.
- 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.

Finalmente (Aguilar, Capacitación y desarrollo de personal, 2004) expone el papel que juega la capacitación es determinante, es esencial, pero desafortunadamente su importancia y trascendencia no está evaluada en su

exacta dimensión. Aunque el termino capacitación es feliz y tiene su significado específico.

1.2.1.3 Objetivos de la Capacitación

(Chiavenato, 2009) Comenta que los objetivos de la capacitación son:

- Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en su puesto actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
- 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.

Por otro lado (Valencia, 2002) explica que no todos los beneficios de los programas de capacitación de una organización se originan en las entidades corporativas. Los empleados ganan sobre una base personal de su exposición a las experiencias educativas; especialmente los programas de desarrollo de administradores.

La capacitación busca lograr ciertos objetivos, los cuales se detallan a continuación.

- Objetivos general de la capacitación.- lograr la adaptación de personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en determinada organización.
- Objetivo particulares de la capacitación.- incrementar la productividad, promover la eficiencia del trabajador, sea obrero,

empleado o funcionario, promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.

1.2.1.4 Técnicas y Métodos de Capacitación

(Valencia, 2002) Presenta que los métodos y las técnicas de capacitación son numerosas y cambian constantemente tales cambios se originan de las necesidades y los objetivos de capacitación, los métodos y las técnicas de capacitación de personal se pueden dividir en dos categorías o áreas:

- Programas fuera del puesto.- muchas organizaciones van más allá, al capacitar a su personal en técnicas de trabajos específicos, ofreciendo programas de contenido fuera del puesto. Por conveniencia, estos programas se dividen en tres tipos: Presentación de la información, Proceso de la información y Simulación.
- Programas en el Puesto.- más que intentar cambiar el comportamiento en el puesto, modificando los conocimientos, actitudes o habilidades en un entorno más o menos artificial, con frecuencia las organizaciones en forma más directa, cambian el comportamiento en el puesto, en tanto que los empleados permanecen en sus puestos o asumen asignaciones o tareas especiales. Muchos programas de puestos están completados con desarrollo o capacitación adicional, una vez que los participantes regresan a sus puestos.

Según (Chiavenato, 2009) dice que las técnicas de capacitación se clasifican con base en utilización, tiempo y lugar de aplicación a

continuación las siguientes técnicas de capacitación en cuanto a su utilización:

- Técnicas de capacitación orientadas al contenido: diseñadas para la transmisión de conocimientos o información, como la técnica de lectura comentada, video discursos, instrucción programada (IP) e instrucción por computadoras. Estas dos últimas también se llaman técnicas de auto instrucción.
- Técnicas de capacitación orientadas al proceso: diseñada para el cambio de actitudes, desarrollo de la conciencia propia y de los demás, así como desarrollo de habilidades interpersonales. Son las que destacan la interacción entre los educadores en el sentido de influir en el cambio de conducta o de actitud, más que en transmitir conocimiento.
- Técnicas mixtas de capacitación: son aquellas por medio de las cuales se trasmite información y se procura el cambio de actitudes y conducta. Se utilizan uno solo para transmitir conocimientos y contenidos, sino también para alcanzar objetivos establecidos para las técnicas orientadas al proceso. Estas técnicas mixtas sobresalen las de conferencia, estudio de casos, simulaciones y juegos, así como diversas técnicas en el trabajo.

Por otra parte (Bohlander, 2003) señala que existe varios métodos disponibles de capacitación para preparar a una persona para una asignación internacional. Por desgracias, la abrumada mayoría de las empresas se limitan a proporcionar una preparación superficial. La carencia de capacitación es una de las causas principales de fracasos entre los empleados que trabajan en el extranjero. Los métodos de capacitación, como la capacitación en sensibilidad, que se enfoca en el aprendizaje a nivel afectivo, pueden ser una poderosa técnica para reducir los prejuicios étnicos.

1.2.1.5 Tipos de Capacitación

Según (Valencia, 2002) que siguiendo el ejemplo de la educación tradicional, el tipo más obvio de capacitación es la clase. Las organizaciones grandes tienen la manera de organizar sus propias clases, que celebran antes o después de las horas regulares. Cuando la administración superior considera la clase de suficiente importancia, permite a los empleados tomarla en horas de trabajo, a continuación los tipos de capacitación.

- Capacitación para el trabajo.- Está dirigida a al trabajador que va a desempeñar una nueva función; por ser de nuevo ingreso, por promoción o reubicación dentro de la misma organización.
- Capacitación en el trabajo.- la conforman diversas actividades enfocadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal, en las tareas que realizan.
- Desarrollo.- Este comprende la formación integral del individuo y específicamente la que puede llevar a cabo la organización, para contribuir a esa formación.

Explica (Robbins, 2005) que la capacitación en destrezas interpersonales es una prioridad para muchas organizaciones y describe los principales tipos de capacitación.

- Destrezas interpersonales: liderazgo, entrenamiento, destrezas de comunicación, resolución de conflictos, creación de equipos, servicios al cliente, conciencia cultural y de las diversidad, otras destrezas interpersonales.
- Técnica.- Capacitación y conocimiento de productos, procesos de ventas, tecnología de la información, aplicaciones de cómputo,

otras destrezas técnicas necesarias para realizar un trabajo en particular.

- Empresarial.- Finanzas, marketing, optimización de procesos, calidad, planeación estratégica, cultura organizacional.
- Gestión del desempeño.- cualquier capacitación que ayude a un empleado a mejorar su desempeño laboral.
- Solución de problemas y toma de decisiones.- Evaluación de las causas, creatividad en el desarrollo de alternativas, análisis de alternativas, selección de soluciones.
- Personal.- Planeación de carreras, administración del tiempo, bienestar, finanzas personales o administración del dinero, como hablar bien en público.

1.2.1.6 Diagnóstico de Necesidad de Capacitación

Manifiesta (Chiavenato, 2009) que es la primera etapa de la capacitación y se refiere al diagnóstico preliminar necesario. Para la detección de las necesidades de capacitación se consideran tres niveles de análisis.

- Análisis Organizacional: el Sistema Organizacional.- el análisis organizacional no solo se refiere al estudio de toda la empresa, es decir, su misión, objetivos, recursos, competencias y su distribución para alcanzar los objetivos, sino también al ambiente socioeconómico y tecnológico en el cual está inserta. Este análisis ayuda a determinar lo que se debe enseñar y aprender en términos de un plan y establece la filosofía de la capacitación para toda la empresa.
- Análisis de Recursos Humanos.- el análisis de los recursos humanos procura constatar si son suficientes, en términos cuantitativos y cualitativos, para cubrir las necesidades presentes

y futuras de la organización. Se trata de un análisis de la fuerza de trabajo; es decir, el funcionamiento de la organización supone que los empleados cuentan con las habilidades, conocimientos y actitudes que desea la organización.

- Análisis de las operaciones y tareas: el nivel de enfoque más restringido para detectar las necesidades de capacitación: es decir, el análisis se efectúa en el nivel de puesto y se sustenta en los requisitos que exige a su ocupante. El análisis de las operaciones es un proceso que consiste en descomponer el puesto en sus partes integrantes, lo cual permite constatar las habilidades, conocimientos y características personales o las responsabilidades que se exigen del individuo para desempeñar sus funciones.

Indica (R. Wayne Mondy, 2010) que el primer paso en el proceso de capacitación es determinar las necesidades específicas en esas áreas. Se debe adoptar un enfoque sistemático para tratar las necesidades legítimas. La capacitación deben determinarse realizando análisis a diferentes niveles:

- Análisis organizacional: Desde una perspectiva general de la organización, se debe estudiar la misión estratégica de la empresa, sus metas y sus planes corporativos, junto con los resultados de la planeación estratégica de recursos humanos.
- Análisis de tarea: el siguiente nivel de análisis se concentra en las tareas que se requieren para lograr los objetivos de las empresas. Las descripciones de puestos son importantes fuentes de datos para este nivel de análisis.
- Análisis de las personas: la determinación de las necesidades individuales de capacitación es el nivel final. Las preguntas relevantes son: ¿quién necesita capacitación? y ¿qué tipo de conocimientos, destrezas y habilidades necesitan los empleados?,

las evaluaciones de desempeño y las entrevistas o encuestas de supervisores y de los titulares de los puestos son útiles en este nivel.

Por otro lado (Valencia, 2002) expone que así como las necesidades derivadas del propio crecimiento, que primero se necesitara también obtener un censo en el aspecto cualitativo y cuantitativo de los recursos humanos de la institución, conocer estos aspectos y compararlos permitirá detectar las necesidades reales de capacitación, segundo a través de la información que puede manejarse como indicador estratégico, entrevista, análisis de actividades, encuesta, calificación de méritos, observaciones directas, pruebas o exámenes, reuniones de grupos y registros de personal.

1.2.1.7 Programación de la Capacitación

(Chiavenato, 2009) Define que una vez efectuado el diagnóstico de la capacitación, se sigue con la terapéutica, es decir la elección y prescripción de los medios de tratamiento para sanar las necesidades señaladas o percibidas. En otras palabras, una vez detectadas determinadas las necesidades de capacitación, se prepara su programa. El programa de capacitación se sistematiza y sustenta en los aspectos siguientes, que deben identificarse durante la detección.

- ¿Cuál es la necesidad?
- ¿Dónde se determinó en primer lugar?
- ¿Ocurre en otra área o división?
- ¿Cuál es su causa?
- ¿Es parte de una necesidad mayor?
- ¿Cómo resolverla: por separado o en combinación con otras?
- ¿Es necesario tomar alguna medida inicial antes de resolverla?

- ¿La necesidad es inmediata? ¿Cuál es su prioridad en relación con los demás?

Por otra parte (Valencia, 2002) expone que para lograr eficiencia y eficacia en la fase del diseño de elaboración del programa de capacitación, es necesario haber aplicado una adecuada detección de necesidades, que permita localizar con claridad los problemas de la organización, susceptibles de resolver por medio de los procesos de capacitación y desarrollo del personal. Con base en el diagnóstico de necesidades, el programa de capacitación deberá plantear un enlace lógico, entre su objetivo general y los específicos, y entre los objetivos específicos y el contenido de los cursos. De igual forma, debe establecer claramente universos, procedimientos y técnicas de evaluación del aprendizaje.

Finalmente (Crouther, 1999) expone que cuando un tema de tesis u otra evaluación, se detecta que el problema de fondo es la falta de conocimiento o destrezas de algunas personas, sean estos ejecutivos o trabajadores, la misma evaluación puede concentrarse en la planificación, la ejecución y el seguimiento de uno o más eventos de capacitación. Este enfoque tiene la gran ventaja de asegurar una intensa participación de los involucrados, de tal manera que el seminario y el taller se convierten realmente en un foro de realización de la evaluación.

1.2.2 Marco Legal.

1.2.2.1 Losep.

Art. 70.- Del subsistema de capacitación y desarrollo de personal.- es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Sector 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 realizar como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir.

1.2.2.1.1 Reglamento de la Ley del Servidor Público

Art. 206.- Formación y capacitación dentro del país.- Previo informe favorable de la UATH, la autoridad nominadora concederá comisión de servicios con remuneración, a la o el servidor que dentro del plan de formación y capacitación institucional debidamente aprobado, fuere seleccionado para participar en estudios de cuarto nivel, cursos, seminarios, talleres o conferencias y pasantías, reuniones, visitas y otros que fueren necesarios para el desarrollo institucional. El Ministerio de Relaciones Laborales establecerá mediante normas el procedimiento a seguirse para los casos de excepción de formación o capacitación no programada

Art. 207.- Formación y capacitación en el exterior.- La máxima autoridad de la institución concederá a la o el servidor, previo informe favorable de la UATH, licencia sin remuneración o comisión de servicios

con remuneración en el exterior, cuando el programa de formación de cuarto nivel se encuentre acorde con los perfiles ocupacionales y requisitos que se establezcan para el puesto, a la misión institucional, y se viabilice o se disponga del financiamiento económico correspondiente.

Art. 208.- De la capacitación y actualización de conocimientos de la o el servidor público para el cumplimiento de servicios institucionales.- Cuando una servidora o servidor de libre nombramiento o remoción se desplace a cumplir tareas oficiales de capacitación y/o actualización de conocimientos en reuniones, conferencias o visitas de observación dentro o fuera del país, se le concederá comisión de servicios con remuneración, percibiendo viáticos, subsistencias, gastos de movilización y/o transporte por el tiempo que dure dicha comisión desde la fecha de salida hasta el retorno. En el caso de las y los servidores de cañera, para los fines señalados en el inciso anterior, deberán haber cumplido por lo menos un año de servicio en la institución donde presta los mismos.

Art. 209.- Efectos de la formación y capacitación.- En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 73 de la LOSEP, la UATH de cada institución, considerando el talento humano capacitado y que participó en procesos de formación o capacitación, diseñarán los programas internos de capacitación y formación mediante los cuales se transmitirán los conocimientos adquiridos. Es obligación de la o el servidor capacitado o formado acogerse a este programa interno diseñado por la UATH, y cumplir con el objetivo multiplicador.

Art. 210.- Convenio de devengación.- La entidad que conceda a la o el servidor comisión de servicios con remuneración para formación y capacitación o los permisos para estudios regulares de especialización o licencia sin remuneraciones para el estudio de postgrados, dentro o fuera

del país, suscribirá un convenio de devengación con garantías personales o reales, mediante el cual, la o el servidor se obliga a prestar sus servicios por el triple del tiempo que duren los eventos o estudios. De igual manera, en el convenio de devengación constará la autorización expresa e irrenunciable del servidor o servidora en el sentido de que la institución a la cual pertenece, pueda utilizar sin costo alguno los estudios o proyectos resultantes del proceso de formación o capacitación. El servidor o servidora se obligará además a solicitar a la máxima autoridad de la institución se proceda a realizar los estudios de factibilidad para la aplicación de dichos estudios y convenios, de conformidad con los intereses institucionales.

Art. 211.- Procesos de devengación.- Para la o el servidor a quien se le hubiere concedido licencia sin remuneración o comisión de servicios con remuneración para formación y capacitación o los permisos para estudios regulares de especialización o licencia sin remuneraciones para el estudio de posgrado, dentro o fuera del país, previa la suscripción del correspondiente contrato de devengación, se deberá cumplir con una con una de las siguientes obligaciones: a.- De reintegrarse a la institución la o el servidor, después de la comisión de servicio con remuneración y el servidor cese en sus funciones y no devengue sus servicios por el triple del tiempo, deberá devolver la parte proporcional del tiempo no devengado invertido por el Estado, incluida la remuneración a la institución, entidad u organismo que autorizó y pagó la comisión de servicios con remuneración o el permiso para estudios regulares; b.- En el evento de que la institución, no pague la remuneración mensual para el caso de licencia sin remuneración, ni tampoco pague el valor de los estudios regulares de postgrado, ni gastos de transporte, la o el servidor no debe devengar el período de tiempo señalado en el artículo 210 del presente Reglamento General; y, c.- De reprobado o abandonar los estudios regulares de posgrado, la servidora o servidor devolverá todo lo invertido por el Estado, a través de la institución, entidad u organismo a

la que pertenece. Cuando se trate de casos en los que se requiera reintegrar a la institución valores totales invertidos en formación o capacitación se lo hará en un plazo no mayor de 60 días conforme lo señala el artículo 74 de la LOSEP.

Art. 212.- Prohibición y sanciones.- El servidor que una vez concluida la licencia o comisión de servicios con o sin remuneración, no se reintegre al ejercicio de sus funciones de manera inmediata, será sujeto de la aplicación del régimen disciplinario conforme lo dispone la LOSEP y este Reglamento General.

Art. 213.- Del pago de honorarios a instructores que participan en eventos de capacitación fuera de la jornada de trabajo.- De conformidad a lo dispuesto en el artículo 75 de la LOSEP y el artículo 205 de este Reglamento General, las y los servidores públicos que sean requeridos para actuar como facilitadores en cursos de capacitación, fuera de sus horas de trabajo, deberán previamente obtener la correspondiente calificación y registro en el Ministerio de Relaciones Laborales, para lo cual deben reunir los requisitos establecidos en la norma que para el efecto expida el Ministerio de Relaciones Laborales. A las y los servidores públicos que actúen como facilitadores en cursos de capacitación fuera de su jornada habitual de trabajo, no se les reconocerá horas extraordinarias o suplementarias, pero tendrán derecho a percibir honorarios, que serán regulados en la norma correspondiente, expedida por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Art. 214.- Banco de proyectos y estudios.- Si por efecto de la formación o capacitación se generaren estudios, proyectos u otros productos, aquellos serán de conocimiento de la institución en la cual presta sus servicios el o la servidora pública, con los cuales se generará

un banco de proyectos y estudios administrado por el Comité de Formación y Capacitación.

Prohíbese la utilización de los estudios y proyectos que conforman dicho banco sin la autorización de dicho Comité.

1.2.2.2 Contraloría.

1.2.2.3 Ley del Servicio Nacional de Contratación Pública.

1.2.3 Marco Conceptual.

- **Capacitación.-** la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. (Aguilar, Capacitación y desarrollo de personal, 2006).
- **Puesto.-** Es el conjunto de tareas, deberes, responsabilidades y obligaciones relacionada entre si y asignadas por una autoridad competente para que sean atendidas por un empleado en una unidad de tiempo determinado. (Lucke, 2006)
- **Eficacia.-** Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. (<http://definicion.de/eficacia/>).

- **Eficiencia.-** Se refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. (<http://definicion.de/eficiencia/>).

- **Habilidad.-** Es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.
(<http://www.definicionabc.com/general/habilidad.php>).

- **Clima Laboral.-** Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.
(<http://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>)

- **Plan de Capacitación.-** son acciones que aportan las competencias, o capacidades, que requiere el recurso humano para cumplir los objetivos fijados. (<http://capacitaciondepersonalaxon.com/plan-de-capacitacion-de-personal-ejemplo-todo-el-personal/>).

- **Necesidades de Capacitaciones.-** Falta de conocimiento, habilidades manuales y actitudes del trabajador relacionados con su puesto actual o futuro. (s.slideshare.net/zoneofdragons/necesidades-de-capacitacion).

Capítulo 2

2 Método

2.1 Metodología General.

2.1.1 Nivel de estudio.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se aplicará el estudio Descriptivo, el cual recopilará, analizará, y presentará los resultados de la investigación, esto permitirá conocer y diagnosticar la situación actual de cada uno de los Servidores en la cual se realizará el plan anual de capacitación en la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas.

2.1.2 Modalidad de Investigación.

El presente trabajo de investigación es de campo, en el cual se recopilará información directamente con las personas de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas.

2.1.3 Métodos de investigación.

2.1.3.1 Método Inductivo.

Se aplicará el método inductivo porque se pretenderá la búsqueda de solución a partir de la información y situación actual de los resultados obtenidos de los Servidores de la Institución llegando a conclusiones generales del comportamiento de la misma, para adaptarlos y transferirlos a la Propuesta de un

plan anual de capacitación para el personal de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas.

2.1.3.2 Método Deductivo.

Los resultados del presente trabajo se analizarán minuciosamente, para llegar a hechos particulares y se aplicará el Plan Anual de Capacitación a los Servidores para que su desempeño laboral sea eficiente.

2.1.4 Población y Muestra.

El Universo se tomará para el presente trabajo es la totalidad de la población representada por 22 servidores, porque al ser pocos trabajadores se tiene la facilidad de llegar a cada uno de ellos. La población se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Tabla 1 Número de Empleados.

CARGO	NÚMERO DE EMPLEADOS
Director Provincial	1
Responsable Técnico	1
Responsable Unidad	8
Operativo	8
Asistente Dirección	1
Recaudación	1
Código del Trabajo	2
TOTAL	22

Elaborado por: Mayra Yépez

Fuente: CNE

2.1.5 Selección de Instrumentos de Investigación.

Para esta investigación principalmente se usarán como instrumentos de investigación el análisis documental y la entrevista.

- **Análisis documental.-** Se realizará un análisis de los documentos existentes sobre el personal que labora en la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas, esto permitirá realizar un diagnóstico de la situación actual del desempeño de cada Servidor y ayudará a establecer las bases para realizar el Plan anual de Capacitación en la Institución.

- **Entrevista.-.** Las entrevistas serán realizadas al Director y a la Responsable de Talento Humano de dicha Institución, para conocer los parámetros administrativos y operativos bajo los cuales se desarrollará la capacitación para el personal acorde a cada área.

2.1.6 Procesamiento de datos.

La información que se obtenga de la aplicación de los instrumentos de investigación, se procesará y analizará a través de cuadros Excel que permitirá la relación de información. Las entrevistas se procesarán a través del análisis de las preguntas planteadas, expresadas en redacción y transcripción llegando a conclusiones y recomendaciones.

El análisis documental se basa en la relación de varias teorías respecto al tema y se realiza a través de una matriz de relacionamiento en la cual trata de buscar similitudes, diferencias, ventajas y desventajas.

2.2 Metodología General.

2.2.1 Metodología de Recursos Humanos.

La metodología específica a emplearse responde al subsistema de capacitación dentro de la Gestión de Talento Humano, en donde, se partirá de: La detección de necesidades de capacitación que proporciona información completa sobre el estado en que se encuentra el personal respecto a sus habilidades, actitudes y conocimientos, lo que permite establecer objetivos y acciones concretas en el plan anual de capacitación, la priorización de los temas de las necesidades de capacitación, la programación de las necesidades de capacitación en cuanto a tiempo, responsables, horarios y cuadros, es importante enfatizar que la efectividad del programa de capacitación no depende exclusivamente de la calidad de los cursos, sino también de la forma en que se satisfacen las necesidades de capacitación determinadas con anterioridad.

Capítulo 3

3 Resultados.

3.1 Recolección y tratamiento de datos.

3.1.1 Diseño del análisis documental.

Mediante el Diseño del análisis documental y sus respectivos instrumentos se revisaron fuentes bibliográficas directamente relacionadas con el tema de investigación, en cuanto a metodologías de identificación de necesidades de capacitación.

Tabla 2 Definición de las Ventajas y Desventajas de la Metodologías de identificación de necesidades de capacitación

Metodología	Ventajas	Desventajas
(Chiavenato, 2009) Manifiesta que es la primera etapa de la capacitación y se refiere al diagnóstico preliminar necesario de diferentes factores que se debe realizar.	<ul style="list-style-type: none">➤ Permite analizar la necesidad desde varios niveles de análisis.➤ Es fácil y rápido de aplicarlo.	<ul style="list-style-type: none">➤ No existe un diagnóstico real o definitivo.➤ La detección de necesidades es más compleja ya que hay que analizar diferentes niveles.
(R. Wayne Mondy, 2010) Indica que el primer paso en el proceso de capacitación es determinar las necesidades específicas en esas áreas. Se debe adoptar un enfoque sistemático para tratar las	<ul style="list-style-type: none">➤ Genera una actitud favorable en todo el personal de la	<ul style="list-style-type: none">➤ La detección de necesidades es más compleja ya que hay que analizar diferentes niveles.

necesidades legítimas.

Institución.

- No solo identifica las necesidades de las áreas sino que se basa también en la de las personas.

(Valencia, 2002) expone que así como las necesidades derivadas del propio crecimiento, que primero se necesitara también obtener un censo en el aspecto cualitativo y cuantitativo de los recursos humanos de la institución, conocer estos aspectos y compararlos permitirá detectar las necesidades reales de capacitación, segundo a través de la información que puede manejarse como indicador estratégica, entrevista, análisis de actividades, encuesta, calificación de méritos, observaciones directas, pruebas o exámenes, reuniones de grupos y registros de personal.

- Permite detectar las necesidades reales mediante los aspectos cuantitativos y cualitativos.
- Detecta de las fallas del personal de manera favorable.

Elaborado por: Mayra Yépez

En base al análisis realizado, el enfoque de detección de necesidades de capacitación se considerara aspectos de las tres tendencias mencionadas anteriormente que irán de identificar aspectos relacionados a la Empresa, Cargo, Departamento y a la Persona.

3.1.2 Diseño de la entrevista.

El diseño de la entrevista se ha orientado a las personas que tienen el grado de autoridad dentro de la Institución, como es el caso de la persona Responsable de Talento Humano y el Director General de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas, con la finalidad de conocer su nivel de respaldo y las necesidades Institucionales en capacitación, para desarrollar dicha entrevista se ha planteado el siguiente objetivo.

- **Objetivo:** Conocer el grado de apoyo de las autoridades de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas, para realizar un programa de capacitación, así como las necesidades institucionales.

Este objetivo ha permitido definir las siguientes variables y sub variables.

Tabla 3 Definición de variables y sus variables y sub variables para el diseño de la entrevista.

Variables	Sub variables
1.-Determinar el respaldo de las autoridades a la capacitación de servidores.	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios de la capacitación. • Proceso de capacitación. • Inversión en capacitación.
2.-Identificar las Principales áreas de capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de capacitación institucionales. • Departamentos con prioridad de capacitación.

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones acorde al puesto de trabajo
	<hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Programación de las actividades.
3.-Establecer mejoras en el plan anual de capacitación para el personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras en contenidos. • Mejoras en metodología.

Elaborado por: Mayra Yépez

Como resultado del análisis de variables y sub variables motivo de estudio se generó la entrevista, misma que se encuentra en el anexo 1.

3.2 Presentación y análisis de resultados.

3.2.1 Resultado del análisis documental.

En base al análisis realizado, el enfoque de detección de necesidades de capacitación se considerará aspectos de las tres tendencias mencionadas anteriormente que irán de identificar aspectos relacionados a la Empresa, Cargo, Departamento y a la Persona.

3.2.2 Resultados de la entrevista.

Entrevista realizada al Director Provincial Electoral de Santo Domingo, el 01 de Febrero de 2016 por Mayra Yépez.

El Director de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas, considera que actualizar los conocimientos y herramientas ayudará a los servidores a solucionar problemas y tomar decisiones, me puso indicar que la capacitación en todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en

Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la Institución, es la respuesta a la necesidad que tienen las misma de contar con un personal calificado y productivo.

Según el Director de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas, indica que sí conoce el actual proceso de capacitación porque se basa en los resultados del análisis obtenido de la evaluación de desempeño y de ahí parte a la necesidad que el Servidor requiera para dicha capacitaciones, manifestó que la inversión en capacitación es necesaria y estratégica que sirve para motivar a los empleados y para obtener mejores resultados en la Institución, explicó que es un proceso desconcertado del Consejo Nacional Electoral Matriz, por lo que se manejan presupuestos individuales.

Las necesidades de capacitaciones Institucionales, según su criterio se dirige especialmente en las nuevas tecnologías y cambios de normativas, también indica que los Departamentos con prioridad de capacitación son: Procesos Electoral, Organizaciones Políticas, Financiero y Administrativo, por lo que supo expresar que al recibir una capacitación adecuada y necesaria para que los Servidores que ocupan un puesto de trabajo en la Institución, puedan desarrollar sus funciones y cumplir con responsabilidades de manera eficiente.

El Director de la Institución también señala que si está de acuerdo con que se realice capacitaciones acorde al puesto de trabajo porque se genera experticia del empleado, por lo que se puede desarrollar en sus actividades relacionadas a su puesto de trabajo que desempeña, esperando con ello que cada Servidor se encuentre en su puesto acorde a su perfil profesional, con ello se verán satisfechas las necesidades actuales y futuras respecto al aprendizaje y habilidades que desarrollarán el personal, también considera que los programas de actividades no afecta a los resultados del puesto de cada Servidor.

Pudo manifestar también que los contenidos manejados en capacitaciones anteriores no son los más adecuados, es decir que las personas no están preparadas para la ejecución de sus tareas en la Institución y pierden la eficiencia, para terminar la entrevista el Director de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas, declara que si deben considerarse como metodología en el tiempo de la capacitación y el seguimiento a la aplicación y resultados.

Entrevista realizada a la persona Responsable de Talento Humano del 01 de Febrero de 2016 por Mayra Yépez

La persona responsable de Talento Humanos, expone que la capacitación es fundamental para minimizar o eliminar las brechas de conocimiento y habilidades que existen entre el trabajador y el perfil del puesto, garantizando un mejor desempeño en las actividades que realiza, también manifiesta que si conoce el proceso de capacitación de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas, porque según la normativa vigente del plan de capacitación es el resultado del análisis obtenido de la evaluación de desempeño, mismo que se realiza con los formularios Eval del Ministerio de Trabajo, considerando en primer lugar las capacitaciones gratuitas brindadas por las empresas gubernamentales.

En cuento a lo que invierte el Concejo Nacional Electoral Matriz en capacitación, comento y coincidió con el Director de dicha Institución que la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas se maneja con presupuesto individual, y es entre \$2000 y \$5000 anualmente en proceso ordinario, siguiendo con la entrevista la Ingeniera supo manifestar que las necesidades de capacitaciones en la Institución son dadas para apoyar objetivos y estrategias, para cumplir con normas y regulaciones, para certificación de competencias técnicas de puestos claves, como actividad para establecer proyectos estratégicos, y, para cerrar brechas originadas por actualización de tecnología, metodologías, procedimientos y tareas.

También detalla que los Departamentos con prioridad de capacitación son la Unidades Administrativas, Dirección Técnica Provincial de Procesos Electorales, Participación Política y las Tics, comento que son las Unidades con más necesidad de capacitación, me explico que si considera que se realice capacitaciones acorde al puesto pero también depende del tipo de capacitación porque existen sistemas administrativos que la capacitación la debe recibir todo el personal para ciertas solicitudes, también para estrategias de mejoramiento del clima laboral son capacitaciones para todo el personal.

Al existir una planificación establecida no afecta a los productos y resultados de cada puesto, debido que debe existir una programación previa de los resultados comento la persona Responsable de Talento Humano, a lo que también pudo decir que los contenidos manejados en capacitaciones anteriores si son adecuadas, porque las capacitaciones son autorizadas según el contenido de las mismas para que pueda aportar específicamente a los conocimientos y/o habilidades que se necesitan, finalmente explico que la metodología de las capacitaciones depende de la capacitación que se requiera, porque unas son más vivenciales y otras más técnicas donde requieren diferentes tipos de métodos de enseñanza.

3.2.3 Identificación de necesidades de capacitación.

Conforme el análisis realizado de las metodologías consideradas, se define la encuesta como instrumento de detección de necesidades de capacitación:

Objetivo: Identificar las necesidades de capacitación del personal de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Tabla 4 Definición de las variables y sub variables para identificación de necesidades de capacitación.

VARIABLE	SUB VARIABLES
Institución	➤ Normativa Institucional ➤ Plan estratégico
Unidades de Responsables	➤ Objetivos ➤ Metas
Cargo	➤ Responsabilidades ➤ Conocimientos requeridos
Servidores	➤ Aptitudes ➤ Destrezas

Elaborado por: Mayra Yépez

Conforme el análisis de variables definidas para la identificación de necesidades de capacitación (Ver anexo 2), se presentan los siguientes resultados:

Variable 1: Necesidades de capacitación en relación a las necesidades Institucionales

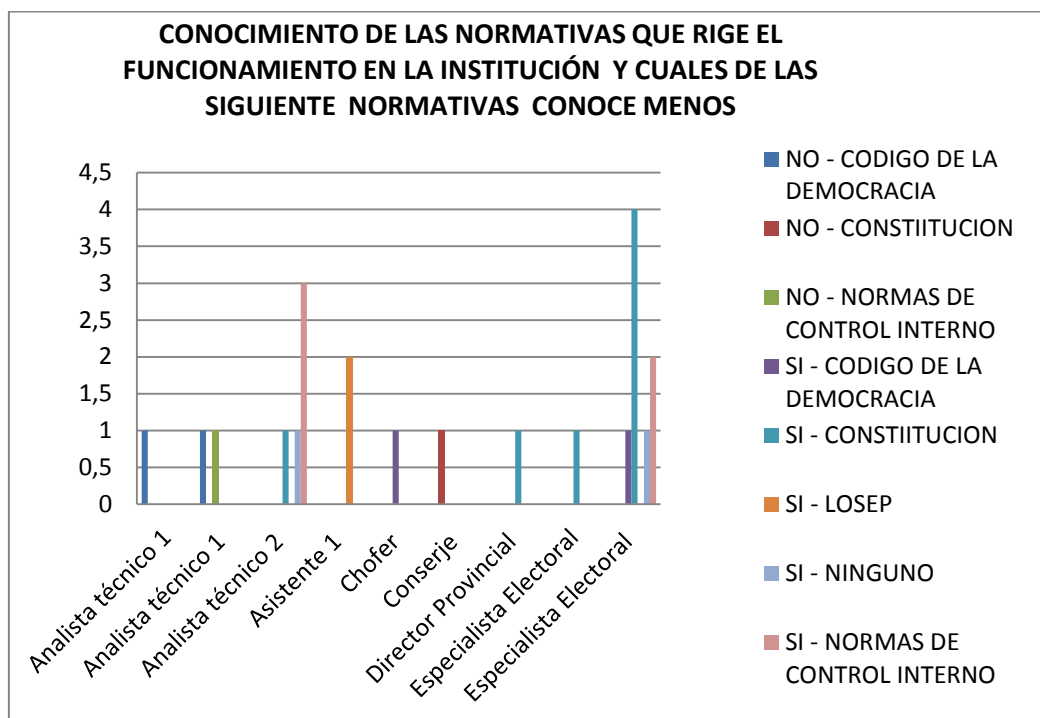


Figura 1 : Encuesta de identificación de capacitación en relación a las necesidades institucionales por conocimiento de las normativas.

ANÁLISIS

Por medio de la encuesta realizada a los 22 Servidores de la Delegación Provincial Electoral, se puede observar que existen el 18% del personal que no conoce la normativa de la Institución este porcentaje corresponde a 3 Analistas técnicos 1 y a un conserje, mientras que el 82% si conoce las normativas esto corresponde a 9 Especialistas Electorales, 5 Analistas técnicos 2, 1 Director Provincial, 2 Asistentes 1, y 1 Chofer, por lo que se recomienda brindar la capacitación completa de las normativas a los 3 Analistas Técnicos 1 y al Conserje.

Por otro lado se determinó que el 18% del personal conoce menos el Código de la Democracia corresponde a 2 Analistas Técnico 2 , 1 Chofer y 1 Especialista Electoral, el 36% la Constitución y corresponde a 6 Especialistas

Electorales, 1 Director Provincial y 1 Conserje, el 27% desconocen normas de control interno los cuales son 3 Analista Técnicos 2, 1 Analistas Técnico 1 y 2 Especialista Electoral 1, 9% en Losep que corresponde a 2 Asistentes 1, por ultimo el 9% pertenecen a 1 Especialista Electoral y 1 Analista Técnico 2 conocen todas las normativas, por lo que se recomienda proponer capacitaciones en todos los temas debido a que el personal de la Intitución conocen poco de las normativas.

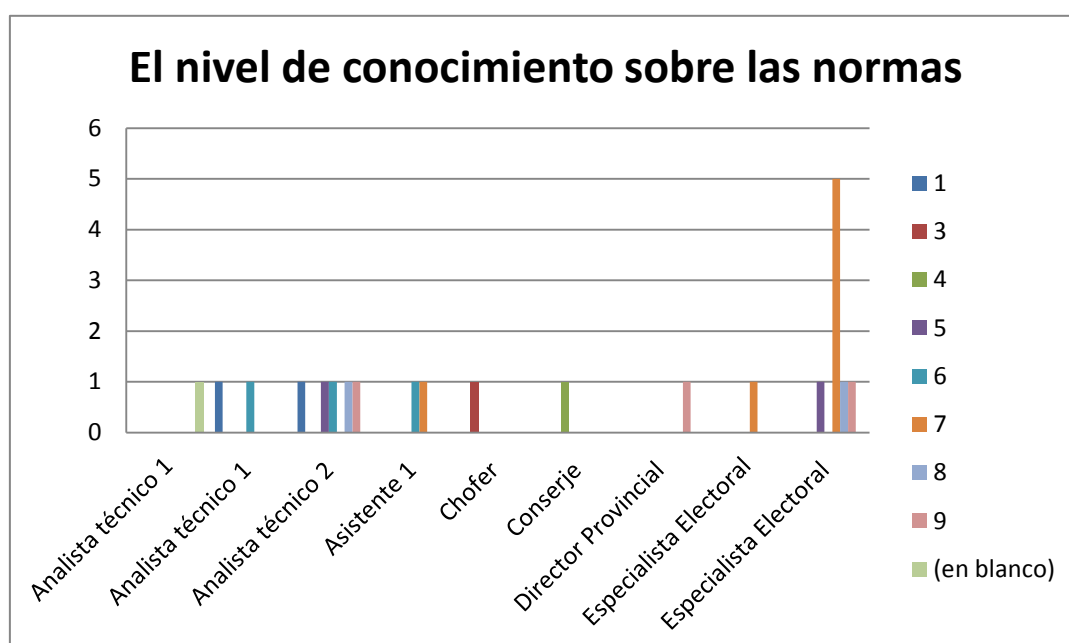


Figura 2 Identificación de capacitación en relación a las necesidades institucionales por nivel de conocimiento en las normativas.

ANÁLISIS

Mediante los resultados obtenidos se puede determinar que existe un bajo nivel del personal que tiene conocimiento sobre las normas esto corresponde a 2 Analistas 1, 2 Analistas 2, 1 chofer y 1 conserje esto da un porcentaje de 23% por otro lado existe un nivel medio de 1 Analista Técnico 2 y 1 Especialista Electoral que da un porcentaje del 9% por ultimo en nivel alto tenemos 9

Especialistas Electorales, 3 Analistas Técnicos 1 y 1 Director Provincial que da un porcentaje del 68% de los Servidores esto significa que más de la mitad del personal tienen un conocimiento alto sobre las normas.

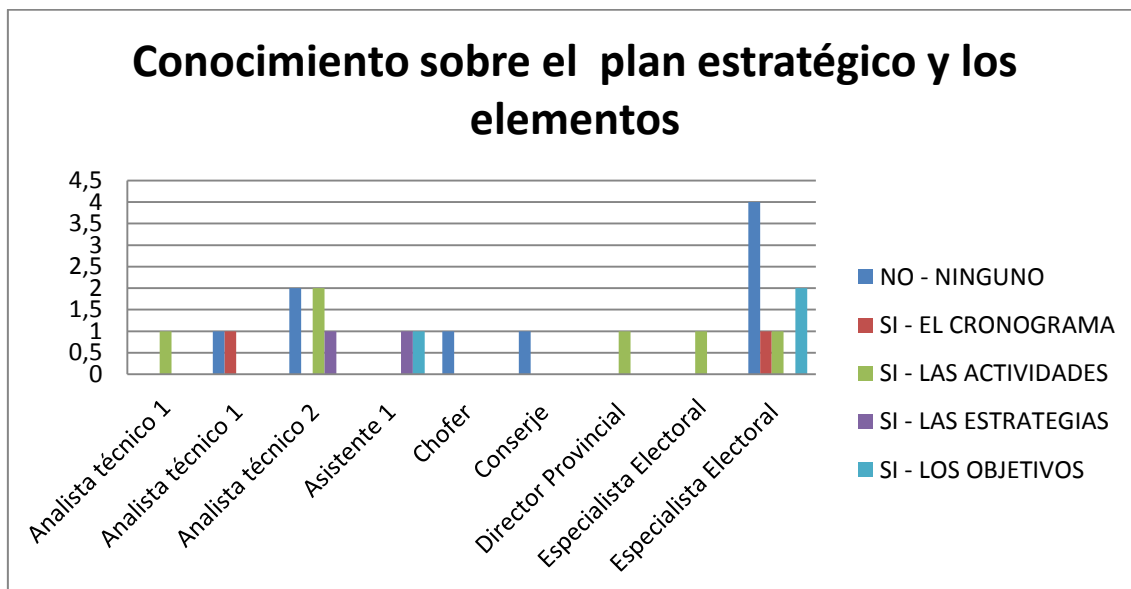


Figura 3 : Identificación de capacitación en relación a las necesidades institucionales por el nivel de conocimiento sobre el plan estratégico y sus elementos.

ANÁLISIS

Analizando los resultados de la encuesta sobre el conocimiento sobre el plan estratégico de la Institución, se pudo constatar que el 41% del personal que no conocen el plan estratégico pertenecen a 1 Analista Técnico 1, 2 Analista Técnico 2, 1 Chofer, 1 Conserje y 4 Especialistas Electorales, tenemos un 59% que lo conocen que corresponde a 5 Especialistas Electorales, 3 Analistas Técnicos 2, 2 Asistente 1, 1 Director y 2 Analista Técnico 1 por lo que se debe realizar capacitación al 36% de los funcionarios que estén dentro de este rango.

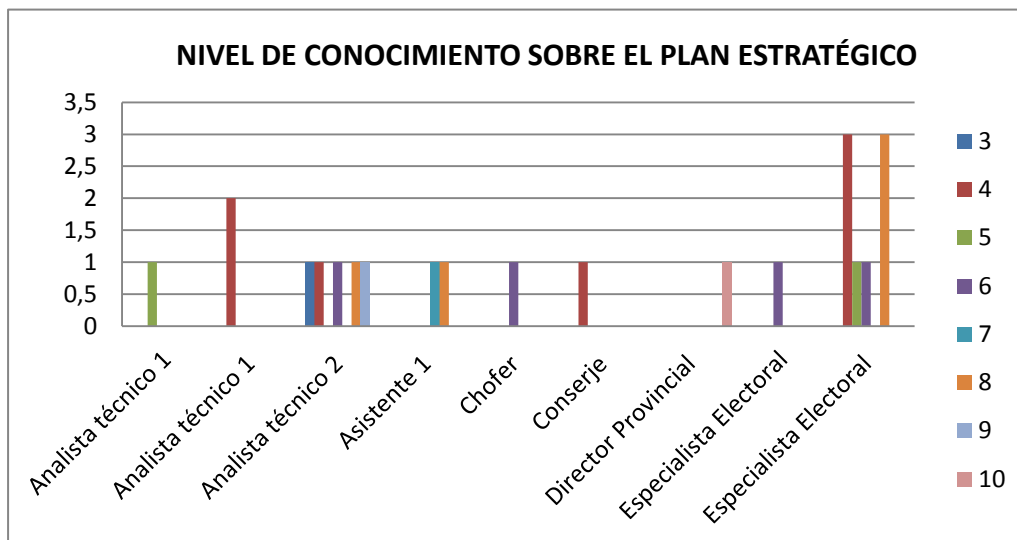


Figura 4: Identificación de capacitación en relación a las necesidades institucionales por el nivel de conocimiento del plan estratégico.

ANÁLISIS

Los resultados obtenidos sobre el nivel de conocimiento del plan estratégico nos dan a conocer que el 64% de los Servidores tienen un nivel alto que conocen el plan estratégico este porcentaje corresponde a 2 Analista Técnico 1, 1 Conserje, 1 Analistas Técnicos 2, 1 Analistas Técnicos 2 y 3 Especialista Electorales y existe un nivel bajo de un porcentaje de 36% del personal desconoce este tema lo cual corresponde 2 Analistas Técnicos 2, Chofer, 1 Analista Técnico 1, 5 Especialistas Electorales, 1 Director Provincial y 1 Asistente Técnico 1 por lo que se sugiere que dicho personal reciba una adecuada capacitación sobre este tema.

Variable 2: Necesidades de capacitación en relación a las necesidades de la Unidades.

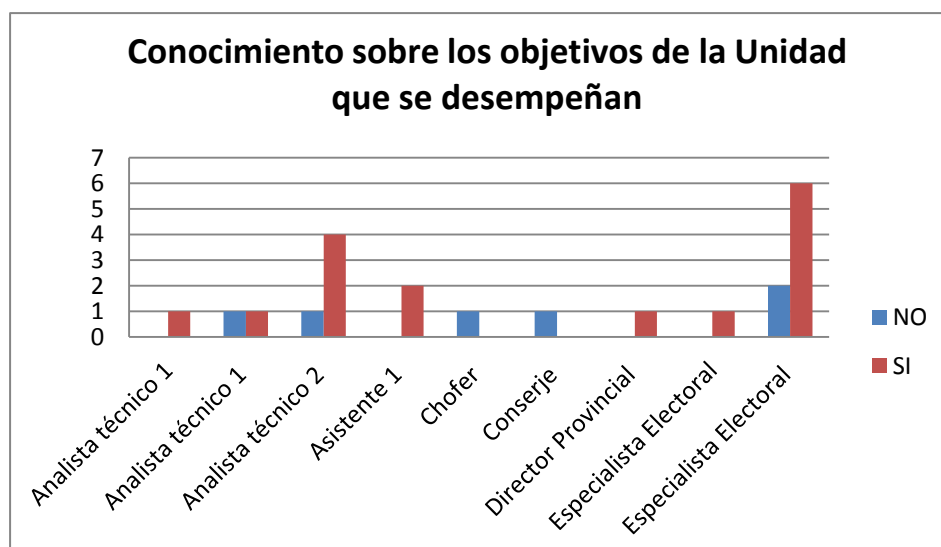


Figura 5: Identificación de capacitación en relación a las necesidades de la Unidad por conocimiento de los objetivos de la Unidad que desempeña.

ANÁLISIS

Por medio de la encuesta realizada a los servidores de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas, se identificó que el 73% si conocen sus objetivos en la cual corresponde a los Cargos de 2 Analista Técnico 1, 4 Analista Técnico 2, 2 Asistente 1, 1 Dirección Provincial y 7 Especialistas Electoral mientras que el 27% no conocen los objetivos de la Unidad donde se desempeñan las cuales son 1 Analistas Técnico 1, 1 Analista Técnico 2, 1 Chofer, 1 Conserje y 2 Especialista Electoral por lo que sugerimos que los Servidores que corresponda al 27% reciba una capacitación sobre los conocimientos de los objetivos de la unidad que desempeña.

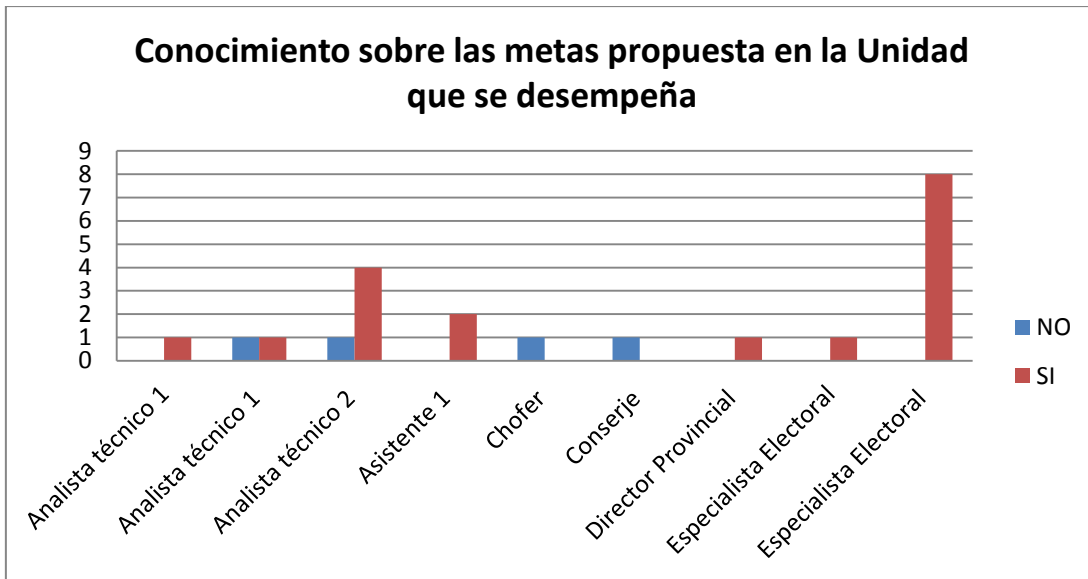


Figura 6: Identificación de capacitación en relación a la necesidades de la Unidad por conocimiento de las metas propuestas en la Unidad que se desempeña.

ANÁLISIS

En base a la encuesta, se identificó que el 82% del personal si conocen cuales son las metas propuestas en la Unidad que desempeñan, este porcentaje pertenece a los Cargos de 9 Especialistas Electorales, 1 Director Provincial, 4 Analistas Técnicos 2, 2 Analistas Técnicos 1 y 2 Asistentes 1, mientras que 18% no conocen esto corresponde a 1 conserje, 1 chofer, 1 Analista técnico 1 y 1 Analista Técnico 2, lo que indica que se debe realizar una capacitación que se lleve con un nivel de formación adecuada al grupo de personas que conforman el 18%, debido a que no conocen cuáles son las metas propuestas en la Unidad que desempeñan.

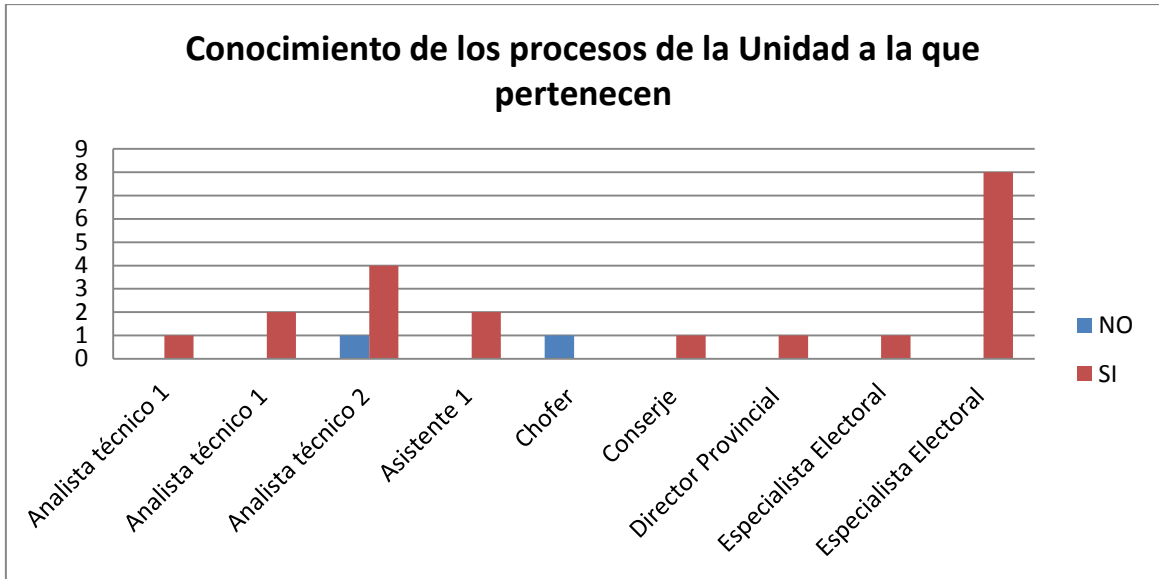


Figura 7: Identificación de capacitación en relación a las necesidades de la Unidad por los procesos de la Unidad que pertenecen.

ANÁLISIS

Con los resultados obtenidos de los procesos de la Unidad a la que pertenecen los servidores se determinó que el 91% tiene el conocimiento de los procesos, mientras que existe un 9% del personal que no lo conocen que pertenecen a 1 Analista Técnico y 1 Chofer con la que se puede observar que son 2 servidores que tienen la necesidad de recibir una capacitación para reforzar los conocimientos de cada proceso en su respectiva Unidad a la que pertenecen.

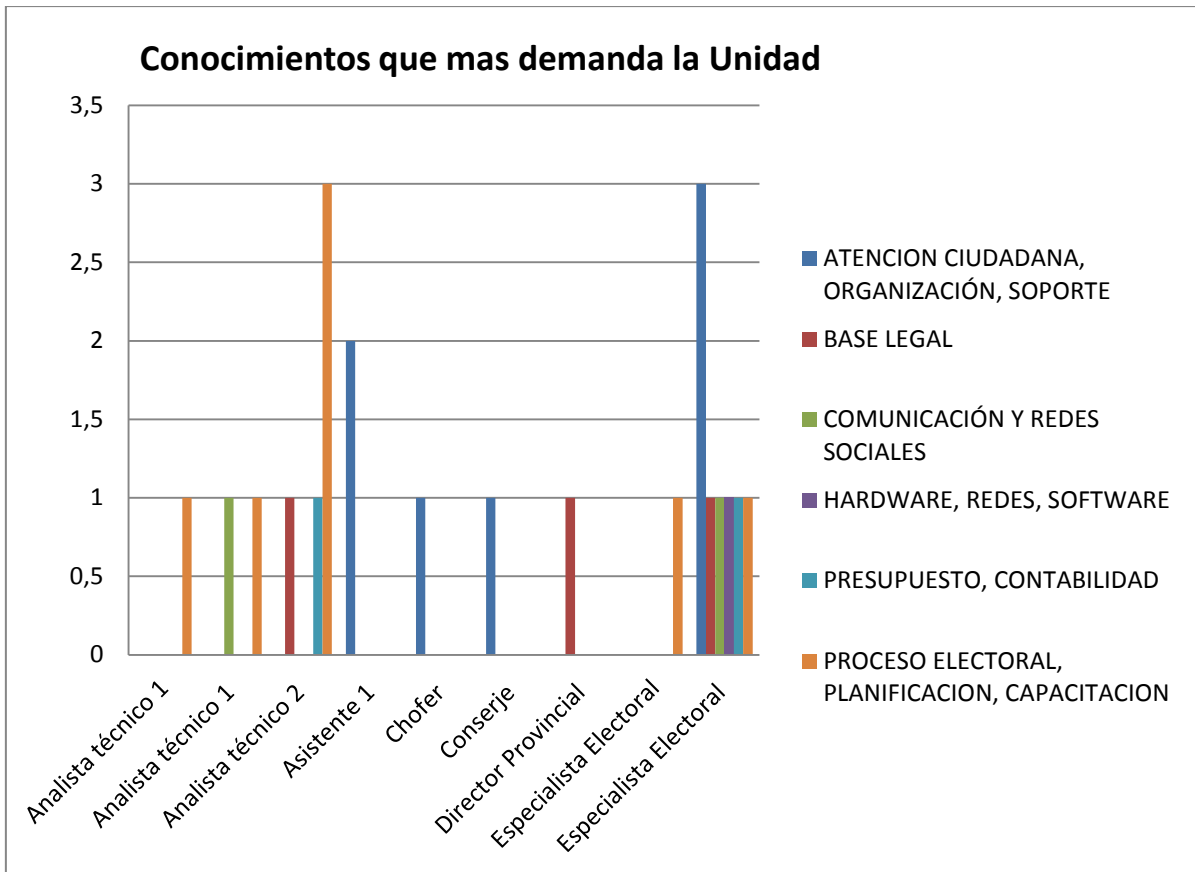


Figura 8: Identificación de capacitación en relación a los conocimientos que más demanda la Unidad..

ANÁLISIS

Conforme el diagnóstico realizado respecto a la necesidad de la Unidad sobre los conocimientos que más demanda se observó que la Unidad que demanda más es de procesos electorales, planificación y capacitación porque existe un 32%, así también existe un 32% de la unidad que más demanda conocimientos la cual es atención ciudadana, la organización y soporte, mientras que tenemos un 14% en bases legales, un 9% en comunicación, redes sociales, presupuesto y contabilidad, por ultimo un 5% en hardware, redes y software, por lo que se ve la necesidad de realizar un capacitación en los temas de acuerdo al

orden más relevante para que cada uno de ellos tengan más conocimientos en la Unidad que pertenecen y poder lograr un mejor desempeño.

Variable 3: Necesidades de capacitación en relación a las necesidades del Cargo.

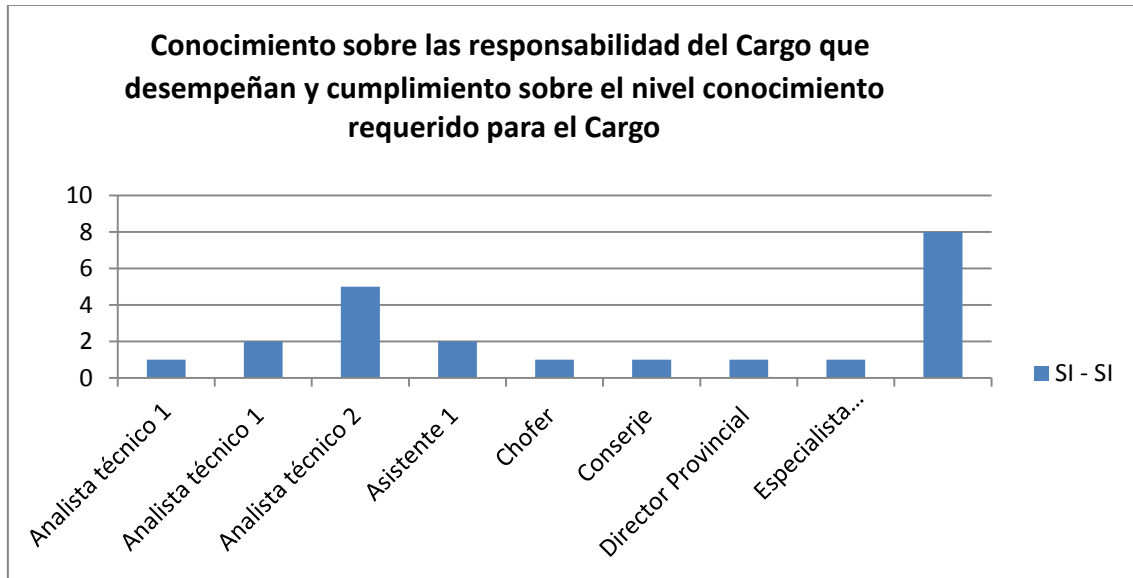


Figura 9: Identificación de capacitación en relación al Cargo sobre las responsabilidades y cumplimiento sobre el nivel de conocimiento requerido para el Cargo.

ANÁLISIS

Mediante la necesidad en relación a los Cargos se determinó que el personal de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas, si adquiere conocimientos en cuanto a las responsabilidades del Cargo que desempeñan y a su vez todo los Servidores opinan que si cumplen con el nivel de conocimiento requerido a su Cargo en este análisis se puede realizar una capacitación reforzando conocimientos sobre las responsabilidades de cada Cargos en sus respectivas Unidades para lograr obtener un mayor desempeño en sus actividades.

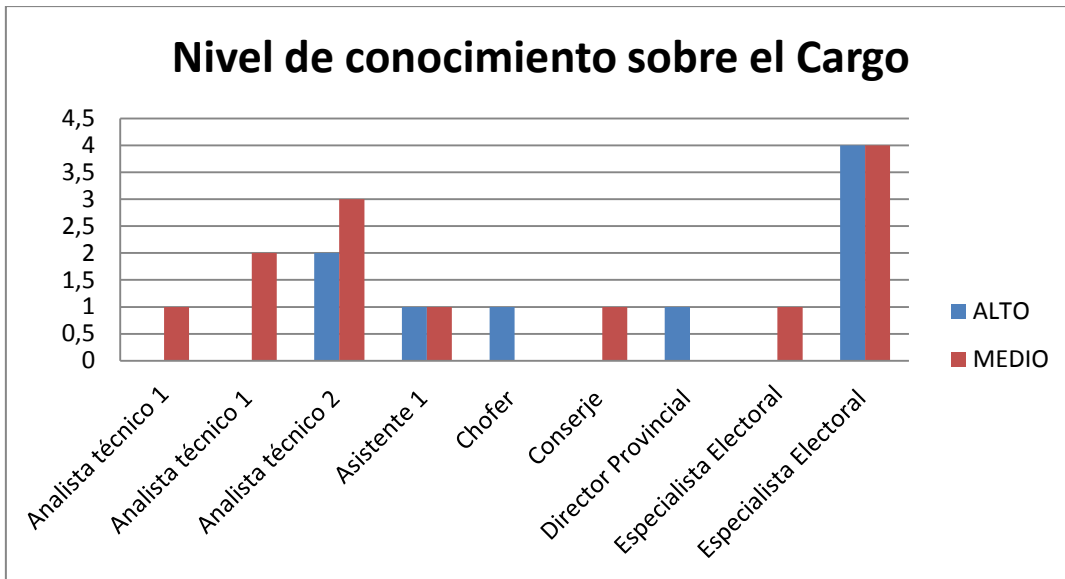


Figura 10: Identificación de capacitación en relación al Cargo sobre el nivel de conocimiento.

ANÁLISIS

Según el análisis el personal de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas, existe 2 Analistas Técnicos 2, 1 Asistente 1, 1 Chofer, 1 Director Provincial y 4 Especialistas Electorales que tienen un nivel alto sobre los conocimientos sobre sus Cargos, mientras que existe un nivel medio que corresponde a 3 Analistas Técnicos 1, 3 Analistas Técnicos 2, 1 Asistente 1, 1 Conserje, 5 Especialistas Electorales, por lo que es necesario realizar una capacitación en conocimiento referente a cada cargo para los funcionarios que tienen un nivel medio porque les ayudara al mejoramiento en sus funciones al momento de cumplirlas.

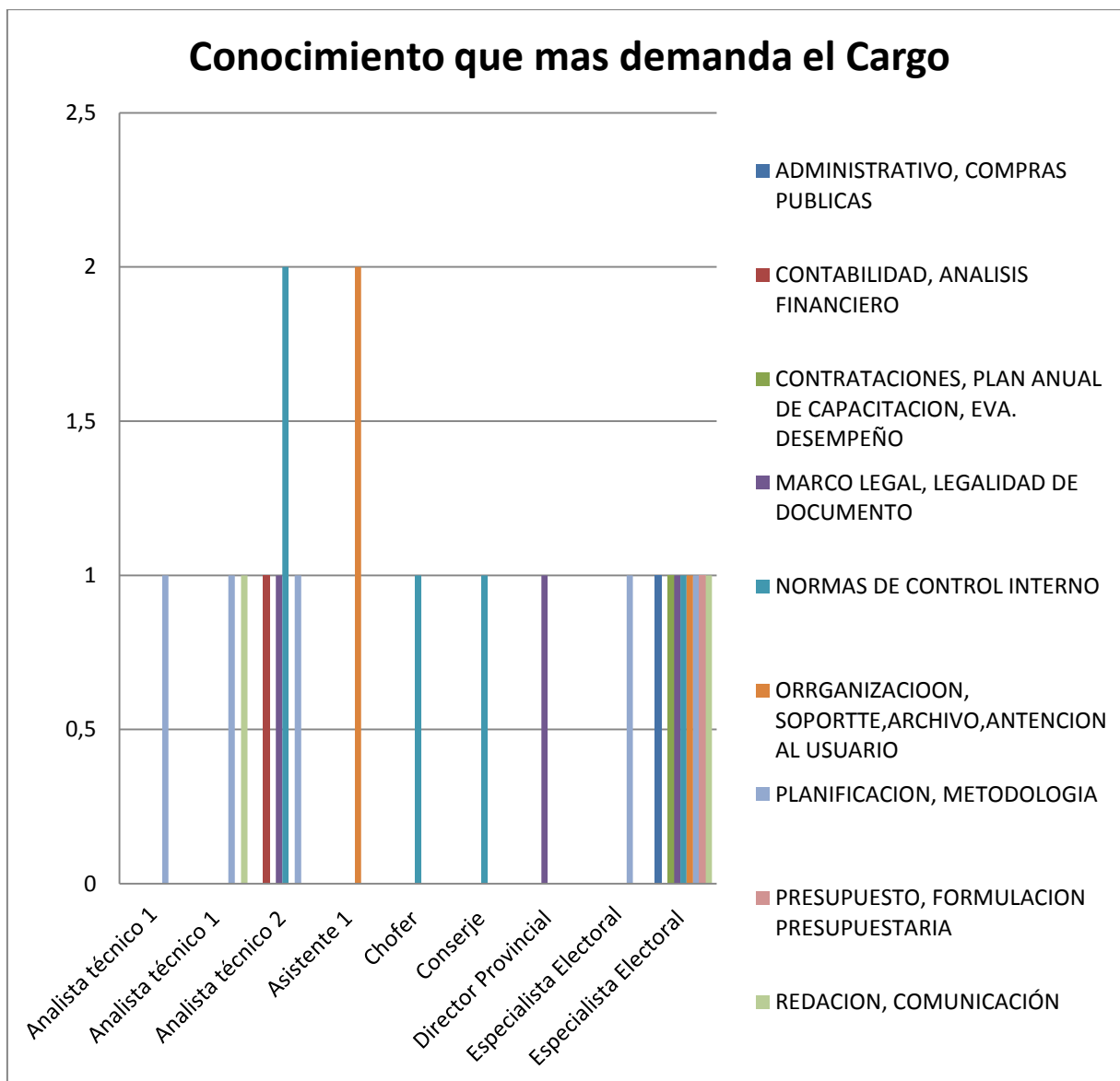


Figura 11: Identificación de capacitación en relación al conocimiento que más demanda el Cargo.

ANÁLISIS

Mediante al análisis a esta pregunta se determinó que los conocimientos que demandan más al Cargo son Normas De Control Interno que corresponde a 2 Analistas Técnicos 2, 1 Chofer, 1 Conserje, 1 Especialista Electoral, seguidamente tenemos Marco Legal con 1 Analista Técnico 2, 1 Director Provincial y 1 Especialista Electoral, después tenemos Planificación y Metodología con 1 Analista 1, 1 Analista 2 y 2 Especialistas Electorales,

Administración, y compras públicas tenemos con 1 Especialista Electoral, en Contabilidad tenemos 1 Analista 2, en Contrataciones y evaluación del desempeño tenemos 1 Especialistas Electoral, Organización, soporte, atención al usuario, Archivo , Presupuesto tenemos 1 especialistas Electoral y finalmente Redacción y Comunicación tenemos 1 Analista y 1 Analista Técnico 2 por lo que se ve la necesidad de realizar una capacitación en base al conocimiento requerido en cada Cargo para el personal con el propósito de obtener un mayor nivel de conocimiento referente a cada tema, que es donde se desempeñan sus labores diarias.

Variable 4: Necesidades de capacitación en relación a las necesidades de los Servidores

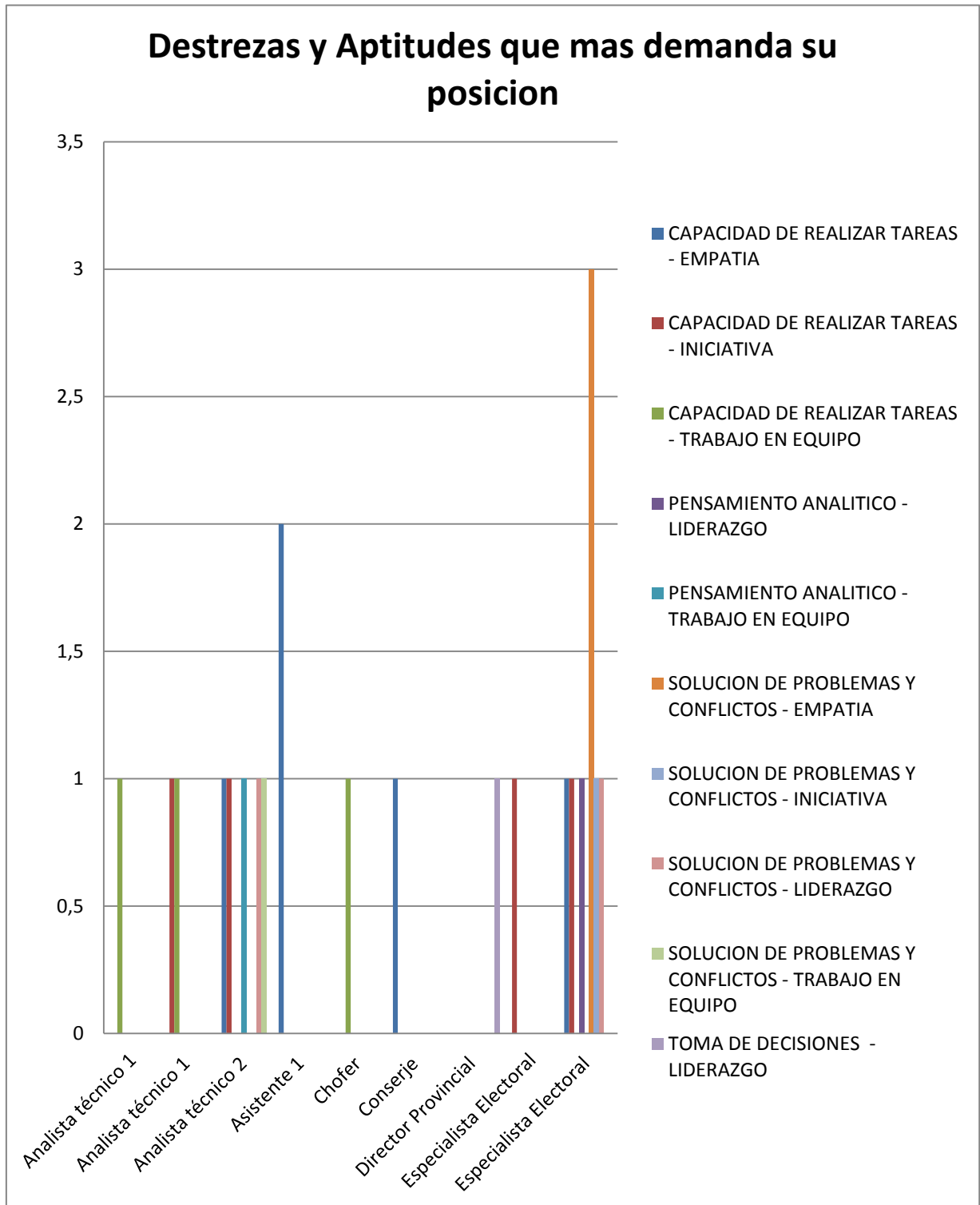


Figura 12: Identificación de capacitación en relación a los Servidores sobre las destrezas y aptitudes que más demanda su posición.

ANÁLISIS

Se efectuó una pregunta sobre las destrezas y aptitudes que más demanda la posición de cada uno de los funcionarios por lo que se observó que existe 12 servidores que tiene como destreza la capacidad de realizar sus tareas, 2 servidores que tienen pensamiento analítico, 7 que solucionan problemas y 1 que toma decisiones, mientras en aptitudes existe 8 servidores que dicen tener empatía, 5 iniciativa, 5 se desempeña bien trabajando en grupo y 4 son líderes como se puede observar se debe brindar una capacitación para todo el personal sobre las destrezas y aptitudes que cada uno puede desarrollar durante sus labores diarias, porque cada uno de ellos solo aplica algunas destrezas y aptitudes por lo tanto la capacitación se debe dar a todo el personal para su crecimiento personal y así poder obtener mejores resultados en cuanto el desempeño individual.

3.2.4 Validación de Detección de Necesidades de Capacitación.

Con los resultados obtenidos en el Detección de Necesidades de Capacitación se procede a validar con el responsable de cada área, en las cuales se identifica el tipo de necesidad de capacitación (institucional, unidad, cargo y persona), los cargos en los que se identificó la validación de requerimiento, el responsable y el nivel de profundidad, se entiende alto como la especialización de los conocimientos, medio como el entendimiento de los conocimientos, y bajo como el conocimientos, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 5: Definición de las necesidades para la validación de detección de necesidades de capacitación.

Necesidades de Capacitación	Tipo de Necesidad	Prioridad	Tema de Capacitación	Objetivo	Profundidad	Fechas
Normativas	Necesidad de Institución	Media	Constitución	Lograr que el personal conozcan la ley de constitución de la Republica Ecuatoriana	Alto	04- 05 de mayo del 2016
Normativas	Necesidad de Institución	Media	Normas de control interno	Conseguir que los servidores conozcan las normas de control interno de la Institución.	Alto	16-17 de mayo del 2016
Normativas	Necesidad de Institución	Baja	Losep	Lograr que el personal conozcan la Ley Orgánica del Sectores Públicos	Medio	06 de junio del 2016
Normativas	Necesidad de Institución	Media	Código de la Democracia	Conseguir conocimiento sobre la Ley del Código de la Democracia de la Institución.	Medio	20 de junio del 2016
Plan estratégico	Necesidad de Institución	Alta	Conocimiento del Plan Estratégico y sus elementos	Dar a conocer el contenido del plan estratégico de la Institución	Alto	11-12 de julio del 2016
Objetivos en la Unidad	Necesidad de Unidad	Media	Análisis de los Objetivos de las Unidades de	Lograr que el personal tenga conocimiento	Medio	16-17 de agosto del 2016

			acuerdo al estatuto orgánico.	s de sus funciones y los objetivos de las mismas de acuerdo al estatuto orgánico.		
Metas en la Unidad	Necesidad de Unidad	Media	Conocimientos de metas por unidad	Lograr que el personal se desempeñe eficientemente en las metas establecidas en cada unidad	Medio	15 de septiembre del 2016
Conocimientos del Cargo	Necesidad del Cargo	Altas	Conocimiento sobre cada cargo	Conseguir que los servidores desempeñen los conocimientos de su cargo	Medio	04 de octubre del 2016
Recursos Humanos (Atención al ciudadano interno e externo)	Necesidad del Servidor	Media	Calidad, servicio y teoría del cambio para una cultura orientada al cliente interno e externo	Lograr la motivación individual del personal con el fin de incrementar la eficiencia en sus funciones.	Alto	15 de Octubre-07-22 de noviembre del 2016

Elaborado por: Mayra Yépez

3.2.4.1 Criterio de priorización

Altas: Son aquellas que impacta a la Institución y al personal.

Media: Son aquellas falencia identificadas que impacta a la Institución pero sus resultados no son considerables.

Baja: Son aquellas que no impacta a la Institución ni al personal.

Conforme la validación realizada, las áreas de formación corresponde a todas las necesidades de capacitación identificadas, el 56% son necesidades de la institución eso significa que el personal debe tener mayor conocimiento en lugar que trabaja, el 11% son necesidades del servidor lo que representa que los funcionarios debe adquirir conocimientos y desarrollar destrezas que cubran la totalidad para la ejecución eficiente de las funciones que desempeñan en su puesto de trabajo y modificar las aptitudes para contribuir y crear un clima de trabajo satisfactorio, tenemos un 22% que corresponde a las necesidades de la unidad eso quiere decir que necesitan ampliar los conocimientos requeridos en cada unidad y a pena tenemos un 11% que son las necesidades del cargo lo que significa que el personal debe obtener conocimientos en cada tema específico del cargo que desempeñan cada uno.

3.2.5 Programación de acciones de capacitación

La programación de acciones de capacitación fue realizada en base a las necesidades identificadas, entrevistas, encuestas y la validación de detección de necesidades de capacitación identificando los cursos en la presente investigación, por la cual se considera la siguiente tabla.

Tabla 6: Definición de la programación de acciones de capacitación.

N.-	Tema de Capacitación	Objetivo	Participante	Cargo	Unidad	Fecha estimada	N. de Horas
1	Constitución	Lograr que el personal conozcan la ley de constitución de la República	Paola Castillo	Especialista Electoral	Comunicación y Atención al Ciudadano	04 de Mayo del 2016	8
			Cristina Zambrano	Analista Tecnico2	Financiera		
			Paola Yépez	Especialista Electoral	Administración de Talento Humano		
			Edy Meza	Especialista Electoral	Procesos Electorales y Participación Política		
			Mayra Marín	Especialista Electoral	Unidad de Planificación y Gestión Estratégica		
Fabián Sotomayor	Director	Dirección	05 de Mayo del 2016				

			Luis Andrade	Conserje	Administrativa	
			Fausto Olmedo	Especialista Electoral	Tecnologías de la Información y Comunicación	
2	Normas de control interno	Obtener que los servidores conozcan las normas de control interno	Andrés Sandoval	Analista Técnico 1	Registro Electoral	16 de Mayo del 2016
			Mercy Quizhpe	Analista Técnico 2	Capacitación	
			Elena Paucar	Analista Técnico 2	Promoción Electoral	17 de Mayo del 2016
			Xavier Aguirre	Especialista Electoral	Asesoría Jurídica	
			Maribel Tapia	Especialista Electoral	Administrativa	
Priscila Gálvez	Analista Técnico 2	Organizaciones Políticas				
3	Losep	Lograr que el personal que conozca la Ley de Losep	Melanie González	Asistente 1	Políticas	06 de Junio del 2016
			Vicente Gordon	Asistente 1	Financiera	
4	Código de la Democracia	Conseguir que los servidores obtengan los conocimientos sobre la Ley del Código de la	Carlos Carrión	Analista Técnico 2	Comunicación y Atención al Ciudadano	20 de Junio del 2016
			Miguel Díaz	Chofer	Administrativa	
			Byron Samaniego	Analista Técnico 1	Operaciones Electorales	
			Nidia Gómez	Especialista Electoral	Secretaría General	
5	Conocimiento del Plan Estratégico	Dar a conocer el contenido del plan estratégico y sus elementos de la Institución	Andrés Sandoval	Analista Técnico 1	Registro Electoral	11 de Julio del 2016
			Mercy Quizhpe	Analista Técnico 2	Capacitación	
			Elena Paucar	Analista Técnico 2	Proceso Electoral y Participación Electoral	

			Miguel Díaz	Chofer	Administrativa	
			Maribel Tapia	Especialista Electoral	Administrativa	
			Paola Yépez	Especialista Electoral	Administración de Talento Humano	12 de julio del 2016
			Luis Andrade	Conserje	Administrativa	
			Nidia Gómez	Especialista Electoral	Secretaria General	
			Xavier Aguirre	Especialista Electoral	Asesoría Jurídico	
6	Análisis de Objetivos de Unidad	Conseguir que el persona analicen los objetivos de su Unidad	Elena Paucar	Analista Técnico 2	Promoción Electoral	
			Andrés Sandoval	Analista Técnico 1	Registro Electoral	16 de Agosto del 2016
			Miguel Díaz	Chofer	Administrativa	
			Luis Andrade	Conserje	Administrativa	
			Maribel Tapia	Especialista Electoral	Administrativa	17 de agosto del 2016
			Xavier Aguirre	Especialista Electoral	Asesoría Jurídica	
7	Conocimientos de metas por cargo	Lograr que el personal conozca las metas de su cargo	Luis Andrade	Conserje	Administrativa	14 de septiembre del 2016
			Miguel Díaz	Chofer	Administrativo	
			Elena Paucar	Analista Técnico 2	Proceso Electoral y Participación Electoral	15 de septiembre del 2016
			Andrés Sandoval	Analista Técnico 1	Registro Electoral	
8	Conocimiento del cargo	Obtener que los servidores conozca el conocimiento de sus cargos que desempeñan	Byron Samaniego	Analista Técnico 1	Operaciones Electorales	
			Xavier Aguirre	Especialista Electoral	Asesoría Jurídica	
			Carlos Carrión	Analista Técnico 2	Comunicación y Atención al Ciudadano	04 de octubre del 2016
			Melanie González	Asistente 1	Comunicación y Atención al Ciudadano	
			Nidia Gómez	Especialista Electoral	Secretaria General	

		Priscila Gálvez	Analista Técnico 2	Organizaciones Políticas			
		Mayra Marín	Especialista Electoral	Planificación y Gestión Estratégica			
		Elena Paucar	Analista Técnico 2	Proceso Electoral y Participación Electoral			
		Mercy Quizhpe	Analista Técnico 2	Capacitación			
		Andrés Sandoval	Analista Técnico 1	Registro Electoral			
		Maribel Tapia	Especialista Electoral	Administrativa			
		Paola Yépez	Especialista Electoral	Administración de Talento Humano			
		Luis Andrade	Conserje	Administrativo			
		Paola Castillo	Especialista Electoral	Comunicación y Atención al Ciudadano			
		José Oña	Especialista Electoral	Financiera			
		Xavier Aguirre	Especialista Electoral	Asesoría Jurídica			
		Miguel Díaz	Chofer	Administrativo			
9	Relaciones Humanas (Atención al ciudadana interno e externo)	Lograr la motivación individual del personal con el fin de incrementar la eficiencia en sus funciones.	Melanie González	Asistente 1	Comunicación y Atención al Ciudadano	15 de octubre del 2016	5
		Priscila Gálvez	Analista Técnico 2	Organizaciones Políticas			
		Nidia Gómez	Especialista Electoral	Secretaria General			
		Vicente Gordon	Asistente 1	Financiera			

Mayra Marín	Especialista Electoral	Planificación y Gestión Estratégica
Edy Meza	Especialista Electoral	Procesos Electorales y Participación Política
Fausto Olmedo	Especialista Electoral	Tecnologías de la Información y Comunicación
Carlos Carrión	Analista Técnico 2	Comunicación y Atención al Ciudadano
Elena Paucar	Analista Técnico 2	Proceso Electoral y Participación Electoral
Mercy Quizhpe	Analista Técnico 2	Capacitación
Byron Samaniego	Analista Técnico 1	Operaciones Electorales
Andrés Sandoval	Analista Técnico 1	Registro Electoral
Fabián Sotomayor	Director	Dirección
Maribel Tapia	Especialista Electoral	Administrativa
Paola Yépez	Especialista Electoral	Administración de Talento Humano
Cristina Zambrano	Analista Técnico 2	Financiera
Zavala Ramón	Analista Técnico 2	Fiscalización y Control de Gastos
Luis Andrade	Conserje	Administrativa

Elaborado por: Mayra Yépez

3.2.6 Seguimiento y evaluación de capacitación.

El seguimiento y evaluación de la capacitación al personal de la Institución se basa en los temas que fueron obtenidos de la identificación de necesidades de capacitación; por esta razón deberá actualizarse continuamente estableciendo temas que deben ser reforzados y analizados en conjunto con los mandos medios, en cuanto al nivel de satisfacción se aplicara una encuesta de satisfacción al personal misma que se encuentra en el anexo 3 y en el nivel de aplicación del cumplimiento en los objetivos trazados en la acción de capacitación.

Una manera de hacerlo sería realizando un adecuado seguimiento y evaluación a las capacitaciones asignadas. Las actividades de seguimiento son muy importantes y debe verse como una parte integral del plan de capacitación. Se entiende como seguimiento al proceso posterior al evento de capacitación en el que se pretende asegurar que se apliquen correctamente los conocimientos adquiridos, es decir, que se apliquen bien los nuevos conocimientos, destrezas y aptitudes en el personal de la Institución.

Por otra parte el seguimiento del cumplimiento de los objetivos de capacitación después de 6 meses que se brinda la capacitación se realizara un diagnostico con los líderes de proceso para ver si se cumplieron con los objetivos de capacitación.

Finalmente la evaluación a la capacitación es fundamental para lograr el desarrollo del personal en la institución, es de esta manera que se realizaran los temas de capacitación, los objetivos de aprendizaje de cada servidor dentro de la institución, y el cumplimiento de cada capacitación para observar si realmente los servidores aprendieron algo en términos de conocimientos, habilidades y actitudes.

Tabla 7 .-Evaluación a la capacitación

N.	Tema de Capacitación	Objetivo	Cumple		Observaciones
			Si	No	
1	Constitución	Lograr que el personal conozcan la ley de constitución de la República	X		
2	Normas de control interno	Obtener que los servidores conozcan las normas de control interno	X		
3	Losep	Lograr que el personal que conozcan la Ley de Losep	X		
4	Código de la Democracia	Conseguir que el personal obtenga los conocimientos sobre la Ley del Código de la		X	
5	Conocimiento del Plan Estratégico	Lograr que tengan los funcionarios los conocimientos sobre el contenido del plan estratégico y sus elementos de la Institución	X		
6	Análisis de Objetivos de Unidad	Conseguir que el persona hayan analizado los objetivos de su Unidad	X		
7	Conocimientos de metas por cargo	Lograr que el personal conozcan las metas de su cargo que desempeñan	X		
8	Conocimiento del cargo	Obtener que los servidores conozcan el conocimiento de sus cargos que	X		
9	Relaciones Humanas (Atención al ciudadana interno e externo)	Lograr la motivación individual del personal con el fin de incrementar la eficiencia en sus funciones.	X		

Elaborado por: Mayra Yépez

Conforme al cuadro con el que se evaluara al personal sobre la capacitación adquirida, permitirá definir brechas con el propósito de tener resultados logrados en relación a lo planificado, es necesario llevar a cabo un trabajo de evaluación para obtener información útil y analizar los cambios de conducta logrados en los capacitados, su desempeño en el área de trabajo y tomar acciones pertinentes.

Capítulo 4

4 Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusiones

En base al diagnóstico de las necesidades de capacitación se pudo determinar en que las principales falacias que tienen los servidores de la Delegación Provincial Electoral de los Tsáchilas, tienen que ver en 56 % con situaciones institucionales, 22% situaciones de Unidades, un 11% situación del cargo y 11% de situación del servidor por el cual el plan anual de capacitación prioriza la parte institucional por sobre las otras necesidades.

Al realizar el diagnóstico de las necesidades de capacitación se pudo evidenciar que los planes de capacitación que manejaba la Delegación Provincial Electoral de los Tsáchilas anteriormente se basaban en criterios subjetivos emitidos por los directores sin tener una herramienta técnica que permita tener un real diagnóstico.

En base al estudio realizado sobre las necesidades de capacitación de la Delegación Provincial Electoral de los Tsáchilas, se elaboró una estructura del plan de capacitación que contiene una programación, objetivos con la finalidad a linear los eventos o las acciones de formación a los requerimientos institucionales.

4.2 Recomendaciones.

Realizar semestralmente una encuesta para conocer las observaciones de los líderes con respecto al desempeño de los servidores y permitir plantear estrategias adicionales al plan anual de capacitación.

Dar seguimiento de los planes de crecimientos y desarrollo para de esta manera incrementar la motivación individual y grupal del personal, por esa razón es fundamental que se identifiquen las necesidades reales para establecer un programa de acciones de capacitación que cumpla con los objetivos esperados en base a las necesidades de la institución e influyendo directamente en la satisfacción del personal de los Servidores de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas

Satisfacer las necesidades de capacitación en el momento adecuado, no dejar que las falencias se vuelvan más grandes y dejar al personal por más de 6 meses sin capacitarse.

Reconocer de forma efectiva las necesidades de capacitación para que el plan anual de capacitación que se lleve a cabo pueda cumplir con los objetivos de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas

5 Bibliografía

Aguilar, A. S. (2004). *Capacitacion y desarrollo de personal*. Mexico: Limusa.

Aguilar, A. S. (2006). *Capacitacion y desarrollo de personal*. Mexico: Limusa.

Bohlander, G. (2003). *Administracion de Recursos Humanos* . España: Thomson Editores Spain .

Chiavenato, I. (2009). *Administracion de Recursos Humanos* . Rio de Janeiro, Brasil: Elsevier.

Crouther, W. (1999). *Manual de Investigacion- Accion para la evaluacion cientifica en el ambito Administrativo*. Univesidad Estatal a Distancia .

<http://capacitaciondepersonalaxon.com/plan-de-capacitacion-de-personal-ejemplo-todo-el-personal/>. (s.f.).

<http://definicion.de/eficacia/>. (s.f.).

<http://definicion.de/eficiencia/>. (s.f.).

<http://www.definicionabc.com/general/habilidad.php>. (s.f.).

<http://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>. (s.f.).

Lucke, J. Z. (2006). *Clasificacion de Puestos*. Costa Rica : Universidad Estatal a Distancia San Jose.

R. Wayne Mondy, S. (2010). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*.
Mexico: PEARSON.

Robbins, S. P. (2005). *Administracion*. Mexico: Copyringth.

[s.slideshare.net/zoneofdragons/necesidades-de-capacitacion](https://www.slideshare.net/zoneofdragons/necesidades-de-capacitacion). (s.f.).

Valencia, J. R. (2002). *Administracion Moderna de Personal*. Mexico: Thomon
Editores S.A. .

Anexos



Anexo 1



Objetivo: Conocer el grado de apoyo de las autoridades de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas, para realizar un programa de capacitación, así como las necesidades institucionales

Bienvenidas:

Estimado entrevistado, Tenga la gentileza de contestar las siguientes preguntas de manera abierta, en función a su experiencia en el temas capacitaciones.

INFORMACIÓN BÁSICA

- Nombre y Apellido:
- Cargo de desempeño:
- Empresa:
- Experiencia:

Variable 1: Determinar el respaldo de las autoridades a la capacitación de servidores.

- 1.- ¿Cuál considera usted que son lo beneficio que aporta la capacitación para la Institución?
- 2.- ¿Conoce usted como es el actual proceso de capacitación de la Institución?
- 3.- ¿Conoce usted cuanto invierte el Concejo Nacional Electoral Matriz en capacitación?

Variable 2: Identificar las Principales áreas de capacitación.

- 4.- ¿Cuáles son las necesidades de capacitaciones Institucionales que usted conoce?
- 5.- ¿Podría usted detallarme los Departamentos con prioridad de capacitación?
- 6.- ¿Usted considera que se realice Capacitaciones acorde al puesto de trabajo?

Variable 3: Establecer mejoras en el plan anual de capacitación para el personal.

7.- ¿Cree usted que la programación de actividades afecta a los resultados del puesto?

8.-¿ Cree que los contenidos manejados en capacitaciones anteriores son adecuadas ?

9.-¿ Cree usted que las mejoras en metodología beneficie al puesto de trabajo y que aspectos se deben considerarse en la metodología?



Anexo 2



Objetivo: Identificar las necesidades de capacitación del personal de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas.

INFORMACIÓN BÁSICA

- Unidad:
- Cargo:
- Institución:
- Experiencia:

Variable 1: Necesidades de capacitación en relación a las necesidades institucionales.

1.- ¿Conoce Usted la normativa que rige el funcionamiento de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas?

Sí _____

No _____

2.- ¿Cuál de las siguientes normativas conoce menos?

La Constitución _____ Losep _____ Código de la Democracia _____
Normas de Control Interno _____

3.- ¿Indique cuál es su nivel de conocimiento sobre estas normas?

1__ 2__ 3__ 4__ 5__ 6__ 7__ 8__ 9__ 10__

4.- ¿Usted conoce el plan estratégico de la Institución?

Sí _____

No _____

5.- ¿Indique cuál es el elemento que usted más conoce del plan estratégico? (Seleccione una Respuesta)

Los Objetivos_____ Las estrategias_____ Las actividades_____
El cronogramas_____

6.- ¿Indique cuál es su nivel de conocimiento respecto al plan estratégico?

1__ 2__ 3__ 4__ 5__ 6__ 7__ 8__ 9__ 10__

Variable 2: Necesidades de capacitación en relación a las necesidades de la Unidades

7.- ¿Conoce Usted los Objetivos de la Unidad donde usted se desempeña?

Sí _____ No_____

8.- ¿Conoce Usted cuáles son las metas propuestas en la Unidad que se desempeña?

Sí _____ No_____

9.- ¿Conoce Usted cuales son los procesos de la Unidad a la que pertenece?

Sí _____ No_____

10.- Seleccione cuál de los siguientes conocimientos demanda más su Unidad

- Atención Ciudadana, organización, soporte.
- Hardware, Redes, Software.
- Proceso Electoral, Planificación, Capacitación
- Presupuesto, Contabilidad
- Base Legal
- Comunicación y Redes Sociales

Variable 3: Necesidades de capacitación en relación a las necesidades del Cargo.

11.- ¿Conoce Usted cuales son las Responsabilidades del Cargo que desempeña?

Sí _____

No _____

12.-¿ Cumple Usted con el nivel de conocimiento requerido para su Cargo?

Sí _____

No _____

13.- ¿El nivel de conocimiento requerido para su Cargo es?

Alto _____

Medio _____

Bajo _____

14.- Seleccione cuál de los siguientes conocimientos demanda más su Cargo.

- Planificación, Metodología.
- Marco Legal, Legalidad de documentos
- Redacción, Comunicación.
- Presupuesto, Formulación Presupuestaria,
- Organización, soporte, Archivo, Atención al usuario.
- Contrataciones, Plan Anual de Capacitación, Evaluaciones del desempeño.
- Informativos, Administrativo, Redes Sociales, Marketing.
- Administrativo, Compras Publicas
- Contabilidad, Análisis Financiero.
- Normas de Control Interno

Variable 4: Necesidades de capacitación en relación a las necesidades de los Servidores.

15.- Seleccione cuál de las siguientes destrezas demanda más su posición

- Solución de problemas y conflictos
- Pensamiento analítico

- Capacidad de realizar tareas
- Toma de Decisiones

16.- Seleccione cuál de las siguientes aptitudes demanda más su posición

- Empatía
- Trabajo en Equipo
- Liderazgo
- Iniciativa



Anexo 3

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción del curso de capacitación del personal de la Delegación Provincial Electoral de Santo Domingo de los Tsáchilas.

INFORMACIÓN BÁSICA

- Unidad:
- Cargo:
- Institución:
- Experiencia:

1. El facilitador se hace entender en los cursos

Sí _____

No _____

2. Responde sus preguntas el facilitador

Sí _____

No _____

3.- Le pareció interesante a metodología del facilitador

Sí _____

No _____