



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**

**DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA EP- EMPRESA  
MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE  
AMBATO, PERÍODO 2014 – 2015.**

**Plan de Trabajo de Titulación presentado como requisito parcial para  
optar al Grado de Magister en Gestión del Talento Humano**

**Autora**

**Dra. Jenny Elizabeth Gaibor Delgado**

**Director**

**Ing. Juan Francisco Romero Córdova, MBA.**

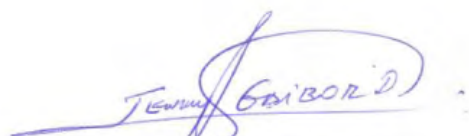
**Quito – Ecuador**

**2016**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, JENNY ELIZABETH GAIBOR DELGADO, declaro que el trabajo de investigación aquí descrito es de mi autoría y que los resultados de la investigación son originales y auténticos. Asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos del trabajo de grado.

Quito, junio 2016



Jenny Elizabeth Gaibor Delgado

C.C. 1801608942

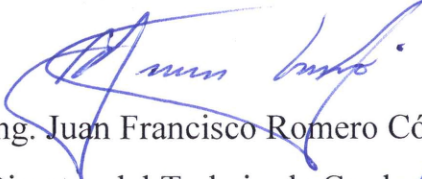
## INFORME DEL COMITÉ DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

**Para:** Christian Melo, Ph D.

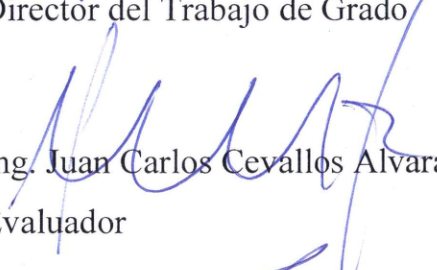
Director General de Posgrados (e )

Este trabajo de titulación escrito por Jenny Elizabeth Gaibor Delgado, y titulado “Incidencia de la capacitación en el desempeño laboral del talento humano de la Empresa Pública- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, -EP-EMAPA-A, en el período 2014-2015”, ha sido aprobado en cuanto a estilo y contenido académico, y se refiere a usted para ser juzgado.


El Comité de aprobación de este Trabajo de Titulación, una vez que ha revisado y evaluado y con la base de su mérito intelectual, recomienda sea APROBADO-



Ing. Juan Francisco Romero Córdova, MBA.  
Director del Trabajo de Grado



Ing. Juan Carlos Cevallos Alvarado, MSC.  
Evaluador



Dr. Efraín Armando Flores Batallas  
Evaluador

## **DEDICATORIA**

A mi Papito querido, mi Ángel bello que ahora me cuida desde el cielo

A mi Madre querida, por su amor y paciencia; a mi adorado Hijo, por brindarme su ternura y fortaleza en todo momento; y por ser los seres de luz que llenan mi vida de felicidad.

A mis hermanos por su cariño y apoyo permanente, aun cuando parecía rendirme.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios Todopoderoso, Creador del mundo, que guía mis pasos y hoy permite que mi sueño anhelado sea una realidad.

Papito querido, gracias por ser mi ejemplo de amor, lucha, perseverancia y honestidad.

Adorada Madre, mi eterno agradecimiento por tu amor incondicional, consejos y motivación.

A mi amoroso hijo por ser mi inspiración y quien da un toque mágico a mi vida.

A mi familia y queridos hermanos por estar siempre junto a mí.

Mi gratitud al Ing. Juan Francisco Romero, MBA, Director de Tesis, Ing. Juan Carlos Cevallos, Mcs y Dr. Efraín Flores, Evaluadores, por haber dedicado su tiempo para ser los guías profesionales que necesité durante la elaboración de esta investigación.

A la EP-EMAPA-A, quienes permitieron y apoyaron desarrollar este proyecto.

**FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO**

**PROYECTO DE TITULACIÓN**

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD	1801608942
APELLIDO Y NOMBRES:	Gaibor Delgado Jenny Elizabeth
DIRECCIÓN:	Av. José Peralta y Manuela Sáenz
EMAIL:	<a href="mailto:jennygaibor@yahoo.com">jennygaibor@yahoo.com</a>
TELÉFONO FIJO:	032 586717
TELÉFONO MOVIL:	0998704277

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Incidencia de la capacitación en el desempeño laboral del talento humano de la EP-EMAPA-A
AUTOR O AUTORES:	Jenny Elizabeth Gaibor Delgado
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	Junio de 2016
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	Ing. Juan Francisco Romero, MBA
PROGRAMA	PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO <input checked="" type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	<b>Magister</b>
RESUMEN: Mínimo 250 palabras	<p>Este trabajo de investigación fue realizado en la empresa de servicios de agua potable de la ciudad de Ambato.</p> <p>Se efectuó un análisis de la capacitación y la incidencia en el desempeño del talento humano; para lo que se realizó una descripción de la aplicación de los procesos de capacitación y los resultados en el desempeño laboral para posteriormente medir la percepción de su efectividad en los servidores que conforman los procesos habilitantes de apoyo. Se utilizó una encuesta para el</p>

	<p>personal operativo y una entrevista para jefes departamentales.</p> <p>Se aplicó los siguientes tipos de investigación: Exploratoria, Descriptiva, Correlacional, y Explicativa, con características cuantitativas, ya que el objetivo es determinar cómo influye la capacitación al evaluar a los empleados de EMAPA-A.</p> <p>Luego del análisis realizado y utilizando el criterio de Moriyama y el Alfa de Cronbach se pudo concluir que la capacitación si incide en el desempeño laboral, comprobándose con esto la hipótesis planteada.</p> <p>Se concluye el trabajo investigativo con la formulación de una propuesta de mejora a los procesos de capacitación con sus respectivos objetivos y presupuesto de aplicación.</p>
<b>PALABRAS CLAVES:</b>	Servidores, capacitación, desempeño laboral.
<b>ABSTRACT:</b>	<p>The present investigation was developed in collaboration with Empresa de Servicios de Agua Potable at the city of Ambato.</p> <p>An analysis of the training and its incidence on the human talent's performance was executed; for that study,</p>

	<p>a description of the training processes application and its results on the job performance was deployed as a means to measure the training effectiveness on the employees who belong to the enabling and supporting processes. The analysis previously explained was carried out by using a survey for the operational personnel and an interview for the department chiefs.</p> <p>The following types of investigation were applied: Exploratory, Descriptive, Correlational, and Explanatory, all of them with qualitative features given that the objective is to determine the way in which the training influences on the EMAPA-A employees' evaluation.</p> <p>After the performed analysis and by using the Moriyama Criteria and Alfa de Cronbach Method, from the results, it can be concluded that training, in fact, has an incidence on the job performance, ascertaining the initial hypothesis.</p> <p>The present investigation finishes by presenting a proposal for the training processes improvement, its objectives and the application budget.</p>
<b>KEYWORDS</b>	Employees, Training, Job Performance.



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**

**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**



Se autoriza la publicación de este Proyecto de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.

f: Jenny Elizabeth Gaibor

GAIBOR DELGADO JENNY ELIZABETH

1801608942

**DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, **GAIBOR DELGADO JENNY ELIZABETH**, CI 1801608942 autor/a del proyecto titulado: "Incidencia de la capacitación en el desempeño laboral del talento humano de la EP-EMAPA-A", previo a la obtención del título de **Magister en Gestión del Talento Humano** en la Universidad Tecnológica Equinoccial.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad Tecnológica Equinoccial a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Quito, junio de 2016

f. \_\_\_\_\_

**GAIBOR DELGADO JENNY ELIZABETH**

1801608942

Quito, junio de 2016

**CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Yo, **FIDEL ALBERTO CASTRO SOLÓRZANO** con cédula de identidad N.-1802604684 en calidad de Gerente General de la Empresa Pública- Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, -EP-EMAPA-A, autorizo a **JENNY ELIZABETH GAIBOR DELGADO**, realizar la investigación para la elaboración de su proyecto de titulación "**Incidencia de la capacitación en el desempeño laboral del talento humano de la EP-EMAPA-A**", basada en la información proporcionada por la compañía.

f: \_\_\_\_\_

**CASTRO SOLÓRZANO FIDEL ALBERTO**

1802604684



**Tabla de Contenidos**

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD ..... i

INFORME DEL COMITÉ DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO ..... ii

DEDICATORIA.....iii

AGRADECIMIENTO ..... iv

RESUMEN ..... 2

ABSTRACT ..... 2

**CAPÍTULO I ..... 4**

    1.1. El Problema ..... 4

        1.1.1. Planteamiento del Problema..... 4

        1.1.2. Formulación del Problema..... 5

    1.2. Sistematización ..... 5

    1.3. Objetivos de la Investigación..... 5

        1.3.1. Objetivo General ..... 6

        1.3.2. Objetivos Específicos..... 6

    1.4. Justificación ..... 6

    1.5. Alcance ..... 7

**CAPÍTULO II..... 8**

    2.1. Marco Teórico ..... 8

        2.1.1. Las empresas públicas..... 8

        2.1.2. Capacitación..... 8

        2.1.3. Diferencias entre Capacitación y Desarrollo Personal..... 8

        2.1.4. Factores que afectan a la Capacitación y el Desarrollo Personal..... 9

        2.1.5. Proceso de Capacitación ..... 9

        2.1.6. Tipos de Capacitación..... 9

        2.1.7. Costos de capacitación..... 9

        2.1.8. Evaluación del Programa de Capacitación ..... 10

2.1.9. Desempeño Laboral .....	10
2.1.10. Evaluación de desempeño .....	10
2.1.11. Quién debe evaluar el desempeño.....	11
2.1.12. Autoevaluación de desempeño.....	11
2.1.13. Evaluación 360° .....	11
2.1.14. Evaluación hacia arriba.....	11
2.1.15. Ventajas de la evaluación de desempeño.....	11
2.1.16. Métodos tradicionales .....	12
2.1.17. Métodos modernos.....	12
2.2. Marco Histórico .....	12
2.2.1 Antecedentes .....	12
2.2.2. Momento Actual. ....	15
2.2.3. La capacitación en el Ecuador .....	15
2.3. Marco Legal.....	16
2.4. Marco Referencial .....	17
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>19</b>
3.1. Marco Metodológico .....	19
3.1.1. Tipos de Investigación .....	19
3.1.1.1. Exploratoria.....	19
3.1.1.2. Descriptiva .....	19
3.1.1.4. Correlacional .....	20
3.1.2. Diseño de la Investigación .....	20
3.1.3. Recursos Humanos, Materiales, Económicos.....	20
3.1.4. Selección de Métodos, Técnicas e Instrumentos de la Investigación .....	21
3.1.4.1. Métodos de la Investigación.....	21
3.1.4.2. Técnicas e Instrumentos de la Investigación.....	21
3.1.4.2.1. Recolección de datos. ....	22

3.1.4.2.2. Fuente de datos .....	22
3.1.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	22
3.1.6. Población.....	23
3.1.7. Hipótesis de Investigación .....	24
3.1.7.1. Hipótesis específica.....	24
3.1.8. Sistema de Variables.....	24
3.1.8.1. Variables para la Investigación .....	24
3.1.8.1.1. Variable Independiente : Capacitación .....	24
3.1.8.1.2. Variable Dependiente : Desempeño Laboral .....	24
3.1.8.2. Operacionalización de Variables.....	26
3.1.9. Criterios de Confiabilidad y Validación de instrumentos.....	33
3.1.9.1. Criterios de Moriyama: nos indican que el instrumento debe cumplir las siguientes condiciones:.....	33
3.1.9.2. Alfa de Cronbach .....	44
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>47</b>
4.1. Presentación y Análisis de Resultados .....	47
4.1.1. Univariados .....	47
4.1.1.1. Análisis Univariado: Variable Independiente (Capacitación) .....	47
4.1.2. Bivariados .....	82
4.1.2.1. Correlacional .....	82
4.1.3. Comprobación de Hipótesis .....	93
4.2. Discusión de resultados .....	93
4.3. Propuesta .....	94
4.3.1. Acciones de la propuesta.....	97
4.3.1.1. Propuesta para mejoramiento de los procesos de capacitación.....	97
4.3.2. Presupuesto .....	100
4.4. Conclusiones y Recomendaciones.....	101

4.4.1. Conclusiones .....	101
4.4.2. Recomendaciones.....	102
Referencias.....	103
Anexos .....	106

**Listado de Tablas**

Tabla 1. Recursos .....	21
Tabla 2. Personal a nombramiento .....	23
Tabla 3. Personal a contrato por servicios ocasionales .....	23
Tabla 4. Personal que labora como Jefes Departamentales.....	24
Tabla 5. Variables para la investigación .....	24
Tabla 6. Variable Independiente: Capacitación .....	26
Tabla 7. Variable Dependiente: Desempeño Laboral .....	29
Tabla 8. Variable Modificadora .....	32
Tabla 9. Variable de Confusión.....	32
Tabla 10. Criterio Moriyama: Encuesta .....	34
Tabla 12. Alfa de Cronbach: Encuesta.....	44
Tabla 13. Alfa de Cronbach: Entrevista .....	46
Tabla 14. Correlación de la dimensión 1 de la VI con la dimensión 1 de la VD.....	82
Tabla 15 Correlación de la dimensión 1 de la VI con la dimensión 2 de la VD .....	82
Tabla 16. Correlación de la dimensión 1 de la VI con la dimensión 3 de la VD .....	83
Tabla 17. Correlación de la dimensión 1 de la VI con la dimensión 4 de la VD.....	83
Tabla 18. Correlación de la dimensión 1 de la VI con la dimensión 5 de la VD.....	84
Tabla 19. Correlación de la dimensión 2 de la VI con la dimensión 1 de la VD.....	84
Tabla 20. Correlación de la dimensión 2 de la VI con la dimensión 2 de la VD .....	85
Tabla 21. Correlación de la dimensión 2 de la VI con la dimensión 3 de la VD.....	85
Tabla 22. Correlación de la dimensión 2 de la VI con la dimensión 4 de la VD.....	85
Tabla 23. Correlación de la dimensión 2 de la VI con la dimensión 5 de la VD.....	86
Tabla 24. Correlación de la dimensión 3 de la VI con la dimensión 1 de la VD.....	86
Tabla 25. Correlación de la dimensión 3 de la VI con la dimensión 2 de la VD .....	87
Tabla 26. Correlación de la dimensión 3 de la VI con la dimensión 3 de la VD.....	87
Tabla 27. Correlación de la dimensión 3 de la VI con la dimensión 4 de la VD.....	87



Tabla 28. Correlación de la dimensión 3 de la VI con la dimensión 5 de la VD .....	88
Tabla 29. Correlación de la dimensión 4 de la VI con la dimensión 1 de la VD .....	88
Tabla 30. Correlación de la dimensión 4 de la VI con la dimensión 2 de la VD .....	89
Tabla 31. Correlación de la dimensión 4 de la VI con la dimensión 3 de la VD .....	89
Tabla 32. Correlación de la dimensión 4 de la VI con la dimensión 4 de la VD .....	90
Tabla 33. Correlación de la dimensión 4 de la VI con la dimensión 5 de la VD .....	90
Tabla 34. Correlación de la dimensión 5 de la VI con la dimensión 1 de la VD .....	90
Tabla 35. Correlación de la dimensión 5 de la VI con la dimensión 2 de la VD .....	91
Tabla 36. Correlación de la dimensión 5 de la VI con la dimensión 3 de la VD .....	91
Tabla 37. Correlación de la dimensión 5 de la VI con la dimensión 4 de la VD .....	92
Tabla 38. Correlación de la dimensión 5 de la VI con la dimensión 5 de la VD .....	92
Tabla 39. Acciones de la propuesta. Objetivo Estratégico 01 .....	97
Tabla 40. Acciones de la propuesta. Objetivo Estratégico 02 .....	98
Tabla 41. Acciones de la propuesta. Objetivo Estratégico 03 .....	99
Tabla 42. Presupuesto de la propuesta .....	100

**Lista de Figuras**

Figura 1. Variable Independiente. Pregunta 1..... 47

Figura 2. Variable Independiente. Pregunta 2..... 48

Figura 3. Variable Independiente. Pregunta 3..... 49

Figura 4. Variable Independiente. Pregunta 4..... 50

Figura 5. Variable Independiente. Pregunta 5..... 51

Figura 6. Variable Independiente. Pregunta 6..... 52

Figura 7. Variable Independiente. Pregunta 7..... 53

Figura 8. Variable Independiente. Pregunta 8..... 54

Figura 9. Variable Independiente. Pregunta 9..... 55

Figura 10. Variable Independiente. Pregunta 10..... 56

Figura 11. Variable Independiente. Pregunta 11..... 57

Figura 12. Variable Independiente. Pregunta 12..... 58

Figura 13. Variable Independiente. Pregunta 13..... 59

Figura 14. Variable Independiente. Pregunta 14..... 60

Figura 15. Variable Independiente. Pregunta 15..... 61

Figura 16. Variable Dependiente. Pregunta 1..... 62

Figura 17. Variable Dependiente. Pregunta 2..... 63

Figura 18. Variable Dependiente. Pregunta 3..... 64

Figura 19. Variable Dependiente. Pregunta 4..... 65

Figura 20. Variable Dependiente. Pregunta 5..... 66

Figura 21. Variable Dependiente. Pregunta 6..... 67

Figura 22. Variable Dependiente. Pregunta 7..... 68

Figura 23. Variable Dependiente. Pregunta 8..... 69

Figura 24. Variable Dependiente. Pregunta 9..... 70

Figura 25. Variable Dependiente. Pregunta 10..... 71

Figura 26. Variable Dependiente. Pregunta 11..... 72

Figura 27. Variable Dependiente. Pregunta 12 .....	73
Figura 28. Variable Dependiente. Pregunta 13 .....	74
Figura 29. Variable Dependiente. Pregunta 14 .....	75
Figura 30. Variable Dependiente. Pregunta 15 .....	76
Figura 31. Variable modificadora: Sexo .....	77
Figura 32. Variable modificadora: Edad .....	78
Figura 34. Variable modificadora: Estado Civil .....	79
Figura 33. Variable de confusión: Sueldo .....	80
Figura 35. Variable de confusión: Antigüedad .....	81

**Lista de Anexos**

Anexo 1: Encuesta dirigida a Talento Humano EMAPA - A .....	106
Anexo 2: Entrevista dirigida a Jefes Departamentales de EMAPA-A.....	108



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**

**DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DEL TALENTO HUMANO DE LA EP – EMPRESA  
MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE  
AMBATO, PERÍODO 2014 – 2015.**

**Autora:** Dra. Jenny Elizabeth Gaibor Delgado

**Director:** Ing. Juan Francisco Romero Córdova, MBA.

**Fecha:** Junio, 2016

## RESUMEN

Este trabajo de investigación fue realizado en la Empresa de Servicios de Agua Potable de la ciudad de Ambato.

Se efectuó un análisis de la capacitación y la incidencia en el desempeño del talento humano; para lo que se realizó una descripción de la aplicación de los procesos de capacitación y los resultados en el desempeño laboral para posteriormente medir la percepción de su efectividad en los servidores que conforman los procesos habilitantes de apoyo. Se utilizó una encuesta para el personal operativo y una entrevista para jefes departamentales.

Se aplicó los siguientes tipos de investigación: Exploratoria, Descriptiva, Correlacional, y Explicativa, con características cuantitativas, ya que el objetivo es determinar cómo influye la capacitación al evaluar a los empleados de EMAPA-A.

Luego del análisis realizado y utilizando el criterio de Moriyama y el Alfa de Cronbach se pudo concluir que la capacitación si incide en el desempeño laboral, comprobándose con esto la hipótesis planteada.

Se concluye el trabajo investigativo con la formulación de una propuesta de mejora a los procesos de capacitación con sus respectivos objetivos y presupuesto de aplicación.

**Palabras claves:** servidores, capacitación, desempeño laboral.

## ABSTRACT

The present investigation was developed in collaboration with Empresa de Servicios de Agua Potable at the city of Ambato.

An analysis of the training and its incidence on the human talent's performance was executed; for that study, a description of the training processes application and its results on the job performance was deployed as a means to measure the training effectiveness on the employees who belong to the enabling and supporting processes. The analysis previously explained was carried out by using a survey for the operational personnel and an interview for the department chiefs.

The following types of investigation were applied: Exploratory, Descriptive, Correlational, and Explanatory, all of them with qualitative features given that the objective is to determine the way in which the training influences on the EMAPA-A employees' evaluation.

After the performed analysis and by using the Moriyama Criteria and Alfa de Cronbach Method, from the results, it can be concluded that training, in fact, has an incidence on the job performance, ascertaining the initial hypothesis.

The present investigation finishes by presenting a proposal for the training processes improvement, its objectives and the application budget.

**Key words:** employees, training, job performance.

## CAPÍTULO I

### 1.1. El Problema

#### 1.1.1. Planteamiento del Problema

El capital humano es el principal elemento en todo tipo de empresa; pues está considerado como el motor de desarrollo de éstas. Sin embargo, es pertinente resaltar que a pesar de que haya sido reclutado el personal en función de los perfiles del puesto así: conocimientos, y habilidades, este solo hecho no garantiza niveles eficientes de desempeño y desarrollo laboral, hace falta ofrecer capacitación para todo el personal de la organización, a fin de que se alcancen los objetivos corporativos globales. De manera que es responsabilidad no sólo del departamento de talento humano sino de la alta gerencia capacitar a sus empleados en todos los niveles para registrar un crecimiento elevado y a su vez se brinde servicios de alta calidad.

La capacitación consiste en el uso de técnicas apropiadas para facilitar al personal de una organización, las destrezas y habilidades que requieren para ejecutar sus funciones de forma eficiente y eficaz. Puede incluir cursos muy sencillos sobre terminología, y los más complejos que permitirían entender cómo funciona un sistema innovado; pudiendo clasificarse éstos en teóricos, prácticos, o una combinación de los mismos.

En este contexto, se puede decir que capacitar es un proceso que contribuye a la mejora continua de la ejecución de las actividades y funciones laborales, con la finalidad de que las formas de trabajo cada día sean mejores. Ésta es una acción metódica, sistemática y debidamente planeada, siendo el propósito instruir y entrenar a los talentos, a través del aporte de nuevos conocimientos, actitudes y desarrollo de sus propias habilidades para un eficiente desempeño. Con base a lo expuesto, la capacitación está encaminada al perfeccionamiento técnico del trabajador, para que lleve a cabo sus funciones y actividades de forma eficiente. Por otra parte, también debe ser capaz de generar servicios de calidad, evitar problemas y situaciones que puedan dañar a la institución y solucionarlos rápidamente.

El tipo de aprendizajes logrados por el trabajador es determinante para saber si cumple con las exigencias solicitadas para ocupar un determinado puesto de trabajo. Una persona puede estar capacitada para trabajar con maquinaria o equipo, situación que se refiere más a preparación técnica o manual., que a la capacitación misma. (Rodríguez, 2002)



La institución en estudio, no está ajena a esta problemática, efectivamente no cuenta con un sistema de capacitación permanente que procure la mejora continua de su personal. Se evidencia por citar algunos síntomas: Limitado control del cumplimiento de tareas asignadas y desempeño del personal, pérdida de recursos, falta de empoderamiento laboral, desmotivación de algunos empleados, ambiente laboral desagradable, poca capacitación, clientes internos y externos insatisfechos, incumplimiento del plan anual de capacitación el mismo que no responde a un verdadero diagnóstico de necesidades de capacitación que tengan relación con las competencias de los puestos de trabajo y direccionamiento de eventos de capacitación a determinados empleados.

### **1.1.2. Formulación del Problema**

¿Cómo incide la capacitación en el desempeño laboral del talento humano de EP-EMAPA-A, en el período 2014-2015?

## **1.2. Sistematización**

- ¿Cuál es la situación de los procesos de capacitación en la EP-EMAPA-A en el período 2014-2015?
- ¿Cuáles son los niveles de desempeño laboral que han alcanzado los empleados de la EP-EMAPA-A en el período 2014-2015?
- ¿Cómo incide la capacitación en el desempeño laboral de los servidores de la EP-EMAPA-A en el período 2014-2015?
- Desarrollar una propuesta para mejorar los procesos de capacitación de la EP-EMAPA-A.

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar cómo incide la capacitación en el desempeño laboral del talento humano de la EP-EMAPA-A, período 2014-2015.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Establecer cuál es la situación de los procesos de capacitación en la EP-EMAPA-A en el período 2014-2015.
- Identificar cuáles son los niveles de desempeño laboral que han alcanzado los empleados de la EP-EMAPA-A en el período 2014-2015.
- Determinar cómo incide la capacitación en el desempeño laboral de los servidores de la EP-EMAPA-A en el período 2014-2015.
- Desarrollar una propuesta para mejorar los procesos de Capacitación de la EP-EMAPA-A.

## **1.4. Justificación**

El interés por conocer la necesidad de capacitar al personal y así mismo desarrollar el servicio al cliente ya que la empresa objeto de estudio brinda un servicio público, motivó al desarrollo de esta investigación. El proyecto busca detectar los temas primordiales de capacitación, siendo los de mayor necesidad y en los cuales existen falencias.

Será de gran utilidad teórica y práctica ya que mediante los resultados permitirá recolectar y clasificar los temas de capacitaciones para desarrollar una eficaz y eficiente investigación, lo cual nos ayudará a incrementar la motivación en el personal obteniendo un buen desempeño laboral.

De igual manera se justifica porque en la Línea de Investigación de la –UTE-, este tema corresponde a la Optimización del talento humano de la entidad y contribuirá en alto índice, al cumplimiento de los Objetivos, 10 y 11 del Plan Nacional del Buen Vivir, pues están en debida concordancia; referente al tema de capacitación, que básicamente son los que se encargan de fortalecer, afianzar y transparentar la gestión pública, promoviendo y profundizando la

capacitación y formación de funcionarios públicos como parte de su carrera profesional, en búsqueda de la cultura de excelencia, mejora de su desempeño, productividad y su realización personal.

### **1.5. Alcance**

Este trabajo se realiza para determinar qué mejoras se obtienen en el desempeño laboral a través de la capacitación en la EP-EMAPA-A., en el período 2014-2015 y desarrollar una propuesta para mejorar los procesos de Capacitación de la empresa, que permita lograr que los empleados se perfeccionen en el desempeño de sus puestos de trabajo, para incrementar la productividad y competitividad organizacional.

Lugar	: Ambato, Provincia de Tungurahua
Institución	: EP- EMAPA-A.
Dirección	: Av. Antonio Clavijo y Manuel Isaías Sánchez, Edificio Institucional.
Objeto de Estudio	: Procesos
Campo de Acción	: Administrativo
Área	: Talento Humano
Población	: Empleados de áreas administrativa- oficina.
Tiempo	: 2014-2015

## **CAPÍTULO II**

### **2.1. Marco Teórico**

#### **2.1.1. Las empresas públicas**

La LOEP, en sus artículos números 4 habla sobre las Definiciones de las empresas públicas; el 5 sobre la Constitución y Jurisdicción; 6 trata de la Organización Empresarial; y 7 habla de la Integración.

#### **2.1.2. Capacitación**

Se define a la capacitación como un proceso de formación esquemáticamente organizado donde se adquieren conocimientos, actitudes y habilidades, acorde a las metas propuestas para el efecto; no es más que la transmisión de conocimientos relativos al trabajo, tareas, responsabilidades y de la organización en general.

La capacitación está entendida como las diferentes actividades planificadas para su desarrollo, con fechas, horarios y objetivos. La capacitación es importante por eso se considera que debe realizarse con la debida cooperación.

#### **2.1.3. Diferencias entre Capacitación y Desarrollo Personal**

El mejoramiento y desarrollo de talentos a pesar de asemejarse como procesos de aprendizaje, difieren en lo que respecta al tiempo; es decir, mientras la capacitación se enfoca en habilidades y competencias para su actual puesto de trabajo, el perfeccionamiento del talento humano se orienta directamente por las habilidades y competencias requeridas para uno o varios puestos futuros dentro de la organización.

#### **2.1.4. Factores que afectan a la Capacitación y el Desarrollo Personal**

La era moderna en la que se desarrollan las organizaciones, y especialmente los procesos de cambio, dan lugar a que la capacitación y el desarrollo personal no logren cristalizar sus objetivos, más aún si no cuentan con el apoyo de los directivos y funcionarios.

#### **2.1.5. Proceso de Capacitación**

La capacitación pasa por cuatro etapas que son:

El diagnóstico: donde se describe las necesidades de capacitación.

El diseño: corresponde a la elaboración del programa de capacitación con base al análisis realizado.

La implantación: aplicar directamente dicha programación

Evaluar: valorar, determinar y ver el cumplimiento en metas logradas a través de la capacitación.

#### **2.1.6. Tipos de Capacitación**

- En el puesto de trabajo. Herramienta que aporta información específica del puesto.
- Técnicas de clase. Básicamente es la concurrencia al sitio donde el capacitador tratará sobre conocimientos, experiencias y habilidades técnicas e interpersonales.

#### **2.1.7. Costos de capacitación**

Cuando las organizaciones obtienen ganancias favorables y productividad que se encuentren reflejados en sus finanzas, quiere decir que sus trabajadores laboraron eficientemente, por lo que el presupuesto para invertir en capacitación debe ser un beneficio tácito para ellos, y talento humano debe considerar opciones de capacitación que sean motivantes e innovadoras, y otros estímulos para quienes después de una evaluación de desempeño logren el cumplimiento de sus objetivos.

### **2.1.8. Evaluación del Programa de Capacitación**

Los programas de capacitación deben ser evaluados a través del costo, calidad, y resultados, a fin de conocer si se logró cumplir con los objetivos previstos; es decir, saber si la capacitación pudo satisfacer las necesidades de la organización, sus colaboradores y por ende de sus clientes en general.

### **2.1.9. Desempeño Laboral**

El desempeño laboral se refiere a “la eficacia del empleado que labora dentro de una empresa u organización, desempeñándose laboralmente de manera adecuada y con satisfacción personal”. (Chiavenato, 2009)

Las evaluaciones del desempeño laboral de los colaboradores dentro de una institución se caracterizan por dar valor al cumplimiento de las funciones asignadas y dentro de los plazos establecidos. Cuando se dio inicio con la importante fase de evaluar el trabajo, allá en años 80, éstas permitieron establecer un sistema de remuneraciones, para después evolucionar a lo que en la actualidad se conoce como el desarrollo profesional.

### **2.1.10. Evaluación de desempeño**

Según (Chiavenato, 2009) dice respecto a la evaluación de desempeño que “es dar valor de manera sistemática a las acciones de cada individuo, las metas y los resultados que debe alcanzar en función de las actividades que realiza; su potencial de desarrollo y las competencias que entrega a la institución.

Partes básicas de la evaluación del desempeño son:

- ¿Evaluar por qué?
- ¿Desempeño?, cuál se evalúa?
- ¿Para evaluar cómo hacerlo?
- ¿Al evaluar quién lo realiza?

- ¿En qué momento o cuándo se debe evaluar?
- ¿Al comunicar los resultados de dicha evaluación, cómo hacerlo? “

### **2.1.11. Quién debe evaluar el desempeño**

Puede evaluar el propio colaborador y la organización, a través de la autoevaluación, puede ser una evaluación de 360° y hacia arriba.

### **2.1.12. Autoevaluación de desempeño**

Una correcta alternativa sería que cada trabajador evalúe su desempeño con ayuda de su superior, por ser quien responde del cumplimiento de su trabajo; solo así se impedirá la subjetividad del proceso y el cumplimiento de objetivos propuestos.

### **2.1.13. Evaluación 360°**

Aquí califican el desempeño del evaluado, el gerente, los compañeros, los pares, los subordinados, el personal interno, los clientes externos, los proveedores y todos quienes se desempeñen en su entorno; es decir lo que comprende 360° toma parte activa en dicha evaluación.

### **2.1.14. Evaluación hacia arriba**

1. Este tipo de Evaluación permite que sus colaboradores evalúen al gerente en varios ámbitos.
2. Aquí los empleados pueden tratar con el gerente, aspectos empresariales para lograr mejores resultados en la organización.

### **2.1.15. Ventajas de la evaluación de desempeño**

Dentro de las ventajas que proporciona la evaluación del desempeño están previstas así:

- Para la organización

- Para el gerente
- Para los colaboradores

#### **2.1.16. Métodos tradicionales**

- Escalas gráficas
- Elección forzosa
- Investigación en campo
- Índices críticos
- Verificación

#### **2.1.17. Métodos modernos**

El desarrollo del mundo empresarial ha dado lugar a que aparezcan nuevos métodos que permiten evaluar los resultados obtenidos; éstos son evaluarse a sí mismo, control de su aprendizaje y del entorno, aporte y colaboración de los servidores en la planificación para su propio progreso, perspectivas próximas y mejora continua del desempeño.

## **2.2. Marco Histórico**

### **2.2.1 Antecedentes**

Existen varias investigaciones que sirven de base para la presente tesis, entre ellas, la de (López, 2006), quien manifiesta que la capacidad en la prestación de servicios bancarios a los usuarios, se ve afectada por mucha rotación en el personal, y sueldos bajos principalmente. Esto conlleva a una desmotivación del personal que lo refleja en la atención a sus clientes. Por lo tanto la creación de un área de capacitación es de mucha valía, ya que si no se cuenta con ningún plan de mejoramiento a los procesos de capacitación, no se podrá salir adelante ni obtener mayores ingresos.

Muchos autores tanto nacionales como extranjeros han hecho estudios de la capacitación, se hará la referencia con dos de ellos en el ámbito nacional local:



Mediante la investigación del desempeño laboral en el Gobierno Municipal del Cantón Santiago de Píllaro, se logró conocer que la Municipalidad de Píllaro no dispone de un sistema de capacitación para el personal, lo cual provoca un desempeño laboral muy bajo, provocando cierto tipo de conformismo en los empleados, que nos les permite realizar sus actividades de una manera eficiente.

Con base al análisis realizado dentro del área Administrativa de la Dirección Provincial de Salud de Tungurahua se determina que es imperioso establecer las necesidades de capacitación profesional de los empleados de la institución, especialmente en lo referente a las funciones que desempeñan.

Desde tiempos antiguos, las personas han tenido la necesidad de capacitarse en un arte u oficio que pueda satisfacer una determinada necesidad. Así aparecieron los primeros maestros tanto de arte como de oficios dentro de la civilización, encargándose de diversas tareas, y quienes transmitían ese conocimiento a sus pupilos, lo cual dio lugar por primera vez a la capacitación.

La alfabetización en la antigüedad era restringida solo para algunos sectores sociales, y la única forma que existía para impartir los conocimientos era a través de la transferencia verbal, y de generación en generación; enseñando y controlando la realización de tareas, así familias completas se especializaban en diferentes quehaceres o actividades.

Por otra parte, la primera forma del concepto de una empresa lo constituyeron las agrupaciones y ellos dieron origen a los gremios de trabajadores y con ellos aparecieron las reglamentaciones, dando lugar al control de la cantidad y calidad de trabajo a realizar, de acuerdo a la remuneración que percibía cada trabajador.

*“Éstos a su vez se organizaban en grupos que tenían intereses en común, apoyándose entre sí. Para integrarse se requerían tres elementos según.”* (Tejeda, 2015)

- Quien comunicaba conocimientos y habilidades de manera directa, llamado Maestro.
- Aquellos que acogían la instrucción proporcionada de manera gratuita, éstos eran los Aprendices.
- Quienes disponían de ciertos conocimientos sin importar que ellos no tengan habilidades perfeccionadas para desarrollar un oficio de manera eficiente, denominados Oficiales.

Con el pasar de los años, los mercados se expandían y había más demanda de materiales, y maquinaria; lo cual dio lugar a inversión más grandes por parte de los maestros. A su vez, esta situación hizo que surgiera la necesidad de instalar talleres de propiedad de los diferentes trabajadores, lo cual permitió formar a trabajadores especializados. Al ver creados nuevos talleres los maestros tuvieron la iniciativa de que los suyos tengan más exclusividad, lo que exigía mayor habilidad y destreza en la mano de obra que requería contratar.

Más que como un hecho educativo la capacitación se constituyó, como una forma para poder dominar hasta los más pequeños detalles de los distintos oficios; a fin de salvaguardar el status económico y social de comerciantes y artesanos, así como cuidar su finanzas...

En este contexto, según (Tejeda, 2015): “Capacitar era entregar métodos y conocimientos, para cumplir objetivos propuestos, en la época de la llamada Primera Revolución Industrial; o sea que se solicitaba la intervención de los individuos para que realizaran una sola actividad, siendo su responsabilidad una parte del proceso de producción a ejecutar. Lo cierto era que les adiestraban para que efectúen trabajos específicos”

Conforme los empresarios tenían grandes progresos en su organización, iban capacitando a su personal tanto en sus trabajos habituales como también en otras tareas.

Con la era ya citada, los administradores debieron cambiar sus objetivos y métodos, lo cual dio lugar al requerimiento de personal idóneo que use y trabaje con máquinas innovadas.

Luego de la llamada Gran Guerra, se hizo necesario preparar a los trabajadores a más de las tareas ejecutadas por ellos, en otro tipo de labores, así como las bélicas. La mujer desarrolló un papel muy importante en la industria, durante este período, debido a que la juventud masculina y en edad productiva tuvo que ir a la guerra. Como resultado, la capacitación cambió debido a que las jornadas de trabajo fueron modificadas, pues se daba el llamado toque de queda, la producción se veía afectada y disminuía; y apareció una necesidad de fabricar y elaborar productos clandestinos.

La primera prueba de inteligencia (Army–Beta), se usó en esta fase, para aumentar la eficiencia; en Estados Unidos se desarrolló una fórmula integrada por: explicar, demostrar, ejecutar y verificar.

### **2.2.2. Momento Actual.**

La capacitación es cada vez más importante pues ya individuos con estudios medios o superiores es mínimo, pues el interés es mayor por llegar a ser profesionales especializados, por eso es imprescindible que las organizaciones apoyen a sus colaboradores para que tengan la capacitación necesaria y de requerirse que ésta sea especializada y así puedan desarrollar su trabajo de una manera cada vez más eficiente, con grandes posiciones en lo que se refiere a motivación, producción, igualdad y respaldo.

### **2.2.3. La capacitación en el Ecuador**

Las empresas del Ecuador sean estas públicas o privadas, se preocupan de contar con un talento humano fructífero y altamente capaz, para que pueda contribuir y alcanzar planes, misión y objetivos. Los Recursos Humanos de una institución tienen como coyuntura la fuerza laboral, la misma que es de vital importancia para su funcionamiento; además, se deben actualizar los conocimientos a través de capacitaciones, utilizando técnicas y métodos modernos que le darán oportunidad a la organización para ser más competitiva y sus empleados más eficientes y satisfechos.

Cuando se evidencia una baja calidad en los productos, desperdicio en materia prima, deficiente uso de equipo y maquinaria y a veces hasta accidentes laborales, éstos son los problemas más frecuentes que se dan en las empresas por la falta de capacitación. Dichos problemas ocurren con mayor frecuencia cuando se efectúa la implementación de nueva tecnología sin que a la par se tenga la formación o capacitación profesional necesaria, puesto que el recurso humano, debe contar con las herramientas necesarias en cuanto a conocimientos y habilidades para manejar los nuevos equipos se refiere o aprovechar los conocimientos adquiridos (INA, 2007). La necesidad de capacitar a los trabajadores de cada organización y el método adecuado para ejecutarlo es muy importante para conseguir el objetivo esperado. El departamento de talento humano tiene gran influencia al momento de diagnosticar sobre qué se debe capacitar, y así desarrollar estos procedimientos bajo el respaldo de autoridades institucionales. Diagnosticar si es necesario o no este sistema de aprendizaje, se torna básico en la organización, estableciendo objetivos y planes de acción, pues así se conoce la situación en la que se encuentra la organización, sus deficiencias en cuanto a habilidades, destrezas,

aptitudes y conocimientos del empleado, el por qué se están dando los problemas y cuáles son las propuestas de solución.

### **2.3. Marco Legal**

La EP –EMAPA-A es una institución constituida en Ambato, creada jurídicamente el 26 de junio de 1967, y con independencia en todos los ámbitos de acción.

A continuación un breve resumen de los principales aspectos legales que rigen el funcionamiento de la EMAPA-A:

El acápite del ámbito, principios y objetivos de la LOEP, manifiesta que esta normativa regula desde la constitución hasta la liquidación de empresas públicas, con la respectiva autonomía y controles económicos, administrativos, financieros y de gestión.

En cuanto a definición y constitución de las empresas públicas, pertenecen al Estado, tienen personería jurídica, y patrimonio y presupuesto propio. Realizan gestión estratégica empresarial direccionada a los usuarios. Dentro de las Instituciones Públicas y Empresas, la administración del talento humano, la ejerce el Gerente General, y así la contratación y designación de personal se lo realiza en cumplimiento a los procesos de selección respectivos, dando cumplimiento a los requerimientos de cada cargo, y en apego a la LOSEP y al Código de Trabajo; en cuanto a funcionarios jerárquicos superiores de libre remoción, se rigen a las resoluciones del Directorio.

El Ministerio de Trabajo, a través de La Ley Orgánica de Servicio Público, establece un capítulo especial sobre la formación y capacitación, los mismos que se relacionan a la planificación, capacitación y desarrollo y formación de servidores públicos, etc. Mientras que el contexto macroeconómico de la instrucción y enseñanza se encuentra estipulado en el PNBV y Formación Profesional del Talento Humano, 2013-2017.

Refiriéndonos a este organismo, se manifiesta que la eficiencia, calidad y calidez de la gestión pública, la mejora en los procesos y la innovación tecnológica, se hace posible gracias al apoyo en la capacitación.

## 2.4. Marco Referencial

En el artículo expuesto: “dentro de las organizaciones los directivos tienen la percepción de que el desempeño tanto del personal masculino y femenino, logra un resultado importante en el derecho al trabajo y los escenarios del mismo”. (Abramo, Todaro, & Godoy, 1998)

La conclusión principal está fundamentada en que el criterio adecuado o no de los directivos de una compañía, sobre el trabajo que desempeñan hombres y mujeres, se fundamenta en un primer enunciado respecto a las particularidades de las diferentes funciones, esto tiene una relevancia minoritaria en la parte técnica y organizativa del trabajo, pero en cambio sí interesante respecto al sexo. Esto expresa el hecho de que predomina la necesidad de identificar los tipos y clases de organizaciones, y diferentes actividades que sean apropiadas para el desempeño del personal masculino o femenino, definiendo así los espacios en el universo laboral.

Según (Rueda, Jimenez, y Sánchez, 2015), establecen que la meta es encontrar los resultados del impacto de: capacitación, remuneración y reclutamiento-selección de personal en el éxito de programas y proyectos, valorados por parte de los directivos a cargo, especialmente en lo referente a calidad y cumplimiento. La teoría del artículo “Percepciones del impacto de capacitación, compensación y selección de personal en la eficiencia de programas y proyectos”, fue aplicada a varias organizaciones dedicadas a la ejecución de proyectos en México. Los resultados del análisis tienen un influjo positivo en la validez de programas y proyectos para los empresarios que en estos negocios están empeñados en optimizar y perfeccionar los proyectos que llevan a cabo. Concluyen que los resultados denotan que la formación y la remuneración poseen un influjo estadístico relevante para que los proyectos se ejecuten de manera adecuada.

En otra investigación realizada en Venezuela por (Romero & Urdaneta, 2009), indican que la finalidad es comprobar la relación del desempeño con los servicios eficientes y de calidad que brindan los empleados universitarios de Maracaibo.

Bittel (2000), Chiavento (2000), Horovitz (2001), Méndez (2002), Morales y Velandia (1999), Zeithaml y Bitner (2002), en sus artículos fueron consultados sobre las clases de investigación. Realizó un censo no probabilístico, conocido como muestra. Se utilizó un

cuestionario de alternativas con respuestas fijas, y mediante el Alfa de Cronbach, se reflejó la confiabilidad; en lo referente a calidad proporcionada cuentan con una confiabilidad elevada, aconseja adoptar medidas a fin de lograr un mejoramiento en la estabilidad, condiciones laborales, y así elaborar programas de enseñanza con base a los requerimientos, a fin y lograr la consecución y cumplimiento de las funciones asignadas.

(Acosta, Villegas, & Marvárez, 2004), Igualmente en su artículo “La capacitación gerencial en medianas y pequeñas industrias zulianas”, determina que el objetivo constituyen las unidades para las cuales dirigen los eventos de aprendizaje en las medianas, pequeñas empresas del sector Zuliana /Maracaibo-Venezuela, así como los métodos y técnicas empleadas.

Concluyen que las secciones importantes a recibir entrenamiento en dichas manufacturas son aquellas que cumplen trabajos específicos, supervisan y realizan actividades del orden administrativo; que la ética sobre todo, innovación, honradez, y creatividad, honestidad, y valentía para afrontar peligros laborales y generar grupos eficientes trabajando, constituyen las mejores prácticas que les ha permitido direccionar sus organizaciones de manera óptima; y parte significativa de las compañías se encuentran empujando en su interior los eventos de formación, enseñanza pues se da una escasa aportación en los campus universitarios de las PYMIS investigadas.

## CAPÍTULO III

### 3.1. Marco Metodológico

#### 3.1.1. Tipos de Investigación

La investigación es cuantitativa puesto que lo realizará bajo técnicas que proporcionarán información necesaria sobre la capacitación. La parte cuantitativa permite la medición de las variables tanto dependiente como independiente a través de sus dimensiones respectivas, y también el análisis estadístico de tipo univariado y bivariado. También será un tipo de investigación Exploratoria, Descriptiva, Correlacional, y Explicativa.

##### 3.1.1.1. Exploratoria

Porque a través del acercamiento a la problemática y mediante el análisis de información disponible se podrá detectar la incidencia de la capacitación sobre el desempeño de los empleados en la empresa que se investiga, con el objetivo de dar una solución al problema planteado; para esto se realizarán consultas bibliográficas, entrevistas a directivos, observación directa en el lugar objeto de estudio.

##### 3.1.1.2. Descriptiva

Identificada también como Investigación Estadística, cuyo objeto es llegar a conocer cómo incide la capacitación sobre el desempeño de los empleados en la institución objeto de estudio, a través del análisis descriptivo que las herramientas estadísticas puedan brindar respecto a cada una de sus variables.

### 3.1.1.3. Explicativa

Este tipo de investigación averigua el porqué de los hechos, no sólo persigue describir o aproximarse al problema, sino que pretende descubrir la raíz del mismo; en este caso se relacionará las variables para conocer la incidencia de la capacitación sobre el desempeño de los empleados.

### 3.1.1.4. Correlacional

Permite relacionar los resultados de la variable independiente y dependiente definida en el tema de investigación, permitiendo explicar el porqué de las causas del fenómeno; en esta investigación se podrá analizar la incidencia de la capacitación sobre el desempeño laboral del personal.

## 3.1.2. Diseño de la Investigación

El estudio en referencia se realizará por medio de una investigación Bibliográfica – Documental y de Campo.

Bibliográfica - Documental porque se basará en datos obtenidos de diversas fuentes bibliográficas como: libros, revistas, internet y otros documentos específicos relacionados con el tema planteado; y de Campo porque llevará a cabo un análisis metódico de los sucesos, en el sitio mismo donde ocurren los acontecimientos.

Por tanto, la investigación se realizará a través de un estudio de campo mediante la aplicación de Encuestas a empleados de la empresa; es decir la información se obtendrá de: Jefes de Sección, funcionarios de Talento Humano, servidores de la LOSEP, y personal contratado por servicios ocasionales.

## 3.1.3. Recursos Humanos, Materiales, Económicos

En el estudio se emplearán recursos humanos como las personas que se encuestarán, la investigación se financiará con recursos económicos para materiales de oficina, movilización,



y otros recursos materiales como Encuestas. Para una mejor explicación se adjunta el siguiente cuadro:

Tabla 1. Recursos

Humanos	
Apoyo Directo	Asistente de investigación
Soporte Eventual	Encuestadores
Materiales	
Equipos	Computador portátil, impresoras
Dispositivo	Memory flash
Útiles de Oficina	Libretín para notas, esferográficos, copias, marcadores.
Económicos	
Fondos propios	1000,00

Fuente: Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

### 3.1.4. Selección de Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación

#### 3.1.4.1. Métodos de la Investigación

Los métodos a utilizar en la presente investigación son: Método Teórico: que permite conocer de forma general y específica los diferentes elementos del fenómeno a ser estudiado, permitiendo de esta manera validar o cuestionar la hipótesis planteada, así como la relación de las variables planteadas; en este caso las variables de la investigación capacitación y desempeño laboral. Y el Método Empírico que se basa en la información accesible y obtenida a través de la experiencia, mediante técnicas de recolección de información como el cuestionario; se realizará mediante una encuesta.

#### 3.1.4.2. Técnicas e Instrumentos de la Investigación

Se consideran como más idóneas que se aplicarán a los empleados para esta modalidad, a fin de disponer de datos de orden primaria, la misma ayudará a llevar a cabo efectivamente la investigación serán la Entrevista y Encuesta.

La investigación de Campo, va a ser efectuada directamente en la EP-EMAPA-A, entidad motivo de estudio.

Los instrumentos que se utilizarán para este tipo de investigación son:

La Encuesta, que se utilizará mediante un cuestionario para medir la percepción de los servidores públicos con respecto a la capacitación dictada en el período 2014-2015, y si la misma permitió mejorar el desempeño laboral.

De igual forma se aplicará una Entrevista a los jefes departamentales, a fin de conocer su opinión respecto al desempeño de sus servidores al culminar el período 2014-2015, y luego de haber recibido la capacitación en ese lapso.

#### 3.1.4.2.1. Recolección de datos.

Para disponer de la información este plan contemplará las siguientes etapas:

- Definición de los sujetos: personas que van a ser investigados/as
- Selección de técnicas que se van a utilizar en el proceso de recolección de datos (Encuesta, Entrevista).
- Instrumentos estructurados con base a la técnica elegida para ser aplicados en la investigación.
- Selección de equipos de trabajo y recursos de apoyo
- Procedimientos para recolectar la información. Cómo serán aplicados los instrumentos, y más condiciones de tiempo y espacio.

#### 3.1.4.2.2. Fuente de datos

La información se obtendrá de archivos del área de Talento Humano y base de datos de la EP-EMAPA-A, respecto de los colaboradores que se encuentran regidos por la Ley Orgánica de Servicio Público.

### **3.1.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

- La información se va a procesar siguiendo las etapas que se detallan:
- La encuesta y entrevista son las herramientas para cumplir con este propósito.
- Exclusión de información incompleta, o no pertinente.
- Vaciado de datos

- Tabulación o cuadros estadísticos según variables: manejo de información, análisis y obtención de resultados.
- Correlación entre las variables con su respectivo informe.
- Validación de instrumentos apoyados en los instrumentos estadísticos Moriyama Alfa de Cronbach - SPSS.

### 3.1.6. Población

La población determinada para esta investigación es de 102 empleados de la LOSEP, de diferentes áreas de la EP-EMAPA-A, que serán tomados en cuenta para el presente trabajo de tesis.

Para la variable independiente Capacitación, se aplicará una encuesta a los elementos informantes que se detallan y que laboran en la EMAPA-A, bajo la modalidad a nombramiento distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2. Personal a nombramiento

<b>Personal que labora bajo la modalidad a nombramiento</b>		
<b>No.</b>	<b>Dirección</b>	<b>Proceso</b>
16	Dirección de Operación y Mantenimiento	Agregador de Valor
10	Dirección de Ingeniería y Proyectos	Agregador de Valor
8	Dirección Comercial	Agregador de Valor
16	Dirección Administrativa	Habilitante de Apoyo
14	Dirección Financiera	Habilitante de Apoyo
<b>64</b>		

Fuente: Investigación directa EMAPA-A (2016)

Igualmente se aplicará la encuesta a los elementos informantes que se detallan y que laboran en la empresa, bajo la modalidad a contrato por servicios ocasionales, distribuidos así:

Tabla 3. Personal a contrato por servicios ocasionales

<b>No.</b>	<b>Dirección</b>	<b>Proceso</b>
2	Dirección de Operación y Mantenimiento	Agregador de Valor
9	Dirección de Ingeniería y Proyectos	Agregador de Valor
4	Dirección Comercial	Agregador de Valor
11	Dirección Administrativa	Habilitante de Apoyo
12	Dirección Financiera	Habilitante de Apoyo
<b>38</b>		

Fuente: Investigación directa EMAPA-A (2016)

Para la variable dependiente Desempeño Laboral, se va a elaborar y desarrollar una entrevista que se aplicará a los siguientes informantes, distribuidos así:

Tabla 4. Personal que labora como Jefes Departamentales

<b>Personal de LOSEP que laboran como jefes departamentales</b>		
<b>No.</b>	<b>Dirección</b>	<b>Proceso</b>
1	Dirección de Operación y Mantenimiento:	Agregador de Valor
1	Jefatura Plantas de Tratamiento Jefe de Control y Reducción de Pérdidas	
1	Dirección de Ingeniería y Proyectos:	Agregador de Valor
1	Jefe de Proyectos Jefe de Catastros e Infraestructura	
1	Dirección Comercial:	Agregador Valor
1	Jefatura Atención al Usuario Jefe Medición y Facturación	
1	Dirección Administrativa:	Habilitante de Apoyo
1	Jefe Tecnologías Información Jefe de Talento Humano	
1	Dirección Financiera:	Habilitante de Apoyo
1	Contador General Tesorero General	
<b>10</b>		

Fuente: Investigación directa EMAPA-A (2016)

### 3.1.7. Hipótesis de Investigación

#### 3.1.7.1. Hipótesis específica

La capacitación incide en el desempeño laboral del talento humano de la –EP-EMAPA-A., período 2014-2015.

### 3.1.8. Sistema de Variables

#### 3.1.8.1. Variables para la Investigación

3.1.8.1.1. Variable Independiente : Capacitación

3.1.8.1.2. Variable Dependiente : Desempeño Laboral

Tabla 5. Variables para la investigación

<p><b>Variable Independiente: Capacitación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Competencias Laborales</li> <li>▪ Aplicabilidad de conocimientos</li> <li>▪ Crecimiento Profesional</li> <li>▪ Desarrollo Personal</li> <li>▪ Mejora Continua</li> </ul>
<p><b>Variable Dependiente: Desempeño Laboral</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compromiso</li> <li>▪ Trabajo en equipo</li> <li>▪ Responsabilidad</li> <li>▪ Adaptación al cambio</li> <li>▪ Capacidad de aprendizaje</li> </ul>
<p><b>Variable Modificadora y de Confusión</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Edad</li> <li>▪ Sexo</li> <li>▪ Estado Civil</li> <li>▪ Remuneración</li> <li>▪ Antigüedad</li> </ul>

Fuente: Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

3.1.8.2. Operacionalización de Variables

Tabla 6. Variable Independiente: Capacitación

Variable Conceptual	Nombre Dimensión	Concepto Dimensión	Indicadores	Items	Escala
<p>Capacitación</p> <p>Procedimiento formativo breve, aplicado de forma metódica y ordenada, a través del que los individuos adquieren nuevos o mejores conocimientos, actitudes y habilidades, los mismos les permiten perfeccionar sus funciones y lograr los objetivos empresariales.</p>	Competencia laboral	Posibilidad segura de efectuar con éxito una acción de trabajo específica	Porcentaje que aportan las competencias para el cumplimiento de tareas	<p>Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015 le ayudaron a ser competitivo al interior de la institución</p> <p>Las funciones asignadas fueron ejecutadas acertadamente, luego de los eventos de capacitación que recibió en el año 2015</p> <p>Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015 estuvieron orientados al desarrollo de competencias específicas.</p>	<p>Totalmente en desacuerdo-</p> <p>En desacuerdo-</p> <p>De acuerdo-</p> <p>Totalmente de acuerdo</p>
	Aplicabilidad de conocimientos	Aporte de la capacitación recibida para la aplicación de conocimientos en funciones y actividades diarias	Porcentaje de conocimientos aplicables en las funciones del puesto de trabajo	<p>Los eventos de capacitación recibidos en el año 2015, le ayudaron a incrementar sus conocimientos y aplicarlos en sus actividades laborales.</p> <p>Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015 le impartieron nuevos conocimientos que serán de beneficio para el cliente interno y externo</p> <p>La calidad de los conocimientos que recibió a través de los eventos capacitación realizados en el</p>	<p>Totalmente en desacuerdo-</p> <p>En desacuerdo-</p> <p>De acuerdo-</p> <p>Totalmente de acuerdo</p>

				año 2015 le ayudaron para dar un óptimo servicio a la colectividad	
	Crecimiento profesional	Funciones y tareas que el trabajador efectúa en un contexto laboral, para encontrarse apto para tener opciones de movilidad en la organización	Porcentaje de cumplimiento de funciones y tareas	<p>Los conocimientos adquiridos en los eventos de capacitación realizados en el año 2015 le permitieron desarrollarse de mejor forma, tanto personal como profesionalmente</p> <p>Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015 le permitieron un crecimiento interno dentro de la empresa, fortaleciendo su plan de carrera institucional</p> <p>Dichos conocimientos adquiridos en eventos de capacitación realizados en el año 2015, le ayudaron para asumir y ejecutar mayores responsabilidades laborales</p>	Totalmente en desacuerdo- En desacuerdo- De acuerdo- Totalmente de acuerdo
	Desarrollo Personal	Proceso de transformación y crecimiento mediante el cual una persona adopta ideas y capacidades modernas para generar actitudes y comportamientos nuevos mejorando así su calidad de vida	Porcentaje de mejoramiento y cumplimiento de objetivos de los trabajadores	<p>Su crecimiento personal y ético mejoró gracias a los eventos de capacitación que recibió en el año 2015</p> <p>Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015, contribuyeron a que su actitud sea positiva y proactiva dentro del equipo de trabajo.</p> <p>Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015, le ayudaron con la evolución de</p>	Totalmente en desacuerdo- En desacuerdo- De acuerdo- Totalmente de acuerdo

				su rendimiento y así favorecer su desarrollo personal	
	Mejora Continua	Concepto que pretende mejorar los productos, servicios y procesos.	Nivel de mejoramiento	<p>Los conocimientos adquiridos por los eventos capacitación realizados en el año 2015, le ayudaron a efectuar trabajos con mayor calidad y efectividad</p> <p>Los eventos de capacitación recibidos en el año 2015 le permitieron dominar la especialidad de su cargo para una mayor y mejor prestación del servicio</p> <p>Los conocimientos adquiridos por los eventos capacitación recibidos en el año 2015, le permitieron reconocer deficiencias y mejorar tareas y procesos.</p>	<p>Totalmente en desacuerdo-</p> <p>En desacuerdo-</p> <p>De acuerdo-</p> <p>Totalmente de acuerdo</p>

Fuente: Autora: GAIBOR, Jenny (2016)



Tabla 7. Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Variable Conceptual	Nombre Dimensión	Concepto Dimensión	Indicadores	Items	Escala
<p>Desempeño Laboral</p> <p>Nivel de ejecución de un trabajador dentro de una compañía de acuerdo a las metas que se proponga alcanzar en un período para lograr la eficacia del personal y organización</p>	Compromiso	Vínculo de lealtad y pertenencia; actitud retributiva hacia la empresa.	Nivel de compromiso demostrado por el servidor	<p>El servidor evaluado conoce los objetivos, visión y misión de la institución</p> <p>El servidor evaluado desarrolla sus labores apegado a las políticas de la empresa</p> <p>El servidor evaluado es reconocido y motivado por sus logros</p>	1 2 3 4
	Trabajo en Equipo	Capacidad para establecer relaciones de participación y cooperación con otras personas, contribuyendo al logro de objetivos organizacionales	Porcentaje de trabajo en equipo	<p>El servidor evaluado respeta los puntos de vista de los demás colaboradores</p> <p>El servidor evaluado contribuye activamente con su grupo de trabajo</p> <p>El servidor evaluado aporta ideas o soluciones que faciliten las tareas en equipo</p>	1 2 3 4
	Responsabilidad	Capacidad para comprometerse con funciones y tareas,	Porcentaje de responsabilidad del servidor	El servidor evaluado cumple con los	

		asignadas en la empresa		lineamientos institucionales El servidor evaluado efectúa a cabalidad las actividades designadas	1 2 3 4
	Adaptación al cambio	Capacidad para enfrentar con flexibilidad nuevas situaciones	Nivel de adaptación demostrada por el servidor	El servidor evaluado asume la asignación de nuevas funciones, sin afectar su rendimiento laboral  El servidor evaluado se adapta positivamente al ambiente en el que trabaja  El servidor evaluado se ajusta a la forma de trabajo del jefe inmediato	1 2 3 4
	Capacidad de Aprendizaje	Autoevaluar las necesidades de conocimientos, adoptando medidas necesarias para adquirirlos y ponerlos en práctica, con	Nivel de conocimientos y aprendizaje	El servidor evaluado trabaja sin distractores o interrupciones a lo largo del día	1 2 3 4

		actitud flexible al aprendizaje		<p>La capacidad de aprendizaje del servidor evaluado le ayuda a adquirir nuevos conocimientos</p> <p>El servidor evaluado se desempeña laboralmente sin la ayuda de otros</p>	
--	--	---------------------------------	--	---	--

Fuente: Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Tabla 8. Variable Modificadora

<b>Variable Conceptual</b>	<b>Nombre de Dimensión</b>	<b>Concepto Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
Modificadora	Edad	Tiempo cronológico de una persona desde su nacimiento hasta el momento actual	Porcentaje	De 20 a 25 años 26 a 30 años 31 a 35 años Más de 36 años
Modificadora	Sexo	Sexo biológico del ser humano al nacer.	Porcentaje	Masculino Femenino
Modificadora	Estado Civil	Condición Jurídica de una persona según el Registro Civil	Porcentaje	Casado Soltero Viudo Divorciado Unión libre

Fuente: Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Tabla 9. Variable de Confusión

<b>Variable Conceptual</b>	<b>Nombre de Dimensión</b>	<b>Concepto Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
Confusión	Remuneración	Todo aquello que una persona recibe como pago por un trabajo o actividad realizada.	Porcentaje/ satisfacción de la remuneración percibida	Totalmente de acuerdo- En desacuerdo- De acuerdo- Totalmente de acuerdo
Confusión	Antigüedad	Tiempo en la institución del personal evaluado	Número de años en la institución	Totalmente de acuerdo- En desacuerdo- De acuerdo- Totalmente de acuerdo

Fuente: Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

### 3.1.9. Criterios de Confiabilidad y Validación de instrumentos

La confiabilidad y validación de instrumentos se va a medir a través de los siguientes métodos: de Moriyama y Alfa de Cronbach

3.1.9.1. Criterios de Moriyama: nos indican que el instrumento debe cumplir las siguientes condiciones:

- a) Comprensible
- b) Sensible a variaciones
- c) Justificable
- d) Claro
- e) Factible de obtener datos

Los criterios de calificación son los siguientes:

- Nada – 0
- Poco – 1
- Moderadamente – 2
- Mucho – 3

A través de la participación de cinco profesionales expertos, se obtuvo la calificación de cada uno de los ítems registradas en una matriz individual y luego se procedió a realizar los ajustes pertinentes, con base a las observaciones expuestas.

Tabla 10. Criterio Moriyama: Encuesta

		Tema	Incidencia de la capacitación en el desempeño laboral del talento humano en la EP-EMAPA- Ambato, período 2014-2015							
		Experto								
		Escala de Valoración	Nada	Poco	Moderadamente	Mucho				
			0	1	2	3				
VARIABLES A INVESTIGAR	DIMENSIONES	PREGUNTAS (Respuestas: 1. Totalmente acuerdo, 2. De acuerdo, 3. Totalmente desacuerdo, 4. En desacuerdo)	5 EXPERTOS	ES COMPRENSIBLE	ES SUSCEPTIBLE A VARIACIONES	SE JUSTIFICA ESTE ÍTEM EN EL INSTRUMENTO	HAY DEFINICIÓN CLARA DEL ÍTEM	ES POSIBLE RECOPIRAR DATOS	TOTAL	OBSERV.
INDEPENDIENTE	COMPETENCIAS LABORALES	1 Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015 le ayudaron a ser competitivo al interior de la institución		3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	13.2	
				3.00	1.00	3.00	3.00	3.00		
				3.00	1.00	3.00	3.00	3.00		
				3.00	2.00	3.00	3.00	2.00		
				0	3.00	3.00	2.00	3.00		
				3.00	1.80	3.00	2.80	2.60		
		2 Las funciones asignadas fueron ejecutadas acertadamente, luego de los eventos de capacitación que recibió en el año 2015		3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	12.6	
				2.00	2.00	3.00	3.00	3.00		
				3.00	1.00	3.00	2.00	3.00		
				3.00	3.00	3.00	3.00	2.00		
				3.00	3.00	1.00	1.00	3.00		
				2.80	2.20	2.60	2.40	2.60		
		3 Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015 estuvieron orientados al		3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	12.6	
				2.00	2.00	3.00	3.00	3.00		
				3.00	1.00	3.00	2.00	3.00		

APLICABILIDAD DE CONOCIMIENTOS	desarrollo de competencias específicas.	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	13.8
		3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	
		2.80	2.20	2.60	2.40	2.60	
	Los eventos de capacitación recibidos en el año 2015, le ayudaron a incrementar sus conocimientos y aplicarlos en sus actividades laborales.	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	
		3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	
		3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	
		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
		3.00	2.00	3.00	3.00	2.80	
	Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015 le impartieron nuevos conocimientos que serán de beneficio para el cliente interno y externo	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	
2.00		2.00	3.00	3.00	3.00		
3.00		1.00	3.00	3.00	3.00		
2.00		2.00	3.00	3.00	3.00		
1.00		3.00	3.00	1.00	3.00		
La calidad de conocimientos que recibió en los eventos de capacitación realizados en el año 2015 le ayudaron para dar un óptimo servicio a la colectividad	2.20	1.80	3.00	2.60	3.00	12.6	
	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00		
	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00		
	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00		
	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00		
	1.00	3.00	3.00	1.00	3.00		
CRECIMIENTO PROFESIONAL	Los conocimientos adquiridos en los eventos de capacitación realizados en el año 2015 le permitieron desarrollarse de mejor forma, tanto personal como profesionalmente	2.40	2.00	3.00	2.60	2.60	12.2
		3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	
		3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	
		3.00	1.00	2.00	3.00	1.00	
		3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	
	Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015 le	1.00	3.00	3.00	1.00	3.00	13.2
		2.60	2.00	2.80	2.60	2.20	
		3.00	1.00	3.00	3.00	2.00	
		3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	
		3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	

<b>DESARROLLO PERSONAL</b>		<b>permitieron un crecimiento interno dentro de la empresa, fortaleciendo su plan de carrera institucional.</b>	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	<b>13.2</b>	
			2.00	2.00	3.00	3.00	3.00		
			3.00	3.00	3.00	3.00	3.00		
			2.80	1.60	3.00	3.00	2.80		
			3.00	1.00	3.00	3.00	2.00		
			3.00	1.00	3.00	3.00	3.00		
			3.00	1.00	3.00	3.00	3.00		
			2.00	2.00	3.00	3.00	3.00		
	9	<b>Los conocimientos que adquirió en los eventos de capacitación realizados en el año 2015, le ayudaron para asumir y ejecutar mayores responsabilidades laborales</b>	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00		
			3.00	3.00	3.00	3.00	3.00		
			2.00	2.00	3.00	3.00	3.00		
			3.00	3.00	3.00	3.00	3.00		
			2.80	1.60	3.00	3.00	2.80		
			3.00	2.00	3.00	3.00	2.00		
			3.00	1.00	3.00	3.00	3.00		
			3.00	1.00	2.00	2.00	2.00		
	10	<b>Su crecimiento personal y ético mejoró gracias a los eventos de capacitación que recibió en el año 2015</b>	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	<b>12.6</b>	
			3.00	1.00	3.00	3.00	3.00		
			3.00	2.00	3.00	3.00	3.00		
			3.00	3.00	3.00	1.00	3.00		
			3.00	1.80	2.80	2.40	2.60		
			3.00	2.00	3.00	3.00	2.00		
	11	<b>Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015, contribuyeron a que su actitud sea positiva y proactiva dentro del equipo de trabajo.</b>	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	<b>12.6</b>	
			3.00	2.00	2.00	2.00	2.00		
3.00			2.00	3.00	3.00	2.00			
3.00			3.00	3.00	1.00	3.00			
3.00			2.00	2.80	2.40	2.40			
3.00			2.00	3.00	3.00	2.00			
12	<b>Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015, le ayudaron con la evolución de su rendimiento y así favorecer su desarrollo personal</b>	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	<b>12.6</b>		
		2.00	2.00	3.00	3.00	3.00			
		3.00	1.00	2.00	2.00	2.00			
		2.00	3.00	3.00	3.00	3.00			
		3.00	3.00	3.00	1.00	3.00			
		2.60	2.20	2.80	2.40	2.60			



<b>MEJORA CONTINUA</b>	<b>13</b>	<b>Los conocimientos adquiridos en los eventos de capacitación realizados en el año 2015, le ayudaron a efectuar trabajos con mayor calidad y efectividad</b>		3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	<b>13.2</b>	
				3.00	1.00	3.00	3.00	3.00		
				3.00	1.00	3.00	3.00	3.00		
				3.00	2.00	3.00	2.00	3.00		
				3.00	3.00	3.00	2.00	3.00		
				3.00	1.80	3.00	2.40	3.00		
	<b>14</b>	<b>Los eventos de capacitación recibidos en el año 2015 le permitieron dominar la especialidad de su cargo para una mayor y mejor prestación del servicio</b>		3.00	1.00	3.00	2.00	3.00	<b>13.4</b>	
				3.00	1.00	3.00	3.00	3.00		
				3.00	2.00	3.00	3.00	2.00		
				3.00	2.00	3.00	3.00	3.00		
				3.00	3.00	3.00	3.00	3.00		
	<b>15</b>	<b>Los conocimientos adquiridos en los eventos de capacitación recibidos en el año 2015, le permitieron reconocer deficiencias y mejorar tareas y procesos.</b>		3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	<b>13.4</b>	
				2.00	2.00	3.00	3.00	3.00		
				3.00	1.00	3.00	3.00	2.00		
				3.00	2.00	3.00	3.00	3.00		
				3.00	3.00	3.00	3.00	3.00		
				2.80	2.00	3.00	2.80	2.80		

Fuente: Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Tabla 11. Criterio Moriyama: Entrevista

		<b>TEMA</b>		<b>INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN LA EP-EMAPA-AMBATO, PERÍODO 2014-2015</b>						
		<b>EXPERTO</b>								
		<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>		<b>NADA</b>	<b>POCO</b>	<b>MODERADAMENTE</b>	<b>MUCHO</b>			
				<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>			
<b>DIMENSIONES</b>	<b>PREGUNTAS</b> (Respuestas: 1. Totalmente acuerdo, 2. De acuerdo, 3. Totalmente desacuerdo, 4. En desacuerdo)		<b>5 EXPERTOS</b>	<b>ES COMPRENSIBLE</b>	<b>ES SUSCEPTIBLE A VARIACIONES</b>	<b>SE JUSTIFICA ESTE ÍTEM EN EL INSTRUMENTO</b>	<b>HAY DEFINICIÓN CLARA DEL ÍTEM</b>	<b>ES POSIBLE RECOPIRAR DATOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>OBSERV</b>
<b>COMPROMISO</b>	<b>1</b>	<b>El servidor evaluado conoce los objetivos, visión y misión de la institución</b>		3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	<b>13,80</b>	
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	2,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	2,80		
	<b>2</b>	<b>El servidor evaluado desarrolla sus labores apegado a las políticas de la empresa</b>		3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	<b>13,00</b>	
				3,00	2,00	3,00	3,00	2,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	2,00		

<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>				3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	
				3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	
				3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	
	<b>3</b>	<b>El servidor evaluado es reconocido y motivado por logros laborales dentro de la empresa</b>		3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	<b>13,80</b>
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
				3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
				3,00	2,00	3,00	3,00	2,80	
	<b>4</b>	<b>El servidor evaluado respeta puntos de vista de otros colaboradores</b>		3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	<b>13,40</b>
				3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	
				3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
				3,00	2,00	3,00	3,00	2,40	
<b>5</b>	<b>El servidor evaluado contribuye activamente con su grupo de trabajo</b>		3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	<b>13,40</b>	
			3,00	2,00	3,00	3,00	2,00		
			3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
			3,00	2,00	3,00	3,00	2,00		
			3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		

<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>6</b>	<b>El servidor evaluado aporta ideas o soluciones que faciliten las tareas en equipo</b>		3,00	2,00	3,00	3,00	2,40	<b>13,40</b>	
				3,00	2,00	3,00	3,00	2,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	2,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	2,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
	<b>7</b>	<b>El servidor evaluado cumple con los lineamientos institucionales</b>		3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	<b>14,00</b>	
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
	<b>8</b>	<b>El servidor evaluado efectúa a cabalidad las actividades designadas</b>		3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	<b>13,80</b>	
				3,00	2,00	3,00	3,00	2,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	2,80		

<b>ADAPTACIÓN AL CAMBIO</b>	<b>9</b>	<b>El servidor evaluado asume responsablemente sus aciertos y/o errores en el cargo</b>		3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	<b>13,40</b>	
				3,00	2,00	3,00	3,00	2,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	2,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	2,40		
	<b>10</b>	<b>El servidor evaluado asume la asignación de nuevas funciones, sin afectar su rendimiento laboral</b>		3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	<b>14,00</b>	
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		
		<b>11</b>	<b>El servidor evaluado se adapta positivamente al ambiente en el que trabaja</b>		3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	<b>14,00</b>
					3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
					3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
					3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
					3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
					3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
	<b>12</b>	<b>El servidor evaluado se ajusta a la forma de trabajo del jefe inmediato</b>		3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	<b>13,80</b>	
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00		

			3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
			3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	
			3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
			3,00	2,00	3,00	3,00	2,80	
<b>CAPACIDAD DE APRENDIZAJE</b>	<b>13</b>	<b>El servidor evaluado trabaja sin distractores o interrupciones a lo largo del día</b>	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	<b>13,00</b>
			3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	
			3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	
			3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	
			3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	
			3,00	2,00	2,20	3,00	2,80	
	<b>14</b>	<b>La capacidad de aprendizaje del servidor evaluado le ayuda a adquirir nuevos conocimientos</b>	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	<b>13,40</b>
			3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	
			3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	
			3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
			3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
			3,00	2,00	3,00	3,00	2,40	
	<b>15</b>	<b>El servidor evaluado se desempeña laboralmente sin la ayuda de otros</b>	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	<b>13,00</b>
			3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	
			3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	

				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
				3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
				3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	

Fuente: Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

3.1.9.2. Alfa de Cronbach

Tabla 12. Alfa de Cronbach: Encuesta

Base de Datos																
ENCUESTA	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	Total
1	2	2	3	3	2	4	2	2	2	4	4	4	3	4	4	45
2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	53
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	45
5	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	1	4	35
6	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	21
7	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	35
8	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	49
9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	47
10	3	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	1	4	29
11	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	33
12	1	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	4	37
13	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	52
14	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	54
15	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	51
16	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	4	20
17	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	44
18	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	48
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
20	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58
21	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	43
22	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	35
23	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	36



24	3	2	3	3	2	4	1	4	3	3	4	4	3	2	3	44
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	58
26	2	3	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	28
27	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	4	28
28	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	3	2	3	47
29	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	35
30	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	37
Varianza	0.648	0.585	0.737	1.237	1.007	1.126	0.769	0.976	0.806	0.892	1.030	1.109	0.809	1.109	0.254	
K = 15					Sección 1 = 1.071					α = 0.948						
Sum. Varianzas = 13.09					Sección 2 = 0.885											
VT = 113.79					Absoluto S2 = 0.885											

Fuente: Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

**Encuesta Servidores Públicos.**- Como se puede observar en la matriz anterior, con una prueba piloto aplicada a 30 servidores públicos se obtiene un coeficiente del 0,948 el cual representa el 94,80%, de fiabilidad que según el rango de calificación es excelente, por lo tanto aplicable para esta investigación.

Tabla 13. Alfa de Cronbach: Entrevista

Base de Datos																
ENTREVISTA	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	Total
1	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	55
2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	51
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	57
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	52
6	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	52
7	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	50
8	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	52
9	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	54
10	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	51
Varianza	0,100	0,100	0,278	0,100	0,267	0,178	0,178	0,267	0,233	0,178	0,233	0,100	0,278	0,267	0,100	
K = 15					Sección 1 = 1.071					$\alpha = 0.775$						
Sum. Varianzas = 2.86					Sección 2 = 0.723											
VT = 10.32					Absoluto S2 = 0.723											

Fuente: Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

**Entrevista Jefes Departamentales.**- En la matriz que consta arriba se puede observar que con una prueba piloto aplicada a 10 jefes departamentales se obtiene un coeficiente del 0,775 el cual representa el 77,50%, de fiabilidad que según el rango de calificación es bueno, por lo tanto aplicable para esta investigación.

## CAPÍTULO IV

### 4.1. Presentación y Análisis de Resultados

#### 4.1.1. Univariados

##### 4.1.1.1. Análisis Univariado de Variable Independiente (Capacitación)

#### 1. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015 le ayudaron a ser competitivo al interior de la institución.

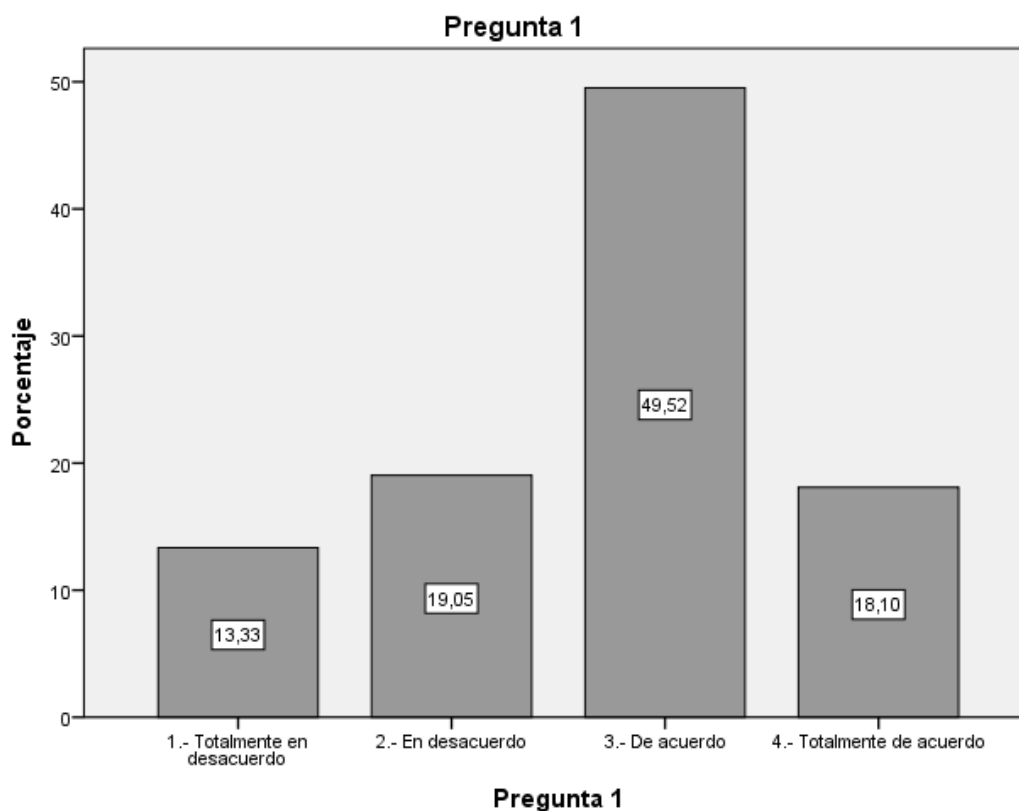


Figura 1. Variable Independiente. Pregunta 1.  
Fuente: Encuesta aplicada a servidores de la EP-EMAPA-A

Un 49.52% de las personas encuestadas estuvieron de acuerdo con los eventos de capacitación durante el año 2015, porque éstos les sirvieron para ser más competitivos en la institución; un 18.10% estuvo muy de acuerdo con esta premisa, en tanto que 13.33% estaba en

total desacuerdo y el 19.05% en desacuerdo. Se puede observar que para más del 60% de servidores, las capacitaciones han sido un gran aporte para ser competitivos en la empresa.

**2. Las funciones asignadas fueron ejecutadas acertadamente, luego de los eventos de capacitación que recibió en el año 2015.**

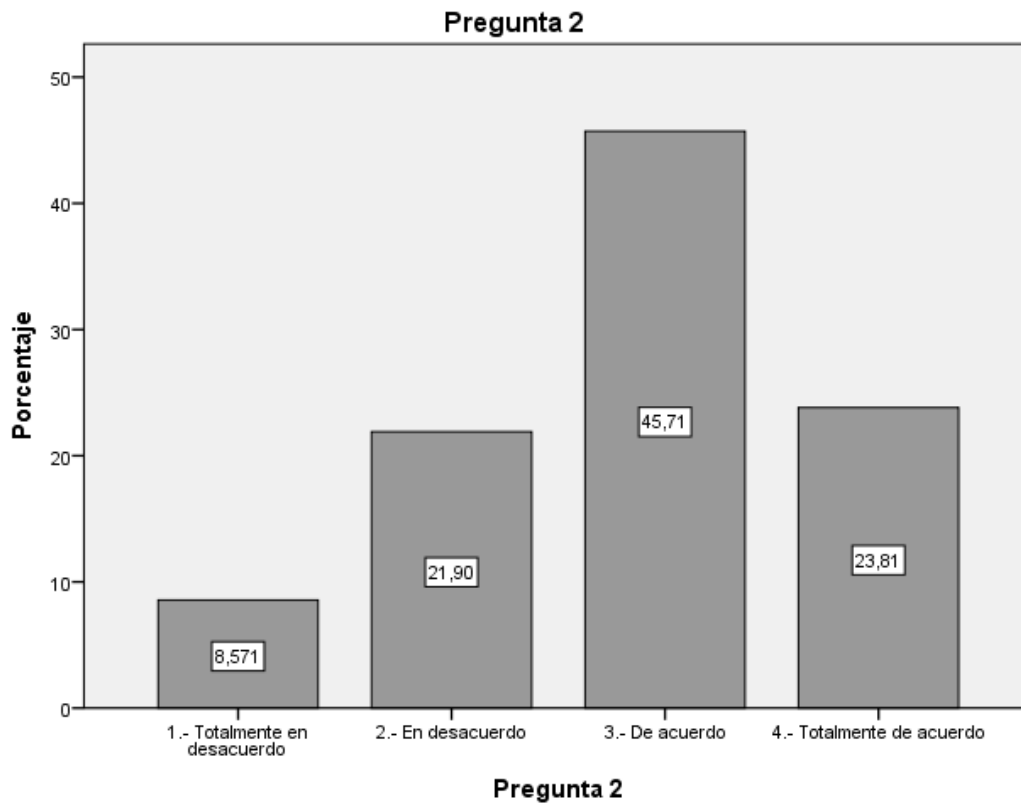


Figura 2. Variable Independiente. Pregunta 2.  
 Fuente: Encuesta aplicada a servidores de la EP-EMAPA-A

Un total del 45.71% de los servidores encuestados respondieron de forma positiva a la capacitación, al ejecutar correctamente las funciones asignadas; un 23.81% también manifestó estar muy de acuerdo; en tanto que el 21.90% no está de acuerdo con esta afirmación y el 8.571% señaló estar totalmente en desacuerdo. Los eventos de capacitación han servido en su mayor parte para mejorar el desempeño de las funciones asignadas al personal.

**3. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015 estuvieron orientados al desarrollo de competencias específicas.**

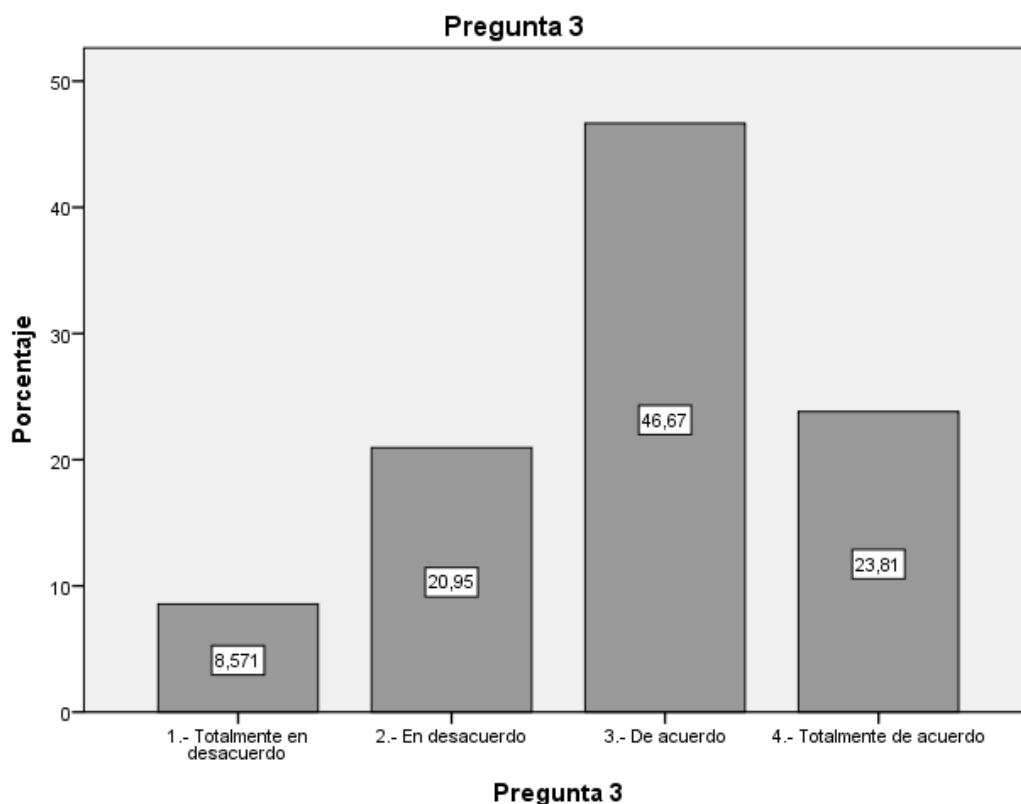


Figura 3. Variable Independiente. Pregunta 3.  
 Fuente: Encuesta aplicada a servidores de la EP-EMAPA-A

El 46.67% estuvo de acuerdo en que las capacitaciones estuvieron enfocadas en el desarrollo de competencias específicas; el 23.81% estuvo muy de acuerdo, en tanto que el 8.571% estuvo en total desacuerdo y el 20.95% en desacuerdo. Al igual que en la pregunta anterior, los servidores estuvieron de acuerdo en que los eventos de capacitación fueron orientadas a mejorar sus capacidades específicas.

**4. Los eventos de capacitación recibidos en el año 2015, le ayudaron a incrementar sus conocimientos y aplicarlos en sus actividades laborales.**

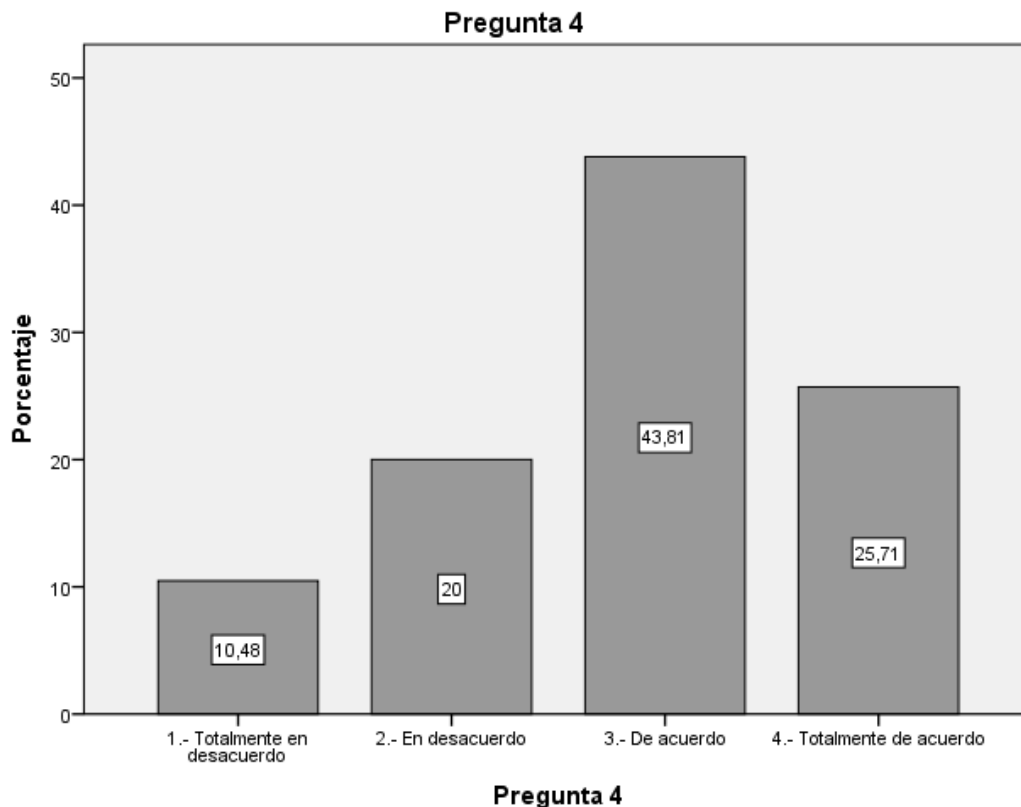


Figura 4. Variable Independiente. Pregunta 4.  
 Fuente: Encuesta aplicada a servidores de la EP-EMAPA-A

Para el 43.81% del personal encuestado, las capacitaciones fueron de utilidad para mejorar los conocimientos y aplicarlos en sus labores diarias; el 25,71% estuvo muy de acuerdo en esta apreciación, en tanto que el 20% no estuvo de acuerdo y el 10.48% estuvo muy en desacuerdo. Las capacitaciones sirvieron para que los colaboradores puedan incrementar y actualizar sus conocimientos, lo que les permitió mejorar sus labores en cada puesto asignado.

**5. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015 le impartieron nuevos conocimientos que serán de beneficio para el cliente interno y externo.**

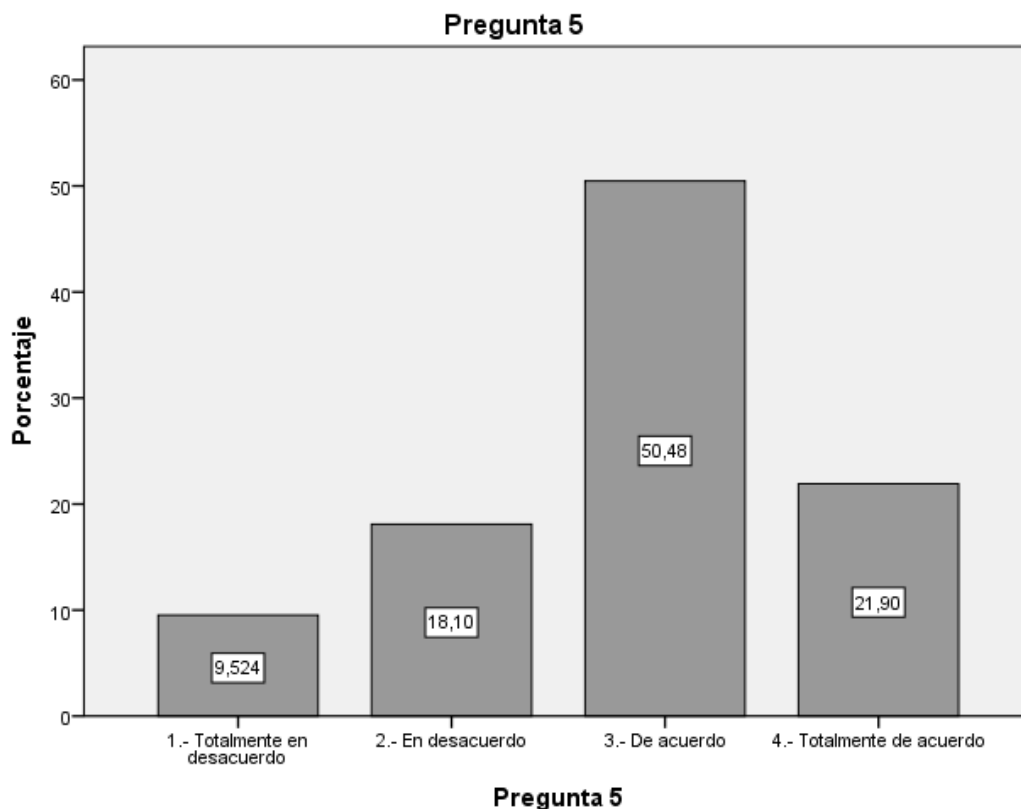


Figura 5. Variable Independiente. Pregunta 5.  
 Fuente: Encuesta aplicada a servidores de la EP-EMAPA-A

Los eventos de capacitación sirvieron para beneficiar a los clientes internos y externos, así lo cree el 50.48%; el 21.90% estuvo muy de acuerdo, en tanto que el 18.10% no está de acuerdo y el 9.524% está en total desacuerdo. Las capacitaciones también ayudaron a mejorar la comunicación con los usuarios y los clientes internos para su gran mayoría; esto de acuerdo a la percepción del personal.

**6. La calidad de conocimientos que recibió en los eventos de capacitación realizados en el año 2015 le ayudaron para dar un óptimo servicio a la colectividad.**

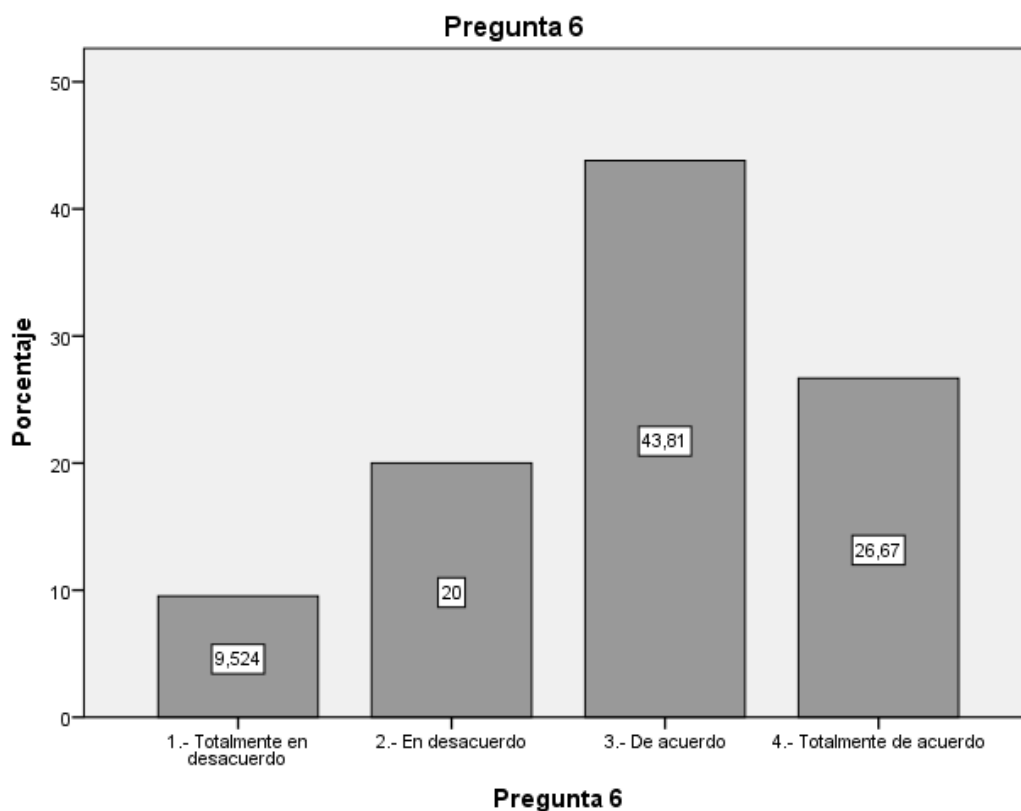


Figura 6. Variable Independiente. Pregunta 6.  
 Fuente: Encuesta aplicada a servidores de la EP-EMAPA-A

La calidad de conocimientos recibidos en las capacitaciones han permitido dar un óptimo servicio a la colectividad, así lo considera el 43.81% de los servidores encuestados; el 26.67% está muy de acuerdo con la pregunta, mientras que el 20% está en desacuerdo y el 9.524% está muy en desacuerdo. Los colaboradores manifiestan que las capacitaciones no solo mejoraron sus conocimientos, sino también la prestación de sus servicios y atención a los usuarios; aspectos importantes para una empresa como es la EMAPA-A.



**7. Los conocimientos adquiridos en los eventos de capacitación realizados en el año 2015 le permitieron desarrollarse de mejor forma, tanto personal como profesionalmente.**

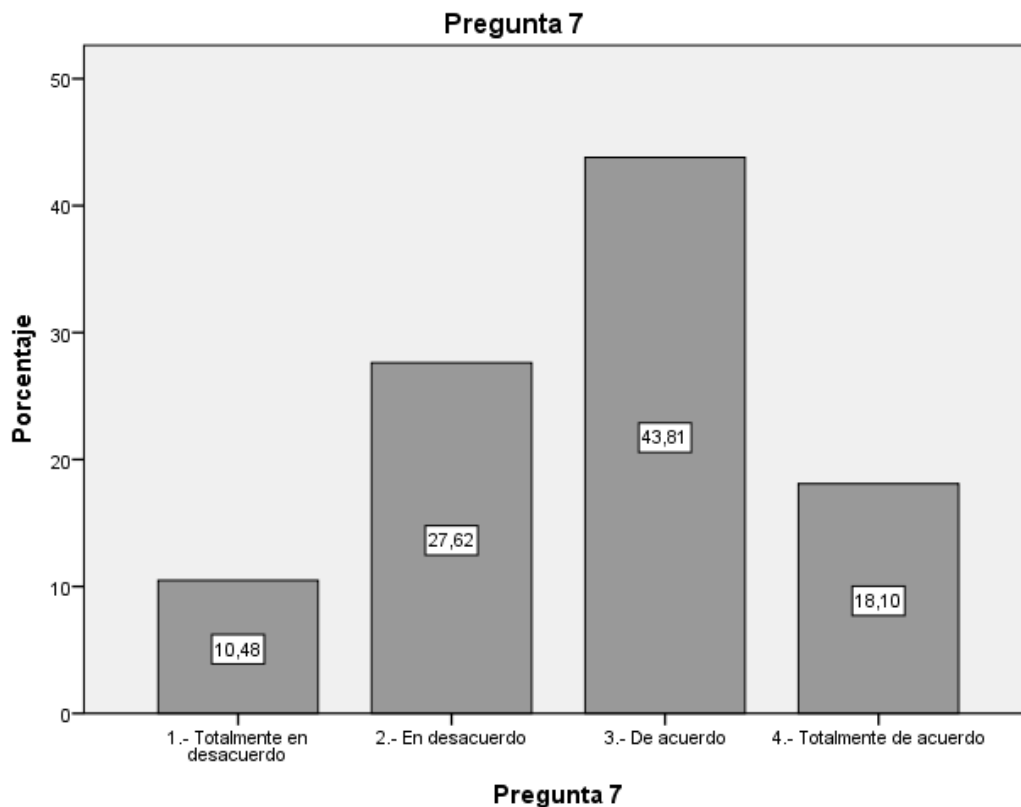


Figura 7. Variable Independiente. Pregunta 7.  
 Fuente: Encuesta aplicada a servidores de la EP-EMAPA-A

Para el 43.81% de los servidores encuestados, las capacitaciones sirvieron para que se puedan desarrollar de mejor manera, tanto personal como profesionalmente, y un 18.10% adicional estuvo muy de acuerdo. Por otra parte el 27.62% de los encuestados no estaba de acuerdo con esta premisa y el 10.48% está en total desacuerdo. La capacitación por tanto ayudó a muchos involucrados a mejorar sus conocimientos, los mismos que influyen en su vida personal y profesional.

**8. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015 le permitieron un crecimiento interno dentro de la empresa, fortaleciendo su plan de carrera institucional.**

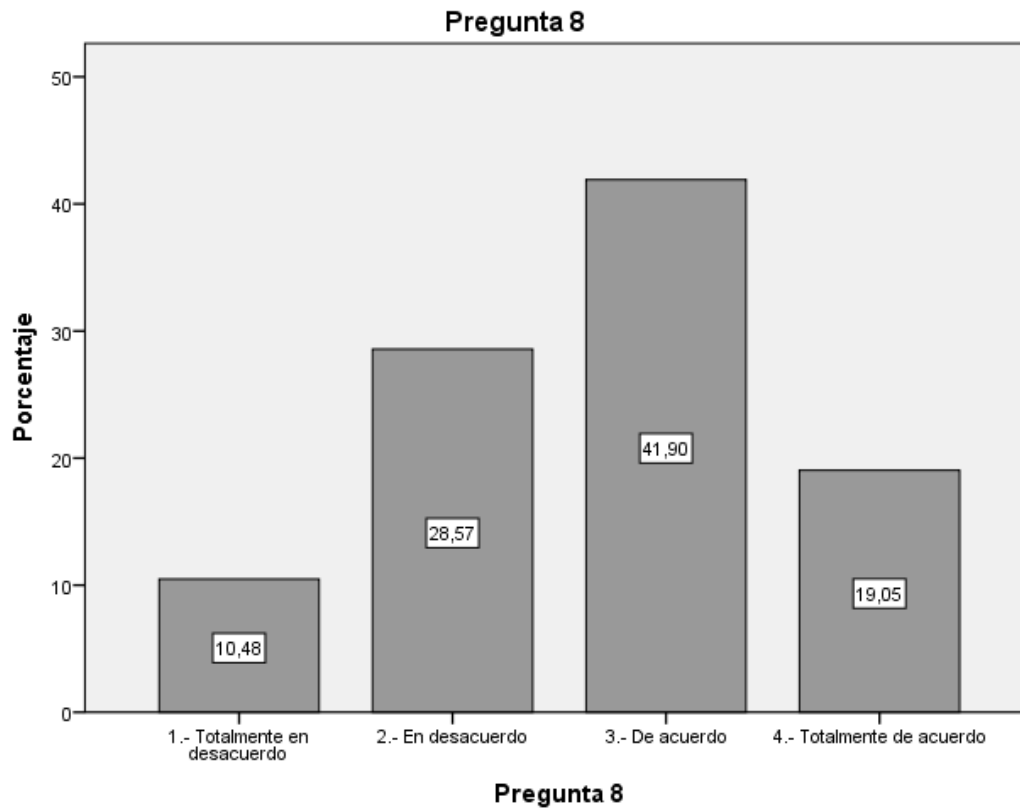


Figura 8. Variable Independiente. Pregunta 8.  
 Fuente: Encuesta aplicada a servidores de la EP-EMAPA-A

Para el 41.90% de las personas encuestadas, la capacitación permitió crecer internamente fortaleciendo su plan de carrera institucional; el 19.05% estuvo muy de acuerdo; el 28.57% no estuvo de acuerdo con esta aseveración y el 10.48% estaba en total desacuerdo. La capacitación también ha servido para tener un crecimiento dentro de la empresa.

**9. Los conocimientos que adquirió en los eventos de capacitación realizados en el año 2015, le ayudaron para asumir y ejecutar mayores responsabilidades laborales.**

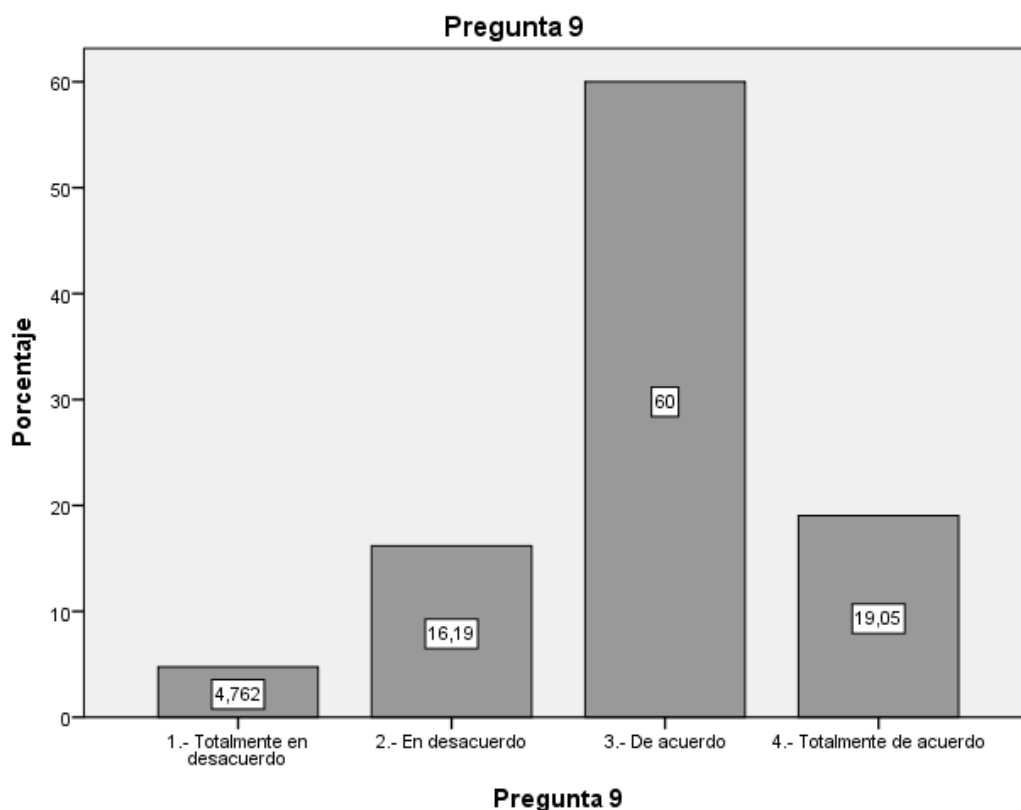


Figura 9. Variable Independiente. Pregunta 9.  
 Fuente: Encuesta aplicada a servidores de la EP-EMAPA-A

El 60% de las personas encuestadas consideran que la capacitación les ayudó a asumir y ejecutar mayores responsabilidades laborales; un 19.05% estuvo muy de acuerdo, en tanto que 16.19% no está de acuerdo con esta afirmación y el 4.762% estuvo muy en desacuerdo. En general los eventos de capacitación fueron muy útiles para el personal, permitiéndoles tomar mayores responsabilidades en el ámbito laboral.

**10. Su crecimiento personal y ético mejoró gracias a los eventos de capacitación que recibió en el año 2015.**

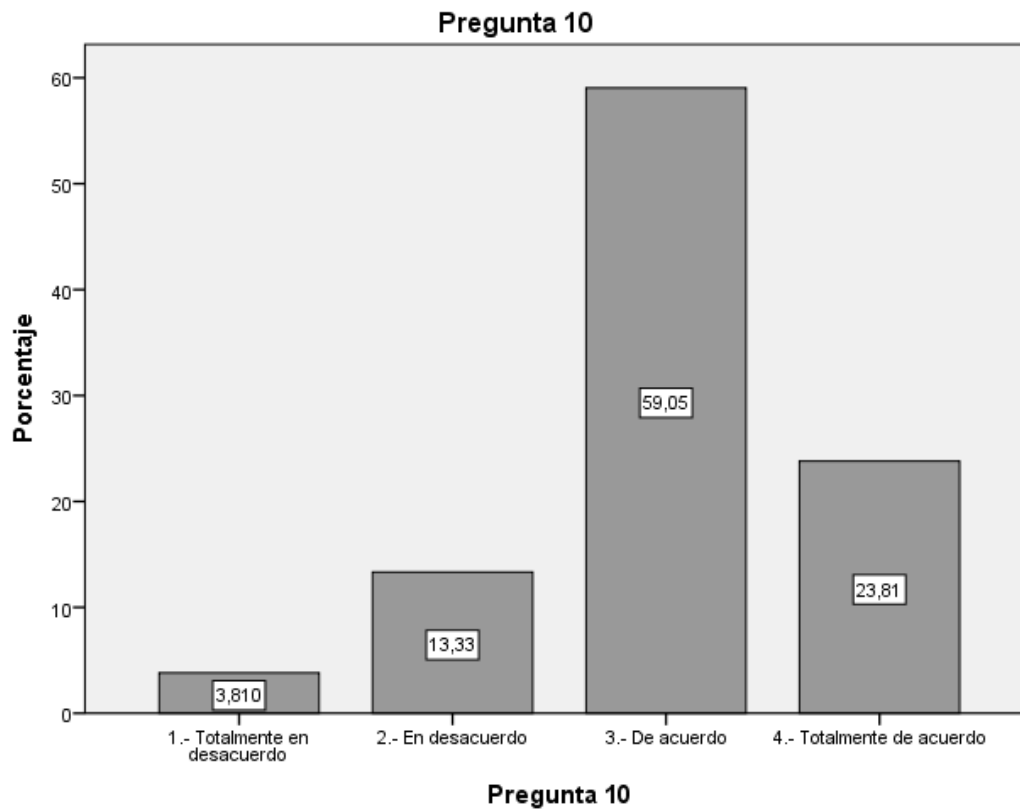


Figura 10. Variable Independiente. Pregunta 10.  
 Fuente: Encuesta aplicada a servidores de la EP-EMAPA-A

Para el 59.05% de los servidores encuestados se logró un mejoramiento en lo personal y ético con las capacitaciones; el 23.81% estuvo muy de acuerdo con esta posición, en tanto que el 13.33% no estuvo de acuerdo y el 3.810% estuvo muy en desacuerdo. La parte ética es muy importante dentro de un ambiente laboral, y al lograr mejorar en este ámbito las capacitaciones fueron realmente fructíferas.

**11. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015, contribuyeron a que su actitud sea positiva y proactiva dentro del equipo de trabajo.**

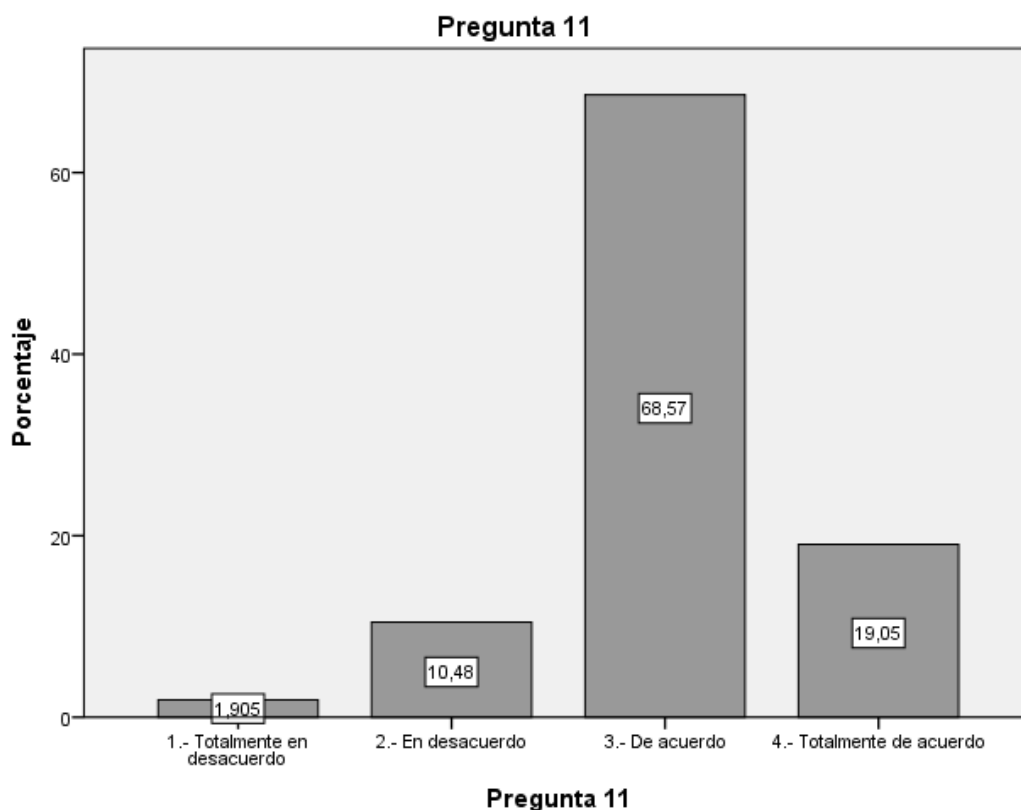


Figura 11. Variable Independiente. Pregunta 11.  
 Fuente: Encuesta aplicada a servidores de la EP-EMAPA-A

Los eventos de capacitación aportaron para que la actitud de las personas sea más positiva y proactiva, según el 68.57% de las personas encuestadas; el 19.05% estuvo muy de acuerdo con esta afirmación, en tanto que 10.48% no estuvo de acuerdo con esta afirmación y el 1.905% estuvo en total desacuerdo. Se puede visualizar que las capacitaciones mejoraron las relaciones entre los equipos de trabajo.

**12. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015, le ayudaron con la evolución de su rendimiento y así favorecer su desarrollo personal.**

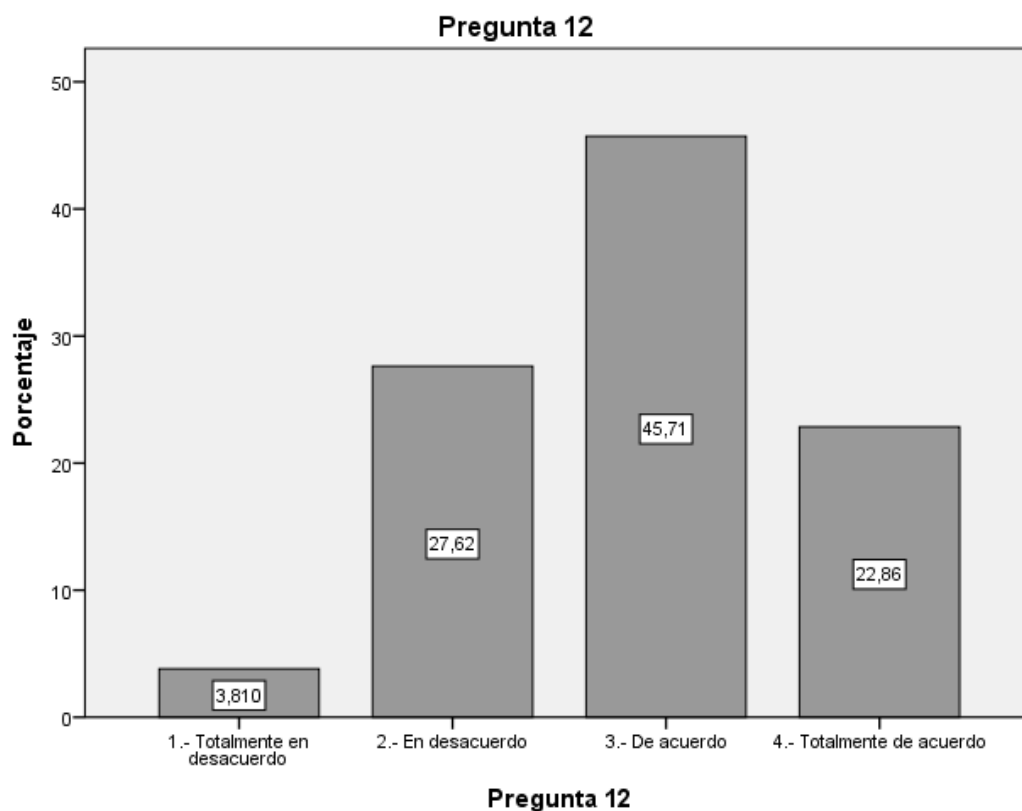


Figura 12. Variable Independiente. Pregunta 12.  
 Fuente: Encuesta aplicada a servidores de la EP-EMAPA-A

Para el 45.71% de los servidores, los eventos de capacitación redundaron en buenos resultados sobre su rendimiento y desarrollo personal; el 22.86% estuvo muy de acuerdo, en tanto que 27.62% no estuvo de acuerdo con la aseveración y el 3.810% estuvo en total desacuerdo. Se ha conseguido el desarrollo personal de los empleados con base a las capacitaciones realizadas.

**13. Los conocimientos adquiridos en los eventos de capacitación realizados en el año 2015, le ayudaron a efectuar trabajos con mayor calidad y efectividad.**

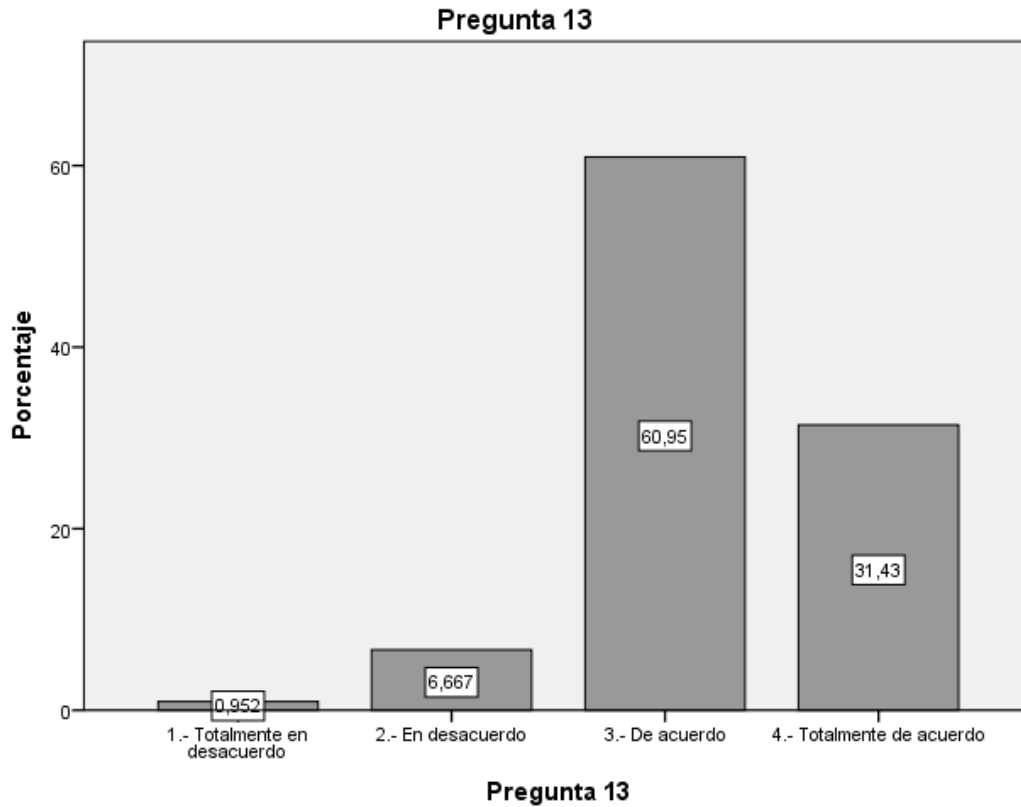


Figura 13. Variable Independiente. Pregunta 13.  
 Fuente: Encuesta aplicada a servidores de la EP-EMAPA-A

El 60.95% de los servidores encuestados manifiestan que las capacitaciones le ayudaron a resolver los trabajos con mayor efectividad y calidad; el 31.43% estuvo muy de acuerdo, en tanto que el 6.667% no está de acuerdo que esto haya sucedido y el 0.952% está totalmente en desacuerdo. La calidad del trabajo de los empleados mejoró en grado importante luego de los eventos de capacitación, gracias a los conocimientos adquiridos y ejecutados.

**14. Los eventos de capacitación recibidos en el año 2015 le permitieron dominar la especialidad de su cargo para una mayor y mejor prestación del servicio.**

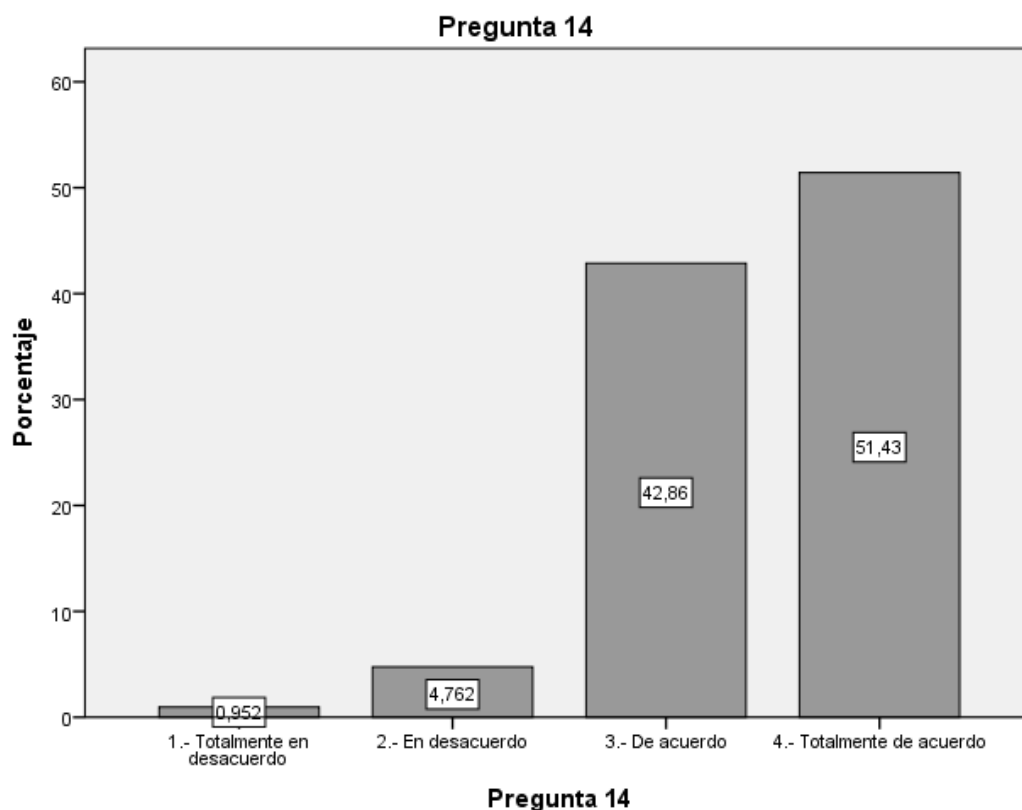


Figura 14. Variable Independiente. Pregunta 14.  
 Fuente: Encuesta aplicada a servidores de la EP-EMAPA-A

Para el 42.86% las capacitaciones les ayudaron a mejorar la especialidad del cargo asignado; aún más el 51.43% estuvo muy de acuerdo en la afirmación, en tanto que 4.762% no lo considera de esa forma y el 0.952% está totalmente en desacuerdo con la afirmación. Después de las capacitaciones, los empleados tienen posibilidad de desempeñar de mejor manera las labores de sus puestos; es decir de una forma más especializada, y la prestación del servicio por ende es más eficiente.



**15. Los conocimientos adquiridos en los eventos de capacitación recibidos en el año 2015, le permitieron reconocer deficiencias y mejorar tareas y procesos.**

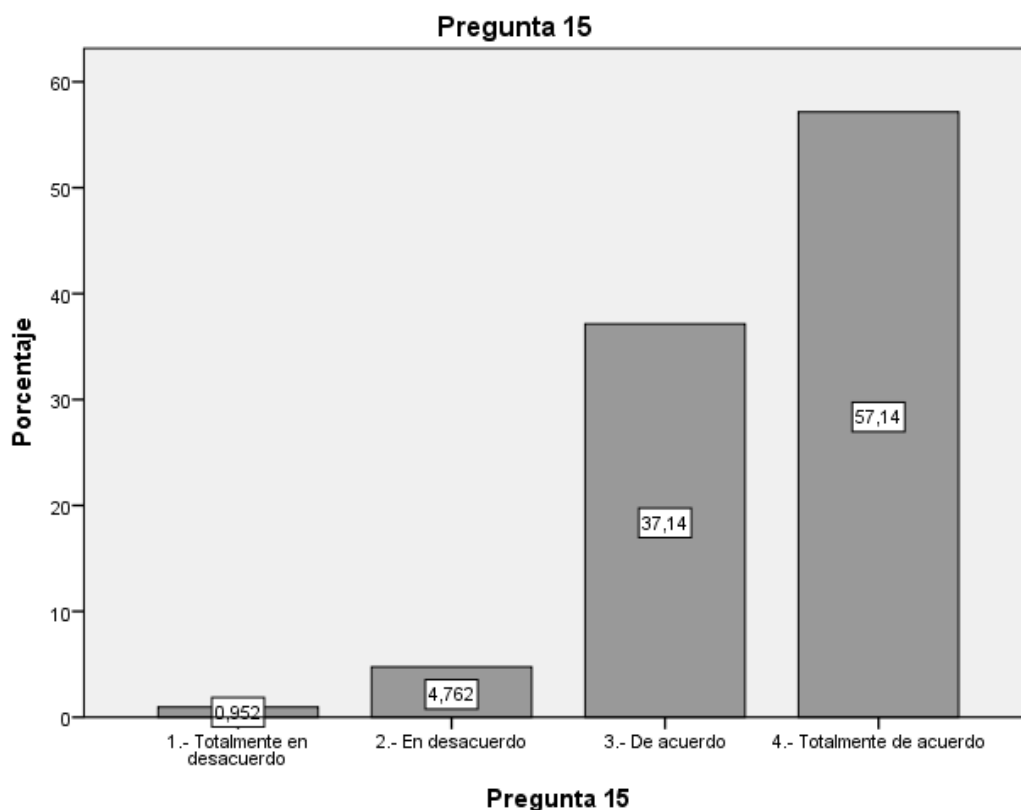


Figura 15. Variable Independiente. Pregunta 15.  
 Fuente: Encuesta aplicada a servidores de la EP-EMAPA-A

El 37.14% de los encuestados pudieron identificar deficiencias en los procesos y mejorarlos de acuerdo a su puesto; el 57.14% está muy de acuerdo en esta afirmación, mientras que el 4.762% no está de acuerdo y el 0.952% está en total desacuerdo. Los eventos de capacitación mejoraron los saberes individuales, lo mismo que les llevó a un mejor entendimiento y ampliar su campo de acción en los puestos de trabajo.

4.1.1.2. Análisis Univariado de Variable Dependiente (Desempeño Laboral)

**1. El servidor evaluado conoce los objetivos, visión y misión de la institución.**

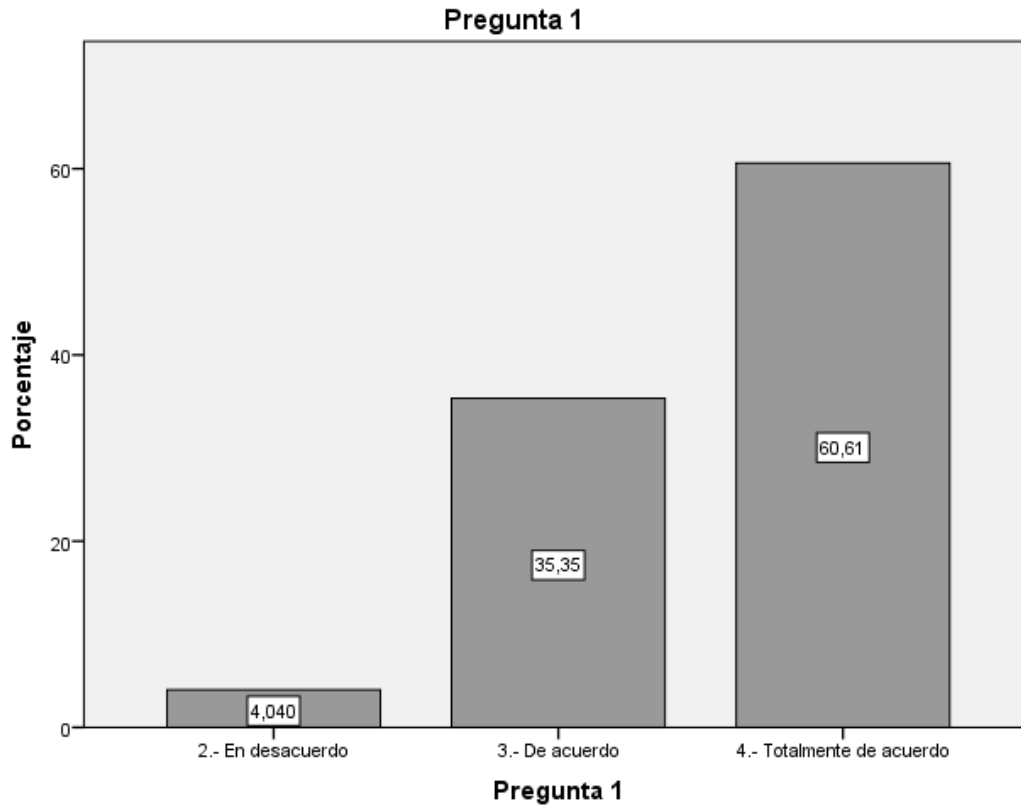


Figura 16. Variable Dependiente. Pregunta 1.  
 Fuente: Entrevista aplicada a jefes departamentales de la EP-EMAPA-A

De acuerdo al jefe departamental entrevistado, el 60.61% de los servidores evaluados indica que conocen bien la política y estrategias de la empresa, demostrando que se encuentran totalmente de acuerdo; el 35.35% manifiesta conocerlos y el 4.040% indica no conocerlos. Estos elementos siendo de primordial importancia deben ser conocidos a cabalidad por todos quienes trabajan en la entidad.

**2. El servidor evaluado desarrolla sus labores apegado a las políticas de la empresa.**

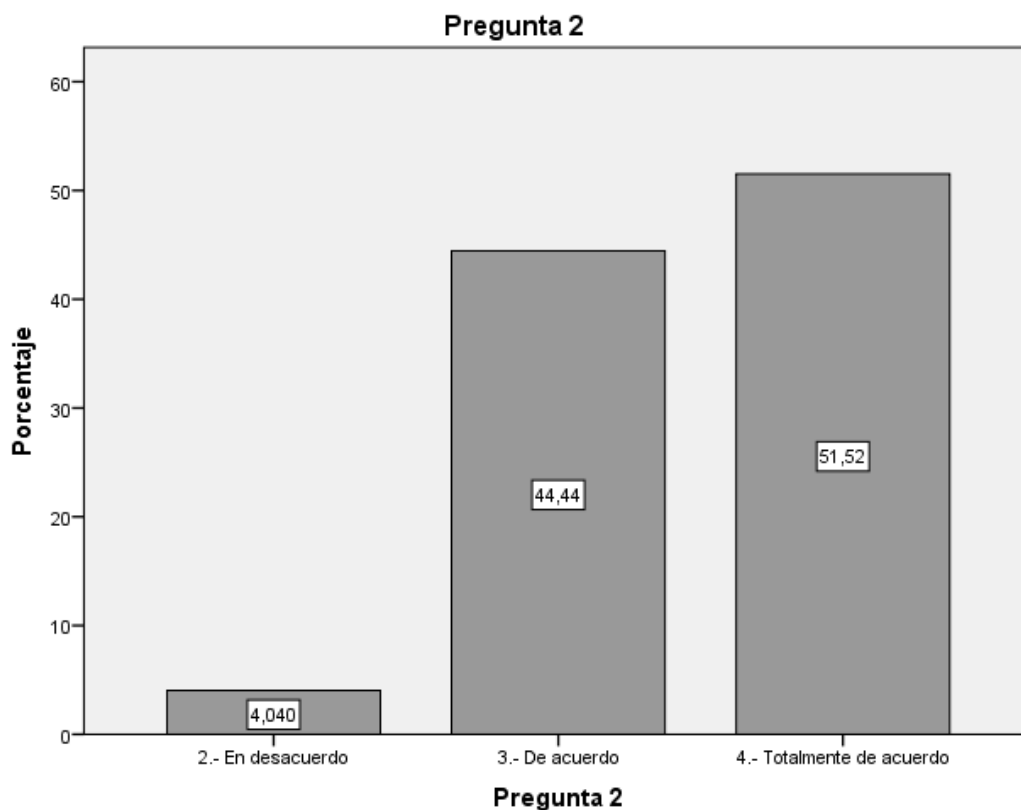


Figura 17. Variable Dependiente. Pregunta 2

Fuente: Entrevista aplicada a jefes departamentales de la EP-EMAPA-A

El jefe departamental entrevistado manifiesta que el 51.52% de las personas evaluadas se apegan totalmente a las políticas de la empresa para desarrollar sus labores; el 44.44% lo hace normalmente, lo que evidencia estar de acuerdo, y el 4.040% no lo hace. Un gran porcentaje de servidores se apegan a las políticas para realizar sus labores, lo que les permite obtener buenos resultados en eficiencia y eficacia de las funciones a ellos asignadas.

**3. Sus colaboradores son reconocidos y motivados por sus logros laborales dentro de la organización.**

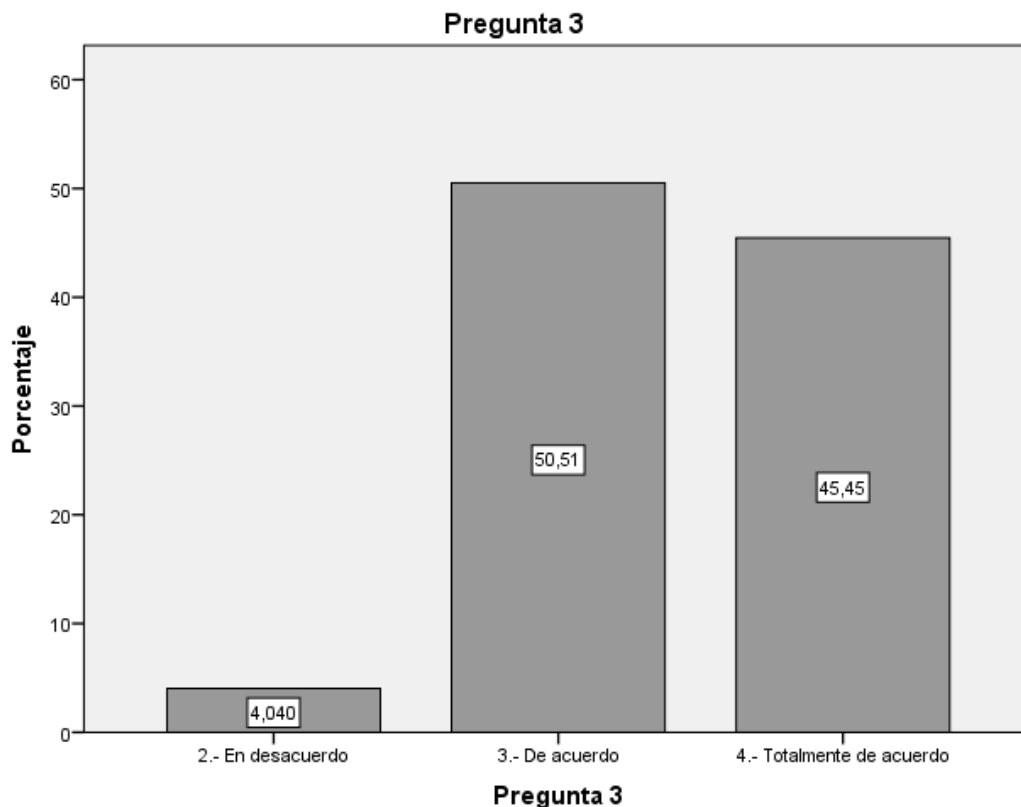


Figura 18. Variable Dependiente. Pregunta 3.  
 Fuente: Entrevista aplicada a jefes departamentales de la EP-EMAPA-A

Se indica que el 45.45% de los colaboradores han recibido de una u otra manera algún reconocimiento por los logros dentro de la institución, demostrando estar totalmente de acuerdo; el 50.51% manifiesta que normalmente si lo reciben y el 4.040% no reciben este tipo de incentivos, demostrando estar en desacuerdo. De manera general si existe reconocimiento dentro de la empresa por una labor y/ o metas cumplidas.

**4. El servidor evaluado respeta puntos de vista de otros colaboradores.**

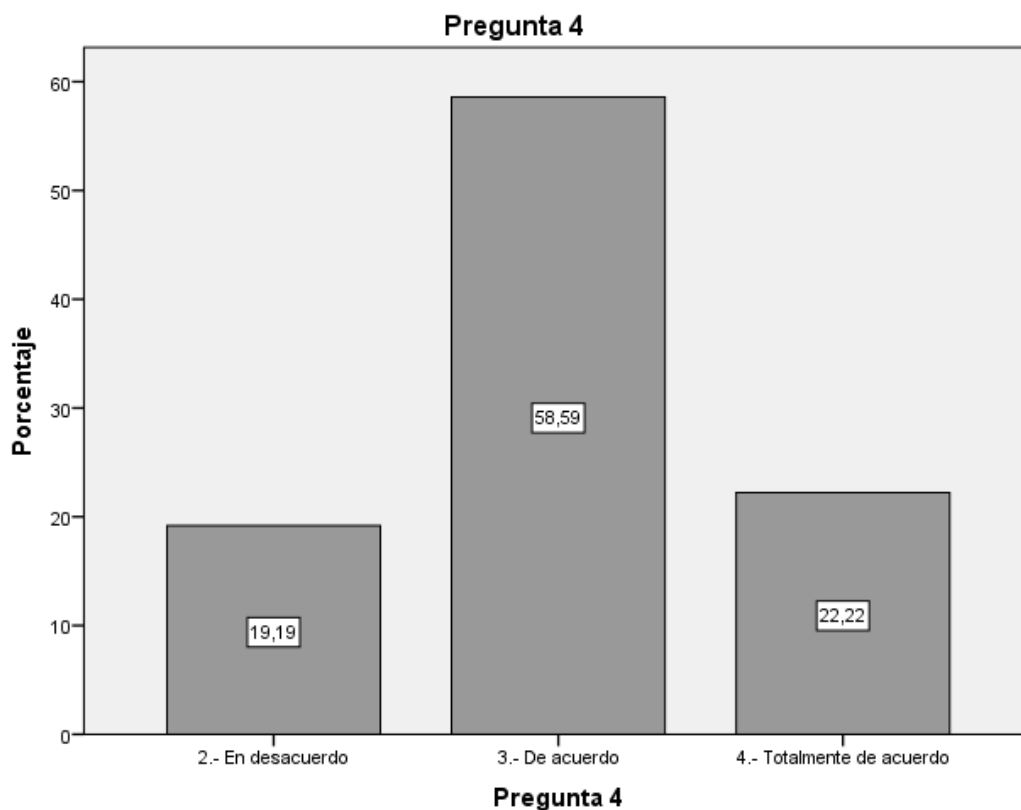


Figura 19. Variable Dependiente. Pregunta 4

Fuente: Entrevista aplicada a jefes departamentales de la EP-EMAPA-A

El jefe departamental entrevistado señala que el 22.22% de los servidores evaluados demuestran un total respeto hacia el punto de vista de sus colaboradores, evidenciándose estar totalmente de acuerdo; el 58.59% manifiesta que lo hace de manera normal, es decir de acuerdo; y el 19.19% no lo hace. La mayor parte de los funcionarios respetan sus opiniones entre sí, aunque todavía existe cierto porcentaje que no lo hace.

**5. El servidor evaluado contribuye activamente con su grupo de trabajo.**

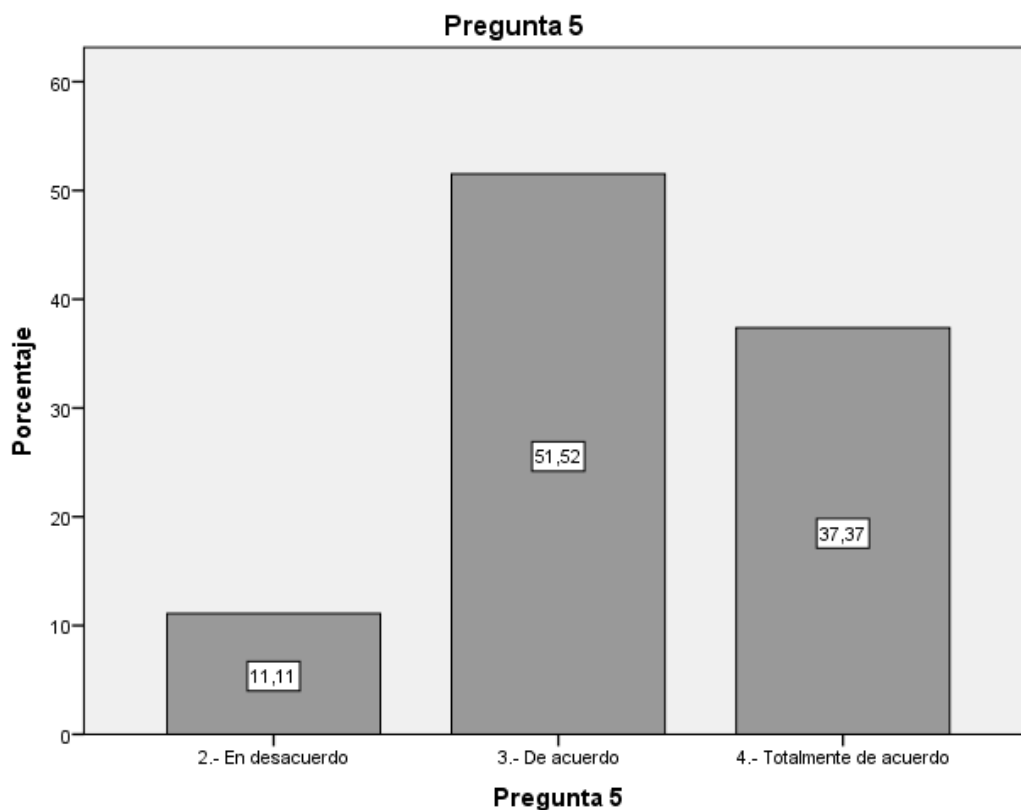


Figura 20. Variable Dependiente. Pregunta 5  
 Fuente: Entrevista aplicada a jefes departamentales de la EP-EMAPA-A

El jefe departamental señala que el 37.37% de las personas evaluadas contribuyen activamente con su grupo de trabajo, lo que demuestra estar totalmente de acuerdo; el 51.52% lo hace normalmente y el 11.11% está en desacuerdo con ello. El líder debe estar constantemente participando en las reuniones para lograr una mayor confianza y participación de sus servidores; sin embargo todavía existe personal que no presta la debida colaboración en las reuniones de trabajo que se realizan en la empresa, sea en su área o en los grupos de trabajo en general.

**6. El servidor evaluado aporta ideas o soluciones que faciliten las tareas en equipo.**

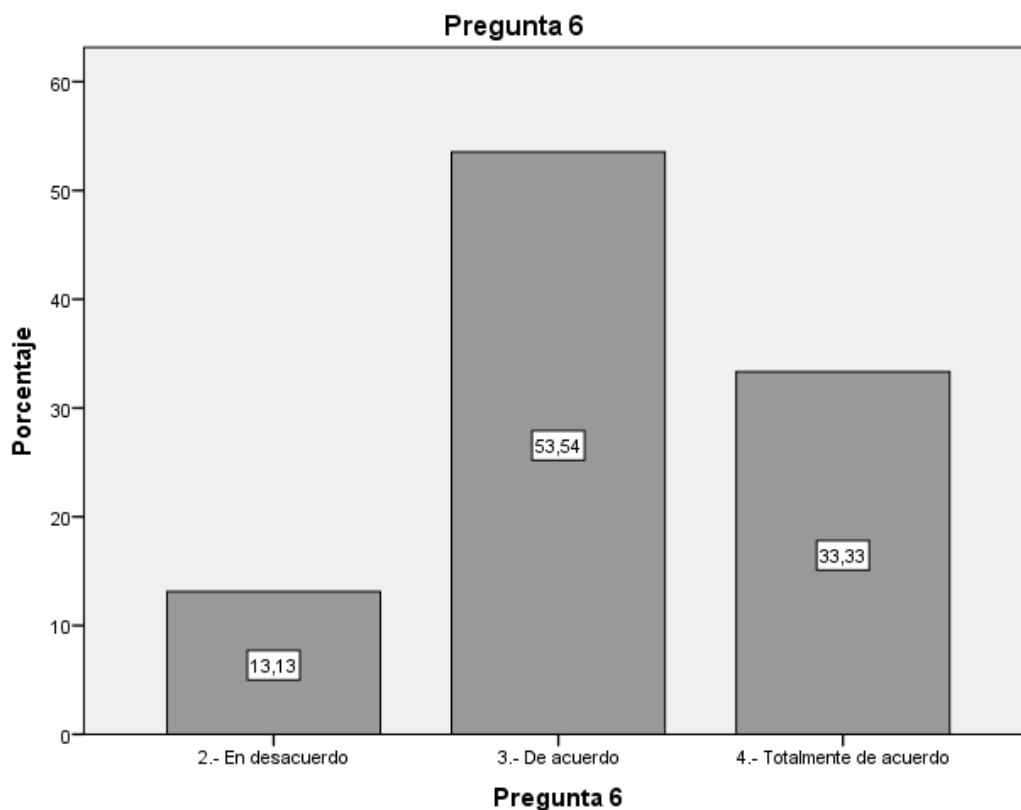


Figura 21. Variable Dependiente. Pregunta 6  
 Fuente: Entrevista aplicada a jefes departamentales de la EP-EMAPA-A

De la entrevista realizada al jefe departamental se determina que el 33.33% de las personas evaluadas siempre aportan ideas que faciliten soluciones al grupo de trabajo, o sea totalmente de acuerdo; el 53.54% manifiesta que normalmente si lo hace y el 13.13% manifiesta no hacerlo, lo que demuestra estar en desacuerdo. Es importante que los jefes también aporten ideas que faciliten el trabajo, para ejercer su liderazgo y participación.

**7. El servidor evaluado cumple con los lineamientos institucionales.**

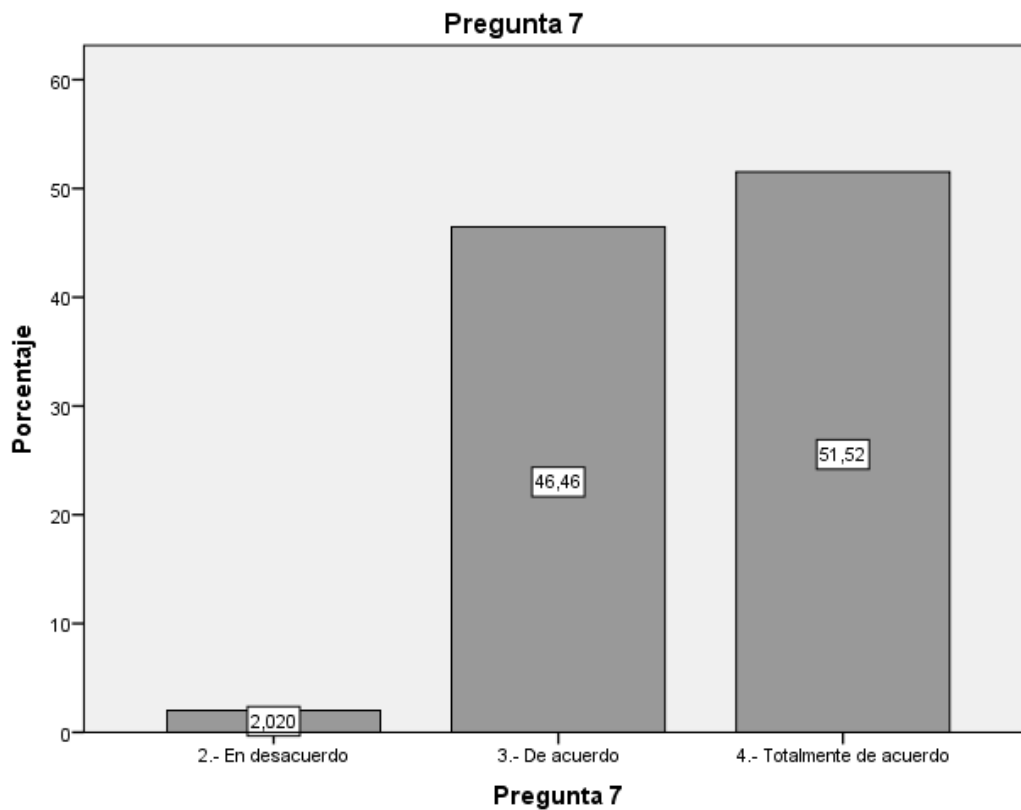


Figura 22. Variable Dependiente. Pregunta 7

Fuente: Entrevista aplicada a jefes departamentales de la EP-EMAPA-A

El 51.52% de los colaboradores evaluados cumple con todos los lineamientos institucionales lo indica el jefe departamental entrevistado; el 46.46% los cumple normalmente; es decir que está de acuerdo, y el 2.020% no los cumple. Existe un buen porcentaje de compromiso por parte de los servidores para cumplir los lineamientos de la empresa, apoyados por los directivos, lo que ayuda a definir objetivos claros que deben cumplirse.



**8. El servidor evaluado efectúa a cabalidad las actividades designadas.**

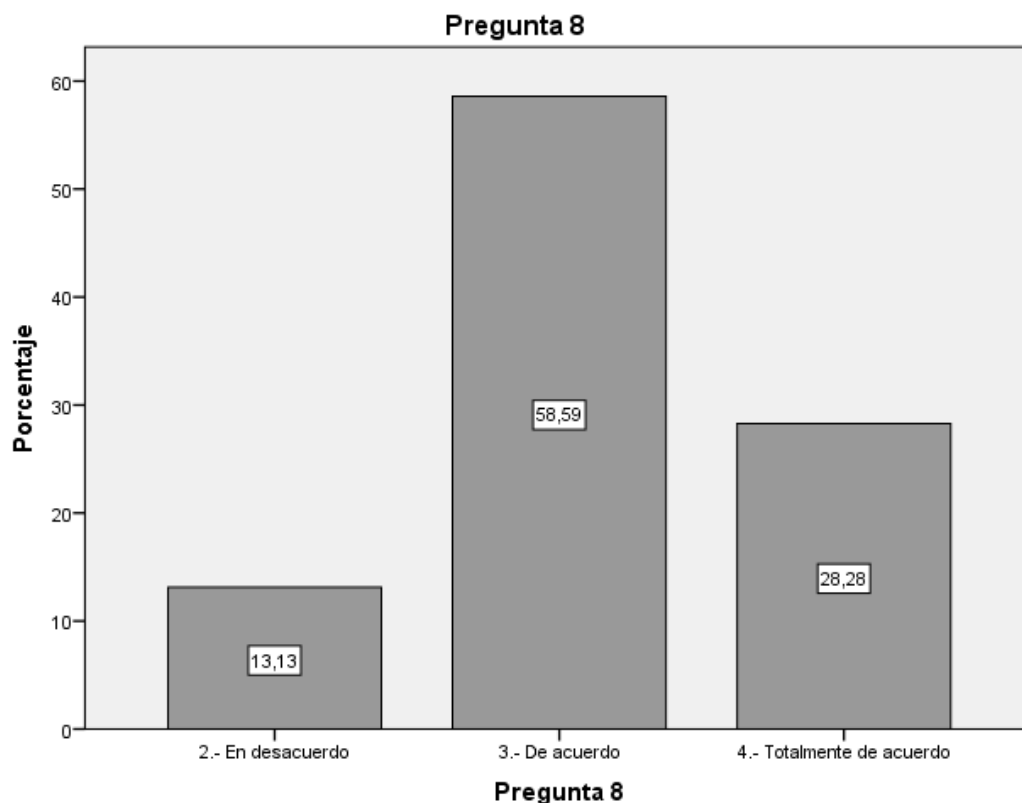


Figura 23. Variable Dependiente. Pregunta 8

Fuente: Entrevista aplicada a jefes departamentales de la EP-EMAPA-A

El jefe departamental entrevistado, indica que el 28.28% de las personas evaluadas están totalmente de acuerdo y efectúan a cabalidad las actividades asignadas; el 58.59% lo hace normalmente y el 13.13% no lo hace. Existe un alto grado de cumplimiento del personal respecto a las actividades asignadas, lo cual coadyuva a la prestación de un buen servicio por parte de la entidad investigada.

**9. El servidor evaluado asume responsablemente sus aciertos y/o errores en el cargo.**

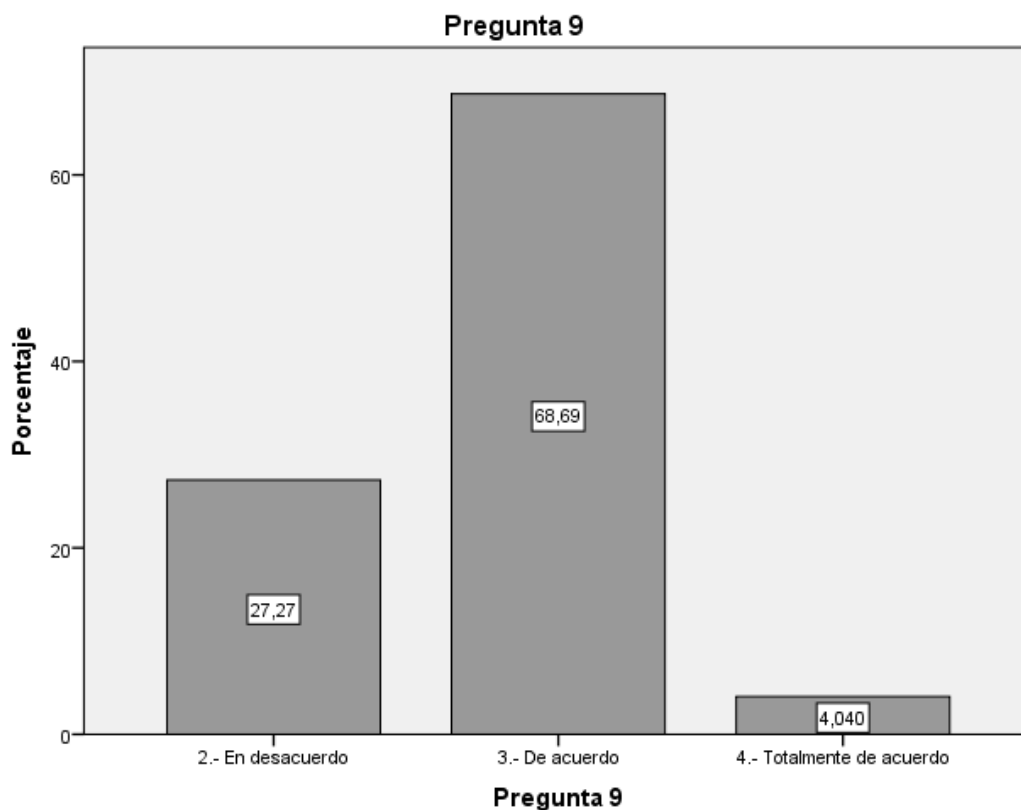


Figura 24. Variable Dependiente. Pregunta 9.

Fuente: Entrevista aplicada a jefes departamentales de la EP-EMAPA-A

El 68.69% de las personas evaluadas asume responsablemente sus aciertos y errores en sus cargos a decir del jefe departamental; el 4.040% de las personas lo hace siempre y el 27.27% no lo hace, demostrando estar en desacuerdo. La responsabilidad es un factor que demuestra madurez en las personas y sus ejecutorias, y sobre todo una gran ética personal; en el caso de la EMAPA-A, existe un alto grado de responsabilidad, pero asimismo se evidencia un porcentaje relevante de falta de compromiso institucional.

**10. El servidor evaluado asume la asignación de nuevas funciones, sin afectar su rendimiento laboral.**

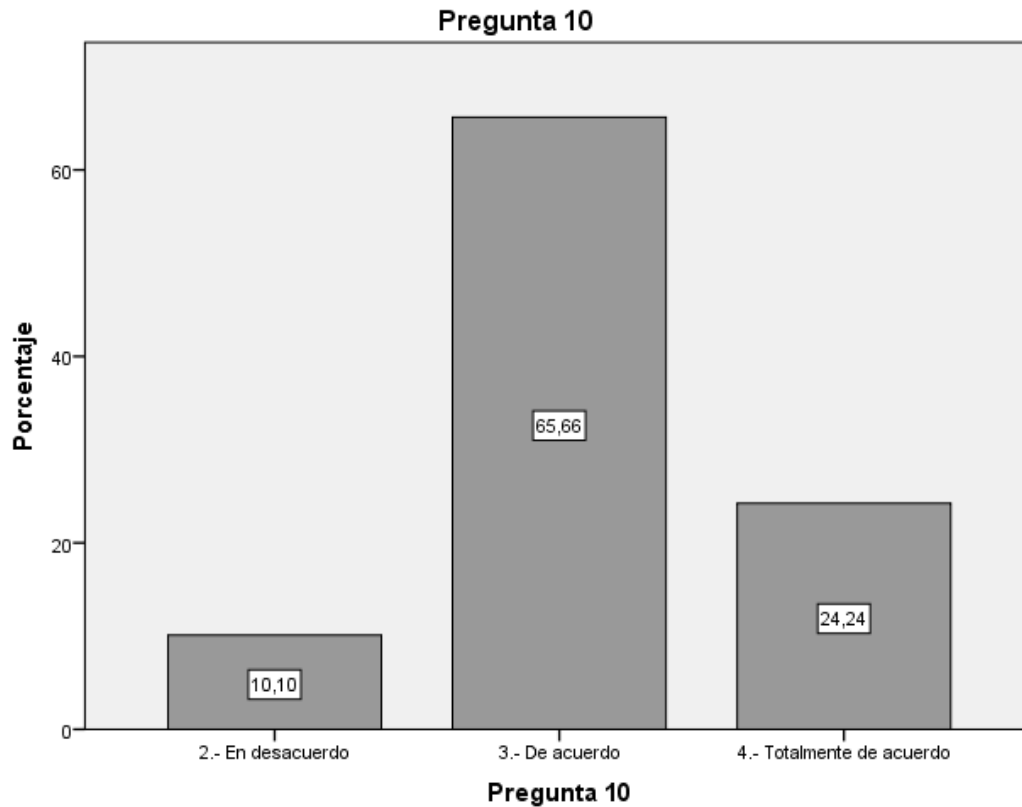


Figura 25. Variable Dependiente. Pregunta 10  
 Fuente: Entrevista aplicada a jefes departamentales de la EP-EMAPA-A

El jefe departamental que fue entrevistado indica que el 65.66% de los servidores evaluados asume nuevas funciones normalmente sin afectar sus labores normales, y demuestran estar de acuerdo; el 24.24% siempre lo hace, y el 10.10% no lo hace. El asumir nuevas funciones debe ser un reto para el personal de cualquier empresa, y en EMAPA-A las funciones en la mayor parte de los casos, se asumen sin afectar las labores normales de su cargo.

**11. El servidor evaluado se adapta positivamente al ambiente en el que trabaja.**

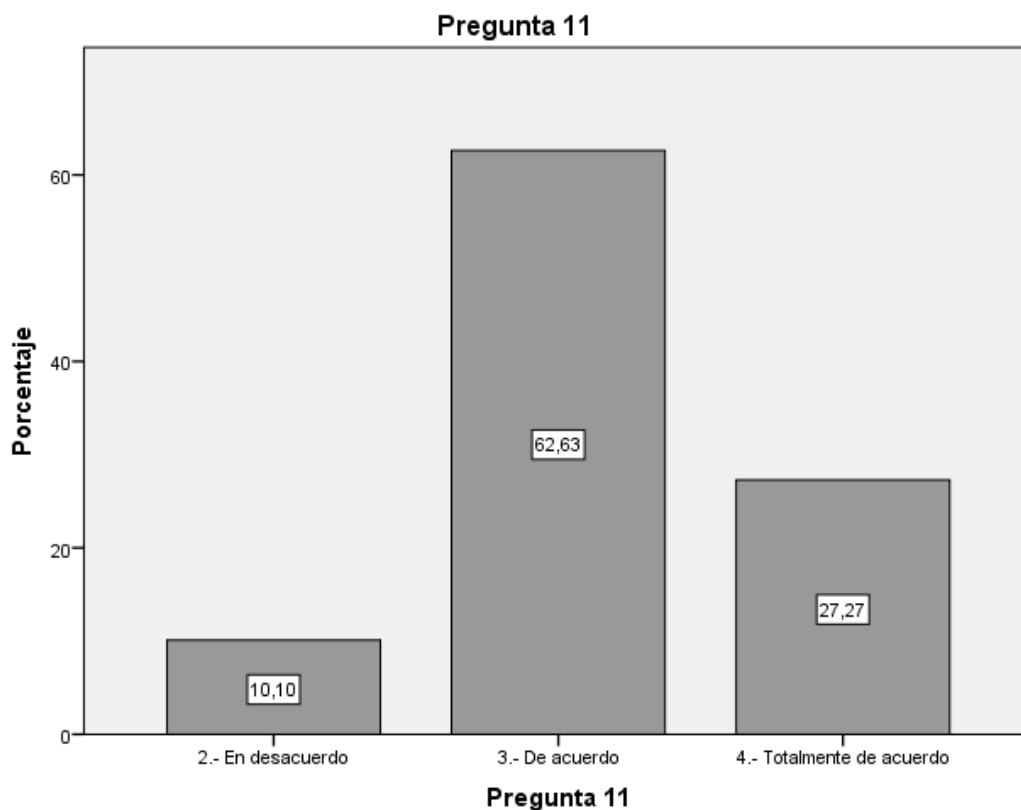


Figura 26. Variable Dependiente. Pregunta 11

Fuente: Entrevista aplicada a jefes departamentales de la EP-EMAPA-A

Nos indica el jefe departamental en su entrevista que el 62.63% de las personas evaluadas se adaptan positivamente al ambiente de trabajo, lo cual demuestra que están de acuerdo; el 27.27% siempre lo hace y el 10.10% no lo hace. Es muy importante que las personas se adapten a sus ambientes de trabajo para lograr conseguir valor agregado para su empresa. En la entidad objeto de investigación, gran parte de los servidores si se adaptan a sus ambientes de trabajo, porque encuentran compañerismo y liderazgo por parte de sus jefes departamentales.

**12. El servidor evaluado se ajusta a la forma de trabajo del jefe inmediato.**

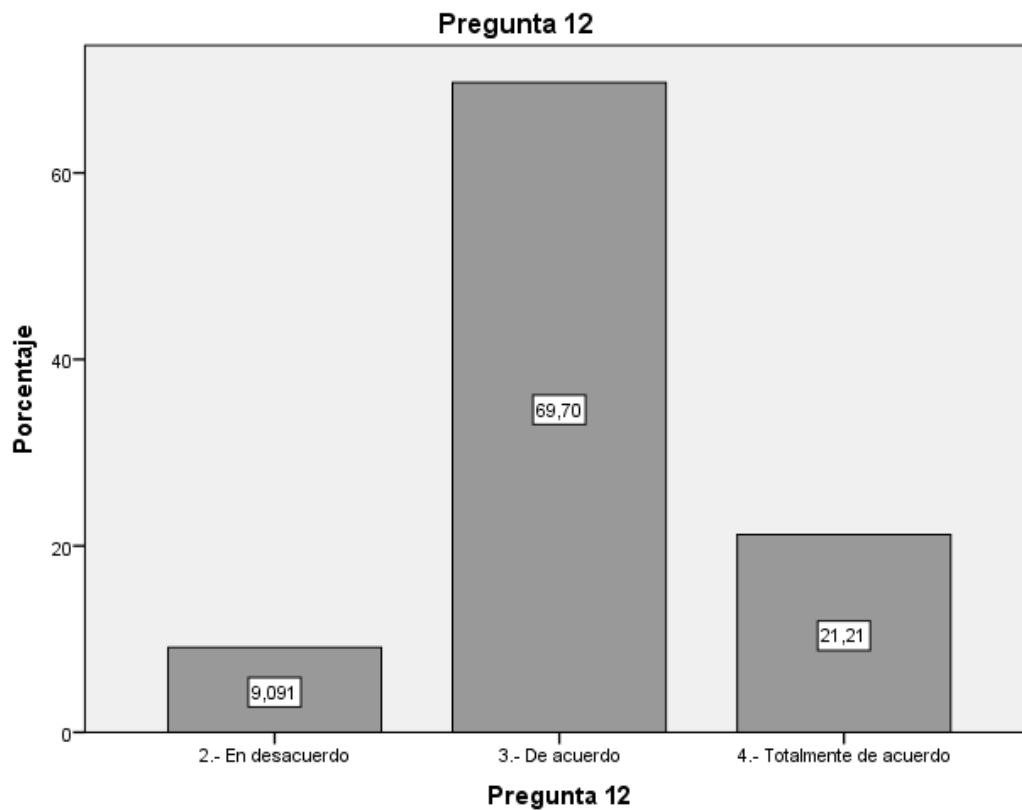


Figura 27. Variable Dependiente. Pregunta 12

Fuente: Entrevista aplicada a jefes departamentales de la EP-EMAPA-A

El jefe departamental entrevistado señala que el 21.21% se adapta fácilmente al estilo de trabajo de su jefe inmediato; el 69.70% normalmente lo hace, lo que demuestra estar de acuerdo y el 9.091% no lo hace. Al igual que el entorno laboral, es importante que los servidores puedan adaptarse de forma rápida a sus nuevos jefes, para lograr trabajar en conjunto sin mayores problemas y obtener buenos resultados en el cumplimiento de sus funciones.

**13. El servidor evaluado trabaja sin distractores o interrupciones a lo largo del día.**

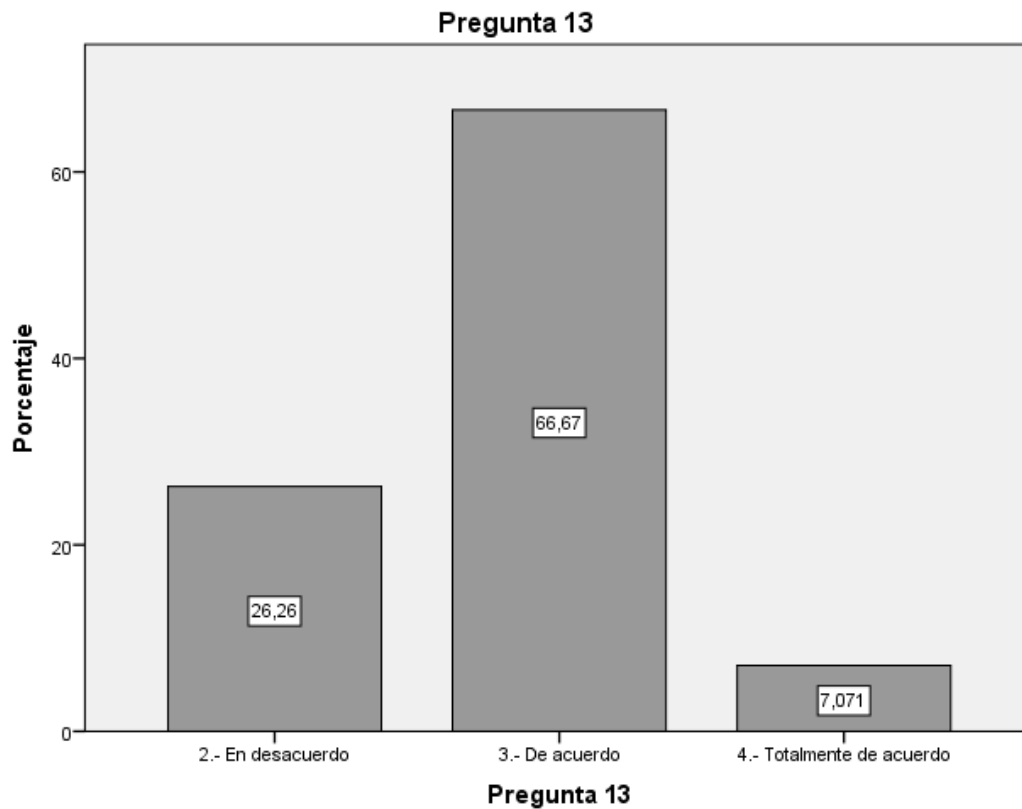


Figura 28. Variable Dependiente. Pregunta 13

Fuente: Entrevista aplicada a jefes departamentales de la EP-EMAPA-A

El 7.071% de las personas evaluadas trabaja sin distractores todo el día, así lo señala el jefe departamental que fue entrevistado; el 66.67% lo hace normalmente, estando de acuerdo; y el 26.26% si tiene distractores a lo largo del día. El trabajo en EMAPA-A se desarrolla de manera normal, salvo en algunas áreas en donde los distractores están presentes en el trabajo diario.

**14. La capacidad de aprendizaje del servidor evaluado le ayuda a adquirir nuevos conocimientos.**

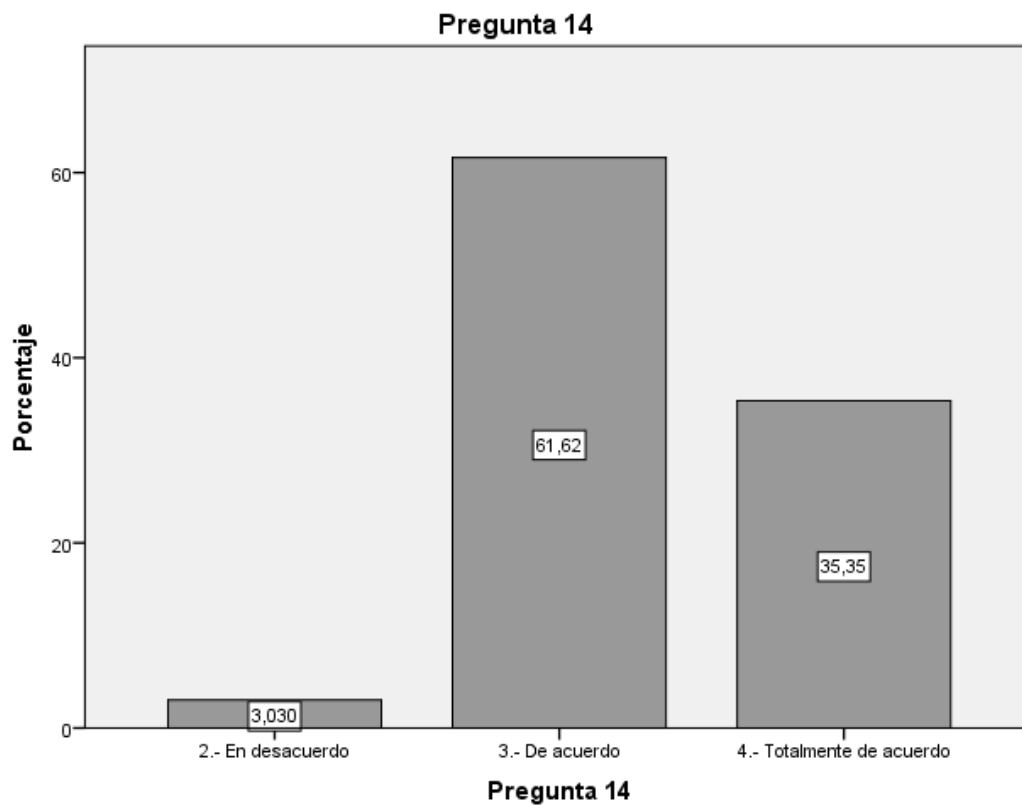


Figura 29. Variable Dependiente. Pregunta 14  
 Fuente: Entrevista aplicada a jefes departamentales de la EP-EMAPA-A

Según la entrevista realizada al jefe departamental, el 35.35% de las personas evaluadas manifiesta que tienen la capacidad suficiente para poder adquirir nuevos conocimientos; el 61.62% señala que tiene la necesaria capacidad y están de acuerdo, y el 3.030% no la tiene. En general los jefes departamentales indican que sus colaboradores tienen capacidad y confianza suficiente para lograr captar nuevos conocimientos.

**15. El servidor evaluado se desempeña laboralmente sin la ayuda de otros.**

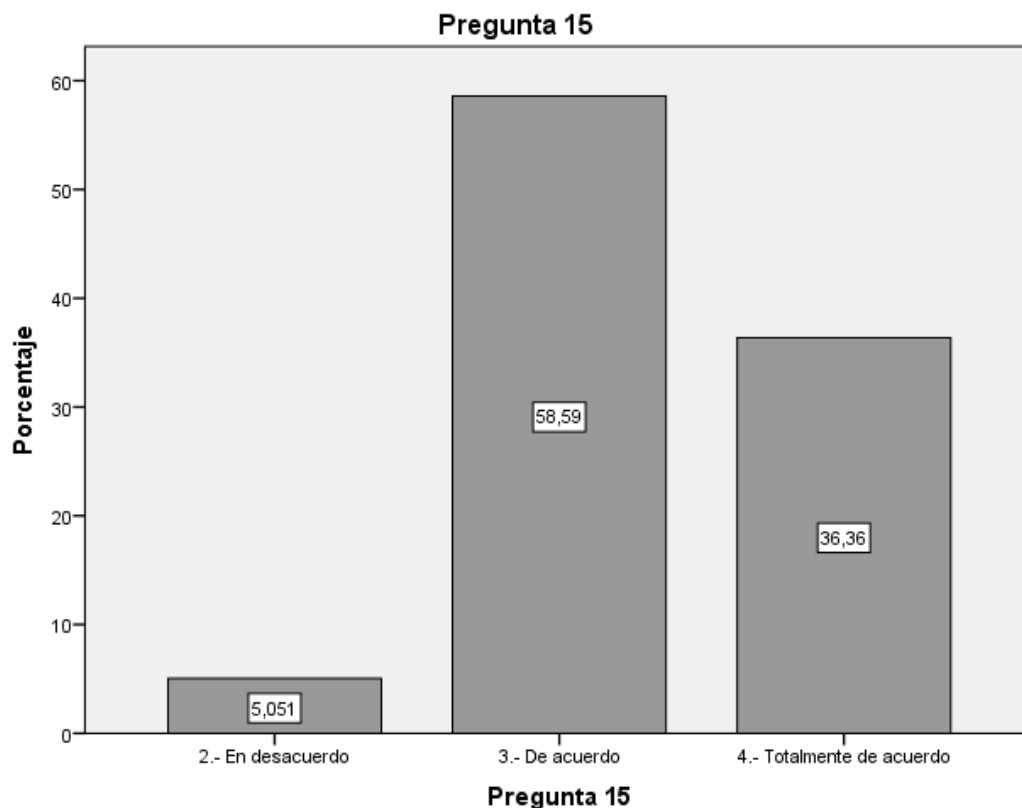


Figura 30. Variable Dependiente. Pregunta 15

Fuente: Entrevista aplicada a jefes departamentales de la EP-EMAPA-A

El 58.59% de las personas evaluadas pueden desempeñarse normalmente sin la ayuda de otros, a decir del jefe departamental que fue entrevistado; el 36.36% siempre lo hace y están totalmente de acuerdo; y el 5.051% no lo hace. Se puede visualizar que la mayoría del personal de la empresa puede realizar sus funciones sin la ayuda de otros, habiendo un porcentaje pequeño de personas que necesitan apoyo, tal vez por su inexperiencia o falta de conocimiento.



4.1.1.3. Análisis Univariado. Variable modificadora / Variable de confusión

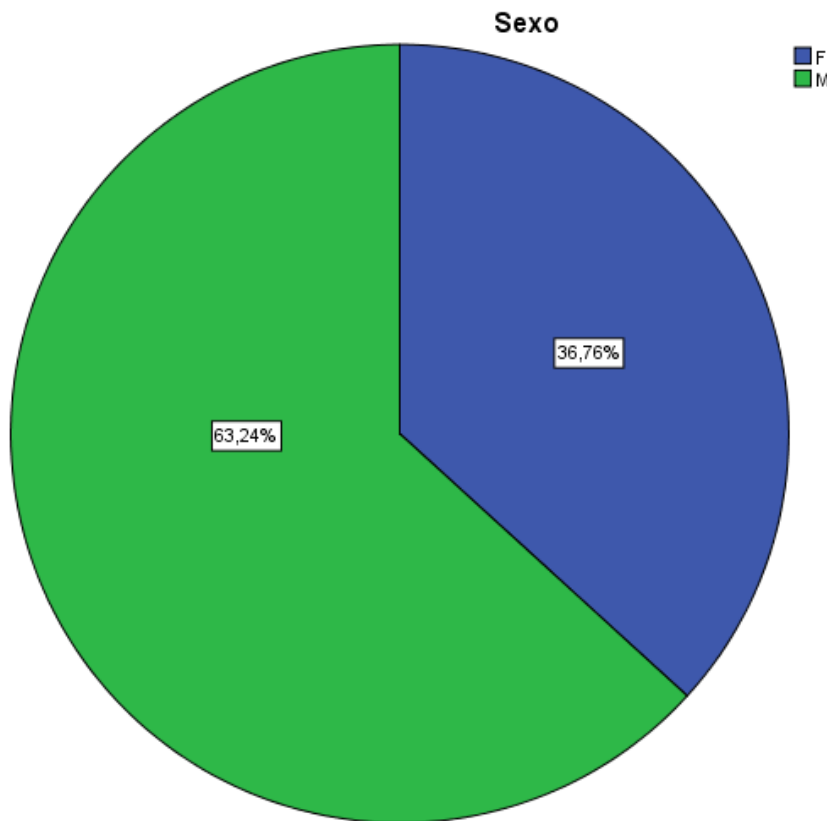


Figura 31. Variable modificadora: Sexo  
 Fuente: Encuesta aplicada a servidores de la EP-EMAPA-A

Del total de personal encuestado el 63,24% corresponde a hombres y el 36.76% a mujeres. La institución conserva la estructura predominantemente masculina en la empresa pública EMAPA-A.

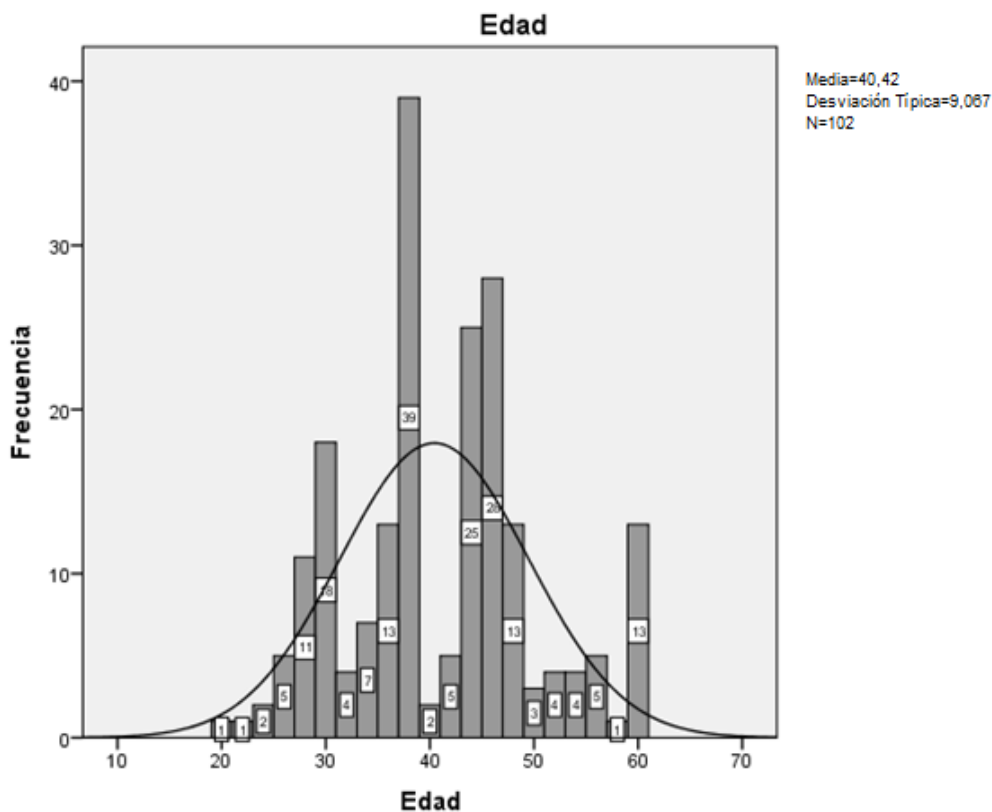


Figura 32. Variable modificadora: Edad  
Fuente: Encuesta aplicada a servidores de la EP-EMAPA-A

De las 102 personas del estudio, se obtiene que la media en esta dimensión, los trabajadores corresponde a 40.42, con una desviación estándar de 9.067 años. Los empleados de la empresa son en su mayoría personas adultas de mediana edad.

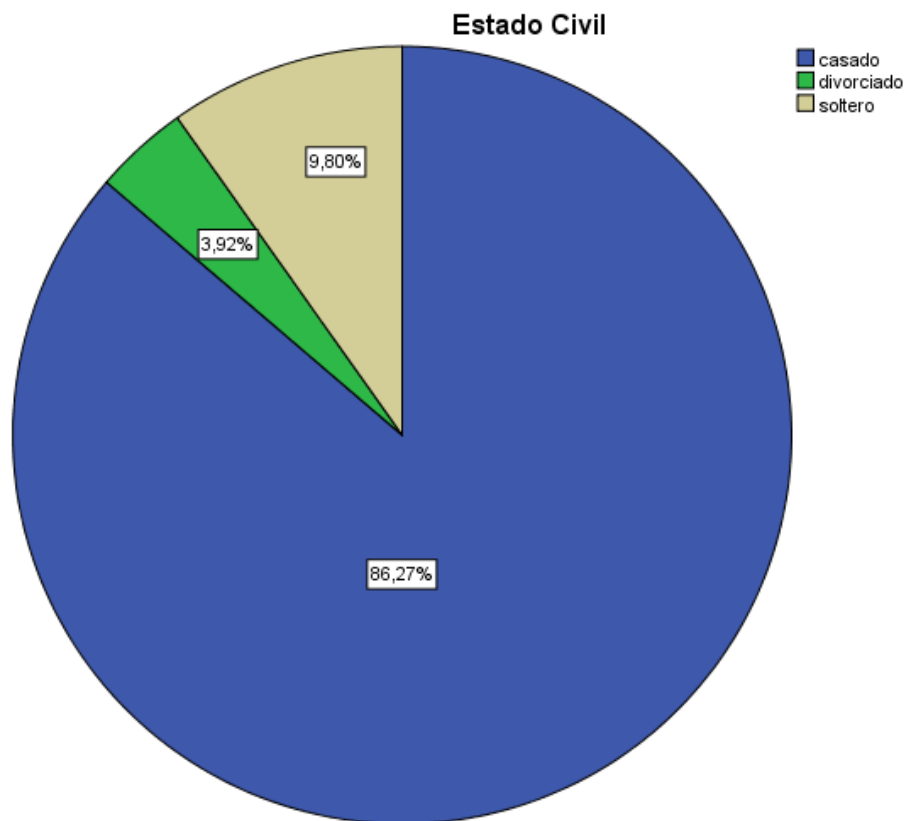


Figura 34. Variable modificadora: Estado Civil  
 Fuente: Encuesta aplicada a servidores de la EP-EMAPA-A

Del 100% de personas encuestadas en la institución, el 86.27% es casado/a, el 9.80% es soltero y el 3.92% es divorciado. Junto con la edad, se confirma que la mayoría de personas son de mediana edad con familia, o al menos están casados.

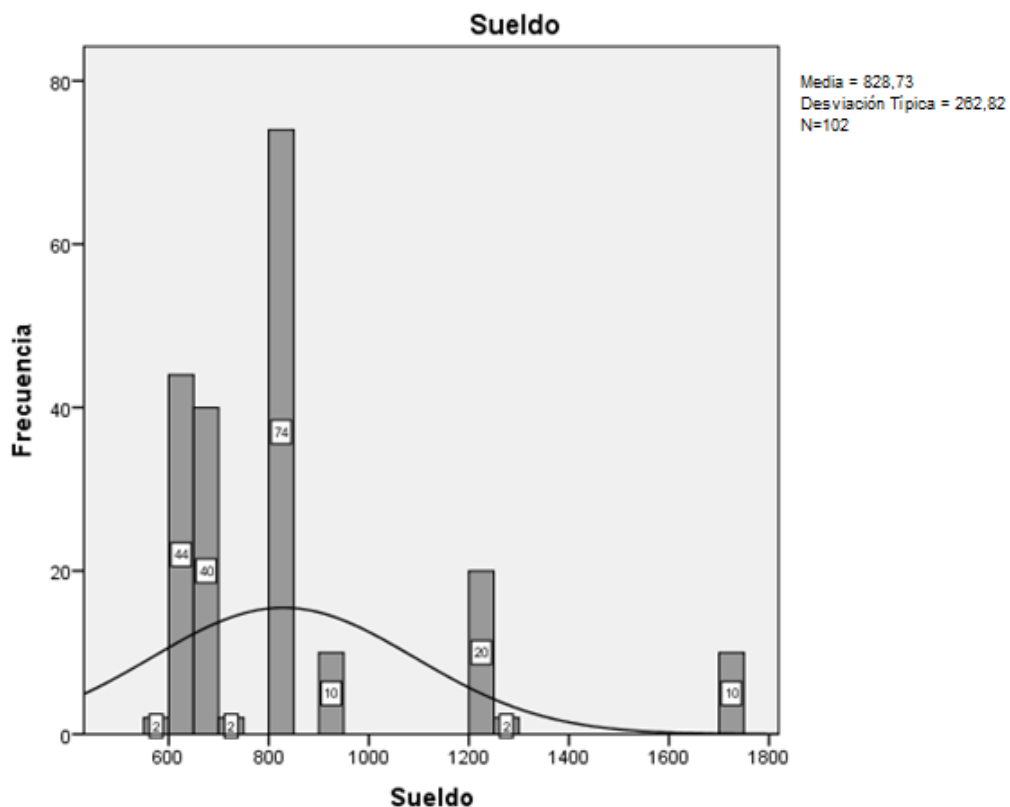


Figura 33. Variable de confusión: Sueldo  
Fuente: Encuesta aplicada a servidores de la EP-EMAPA-A.

La media de sueldo de los empleados encuestados es de 828.73 con una desviación de 262.82. La media de sueldo es muy superior al básico, lo que puede ser un factor de bienestar para los empleados. En el gráfico se observa que existen muchas personas que tienen un sueldo de 800 dólares, similar a la media de los sueldos.

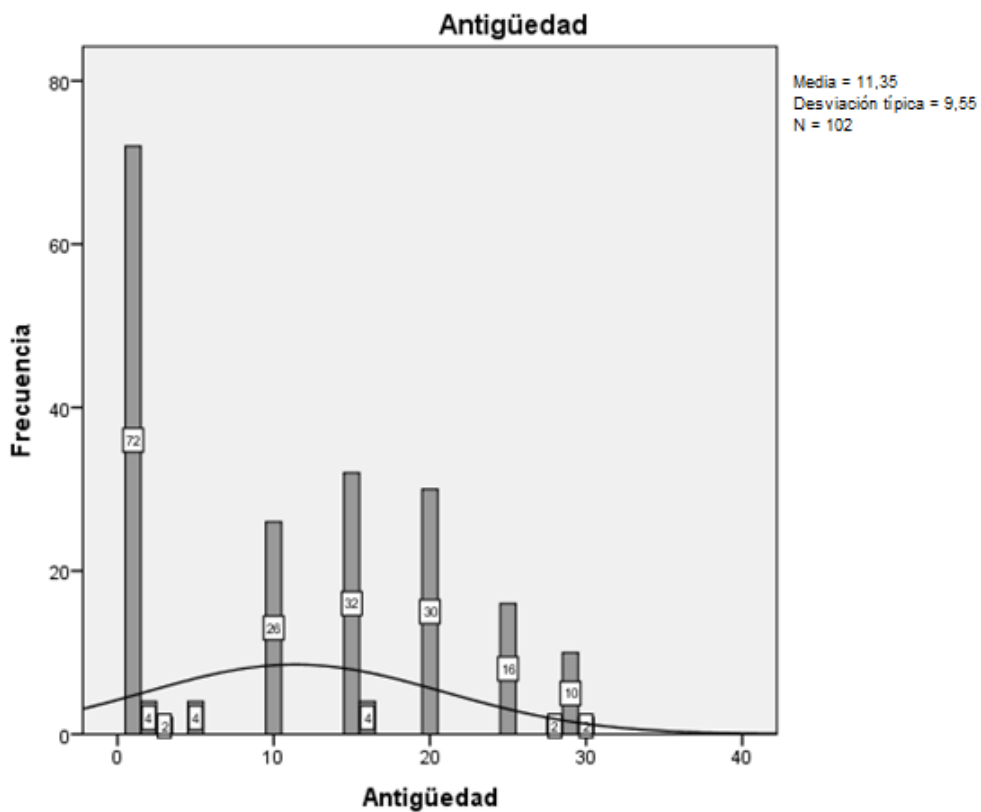


Figura 35. Variable de confusión: Antigüedad  
Fuente: Encuesta aplicada a servidores de la EP-EMAPA-A

Los empleados encuestados tienen la media de 11,35 años y la desviación corresponde a 9.55 años. Es decir que de forma general se denota estabilidad en los puestos de trabajo, un elemento vital para el buen funcionamiento dentro de una empresa.

### 4.1.2. Análisis Bivariados

#### 4.1.2.1. Análisis Correlacional

Tabla 14. Correlación de la dimensión 1 de la VI con la dimensión 1 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 1 VI	Dimensión 1 VD
Dimensión 1 VI	Correlación de Pearson	1	,560**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	99	99
Dimensión 1 VD	Correlación Pearson	,560**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	99	105

\*\* . Correlación significativa al nivel 0,01

Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación media alta entre la dimensión 1 de la VI con la dimensión 1 de la VD; es decir, las competencias laborales se relacionan con el compromiso con la empresa.

Tabla 15 Correlación de la dimensión 1 de la VI con la dimensión 2 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 1 VI	Dimensión 2 VD
Dimensión 1 VI	Correlación de Pearson	1	,490**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	99	99
Dimensión 2 VD	Correlación Pearson	,490**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	99	105

\*\* . Correlación significativa al nivel 0,01

Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación media entre la dimensión 1 de la VI con la dimensión 2 de la VD; es decir, las competencias laborales se relacionan de forma escasa con el trabajo en equipo.

Tabla 16. Correlación de la dimensión 1 de la VI con la dimensión 3 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 1 VI	Dimensión 3 VD
Dimensión 1 VI	Correlación de Pearson	1	,557**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	99	99
Dimensión 3 VD	Correlación Pearson	,557**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	99	105

\*\* Correlación significativa al nivel 0,01  
 Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación media alta entre la dimensión 1 de la VI con la dimensión 3 de la VD; es decir, las competencias laborales se relacionan con la responsabilidad.

Tabla 17. Correlación de la dimensión 1 de la VI con la dimensión 4 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 1 VI	Dimensión 4 VD
Dimensión 1 VI	Correlación de Pearson	1	,484**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	99	99
Dimensión 4 VD	Correlación Pearson	,484**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	99	105

\*\* Correlación significativa al nivel 0,01  
 Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación media entre la dimensión 1 de la VI con la dimensión 4 de la VD; es decir, las competencias laborales se relacionan de forma escasa con la adaptación al cambio.

Tabla 18. Correlación de la dimensión 1 de la VI con la dimensión 5 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 1 VI	Dimensión 5 VD
Dimensión 1 VI	Correlación de Pearson	1	,309**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	99	99
Dimensión 5 VD	Correlación Pearson	,309**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	99	105

\*\* Correlación significativa al nivel 0,01  
 Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación muy baja entre la dimensión 1 de la VI con la dimensión 5 de la VD; es decir, las competencias laborales no se relacionan con la capacidad de aprendizaje.

Tabla 19. Correlación de la dimensión 2 de la VI con la dimensión 1 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 2 VI	Dimensión 1 VD
Dimensión 2 VI	Correlación de Pearson	1	,594**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	99	99
Dimensión 1 VD	Correlación Pearson	,594**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	99	105

\*\* Correlación significativa al nivel 0,01  
 Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación media alta entre la dimensión 2 de la VI con la dimensión 1 de la VD; es decir, la aplicabilidad de conocimientos se relacionan con el compromiso.



Tabla 20. Correlación de la dimensión 2 de la VI con la dimensión 2 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 2 VI	Dimensión 2 VD
Dimensión 2 VI	Correlación de Pearson	1	,540**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	99	99
Dimensión 2 VD	Correlación Pearson	,540**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	99	105

\*\* Correlación significativa al nivel 0,01  
 Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación media entre la dimensión 2 de la VI con la dimensión 2 de la VD; es decir, la aplicabilidad de conocimientos se relacionan de forma escasa con el trabajo en equipo.

Tabla 21. Correlación de la dimensión 2 de la VI con la dimensión 3 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 2 VI	Dimensión 3 VD
Dimensión 2 VI	Correlación de Pearson	1	,548**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	99	99
Dimensión 3 VD	Correlación de Pearson	,548**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	99	105

\*\* Correlación significativa al nivel 0,01  
 Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación media entre la dimensión 2 de la VI con la dimensión 3 de la VD; es decir, la aplicabilidad de conocimientos se relacionan de forma escasa con la responsabilidad.

Tabla 22. Correlación de la dimensión 2 de la VI con la dimensión 4 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 2 VI	Dimensión 4 VD
Dimensión 2 VI	Correlación de Pearson	1	,458**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	99	99
Dimensión 4 VD	Correlación Pearson	,458**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	99	105

\*\* Correlación significativa al nivel 0,01.  
 Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación media entre la dimensión 2 de la VI con la dimensión 4 de la VD; es decir, la aplicabilidad de conocimientos se relacionan de forma escasa con la adaptación al cambio.

Tabla 23. Correlación de la dimensión 2 de la VI con la dimensión 5 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 2 VI	Dimensión 5 VD
Dimensión 2 VI	Correlación de Pearson	1	,289**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	99	99
Dimensión 5 VD	Correlación Pearson	,289**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	99	105

\*\* . Correlación significativa al nivel 0,01  
 Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación muy baja entre la dimensión 2 de la VI con la dimensión 5 de la VD; es decir, la aplicabilidad de conocimientos no se relacionan con la capacidad de aprendizaje.

Tabla 24. Correlación de la dimensión 3 de la VI con la dimensión 1 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 3 VI	Dimensión 1 VD
Dimensión 3 VI	Correlación de Pearson	1	,568**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	99	99
Dimensión 1 VD	Correlación Pearson	,568**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	99	105

\*\* . Correlación significativa al nivel 0,01  
 Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación media entre la dimensión 3 de la VI con la dimensión 1 de la VD; es decir, el crecimiento profesional se relacionan de forma escasa con el compromiso.

Tabla 25. Correlación de la dimensión 3 de la VI con la dimensión 2 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 3 VI	Dimensión 2 VD
Dimensión 3 VI	Correlación de Pearson	1	,497**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	99	99
Dimensión 2 VD	Correlación Pearson	,497**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	99	105

\*\* Correlación significativa al nivel 0,01  
 Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación media entre la dimensión 3 de la VI con la dimensión 2 de la VD; es decir, el crecimiento profesional se relacionan de forma escasa con el trabajo en equipo.

Tabla 26. Correlación de la dimensión 3 de la VI con la dimensión 3 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 3 VI	Dimensión 3 VD
Dimensión 3 VI	Correlación de Pearson	1	,583**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	99	99
Dimensión 3 VD	Correlación Pearson	,583**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	99	105

\*\* Correlación significativa al nivel 0,01  
 Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación media alta entre la dimensión 3 de la VI con la dimensión 3 de la VD; es decir, el crecimiento profesional se relaciona con la responsabilidad.

Tabla 27. Correlación de la dimensión 3 de la VI con la dimensión 4 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 3 VI	Dimensión 4 VD
Dimensión 3 VI	Correlación de Pearson	1	,469**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	99	99
Dimensión 4 VD	Correlación Pearson	,469**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	99	105

\*\* Correlación significativa al nivel 0,01  
 Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación media entre la dimensión 3 de la VI con la dimensión 4 de la VD; es decir, el crecimiento profesional se relacionan de forma escasa con la adaptación al cambio.

Tabla 28. Correlación de la dimensión 3 de la VI con la dimensión 5 de la VD

<b>Correlaciones</b>			
		Dimensión 3 VI	Dimensión 5 VD
Dimensión 3 VI	Correlación de Pearson	1	,336**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	99	99
Dimensión 5 VD	Correlación Pearson	,336**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	99	105

\*\* Correlación significativa al nivel 0,01  
 Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación baja entre la dimensión 3 de la VI con la dimensión 5 de la VD; es decir, el crecimiento profesional se relacionan con la capacidad de aprendizaje.

Tabla 29. Correlación de la dimensión 4 de la VI con la dimensión 1 de la VD

<b>Correlaciones</b>			
		Dimensión 4 VI	Dimensión 1 VD
Dimensión 4 VI	Correlación de Pearson	1	,487**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	99	99
Dimensión 1 VD	Correlación Pearson	,487**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	99	105

\*\* Correlación significativa al nivel 0,01.  
 Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación media entre la dimensión 4 de la VI con la dimensión 1 de la VD; es decir, el desarrollo personal se relaciona de forma escasa con el compromiso.

Tabla 30. Correlación de la dimensión 4 de la VI con la dimensión 2 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 4 VI	Dimensión 2 VD
Dimensión 4 VI	Correlación de Pearson	1	,439**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	99	99
Dimensión 2 VD	Correlación Pearson	,439**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	99	105

\*\* Correlación significativa al nivel 0,01.  
 Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación baja entre la dimensión 4 de la VI con la dimensión 2 de la VD; es decir, el desarrollo personal se relaciona de forma casi nula con el trabajo en equipo.

Tabla 31. Correlación de la dimensión 4 de la VI con la dimensión 3 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 4 VI	Dimensión 3 VD
Dimensión 4 VI	Correlación de Pearson	1	,552**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	99	99
Dimensión 3 VD	Correlación Pearson	,552**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	99	105

\*\* Correlación significativa al nivel 0,01  
 Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación baja entre la dimensión 4 de la VI con la dimensión 3 de la VD; es decir, el desarrollo personal se relaciona de forma casi nula con la responsabilidad.

Tabla 32. Correlación de la dimensión 4 de la VI con la dimensión 4 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 4 VI	Dimensión 4 VD
Dimensión 4 VI	Correlación de Pearson	1	,451**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	99	99
Dimensión 4 VD	Correlación Pearson	,451**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	99	105

\*\*Correlación significativa al nivel 0,01

Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación baja entre la dimensión 4 de la VI con la dimensión 4 de la VD; es decir, el desarrollo personal se relaciona de forma casi nula con la adaptación al cambio.

Tabla 33. Correlación de la dimensión 4 de la VI con la dimensión 5 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 4 VI	Dimensión 5 VD
Dimensión 4 VI	Correlación de Pearson	1	,246*
	Sig. (bilateral)		,014
	N	99	99
Dimensión 5 VD	Correlación Pearson	,246*	1
	Sig. (bilateral)	,014	
	N	99	105

\*. Correlación significativa al nivel 0,05

Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación muy baja entre la dimensión 4 de la VI con la dimensión 5 de la VD; es decir, el desarrollo personal no se relaciona con la capacidad de aprendizaje.

Tabla 34. Correlación de la dimensión 5 de la VI con la dimensión 1 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 5 VI	Dimensión 1 VD
Dimensión 5 VI	Correlación de Pearson	1	,572**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	99	99
Dimensión 1 VD	Correlación Pearson	,572**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	99	105

\*\*Correlación significativa al nivel 0,01

Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación media entre la dimensión 5 de la VI con la dimensión 1 de la VD; es decir, la mejora continua se relaciona de manera escasa con el compromiso.

Tabla 35. Correlación de la dimensión 5 de la VI con la dimensión 2 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 5 VI	Dimensión 2 VD
Dimensión 5 VI	Correlación de Pearson	1	,523**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	99	99
Dimensión 2 VD	Correlación Pearson	,523**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	99	105

\*\* Correlación significativa al nivel 0,01  
 Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación media entre la dimensión 5 de la VI con la dimensión 2 de la VD; es decir, la mejora continua se relaciona de manera escasa con el trabajo en equipo.

Tabla 36. Correlación de la dimensión 5 de la VI con la dimensión 3 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 5 VI	Dimensión 3 VD
Dimensión 5 VI	Correlación de Pearson	1	,588**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	99	99
Dimensión 3 VD	Correlación Pearson	,588**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	99	105

\*\* Correlación significativa al nivel 0,01  
 Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación media alta entre la dimensión 5 de la VI con la dimensión 3 de la VD; es decir, la mejora continua se relaciona con la responsabilidad.

Tabla 37. Correlación de la dimensión 5 de la VI con la dimensión 4 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 5 VI	Dimensión 4 VD
Dimensión 5 VI	Correlación de Pearson	1	,497**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	99	99
Dimensión 4 VD	Correlación Pearson	,497**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	99	105

\*\* . Correlación significativa al nivel 0,01  
 Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación media entre la dimensión 5 de la VI con la dimensión 4 de la VD; es decir, la mejora continua se relaciona de manera escasa con la adaptación al cambio.

Tabla 38. Correlación de la dimensión 5 de la VI con la dimensión 5 de la VD

Correlaciones			
		Dimensión 5 VI	Dimensión 5 VD
Dimensión 5 VI	Correlación de Pearson	1	,303**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	99	99
Dimensión 5 VD	Correlación Pearson	,303**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	99	105

\*\* . Correlación significativa al nivel 0,01  
 Autora: GAIBOR, Jenny (2016)

Existe una correlación muy baja entre la dimensión 5 de la VI con la dimensión 5 de la VD; es decir, la mejora continua no se relaciona con la capacidad de aprendizaje.



### **4.1.3. Comprobación de Hipótesis**

La hipótesis planteada fue: La capacitación incide en el desempeño laboral del talento humano de la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, período 2014-2015.

Con acuerdo al análisis realizado se puede comprobar que las dimensiones tienen una relación entre media y media alta, en un alto porcentaje de ellos. Este hecho corrobora la relación entre las variables y demuestra la validez de la hipótesis.

## **4.2. Discusión de resultados**

De acuerdo a los resultados en lo referente a la capacitación, se puede notar una influencia positiva de la misma, especialmente en lo que la aplicabilidad de conocimientos se refiere, corroborando el estudio de (Rueda, Jimenez, & Sánchez, 2015) que menciona que la capacitación influye positivamente en la eficiencia de proyectos que se realiza, e influye positivamente en los objetivos de la institución.

Al analizar las dos variables se puede visualizar que tienen una relación que aunque no es muy fuerte, es lo suficientemente significativa para concluir que tanto la capacitación como el desempeño laboral tienen una relación estratégica, con lo que la propuesta de (Romero & Urdaneta, 2009), una vez que se demostró que el desempeño laboral incidía sobre la calidad de servicio, es válida al proponer realizar capacitaciones de acuerdo a las necesidades encontradas en la evaluación realizada. Este hecho para la empresa alienta a seguir realizando eventos de capacitación, y mejorar su enfoque para que todo sea más productivo.

Finalmente, de acuerdo al estudio de (Acosta, Villegas, & Marvárez, 2004), menciona que las capacitaciones están dirigidos hacia labores específicas que permiten dirigir las organizaciones de forma más eficiente, situación que se confirma el estudio sobre EMAPA-A, ya que el 46.67% estuvo de acuerdo en que las capacitaciones estuvieron enfocadas en el desarrollo de competencias específicas, el 23.81%, concluye que las capacitaciones estuvieron orientadas a mejorar sus capacidades específicas, tal como se menciona en el trabajo investigativo mencionado.

### **4.3. Propuesta**

#### **Datos del proyecto**

**Nombre del proyecto:** Propuesta de mejora a los procesos de capacitación de la EP-EMAPA-A.

**Ubicación del proyecto:** Ambato-Ecuador

**Provincia:** Tungurahua

**Cantón:** Ambato

#### **Resumen del proyecto**

La propuesta de mejora a los procesos de capacitación de la -EP-EMAPA-A, se convierte en una herramienta importante y moderna, pues se enmarca en las nuevas tendencias de Gestión del Talento Humano, a fin de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores y por ende el crecimiento empresarial, lo cual beneficia directamente a la colectividad.

Esta propuesta se enfoca en las dimensiones del conocimiento, compromiso y trabajo en equipo, cuyos resultados en el trabajo de investigación realizado, arrojaron ciertos aspectos susceptibles de ser mejorados y/o reforzados, con el propósito de lograr mejoras, pero sobre todo se traduce en ese instrumento que señala las necesidades de mejorar los procesos de capacitación de los servidores de la EP-EMAPA-A, a ser solucionadas en pro del mejor desempeño laboral.

Involucra al personal que labora en la empresa y que están amparados por la Ley Orgánica del Servicio Público, bajo la modalidad a nombramiento y a contrato, agrupados de acuerdo a las áreas de trabajo.

Igualmente se han tomado en cuenta los procesos de capacitación ya existentes con un presupuesto asignado para el año 2016 de \$ 42.020,00; de un monto estimado anual de \$ 40.000,00 y con miras a la aplicación de la propuesta de mejora, cuyo presupuesto asciende a la cantidad de \$ 21.000,00. Sin embargo, las actividades de capacitación programados en este

documento, deben estar en coordinación con los objetivos establecidos en el Plan Operativo 2016.

### **Beneficiarios: Directos – Indirectos**

**Beneficiarios Directos.** Como beneficiarios directos de este proyecto están el total de **181** servidores de la EP –EMAPA-A, bajo la LOSEP, modalidad a nombramiento y a contrato.

**Beneficiarios Indirectos.** Los beneficiarios indirectos son los clientes externos, y familiares de los colaboradores de la empresa.

### **Justificación de la propuesta**

El pilar fundamental en toda organización es su personal, ya que son quienes desarrollan las diferentes actividades laborales. En la empresa investigada que entrega servicios públicos, la situación no es diferente, pues en el desempeño de los servidores intervienen la calidad, optimización de los servicios prestados, gestión participativa, motivando y trabajando en equipo, pero el éxito de una compañía involucra también las relaciones individuales entre funcionarios y directivos, el respeto, la confianza y el ambiente laboral; y si en ocasiones ni la motivación, ni el trabajo en sí contribuyen a la fuerza laboral, se hace necesario apoyarse en esa gran herramienta llamada capacitación, pues ésta constituye la columna vertebral que permite cambiar actitudes, conocimientos y conductas del personal, tendientes a optimizar los servicios empresariales y verlos traducidos en resultados económicos.

Por lo expuesto, manteniendo los planes que año a año ejecuta la EMAPA-A y que tradicionalmente se traducen en los siguientes contenidos; El diagnóstico: donde se describe las necesidades de capacitación. El diseño: que corresponde a la elaboración del programa de capacitación con base al análisis realizado. La implantación: aplicar directamente dicho plan. Evaluar: valorar, determinar y conocer sobre las metas logradas a través de la herramienta antes citada.

Una vez que se ha realizado el trabajo de investigación, se pudo detectar que algunos factores encuestados, evaluados y analizados, requieren ser atendidos a fin de fortalecer y reforzar con otras opciones el logro de mejores resultados a nivel empresarial.

Las falencias detectadas se resumen en la parte del conocimiento, compromiso y trabajo en equipo, lo cual si administrativamente las autoridades de la empresa toman la decisión de implementar la propuesta planteada, se lograrían resultados positivos a todo nivel.

### **Objetivo General de la propuesta**

Realizar una propuesta de mejora a los procesos de capacitación de la EP-EMAPA-A.

### **Objetivos Específicos**

- Implementar una mejora a los procesos de capacitación en la dimensión del conocimiento y aprendizaje
- Desarrollar habilidades de compromiso y liderazgo en los jefes departamentales
- Desarrollar el trabajo en equipo entre el personal de la empresa

### 4.3.1. Acciones de la propuesta

#### 4.3.1.1. Propuesta para mejoramiento de los procesos de capacitación.

Tabla 39. Acciones de la propuesta. Objetivo Estratégico 01

DIMENSIÓN LABORAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO 01					
CONOCIMIENTO	Implementar una mejora a los procesos de capacitación en la dimensión del conocimiento y aprendizaje					
ESTRATEGIAS	OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADOR	MODO	TIEMPO	META	COSTO
Identificar necesidades actuales de capacitación, y realizar dichos eventos como una consultoría que favorezca el desempeño	Fortalecer los eventos de capacitación para que exista vínculo entre la organización, servidores; y que las evaluaciones sean positivas	Porcentaje de necesidades de capacitación identificadas	Grupal	Anual	Llegar a detectar el 95% de las necesidades de capacitación y así fortalecer los vínculos entre los niveles empresariales	\$1,300
Desarrollar eventos de capacitación como una estrategia empresarial.	Promover el aprendizaje del talento humano en forma grupal, individual, al servicio de los objetivos organizacionales	Porcentaje de directivos y servidores capacitados	Grupal	Semestral	Llegar al 95% del personal capacitado en aprendizaje grupal, individual y autodesarrollo	\$2,500
Implementar el e-learning en los planes de capacitación, para que esta sea personal y dinámica.	Lograr mayor énfasis en la capacitación en línea, evitando horarios, costos, y aulas tradicionales.	Porcentaje de servidores capacitados en línea	Grupal	Semanal	Llegar al 95% del personal participando activamente en capacitación on line	\$1,300
Contar de manera permanente con especialistas en capacitación y desarrollo	Utilizar la oferta de capacitación externa para fortalecer las competencias profesionales para el crecimiento y éxito de la organización	Porcentaje de servidores capacitados con instructores externos	Grupal	Semanal	Llegar al 90% del personal participando activamente en capacitaciones con especialistas	\$2,000
<b>RESPONSABLE PRINCIPAL</b>	Jefe de Talento Humano				<b>COSTO TOTAL OBJETIVO 01</b>	<b>\$7,100</b>
<b>RESPONSABLE COMPLEMENTO</b>	Jefes Departamentales					

Tabla 40. Acciones de la propuesta. Objetivo Estratégico 02

<b>DIMENSIÓN LABORAL</b>	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 02</b>					
<b>COMPROMISO</b>	<b>Desarrollar habilidades de compromiso y liderazgo en los jefes departamentales</b>					
<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MODO</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>META</b>	<b>COSTO</b>
Realizar talleres de liderazgo y coaching para los jefes departamentales	Afianzar técnicas y habilidades de liderazgo en los jefes, con formación, herramientas , y actuaciones interpersonales, participativas, y retroalimentación	Porcentaje de talleres que aportan al liderazgo	Grupal	Semestral	Llegar al porcentaje de al menos un 95% de jefes capacitados, participando en capacitación sobre liderazgo/coaching, etc.	\$2,400
Elaborar estudios técnicos con necesidades reales de capacitación.	Disponer de información para capacitar al colaborador y se comprometa con los intereses empresariales.	Porcentaje de estudios técnicos realizados	Grupal	Semestral	Llegar al 90% de servidores involucrados en la capacitación sobre motivación y compromiso	\$1,600
Realizar talleres para que talento humano reclute y seleccione al capital humano idóneo y adaptable a la organización	Fortalecer el accionar de talento humano para contratar a personal que se integre al trabajo, al desarrollo y al conocimiento.	Nivel de compromiso demostrado por los servidores	Grupal	Semestral	Llegar al 95% de los jefes departamentales involucrados en estas actividades	\$2,000
<b>RESPONSABLE PRINCIPAL</b>	Jefe de Talento Humano					
<b>RESPONSABLE COMPLEMENTO</b>	Jefes Departamentales				<b>COSTO TOTAL OBJETIVO 02</b>	<b>\$6,000</b>

Tabla 41. Acciones de la propuesta. Objetivo Estratégico 03

<b>DIMENSIÓN LABORAL</b>	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 03</b>					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	<b>Desarrollar el trabajo en equipo entre el personal de la empresa</b>					
<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MODO</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>META</b>	<b>COSTO</b>
Incrementar eventos de capacitación semestralmente, orientados a la construcción de equipos efectivos de trabajo.	Involucrar en la capacitación a empleados por áreas y grupos de trabajo, para lograr afinidad e interés en el trabajo.	Porcentaje de eventos ejecutados	Grupal	Semestral	Llegar al 95% del personal trabajando en equipo	\$2,400
Desarrollar reuniones semanales, para que cada equipo de trabajo conozca el estado de las funciones, y sus resultados.	Involucrar a los servidores en estas reuniones, para detectar falencias y optimizar resultados	Porcentaje de cumplimiento de funciones y tareas	Grupal	Semanal	Llegar al 95% del personal participando activamente en estas reuniones efectivas	\$2,000
Implementar un Plan de Incentivos, ejecutable por lo menos cada seis meses, con parámetros definidos y sustentado en las evaluaciones.	Revisar y controlar los resultados obtenidos con la capacitación, para entregar incentivos por resultados.	Porcentaje de incentivos y resultados obtenidos según Plan	Grupal	Semestral	Llegar al 90% del personal que reciba incentivos	\$3,500
<b>RESPONSABLE PRINCIPAL</b>	Jefe de Talento Humano				<b>COSTO TOTAL OBJETIVO 03</b>	<b>\$7,900</b>
<b>RESPONSABLE COMPLEMENTO</b>	Jefes Departamentales					

### 4.3.2. Presupuesto

Tabla 42. Presupuesto de la propuesta

<b>DIMENSIÓN LABORAL</b>	<b>TIPO</b>	<b>COSTO</b>
Conocimiento	Objetivo Estratégico 1	\$ 7,100.00
Compromiso	Objetivo Estratégico 2	\$ 6,000.00
Trabajo en Equipo	Objetivo Estratégico 3	\$ 7,900.00
<b>TOTAL COSTO PROYECTO</b>		<b>\$21,000.00</b>



## **4.4. Conclusiones y Recomendaciones**

### **4.4.1. Conclusiones**

- La capacitación como subsistema de talento humano, constituye un gran mecanismo que incide de tal manera en el desempeño laboral permitiendo lograr el desarrollo de competencias específicas de los colaboradores de la organización, a decir del 46.67% de los servidores encuestados.
- Se evidencia que la capacitación no es solamente un plan concebido de acuerdo a las necesidades, sino que es una inversión permanente y ventajosa que impacta en todas las áreas empresariales impulsando la competitividad, esto, de acuerdo a lo manifestado por los colaboradores en más de un 49.52%.
- Los eventos de capacitación influyen en el desempeño laboral del talento humano, lo cual se demuestra en la mejora de las relaciones entre clientes internos y la atención a clientes externos; hay mayor celeridad, menos burocracia y más eficiencia en el logro de los objetivos institucionales, así lo cree el 50.48% del personal encuestado.
- Por parte de los directivos se logra visualizar un buen avance hacia los empleados quienes mantienen una actitud proactiva en la institución y sus trabajos, así lo señala el 58,59% pues demuestran capacidad y ganas de progresar en las labores a ellos encomendadas.
- La implementación, ejecución de los planes de capacitación y mejora de sus procesos, en la EMAPA-A requiere del apoyo y colaboración de los directivos y autoridades de la empresa.

#### 4.4.2. Recomendaciones

- Aplicar la mejora continua a los procesos de capacitación, desde la detección de necesidades de los servidores involucrados que pueden participar con ideas y sugerencias, hasta la evaluación de cada evento de capacitación programado y ejecutado, para así lograr incrementar el porcentaje de colaboradores con un mejor desempeño laboral.
- Fortalecer los planes de capacitación y sus procesos, para que éstos sean suficientes para todos los colaboradores y en las diferentes áreas, realizando retroalimentación y transferencia de conocimientos de manera permanente y ejerciendo gestión administrativa que coadyuve a lograr un mayor compromiso de los servidores.
- Empoderar al área de talento humano a través de los eventos de capacitación, para que reclute, seleccione y contrate al capital humano idóneo y adaptable a la organización, y así el personal oriente su desempeño hacia la búsqueda del desarrollo activo de planes, programas y actividades empresariales, cuyo resultado se vea reflejado en la calidad de trabajos realizados y prestados a la ciudadanía.
- Capacitar a los mandos altos, medios y operativos sobre los procesos de capacitación, la mejora de éstos y la evaluación del desempeño laboral, para que se involucren de manera integral y la socialización, el conocimiento y trabajo en equipo sea productivo para la empresa y la ciudadanía en general.

## Referencias

- Abramo, L., Todaro, R., & Godoy, L. (1998). *Genero y trabajo en las decisiones empresariales*. Recuperado el Febrero de 2016, de Secretaria de Planeación, Desarrollo Regional y Metropolitano SEPLADERYM: [sepladerym.hidalgo.gob.mx/equidad/medios/Libro1.pdf](http://sepladerym.hidalgo.gob.mx/equidad/medios/Libro1.pdf)
- Acosta, A., Villegas, E., & Marvárez, E. (2004). *www.redalyc.org*. Obtenido de La capacitación gerencial en pequeñas y medianas industrias (PYMIs) zulianas: <http://www.redalyc.org/pdf/280/28010306.pdf>
- Alles, M. (2012). *Costes y espacios físicos*. Caracas: Carie Publicaciones.
- Arellano, C. (2013). *Informe de la Dirección Administrativa - Dirección Provincial de Salud de Tungurahua*. Ambato.
- Asamblea Nacional Constituyente. (20 de Octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. *Ley Orgánica de Empresas Públicas*, 149, 150. Quito, Pichincha, Ecuador: Editora Nacional, publicado en el Registro Oficial # 048.
- Avila, H. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. México: Cuauhtemoc.Chihuahua.
- Belly, P. (17 de Junio de 2007). *Gestión del Conocimiento*. Obtenido de Ventajas de la Gestión del Conocimiento: <http://reaccionconocimiento.blogspot.com/2007/06/ventajas-de-la-gestin-del-conocimiento.html>
- Besosa, L. (29 de Abril de 2016). *DeGerencia*. Obtenido de Desarrollo personal vs Desarrollo profesional: Qué es más prioritario para los países latinoamericanos: [http://www.degerencia.com/articulo/desarrollo\\_personal\\_vs\\_desarrollo\\_profesional\\_que\\_es\\_mas\\_prioritario\\_para\\_los\\_paises\\_latinoamericano](http://www.degerencia.com/articulo/desarrollo_personal_vs_desarrollo_profesional_que_es_mas_prioritario_para_los_paises_latinoamericano)
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. En I. Chiavenato, *Gestión del Talento Humano* (págs. 245-246). México: McGraw-Hill.
- Constitución de la República del Ecuador. (6 de Octubre de 2010). *Ley s/n Segundo Suplemento 294*. Quito, Pichincha, Ecuador: Editora Nacional.
- Corral, Y. (2010). *Diseño de cuestionarios para recolección de datos*. Carabobo: Alfa Hernández.

- Cukierman, L. (05 de Abril de 2013). *Buenosnegocios*. Obtenido de Una mirada sobre el impacto de a capacitación en la mejora del rendimiento global de la empresa: <http://www.buenosnegocios.com/notas/327-capacitacion-y-atencion-al-cliente>
- Del Cid, A., Mendez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación, fundamentos y metodología*. México: Pearson Educación.
- Espinoza, R. (29 de Abril de 2016). *Block de Marketing y Ventas*. Obtenido de Cómo Definir misión, visión y valores en la empresa: <http://robertoespinosa.es/2012/10/14/como-definir-mision-vision-y-valores-en-la-empresa/>
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mg. Graw. Hill.
- Idalberto, C. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones*. Bogota: McGraw-Hill.
- INA. (2007). *Estudio de determinación de necesidades de capacitación y formación profesional para técnicos en mecatrónica*. San José, Costa Rica.
- Ingram, D. (29 de Abril de 2016). *La Voz de Houston*. Obtenido de Cuándo se le debe dar un aumeo a un empleado: <http://pyme.lavoztx.com/cundo-se-le-debe-dar-un-aumento-un-empleado-10234.html>
- López, M. (2006). *El currículo en la educación superior*. México: Publicaciones Cruz.
- Navarro, J., & Ascencio, E. (2015). *Importancia de la capacitación y el desarrollo del talento humano en el Ecuador*. Quito: Eumed.
- Profesional, S. T. (2013 - 2017). Plan Nacional de Capacitación y Formación Profesional del Talento Humano del Sector Productivo Nacional 2013-2017. *Plan Nacional de Capacitación y Formación Profesional del Talento Humano del Sector Productivo Nacional 2013-2017*. Quito, Pichincha, Ecuador : SETEC / 1ra edición.
- Rodríguez, A. (2002). *Creatividad en la empresa*. México: Pax México.
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). *Publicaciones Urbe*. Obtenido de Desempeño laboral y calidad de servicio: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/view/617>
- Rueda, C., Jimenez, K., & Sánchez, Y. (2015). *Sistema de Información Científica Redalyc*. Obtenido de Percepciones del impacto de la capacitación, compensación y selección del

personal en la eficiencia de los proyectos.:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322343019001>

Rueda, Jiménez & Sánchez. (2015). *Percepciones del impacto de la capacitación, compensación y selección del personal en la eficiencia de los proyectos*. Victoria, México.

Senplades, S. N. (2014). Plan Nacional de Desarrollo/Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. *Plan Nacional de Desarrollo/Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Quito, Pichincha, Ecuador : Segunda edición.

Siliceo, A. (2004). *Capacitación y Desarrollo del personal*. México : México .

Tejeda, A. (1 de Agosto de 2015). *Jimdo.com*. Obtenido de <http://angytejeda.jimdo.com/unidad-1/antecedentes-hist%C3%B3ricos-de-la-capacitaci%C3%B3n/>

Yanchatuna, R. (2012). *Investigación del desempeño laboral Municipio de Píllaro*. Píllaro .

**Anexos**



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**ENCUESTA DIRIGIDA A TALENTO HUMANO DE LA EP-EMAPA-A**

Instrucciones: Por favor lea detenidamente cada una de las preguntas y coloque su respuesta en uno de los casilleros.

FECHA.....  
EDAD.....  
SEXO.....

REMUNERACIÓN.....  
ANTIGÜEDAD.....  
ESTADO CIVIL.....

- 1. Totalmente en desacuerdo
- 2. En desacuerdo
- 3. De acuerdo
- 4. Totalmente de acuerdo

**PREGUNTAS:**

1. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015 le ayudaron a ser competitivo al interior de la institución

1     2     3     4

2. Las funciones asignadas fueron ejecutadas acertadamente, luego de los eventos de capacitación que recibió en el año 2015

1     2     3     4

3. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015 estuvieron orientados al desarrollo de competencias específicas

1     2     3     4

4. Los eventos de capacitación recibidos en el año 2015, le ayudaron a incrementar sus conocimientos y aplicarlos en sus actividades laborales.

1     2     3     4

5. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015 le impartieron nuevos conocimientos que serán de beneficio para el cliente interno y externo

1     2     3     4

6. La calidad de conocimientos que recibió en los eventos de capacitación realizados en el año 2015 le ayudaron para dar un óptimo servicio a la colectividad

1     2     3     4

7. Los conocimientos adquiridos en los eventos de capacitación realizados en el año 2015 le permitieron desarrollarse de mejor forma, tanto personal como profesionalmente

1     2     3     4

8. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015 le permitieron un crecimiento interno dentro de la empresa, fortaleciendo su plan de carrera institucional

1     2     3     4

9. Los conocimientos que adquirió en los eventos de capacitación realizados en el año 2015, le ayudaron para asumir y ejecutar mayores responsabilidades laborales

1     2     3     4

10. Su crecimiento personal y ético mejoró gracias a los eventos de capacitación que recibió en el año 2015

1     2     3     4

11. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015, contribuyeron a que su actitud sea positiva y proactiva dentro del equipo de trabajo.

1     2     3     4

12. Los eventos de capacitación que recibió en el año 2015, le ayudaron con la evolución de su rendimiento y así favorecer su desarrollo personal

1     2     3     4

13. Los conocimientos adquiridos en los eventos de capacitación realizados en el año 2015, le ayudaron a efectuar trabajos con mayor calidad y efectividad

1     2     3     4

14. Los eventos de capacitación recibidos en el año 2015 le permitieron dominar la especialidad de su cargo para una mayor y mejor prestación del servicio

1     2     3     4

15. Los conocimientos adquiridos en los eventos de capacitación recibidos en el año 2015, le permitieron reconocer deficiencias y mejorar tareas y procesos.

1     2     3     4

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

ENTREVISTA: DIRIGIDA A JEFES DEPARTAMENTALES DE EMAPA-A  
 ENTREVISTADOR: JENNY GAIBOR D.  
 TEMA: Incidencia de la capacitación en el desempeño laboral del talento humano de la EP-EMAPA-A.  
 OBJETIVO: Conocer la percepción que tienen los Jefes Departamentales sobre el desempeño de sus colaboradores y dar una solución al tema seleccionado.

FECHA..... REMUNERACIÓN.....  
 EDAD..... ANTIGÜEDAD.....  
 SEXO..... ESTADO CIVIL.....

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Totalmente de acuerdo

**PREGUNTAS:**

1. El servidor evaluado conoce los objetivos, visión y misión de la institución  
 1     2     3     4
2. El servidor evaluado desarrolla sus labores apegado a las políticas de la empresa  
 1     2     3     4
3. Sus colaboradores son reconocidos y motivados por sus logros laborales dentro de la organización  
 1     2     3     4
4. El servidor evaluado respeta puntos de vista de otros colaboradores  
 1     2     3     4
5. El servidor evaluado contribuye activamente con su grupo de trabajo  
 1     2     3     4
6. El servidor evaluado aporta ideas o soluciones que faciliten las tareas en equipo  
 1     2     3     4
7. El servidor evaluado cumple con los lineamientos institucionales



- 1     2     3     4
8. El servidor evaluado efectúa a cabalidad las actividades designadas  
1     2     3     4
9. El servidor evaluado asume responsablemente sus aciertos y/o errores en el cargo  
1     2     3     4
10. El servidor evaluado asume la asignación de nuevas funciones, sin afectar su rendimiento laboral  
1     2     3     4
11. El servidor evaluado se adapta positivamente al ambiente en el que trabaja  
1     2     3     4
12. El servidor evaluado se ajusta a la forma de trabajo del jefe inmediato  
1     2     3     4
13. El servidor evaluado trabaja sin distractores o interrupciones a lo largo del día.  
1     2     3     4
14. La capacidad de aprendizaje del servidor evaluado le ayuda a adquirir nuevos conocimientos  
1     2     3     4
15. El servidor evaluado se desempeña laboralmente sin la ayuda de otros  
1     2     3     4

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**