



**Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano**

**Título de la propuesta: Actualización del Plan de  
Capacitación para el personal del CCPD-Santo  
Domingo.**

Trabajo de titulación presentado como requisito previo para optar por el título  
de Tecnólogo/a superior en **Gestión del Talento Humano**

Autor: Luzuriaga Guerrero, Sandra  
Marianita

Tutor: Dr. Espinosa Edgar

Santo Domingo-marzo-2023

## CERTIFICADO DEL TUTOR

En el Instituto Tecnológico Universitario “Pichincha”, es presentado por el ciudadano LUZURIAGA GUERRERO, SANDRA MARIANITA para optar por el título de: Tecnólogo en Gestión de Talento Humano, el cual CERTIFICO que, este proyecto ha sido verificado y considero que tiene todos los requisitos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Atentamente

Dr. Edgar Espinosa  
[eespinosa@tecnologicopichincha.edu.ec](mailto:eespinosa@tecnologicopichincha.edu.ec)  
C. I. 1702501402

**DECLARATORIA DE IDONEIDAD**

Yo, LUZURIAGA GUERRERO, SANDRA MARIANITA, manifiesto bajo juramento que este documento es de mi autoría, mismo que no ha sido previamente presentado para ningún proyecto de grado aquí o en otra institución de educación superior o calificación profesional y son absolutamente originales, auténticos y personales; y que, además, he referido las fuentes bibliográficas que se incluyen en este documento.

**Luzuriaga Guerrero, Sandra Marianita**

**C.I:** 1706428941

**Correo:** [tanila.luzu@hotmail.es](mailto:tanila.luzu@hotmail.es)

**Teléfono móvil:** 0999560805

## DEDICATORIA

Hoy cuando termino mis estudios dedico este logro a mis hijas, que han sabido entender el poco tiempo que les he dedicado en cada momento del inicio de esta carrera, por ser el pilar fundamental de este proceso académico, por su apoyo incondicional en todo sentido, por siempre ser mi motivación y mi fuente de inspiración.

A mis padres, por ser la base de mi desarrollo personal, otorgándome valores, principios, perseverancia y carácter. Ellos me han brindado su consejo, apoyo y respaldo para conseguir mis objetivos.

Con afecto

**Sandra Luzuriaga**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la fuerza y guía, para culminar una meta más que me permitirá alcanzar mis objetivos profesionales. Agradezco a todos los que me fortalecieron a seguir adelante, de lo cual me siento profundamente orgullosa, por haberme brindado una educación basada en el respeto y crecimiento profesional.

A mi buena amiga Marilyn Suarez de Terán quien ha hecho realidad esta ilusión. Gracias por haberse convertido en faro para este camino.

A mi asesor académico que me impartió sus conocimientos durante todo este proceso de titulación, quien han sabido guiarme con su paciencia y amor, gracias por su tiempo y preparación de mi profesión.

**Sandra Luzuriaga**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El Consejo Cantonal para Protección de Derechos - Santo Domingo, es una institución adscrita al Municipio de Santo Domingo, que trabaja incansablemente por la promoción, garantía y restitución de los derechos de los grupos de atención prioritaria, colectivos, pueblos y nacionalidades. El GAD Municipal de Santo Domingo propuestas de políticas públicas para su aprobación y promulgación mediante ordenanzas de acuerdo con el ámbito de sus competencias, transversalizando políticas públicas de género, étnicas, niñez, adolescencia, intergeneracionales, interculturales, de discapacidades y movilidad humana en todas las instituciones públicas y privadas.

De esta manera exigiendo que las autoridades locales cumplan con la aplicación de las medidas legales y administrativas que sean necesarias para la protección de los derechos de los Grupos de Atención Prioritaria, Colectivos, Pueblos y Nacionalidades.

### **PALABRAS CLAVES**

Talento humano, capacitación, inducción, evaluación del desempeño, selección de personal

## ABSTRACT

The Cantonal Council for the Protection of Rights - Santo Domingo, is an institution attached to the Municipality of Santo Domingo, which works tirelessly for the promotion, guarantee and restitution of the rights of priority attention groups, collectives, peoples and nationalities. The Municipal GAD of Santo Domingo proposals for public policies for their approval and promulgation through ordinances in accordance with the scope of their powers, mainstreaming public policies on gender, ethnic, childhood, adolescence, intergenerational, intercultural, disability and human mobility in all areas. public and private institutions.

In this way, demanding that local authorities comply with the application of legal and administrative measures that are necessary for the protection of the rights of Priority Attention Groups, Collectives, Peoples and Nationalities.

## KEYWORDS

Human talent, training, induction, performance evaluation, personnel selection

## ÍNDICE

CERTIFICADO DEL TUTOR.....	II
DECLARATORIA DE IDONEIDAD .....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
RESUMEN EJECUTIVO .....	VI
ABSTRACT .....	VII
INTRODUCCIÓN.....	12
TEMA.....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
IDEA A DEFENDER.....	14
LÍNEAS Y SUBLINEAS DE INVESTIGACIÓN.....	15
OBJETIVOS.....	16
JUSTIFICACIÓN.....	16
CAPITULO I.....	18
1.1.    FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	18
1.1.1.    Administración de talento humano .....	18
1.1.2.    Plan de capacitación.....	23
1.1.3.    Tipos de capacitación.....	23
1.1.4.    Cuestionario .....	24
1.1.5.    Supervisión de los Procesos de Capacitación .....	24
1.1.6.    Razonamiento .....	24
1.1.7.    Razonamiento Inductivo .....	24
1.1.8.    Razonamiento Deductivo.....	24
1.1.9.    Razonamiento Transductivo .....	25
1.1.10.    Tiempo de Capacitación .....	25
1.1.11.    Perfil de Ingreso.....	25
1.2.    MARCO CONCEPTUAL.....	26
1.3.    Marco Legal .....	29
1.1.12.    Constitución del Ecuador.....	29
1.1.13.    Código de trabajo.....	29
1.1.14.    Ley Orgánica de Servicio Público .....	29
CAPÍTULO II.....	31

2.	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	31
2.1.	ANÁLISIS INTERNO.....	31
2.2.	ANÁLISIS FODA .....	34
2.3.	ANÁLISIS EXTERNO.....	35
2.4.	MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	38
	CAPÍTULO III .....	51
	3.1. PROPUESTA PARA LA ACTUALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS .....	51
	3.1.1. Capacitación .....	51
	3.1.2. Importancia de la Capacitación .....	51
	3.1.3. Proceso de Capacitación.....	52
	3.1.4. Responsabilidad de la organización en la capacitación.....	<b>¡Error!</b>
	<b>Marcador no definido.</b>	
	3.1.5. Cronograma de capacitación .....	54
	3.1.6. Presupuesto de implementación .....	57
	CONCLUSIONES.....	59
	RECOMENDACIONES .....	60
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	61
	ANEXOS .....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Análisis crítico del problema</i> .....	14
<i>Tabla 2: Líneas y Sublíneas de investigación</i> .....	15
<i>Tabla 3: Pasos para el proceso de capacitación</i> .....	25
<i>Tabla 4: Matriz de cruce FODA</i> .....	34
<i>Tabla 5: Análisis PESTEL</i> .....	35
<i>Tabla 6: Factor Político - Legal</i> .....	36
<i>Tabla 7: Factor Tecnológico</i> .....	36
<i>Tabla 8: Factor Social</i> .....	37
<i>Tabla 9: Factor Ambiental</i> .....	37
<b>Tabla 10: Se debe reformular o mejorar el plan de capacitación existente en la empresa</b> .....	42
<b>Tabla 11: Cree usted que se realiza una buena inducción al personal al inicio de una la contratación</b> .....	43
<b>Tabla 12: Cree usted que existe un buen ambiente laboral en el Consejo</b> .....	44
<b>Tabla 13: Cree usted que se ofrece capacitación permanente a los funcionarios del</b> .....	45
<b>Tabla 14: Los temas de capacitación que se ofrecen, considera usted son adecuados a sus necesidades?</b> .....	46
<b>Tabla 15: ¿Cree usted qué con la capacitación que ha recibido hasta el momento, ha mejora la gestión diaria en su puesto y sus actividades laborales?</b> .....	47
<b>Tabla 16: Cree usted que el Consejo Cantonal se preocupa por mejorar el rendimiento laboral de sus colaboradores.</b> .....	48
<b>Tabla 17: En qué áreas le gustaría a usted ser capacitado?</b> .....	49
<i>Tabla 21: Metodología de capacitación</i> .....	53
<i>Tabla 19: Capacitación como herramienta</i> .....	54
<i>Tabla 23: Cronograma de capacitación</i> .....	55
<i>Tabla 32: Presupuesto equipos para la capacitación</i> .....	57
<i>Tabla 33: Presupuesto de suministros para la capacitación</i> .....	57
<i>Tabla 34: Presupuesto de gastos varios para la capacitación</i> .....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figuras 1: Orgánico estructural del Consejo Cantonal Protección de Derechos Santo Domingo</b> .....	33
--	----

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1: Logo Consejo Cantonal para la Protección de Derechos Santo Domingo</b> .....	32
<b>Ilustración 2: Ubicación del Consejo Cantonal Protección de Derechos Santo Domingo</b> .....	33

## ÍNDICE DE ANEXOS

***Anexo 1: fotografías ejecutando trabajo en el Consejo.....*** ;Error! Marcador no definido.

## INTRODUCCIÓN

### TEMA

#### Tema de investigación

Actualización del Plan de Capacitación para el personal del CCPD-Santo Domingo



*Ilustración 1 CCPD de Santo Domingo. Investigador Luzuriaga S. (2023)*



*Ilustración 2 Sede CCPD de Santo Domingo. Investigador Luzuriaga S. (2023)*

## **Planteamiento del problema**

Este proyecto de investigación se proyecta el análisis de la actualización y buena gestión del levantamiento de información para la capacitación del personal del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos de Santo Domingo, fortaleciendo así el proceso de capacitación y ejecutarlo de manera técnica para al personal; ya que, al momento no existe una experiencia adecuada de ejecución de acuerdo al perfil.

El proyecto se realizará en el Consejo de Santo Domingo, específicamente en la Junta Cantonal para la protección de Derechos, el cual inicia sus operaciones en 2013, prestando servicios para la protección de derechos a los usuarios que lo necesiten.

Con las observaciones, análisis y conversatorios con las autoridades y funcionarios del área de talento humano de la institución quienes indican que, al no existir un levantamiento técnico de información para realizar de manera adecuada la capacitación del personal, causa y repercute en pérdidas de usuarios y por ende en la parte económica, la credibilidad e interferencia en la consecución del presupuesto, ocasionando una atención inadecuada e inconformidad en los clientes, desencadenando en la disminución de ingresos económicos.

Con la ejecución de este proyecto se determina una adecuada técnica de capacitación al personal.

### **Causas del problema**

- No hay temáticas técnicas de capacitación según el perfil del funcionario que generen valor.
- No levantamiento técnico de información para realizar el plan de capacitación.
- Falta un plan adecuado para un fortalecimiento adecuado del plan de capacitación.

### **Pronóstico del problema**

En la institución ubicada en Santo Domingo, tiene como principal problema un plan de capacitación que no está elaborada de manera técnica y no genera valor y la falta de planificación para poder gestionar de manera adecuada el cual repercute en la reiteración de tareas asignadas, retraso en la entrega de requerimientos y una atención adecuada a los usuarios.

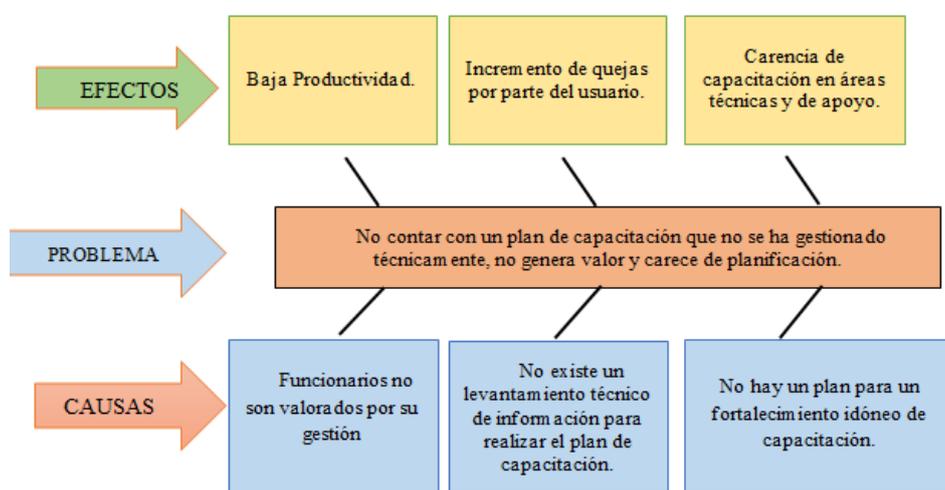
## Formulación del problema

¿Cuáles son las estrategias para levantar de manera técnica el plan de capacitación, además de, dar a conocer el plan, socializar al personal de ventas de manera adecuada?

La falta de un levantamiento técnico para la elaboración del plan de capacitación técnico en el CCPD de Santo Domingo que afecta a la óptima ejecución de sus actividades, desarrollo y desempeño.

## Análisis crítico del problema

*Tabla 1: Análisis crítico del problema*



**Elaborado por:** Chiavenato, Investigador: Luzuriaga, S. enero 2023

## Idea a defender

La elaboración de un plan de capacitación fortalecido en el Consejo Cantonal para Protección de Derechos de Santo Domingo, ayudará al desarrollo y desempeño del personal para optimizar recursos y mejorar la atención al usuario.

Con la ejecución de un plan de capacitación para el CCPD de Santo Domingo, fortalecerá el desarrollo y gestión del personal mejorando la atención al usuario.

Además, este plan ayudará a la aplicación correcta de algunas estrategias planteadas por el responsable de talento humano, evitando de esta manera las quejas de parte de los usuarios. Este plan de capacitación incrementará los estándares de atención y servicio al cliente necesario para el CCPD de Santo Domingo.

Además, que este proyecto es importante ya que brinda la oportunidad de poner en práctica los conocimientos, experiencias, capacidades, nivel académico, a fin de brindar a el CCPD de Santo Domingo, el mejor talento humano, capacitado según las actividades que ejecuta y realiza análisis. Se obtendrá resultados y contará con mejoras en sus operaciones y por ende un mejor servicio a sus usuarios.

Los beneficiarios de este plan de capacitación será el personal del CCPD de Santo Domingo, para identificar las falencias del personal actual y al contratar nuevo personal sobre la base del puesto capacitar al nuevo funcionario que se propone en este documento.

Además, es de mucho interés para la el CCPD de Santo Domingo, esta técnica para identificar las temáticas, ya que permitirá una mejor distribución de las funciones y operaciones del personal del CCPD de Santo Domingo, con más eficiencia, eficacia, profesionalismo, a la vez es original por sus características y la importancia del sistema que representa para la institución.

### **Líneas y Sublíneas de investigación**

*Tabla 2: Líneas y Sublíneas de investigación*

<b>Línea de investigación</b>	Implementar y fomentar de manera inclusiva, oportunidades de crecimiento técnico y personal, empleo y condiciones laborales en la sociedad.
<b>Sublínea</b>	Desarrollar oportunidades en condiciones dignas, promoviendo la inclusión laboral, el perfeccionamiento de modalidades contractuales, con énfasis en la reducción de brechas de igualdad y atención a grupos prioritarios,

**Elaborado por:** Investigador: Luzuriaga, S. enero 2023

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar una actualización para plan de capacitación a los funcionarios de las áreas Técnicas y de Apoyo del CCPD ubicada en la ciudad de Santo Domingo, con la finalidad de brindar oportunidades de preparación para que logren satisfacer las necesidades internas a fin de obtener un mejor desarrollo del colaborador y de la Institución.

### **Objetivos específicos**

- Identificar el diagnóstico de la capacitación mediante marco teórico y conceptual para el desarrollo del proyecto para el CCPD de Santo Domingo.
- Realizar el levantamiento de información investigativa conociendo de esta manera las apreciaciones de los funcionarios del CCPD de Santo Domingo.
- Determinar si la actualización del plan de capacitación fortalece las capacidades de los funcionarios del el CCPD de Santo Domingo.

### **Justificación**

El presente trabajo investigativo aporta de manera significativa a la institución ya que revelará los temas o programas de capacitación les hacen falta a los funcionarios de las áreas Técnica y de Apoyo, y que han causado problemas en el desarrollo y crecimiento en la organización de la institución.

La razón fundamental de capacitar a los funcionarios es darles los conocimientos, con la gestión y habilidades que requieren para lograr un desempeño satisfactorio en la organización.

La administración de talento humano de la institución tiene como una de sus tareas proporcionar las capacidades humanas requeridas, desarrollar habilidades y aptitudes del funcionario para ser lo más satisfactorio así mismo y con los usuarios que se asiste con base a sus requerimientos.

La capacitación va ser un agente de cambio y de productividad ayudando a los funcionarios de la institución a interpretar las necesidades del contexto, la estructura y conceptos alrededor de los objetivos del CCPD de Santo Domingo.

Es por esto, que en base a la experiencia en el transcurso de la carrera y del trabajo se propone el diseño de un plan de capacitación, con el cual se da a conocer las necesidades de las áreas técnicas y de apoyo y que van a ser cubiertas en su totalidad a través de nuevos cursos de capacitación. De esta manera se va a crear una actitud positiva y conducta responsable en los funcionarios para que se desarrolle la eficiencia, eficacia y economía.

Con este plan de capacitación se logrará reducir considerablemente, el tiempo que se emplea en los procesos, de igual manera se reducirá las pérdidas materiales y económicas, logrando con ello que el CCPD de Santo Domingo, sea más eficiente y pueda establecerse más en el mercado y con ello tendrá más capacidad para crecer y brindar un mejor producto con calidad para la sociedad.

Además, con el desarrollo de este plan de Capacitación mejorará el conocimiento de los funcionarios que laboran en el CCPD de Santo Domingo, a través de temáticas adecuadas según sus funciones principales, los mismos que guardan relación directa con la gestión que realiza, con la implementación de este programa se logrará incrementar la productividad y por ende la rentabilidad de la misma debido a que se optimizará el uso de los recursos.

## CAPITULO I

### 1.1. Marco teórico

#### 1.1.1. *Administración de talento humano*

En el tiempo, en diferentes épocas y circunstancias, se ha manifestado que las personas son un elemento fundamental para la existencia y el éxito de las organizaciones. Tanto la empresa como las personas dependen una de la otra ya que las personas logran alcanzar sus objetivos personales a través de su crecimiento dentro de la organización, así mismo, la organización necesita de las personas para que estas produzcan sus bienes y servicios, brinden atención al cliente y para alcanzar sus objetivos globales (Chiavenato, 2012).

La planificación estratégica consiste en determinar las metas a largo plazo de una empresa, considerada como un todo, y luego generar planes ideados para alcanzar estas metas, teniendo en cuenta los probables cambios en el medio exterior (Fred, 2008).

Esta herramienta de gestión apoya en la correcta ejecución de las organizaciones en torno a la obtención de las metas propuestas para adecuarse a las demandas y cambios que se plantean el entorno organizacional y lograr incremento en la eficiencia, eficacia y calidad en los bienes y servicios que se proveen (Armijos, 2011).

La planificación estratégica es una herramienta de guía a los trabajadores de una empresa, facilitando un plan de acción de todas las actividades y objetivos futuros a seguir, con el propósito de optimizar el uso de los recursos, y termina coordinando estrategias y proyectos adecuados para cada una de las falencias que tiene el área de la organización alcanzando una ventaja competitiva en el mercado (Armijos, 2011).

Así también, los procesos fijan objetivos y los medios que se van a utilizar para cumplirlos, propiciando el desarrollo de cualquier institución, reduciendo riesgos y maximizando los recursos y tiempo (Pérez, 2022).

Según el autor (Aulestia, 2005), menciona que la productividad puede definirse las relaciones entre la cantidad de servicios y bienes que se producen en la cantidad de

recursos que suelen utilizarse. Al realizar la producción y gestionar la productividad evalúa el rendimiento de máquinas, talleres, y los equipos de trabajo y los empleados.

El nombre que las organizaciones dan a las personas depende mucho de la importancia que tienen para la misma y el estilo directivo que usan para administrarlas. Diversos términos son utilizados, como trabajadores, colaboradores, capital humano, recurso humano, operadores, entre otros (Dessler, 2016).

El recurso humano como un conjunto de prácticas del talento humano es la forma en que la organización maneja sus actividades de reclutamiento, selección, formación, remuneración, prestaciones, comunicación, higiene y seguridad en el trabajo (Chiavenato, 2012).

Las variables reclutamiento, selección y desempeño laboral, en una institución autónoma, debe verificar el proceso de reclutamiento y selección de personal el cual la difusión de las vacantes de trabajo es llevada de forma incorrecta, estas vacantes son publicadas por medio de un diario local, o por medio de los mismos colaboradores reclutando solo a sus conocidos los mismos que pasan a ser recomendados que finalmente ocupan el puesto de trabajo. Este proceso no es transparente por la falta de oportunidades, como consecuencia el personal recomendado no cumple con las expectativas dentro del desarrollo laboral (Méndez, 2016).

Con la administración del talento humano se debe generar prácticas y políticas necesarias para dirigir aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección de personal, la formación del capital humano, las remuneraciones y la evaluación del desempeño (Dessler, 2016).

Según (Tobey, 2005) experta en desarrollo empresarial y de recursos humanos, sugiere determinar la pertinencia de las necesidades de capacitación a través de la identificación de necesidades institucionales, relacionadas a la gestión empresarial, el desempeño de la persona y las normativas que regulan su gestión.

El autor (Luis Gómez - Mejía, 2001), menciona que, en la formación de la fuerza laboral menciona que el personal o el talento humano como se lo concibe ahora, es la mayor ventaja competitiva de toda empresa y que, por lo tanto, el proceso de formación debe ser considerado como una inversión y no un gasto.

Además, (Chiavenato 2007), propone un modelo para impartir la capacitación al capital humano de la siguiente manera: (pág. 389)

- 1) Diagnóstico de las necesidades de capacitación.
- 2) Desarrollo de planes y programas:
  - Establecimiento de objetivos de la capacitación.
  - Estructuración de contenidos de la capacitación.
  - Diseño de actividades de instrucción.
  - Selección de recursos didácticos.
  - Diseño de un programa o curso de capacitación.
- 3) Socialización en la ejecución de la capacitación.
- 4) Verificación de los resultados de evaluación.

Según (Alles, 2005) refieren que la capacitación es una forma de inculcar y mejorar la gestión en el capital humano que necesitan para ejecutar sus labores.

Según (Chiavenato, 2007), los costos de oportunidad se refieren a las oportunidades de ventas, ganancias y desarrollo de negocios que se pierden por falta de capacitación del personal. Para el caso de “Productos prefabricados para la construcción” esto se vincula, por ejemplo, con la imposibilidad abrir crear nuevos productos o responder a la solicitud de venta de proyectos especiales.

Así también, (Luis Gómez - Mejía, 2001), en su análisis de Causas de Problemas de Rendimiento, consideran que entre las posibles causas que pueden afectar el rendimiento del personal, está el hecho de que, si se piensa que el bajo rendimiento de una persona puede ser por falta de capacidad, se podrán ejecutar las acciones pertinentes para corregir la brecha existente.

Según ellos, las causas de problemas en el rendimiento de una persona, se pueden deber a tres factores:

- Capacidad: se relaciona con las competencias del personal.
- Motivación: la persona decide conforme a las circunstancias del entorno, la cantidad de esfuerzo que va a dedicar a la ejecución de actividades encomendadas.
- Factores Circunstanciales: son las características o circunstancias que se presentan en la empresa y que podrían afectar a la persona de forma positiva o negativa en su rendimiento (Alles, 2005).

Estas circunstancias tienen que ver con la calidad de los materiales, de los superiores, de la coordinación de actividades, de las instrucciones dadas, de los equipos, de los recursos financieros, de la formación, entre otros (Alles, 2005).

Además, (Luis Gómez - Mejía, 2001) describe que, en la formación de la fuerza laboral menciona que el personal o el talento humano como se lo concibe ahora, es la mayor ventaja competitiva de toda empresa y que, por lo tanto, el proceso de formación debe ser considerado como una inversión y no un gasto.

El nombre que las organizaciones dan a las personas depende mucho de la importancia que tienen para la misma y el estilo directivo que usan para administrarlas. Diversos términos son utilizados, como trabajadores, colaboradores, capital humano, recurso humano, operadores, entre otros (Dessler, 2016).

El recurso humano como un conjunto de prácticas del talento humano es la forma en que la organización maneja sus actividades de reclutamiento, selección, formación, remuneración, prestaciones, comunicación, higiene y seguridad en el trabajo (Chiavenato, 2014).

Según Chiavenato la administración de recursos humanos moderna contempla cinco aspectos fundamentales relacionados con las personas:

- 1.- Las personas como seres humanos
- 2.- Las personas como asociadas de la organización
- 3.- El capital humano como activadores de los recursos de la organización
- 4.- Las personas como talentos proveedores de competencias
- 5.- Las personas como capital humano de una empresa (Chiavenato, 2014).

Entonces, la gestión del talento humano es un conjunto de procesos claves para el buen funcionamiento de las organizaciones. Todos estos procesos se relacionan unos con otros por lo que pueden perjudicar o favorecer a la administración de recursos humanos (Alles, 2015).

Según (Nieto, 2005), la capacidad productiva o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

La Teoría de Sistemas aplicada a Recursos Humanos, es atribuida al Biólogo Ludwig Von Bertalanffy en la década de los años 40 y 50. Esta teoría surgió por la necesidad de comprender científicamente la estructura de los sistemas concretos que forman la realidad y no los abstractos como los que estudia la física, con la finalidad de poder aplicarlos a distintos sistemas y generar leyes universales (Merino M. G., 2013).

Según (Tobey, 2005) experto en desarrollo de capital humano y empresarial, considera que se debe determinar la pertinencia de las necesidades de capacitación a través de la identificación de necesidades de personal e institucionales, relacionadas a la gestión empresarial, el desempeño de la persona y las normativas que regulan su gestión.

Así también, (Luis Gómez - Mejía, 2001), en su análisis de Causas de Problemas de Rendimiento, consideran que entre las posibles causas que pueden afectar el rendimiento del personal, está el hecho de que, si se piensa que el bajo rendimiento de una persona puede ser por falta de capacidad, se podrán ejecutar las acciones pertinentes para corregir la brecha existente.

Según ellos, las causas de problemas en el rendimiento de una persona, se pueden deber a tres factores:

- **Capacidad:** se relaciona con las competencias del personal.
- **Motivación:** la persona decide conforme a las circunstancias del entorno, la cantidad de esfuerzo que va a dedicar a la ejecución de actividades encomendadas.
- **Factores Circunstanciales:** son las características o circunstancias que se presentan en la empresa y que podrían afectar a la persona de forma positiva o negativa en su rendimiento (Luis Gómez - Mejía, 2001).

### ***1.1.2. Plan de capacitación***

Es la forma de poner al tanto o actualizar de conocimientos al capital humano mediante programas de capacitación el cual comprende acciones de entrenamiento y formación de personas, donde la transferencia de conocimiento puede servirse de actividades teóricas o prácticas para una buena gestión del personal de una empresa (Chiavenato, 2014).

### ***1.1.3. Tipos de capacitación***

Son las formas de brindar la capacitación, tomando en cuenta la metodología que se utilizará. Esos tipos son: pasantía, conferencia, seminario, taller, seminario- taller, diplomado y tutoría en el servicio o virtual (Mondy, 2015).

Con la pasantía, la metodología de enseñanza-aprendizaje que se utiliza como medio para la ejecución de actividades programadas con un fin determinado en un ámbito físico fuera del lugar de trabajo y cuya responsabilidad de acompañamiento recae sobre una persona que puede o no integrar el grupo de capacitadores (Mondy, 2015).

Con el taller, la modalidad de enseñanza y estudio caracterizada por el uso y el desarrollo de la investigación operativa, el descubrimiento científico y el trabajo en equipo que, en su aspecto externo, se distingue por el acopio, la sistematización y el uso de material especializado acorde, con el tema para la elaboración de un producto tangible (Mondy, 2015).

Con el seminario / taller, los eventos de corta duración, alrededor de 14 horas en tres fechas y sobre temas puntuales, que sirvan para reforzar o difundir aspectos técnicos o administrativos (Mondy, 2015).

Con la conferencia, las reuniones de una gran cantidad de personas para transmitir un amplio contenido de información o enseñanza, que puede emplearse como explicación preliminar antes de demostraciones prácticas (Mondy, 2015).

#### **1.1.4. Cuestionario**

Este método es el más económico de todos y es de rápida aplicación. El tiempo en que es devuelto el cuestionario es relativamente rápido por lo agiliza el proceso y no interrumpe las actividades diarias de las personas encuestadas (Valle, 2016).

El cuestionario debe ser elaborado cuidadosamente para de esta manera poder obtener la información deseada. El cuestionario es llenado por el trabajador o por su supervisor en donde se especifican las tareas que desempeña (Valle, 2016).

Uno de los inconvenientes de este método radica en que las respuestas pueden ser distorsionadas, las tareas pueden ser exageradas sugiriendo una mayor responsabilidad de la real y algunos empleados pueden carecer de habilidades verbales por lo que no podrán expresar claramente su respuesta (Valle, 2016).

#### **1.1.5. Supervisión de los Procesos de Capacitación**

La actividad destinada a planificar y coordinar las visitas al lugar donde se realicen los eventos de capacitación y verificar que las acciones de capacitación se desarrollen eficientemente. Esta información es luego verificada por el supervisor o encargado para verificar la correcta ejecución (Chiavenato, 2014).

#### **1.1.6. Razonamiento**

Es la manera de analizar los problemas que se pueden suscitar en la gestión cotidiana de un trabajador necesarias, entre ellos para un mejor entendimiento (Valle, 2016).

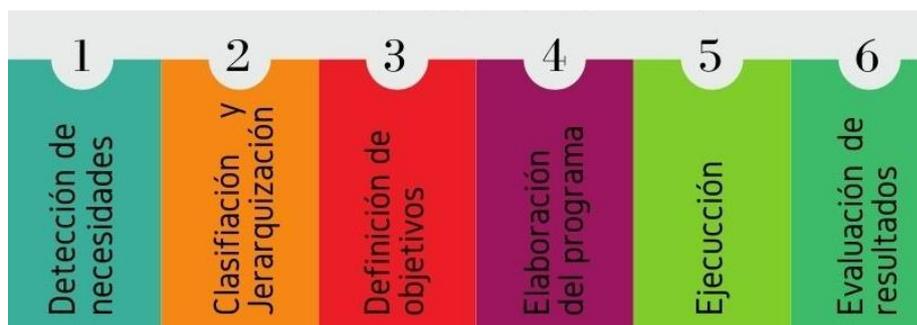
#### **1.1.7. Razonamiento Inductivo**

Las conclusiones generales a partir de premisas que contienen datos particulares o individuales según las temáticas a dictar (Chiavenato, 2014).

#### **1.1.8. Razonamiento Deductivo**

Es la parte de una premisa general, hacia lo particular, deduciendo conclusiones particulares (Dessler, 2016).

**Tabla 3:** Pasos para el proceso de capacitación



**Fuente:** Chiavenato, Investigador: Luzuriaga, S. enero 2023

### **1.1.9. Razonamiento Transductivo**

Este método toma una situación particular como base de otra situación particular, sin tener en cuenta lo general, de lo particular a lo particular o del ejemplo al ejemplo (Chiavenato, 2014).

### **1.1.10. Tiempo de Capacitación**

La metodología da para tomar el tiempo mediado pedagógicamente para desarrollar la capacitación según las necesidades planteadas (Alles, 2015).

### **1.1.11. Perfil de Ingreso**

Características o requisitos necesarios que debe cumplir un participante, para poder optar a un determinado evento de capacitación (Alles, 2015).

1. Información sobre los puestos
2. Elección de los factores de la evaluación
  - a. Requisitos mentales
  - b. Requisitos físicos
  - c. Habilidades requeridas
  - d. Responsabilidad
  - e. Condiciones de trabajo
3. Selección de los puestos de referencia
4. Evaluación de los puestos de referencia

## 1.2. Marco conceptual

**Administración:** Es la planeación, organización, el dirigir y el control de todos los recursos de una organización, es el uso de los recursos y actividades de trabajo logrando objetivos o metas en la organización de manera eficaz y eficiente (Tobey, 2005).

**Administración del talento humano:** Busca manera de manejar al talento humano de manera adecuada para el crecimiento personal y profesional de los colaboradores de la empresa. Además, que la planificación, la organización, el desarrollo y la coordinación, además en el control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con la gestión (Hellriegel, 2004).

**Capacitación:** La organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo. Para proteger esta inversión, la organización debería conocer el potencial de sus hombres. Es la manera de actualizar conocimientos en el capital humano con metodologías y técnicas de ejecución de trabajo el cual adquieren conocimientos, actitudes y habilidades logrando la efectividad en una organización. Además, permite saber si cada persona ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas (Luis Gómez - Mejía, 2001).

**Capacitación Preventiva:** Tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial. Está orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos los conocimientos en la gestión del capital humano (Luis Gómez - Mejía, 2001).

**Capacitación Correctiva:** Su fuente original de información es la evaluación de desempeño realizada normal mente en una organización, con diagnósticos de necesidades dirigidos a identificar y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación para solucionar "*problemas de desempeño*" (Luis Gómez - Mejía, 2001).

**Capacitación para el desarrollo de carrera:** Esta gestión de capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos. Además, estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los colaboradores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades (Luis Gómez - Mejía, 2001).

**Conocimientos y habilidades:** Técnicas de incrementar las habilidades y conocimientos a través de la comprensión, entendimiento, inteligencia y la capacidad o destrezas que posee el ser humano para ejecutar las actividades de un proceso (Hellriegel, 2004).

**Planificación:** Es esencial para que las organizaciones logren óptimos niveles de rendimiento, estando directamente relacionada con ella, la capacidad de una empresa para adaptarse al cambio. La planificación incluye elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros (Hellriegel, 2004).

**La tarea:** Es la unidad de análisis de trabajo y sirve para formar agrupaciones sucesivas de puestos y ocupaciones. La definición científica de la tarea hace referencia al conjunto de actividades dirigidas a conseguir un objetivo específico, implica una lógica y una sucesión de etapas en el desempeño (Alles, 2015).

**El Rol:** Son conjuntos de conductas que están asociadas a posiciones concretas más que a las personas que las ocupan. Una posición es una unidad de la estructura social que indica el lugar que se ocupa en un sistema de relaciones sociales estructuradas. El rol laboral es definido como el patrón de conductas esperadas de la persona que ocupa una determinada posición o puesto de trabajo (Chiavenato, 2014).

**Puesto de trabajo:** Es un conjunto de acciones organizadas y propositivas que realiza un empleado o colaborador de una organización, en una determinada posición de su estructura de relaciones internas y externas, con el fin de aportar valor añadido a dicha organización (y, en general, a su cuenta de resultados), mediante la consecución de una

serie de áreas de resultados específicos, siguiendo reglas, procedimientos y metodologías – generalmente preestablecidas- dentro de una determinada orientación estratégica fijada por la propia organización (Alles, 2015).

**Área/Unidad:** Denominación del área organizativa en la que se sitúa el puesto a analizar. Puede ser según la denominación corriente en cada organización, una División, Departamento, Dirección, Centro de Trabajo, Servicio, Sección o varios de ellos (Chiavenato, 2014).

**Carrera profesional y promociones:** Ayuda a establecer los criterios de promoción y a clarificar las necesidades futuras del ayuntamiento y capacitaciones. Las destrezas y conocimientos que se requieran (Chiavenato, 2014).

**Organigrama:** Un organigrama estructural es aquel que comienza de la cadena de mando, muestra la estructura administrativa existente en una empresa (Dessler, 2016).

### **1.3. Marco Legal**

Esta propuesta de proyecto está fundamentada en las leyes, normas, reglamentos y estatutos, de la Carta Magna de la República del Ecuador y demás que legisla al país.

#### ***1.3.1. Constitución del Ecuador***

**Art. 234.-** *“El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado”* (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

**Art. 363.-** En el literal 3 describe que: *“Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud”* (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

#### ***1.3.2. Código de trabajo***

**Art. 42.-** *“Las obligaciones del empleador el pagar al trabajador las cantidades correspondientes en los términos y acuerdos del contrato y Código”* (Código de Trabajo, 2005).

**Art. 42.-** De las obligaciones del empleador, literal 35 describe que: *“(…) harán las adaptaciones a los puestos de trabajo de conformidad con las disposiciones”* (Código de Trabajo, 2005).

**Art. 45.-** *“Las obligaciones del trabajador consisten en ejecutar el trabajo con intensidad, cuidado y esmero en el tiempo, forma y lugar estipulado en los términos del contrato”* (Código de Trabajo, 2005).

#### ***1.3.3. Ley Orgánica de Servicio Público***

**Art. 71.-** De los programas de formación y capacitación, describe que: *“Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y*

*servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación” (Ley Orgánica del Servicio Público, 2010).*

**Art. 73.-** De los efectos de la formación y la capacitación, enuncia que: *“La formación y capacitación efectuada a favor de las y los servidores públicos, en la que el Estado hubiese invertido recursos económicos, generará la responsabilidad de transmitir y de poner en práctica los nuevos conocimientos adquiridos por un lapso igual al triple del tiempo de formación o capacitación” (Ley Orgánica del Servicio Público, 2010).*

## CAPÍTULO II

### 2. Diagnóstico situacional

#### 2.2. Análisis interno

##### 2.2.1. Reseña histórica

El CCPD-Santo Domingo, es conformado mediante ordenanza municipal No. E-017-VQM, en el año 2013, y se conformó y propuso las funciones del Consejo Cantonal para la protección de derechos de los seres humanos y grupos de atención prioritaria, colectivos, pueblos y nacionalidades del Cantón Santo Domingo.

El CCPD es una institución adscrita al Municipio de Santo Domingo liderada por el alcalde y se trabaja incansablemente por la promoción, garantía y restitución de los derechos de los grupos de atención prioritaria, colectivos, pueblos y nacionalidades.

Las Juntas Cantonales de Protección de Derechos, son unidades de nivel operativo del CCPD/SD, que tienen como función pública la protección, defensa y exigibilidad de los derechos, en concordancia con la ley vigente.

Las Juntas Cantonales de Protección de Derechos poseen autonomía funcional en el proceso de conocimiento y adopción de medidas administrativas de protección en casos de amenaza o vulneración de derechos.

Las unidades de atención se encargan de la atención a víctimas de violencia y serán parte del Sistema Cantonal de Protección y actúan bajo la coordinación y supervisión de la secretaria ejecutiva del CCPD/SD.

**Fuente:** CCPD de Santo Domingo

##### 2.2.2. Misión

Formulación, transversalización, observancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas locales de protección integral a las personas y grupos de atención prioritaria, colectivos, pueblos y nacionalidades, bajo los enfoques de igualdad definidos en la Constitución de la República del Ecuador.

### 2.2.3. Visión

Promover y fortalecer en el individuo, el sentido de pertenencia frente a su comunidad, localidad, a través del ejercicio de los derechos humanos creando y desarrollando procesos de formación bajo los enfoques de igualdad en el ejercicio de la democracia.

### 2.2.4. Valores

- Igualdad
- Equidad
- Interculturalidad
- Corresponsabilidad
- Interés Superior del Niño
- Participación Ciudadana
- No Discriminación

**Fuente:** CCPD de Santo Domingo

### 2.2.5. LOGO INSTITUCIONAL

**Ilustración 1:** *Logo CCPD de Santo Domingo*

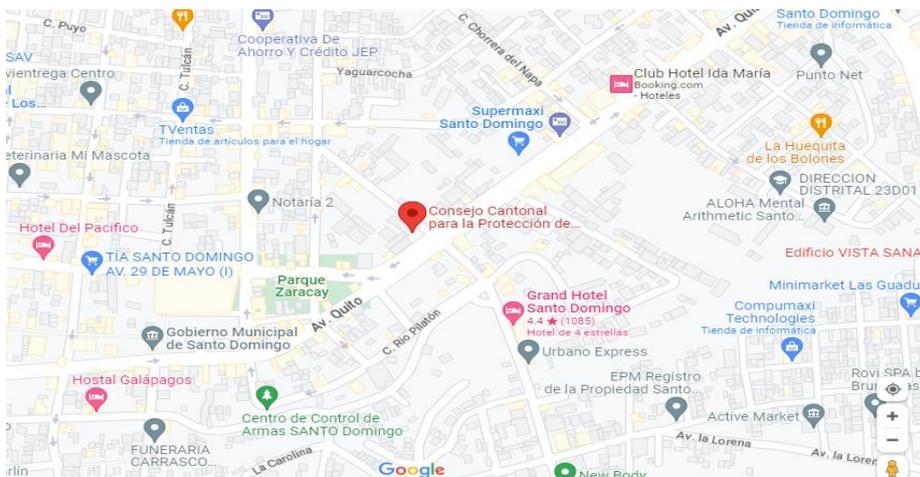


**Fuente:** CCPD de Santo Domingo

### 2.2.6. LOCALIZACIÓN

Avenida Galo Luzuriaga y Avenida Rio Lelia Provincia Santo Domingo. El teléfono es (02)3731100.

## Ilustración 2: Ubicación del CCPD de Santo Domingo

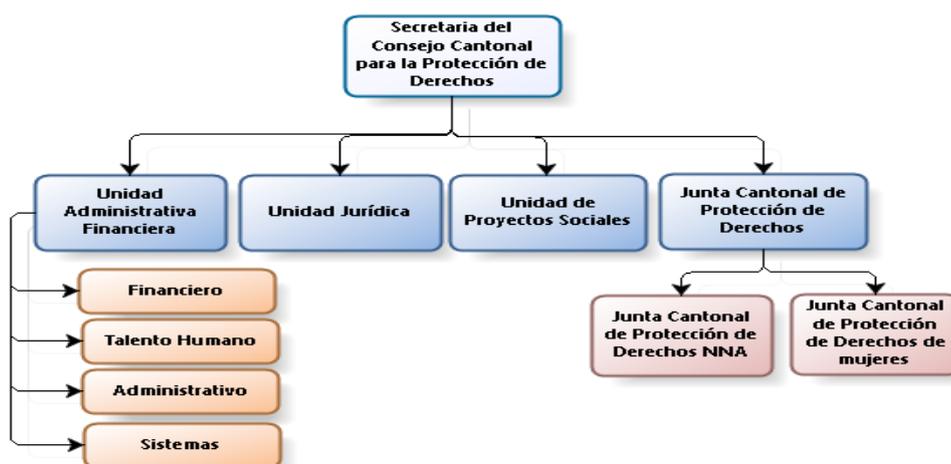


Fuente: Datos del mapa 2023 de Google Maps.

### 2.2.7. Estructura organizacional

El CCPD de Santo Domingo, cuenta con una estructura organizacional, manteniendo una adecuada gestión de trabajo en equipo, un clima laboral que cumple con las actividades encomendadas.

Figuras 1: Orgánico estructural del CCPD de Santo Domingo



Elaborado por: Investigadora: Luzuriaga, S. enero 2023

Fuente: CCPD de Santo Domingo

### 2.3. Análisis FODA

El CCPD de Santo Domingo, se ha realizado el respectivo análisis y se ha identificado factores que fortalecen y que afectan a la organización por tanto se establecerá estrategias con el fin de mejorar y fortalecer las oportunidades y minimizar amenazas.

#### Matriz FODA y estrategias

*Tabla 4: Matriz de cruce FODA*

FACTORES	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<b>F1</b> Creatividad y gestión de protección de derechos	<b>D1</b> No asesoramiento adecuado a los usuarios
	<b>F2</b> Buena atención con los usuarios denunciantes	<b>D2</b> Falta de interpretación adecuada de los procedimientos jurídicos
	<b>F3</b> Seguimiento adecuado a las denuncias realizadas	<b>D3</b> No resoluciones a las denuncias bajo la normativa
OPORTUNIDADES	FO	DO
<b>O1</b> Muchas víctimas para ofrecer los servicios de protección de derechos	F1-O1 Aprovechar la gestión jurídica en la capacitación de la normativa y servicios jurídicos logrando consolidar los servicios que presta el Consejo y las Juntas parroquiales.	D1-O1 Brindar estabilidad al personal dado que existe un incremento en las denuncias de vulneración de derechos
<b>O2</b> Ampliar cobertura de atención a los derechos según denuncias efectuadas	F2-O2 Mejorar la credibilidad del usuario para la atención de denuncias en poste de la protección de derechos	D2-O2 Realizar un plan de capacitación en función de las necesidades de los denunciantes y de las reformas dadas en las leyes
<b>O3</b> Mejora en el servicio para atención a menores de edad	F3-O3 Fortalecer la gestión de servicio al usuario identificando la existente vulneración de derechos en el Cantón Santo Domingo	D3-O3 Formar adecuadamente a los funcionarios de los procesos sustantivos del Consejo y Juntas Parroquiales
AMENAZAS	FA	DA
<b>A1</b> Interferencia de parte del MIES	F1-A1 Mejorar la gestión en la atención a los usuarios que son vulnerados sus derechos de acuerdo a lo requerido a un plan de capacitación y lo que describe las normativas	D1-A1 Realizar estrategias para disminuir la rotación del personal
<b>A2</b> Reformas jurídicas en protección de derechos	F2-A2 Incrementar las relaciones con los clientes externos y a su vez blindar las condiciones laborales de los trabajadores	D2-A2 Implementar las mejores condiciones laborales gestionando de manera adecuada incentivos a los funcionarios
<b>A3</b> No conocimiento y ejecución adecuada de los funcionarios	F3-A3 Fortalecer la gestión de servicio a través de incremento de conocimientos evitando la salida de los mejores colaboradores a través de capacitaciones	D3-A3 Realizar plan de capacitación a los funcionarios, además de dar condicionales adecuadas al personal del Consejo y las Juntas parroquiales

**Elaborado por:** Investigador: Luzuriaga, S. enero 2023

**Análisis:** Realizando la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la matriz FODA se ha realizado las estrategias en las cuales se aprovecha las ventajas positivas internas y externas de la empresa, la cual supera las debilidades internas aprovechando las oportunidades externas; además de aprovechar las fortalezas de la organización evitando o disminuyendo las amenazas externas, con la cual se realiza gestiones defensivas con las que se pretende disminuir las debilidades internas, con el fin de evitar las amenazas del entorno. De esta manera aportar al desarrollo, crecimiento, innovación y mejora continua del CCPD de Santo Domingo.

## 2.4. Análisis externo

Para el CCPD de Santo Domingo y las Juntas Cantonales de Protección de Derechos, se realizó el análisis de los factores externos como son los políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales. Por tanto, este análisis PESTEL es un estudio que idéntica las afectaciones que tiene una institución.

### 2.4.1. Análisis PESTEL

*Tabla 5: Análisis PESTEL*

FACTOR ECONÓMICO	
HECHOS	CONCLUSIONES
Siendo Consejo Cantonal para la Protección de Derechos y las Juntas Parroquiales de Protección de Derechos, que brinda servicios de protección de vulneración de derechos y soluciones jurídicas el cual depende del presupuesto que genera el Gobierno Autónomo Descentralizado de Santo Domingo.	Reducción del presupuesto debido al corte de parte del GAD de Santo Domingo y la situación económica que atraviesa el país, conllevando a que los servicios que presta el Consejo Cantonal para la Protección de Derechos y las Juntas Parroquiales de Protección de Derechos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Mejor planificación en cuanto a la adquisición de servicios, compra de insumos y contratación de servicios adicionales para ofrecer mejor atención.	No conocimiento de los servicios que presta el Consejo Cantonal para la Protección de Derechos y las Juntas Parroquiales de Protección de Derechos.

**Elaborado por:** Investigador: Luzuriaga, S. enero 2023

**Tabla 6: Factor Político - Legal**

<b>FACTOR POLÍTICO - LEGAL</b>	
<b>HECHOS</b>	<b>CONCLUSIONES</b>
No entendimiento de la ejecución de un plan de capacitación, herramienta que puede servir para dar estabilidad al personal y obtener una adecuada selección de personal cumpliendo la normativa y reglamentos del órgano de control y mejorar la atención al usuario.	Actualización en las políticas para protección de derechos para las diferentes estrategias que se pretende ejecutar.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Una vez que se cuente con el plan de capacitación acorde a la necesidad del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos y las Juntas Parroquiales de Protección de Derechos se podrá realizar las diferentes estrategias para el desarrollo del talento humano.	De no contar con un plan de capacitación se conllevará a futuras no acciones de desarrollo de talento humano, no asesoramiento adecuado y pérdida del personal valioso.

**Elaborado por:** Investigadora: Luzuriaga, S. enero 2023

**Tabla 7: Factor Tecnológico**

<b>FACTOR TECNOLÓGICO</b>	
<b>HECHOS</b>	<b>CONCLUSIONES</b>
Cambios en el sistema jurídico en el país. NO manejo adecuado del sistema digital de parte de los usuarios	Falta de capacitación a los usuarios. Falta de actualización en los conocimientos a los funcionarios
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Capacitación tanto a los funcionarios como a los usuarios para la correcta ejecución de los procesos.	Falta de actualización en las capacitaciones de los procesos agregadores de valor.

**Elaborado por:** Investigadora: Luzuriaga, S. enero 2023

*Tabla 8: Factor Social*

<b>FACTOR SOCIAL</b>	
<b>HECHOS</b>	<b>CONCLUSIONES</b>
Mejor utilización de las técnicas de servicio al usuario por parte de los colaboradores de la institución que conllevara al beneficio de los clientes del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos y las Juntas Parroquiales de Protección de Derechos.	Los usuarios del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos y las Juntas Parroquiales de Protección de Derechos, se verá beneficiada en la mejor atención en los servicios que conlleva a tener una realidad en la experiencia y momentos de verdad al realizar el proceso de protección de derechos.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
El Consejo Cantonal para la Protección de Derechos y las Juntas Parroquiales de Protección de Derechos no tendrá llamados de atención fuertes por parte de los usuarios.	Si no se realiza el plan de capacitación adecuado en el Consejo Cantonal para la Protección de Derechos y las Juntas Parroquiales de Protección de Derechos, no se podrá agilizar las denuncias y realizar un seguimiento adecuado.

**Elaborado por:** Investigadora: Luzuriaga, S. enero 2023

*Tabla 9: Factor Ambiental*

<b>FACTOR AMBIENTAL</b>	
<b>HECHOS</b>	<b>CONCLUSIONES</b>
Con la implementación de un manual de valoración y clasificación de puestos se contribuye a una adecuada selección de personal y se utilizaran medios adecuados para el llamamiento y disminución de anuncios que atenten al ambiente.	Debe existir buenos resultados en las tareas realizadas por parte de los usuarios al impartir el plan de capacitación.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
En general se debe manejar adecuadamente las normativas y sistemas.	Incorrecta ejecución al momento de realizar el seguimiento a las denuncias el cual puede generar desperdicios inadecuados en los funcionarios.

**Elaborado por:** Investigadora: Luzuriaga, S. enero 2023

#### **2.4.2. Conclusiones de los resultados de cada uno de los análisis PESTEL**

- Debido a la situación actual del país en lo social, económico y político, para este periodo se ha reducido el presupuesto, lo que ha llevado a reutilizar algunos activos, lo que da lugar a la preocupación por la gran cantidad de usuarios que no son atendidos de manera adecuada.
- Verificación de los resultados en la producción de requerimientos de los usuarios.
- El personal del CCPD de Santo Domingo al realizar una correcta gestión conlleva a tener ingresos variables atractivos.

### **2.5. Metodología de la investigación**

#### **2.5.1. Diseño de la investigación**

Es mixta porque se puede recopilar y analizar datos cualitativos y cuantitativos, para profundizar detalladamente de lo particular a lo general dependiendo de la necesidad del proyecto.

#### **2.5.2. Modalidades de investigación**

Es una colección de prácticas eclécticas de indagación que implica: referencias metodológicas, opiniones filosóficas e ideológicas, cuestiones de investigación y resultados con viabilidad la modalidad de investigación informa sobre el diseño de exploración más adecuado y conlleva el modelo de investigación explicativa, cualitativa y cuantitativa.

#### **2.5.3. Niveles de investigación**

El diseño de investigación debe verse desde dos perspectivas: diseño de investigación cualitativo y diseño de investigación cuantitativo. Para este proyecto se desarrollará la investigación exploratoria, investigación descriptiva, investigación explicativa.

#### **2.5.4. Diseño de investigación**

Para este proyecto el diseño de investigación se define como los métodos y técnicas elegidos por un investigador para combinarlos de una manera razonablemente lógica para que el problema de la investigación sea manejado de manera eficiente.

#### **2.5.5. Tipos de estudio de la investigación**

El proyecto se va a elaborar de forma cualitativa y cuantitativa, mediante análisis de datos derivados de las técnicas de investigación como es la encuesta puesto que el universo del CCPD-Santo Domingo, es pequeño, adicionando también la recopilación.

#### **2.5.6. Investigación de Campo**

Se va a aplicar en este proyecto considerando que para conseguir datos se acudirá a las instalaciones del CCPD-Santo Domingo, esto ayudará al proyecto a que se desarrolle con datos reales y convirtiéndose esta a su vez en la fuente primaria para el desarrollo de este proyecto.

#### **2.5.7. Investigación Descriptiva**

Esta investigación se desarrolla obteniendo datos que determinan las distintas peculiaridades de las actividades y responsabilidades que ejecuta el CCPD-Santo Domingo, que dan cumplimiento a los requerimientos solicitados por los clientes actuales.

#### **2.5.8. Método Deductivo – Inductivo**

Este método ayudara a llegar a conclusiones generales partiendo del análisis lógico de la encuesta, concluyendo en principios generales para la elaboración del plan de capacitación para el CCPD-Santo Domingo, partiendo de indicios a características generales planteados en el problema de este proyecto.

#### **2.5.9. Método Estadístico**

Lo primero que se realizará, es analizar los datos conseguidos en las encuestas, este método determina el manejo secuencial de los resultados de la investigación, de las técnicas aplicadas en la elaboración del plan de capacitación para el CCPD-Santo Domingo.

Para el proyecto investigativo se utilizará los métodos de investigación descritos, para la orientación en la elaboración del plan de capacitación del CCPD-Santo Domingo.

### **2.5.10. Población**

El presente está dirigido para los clientes internos del CCPD-Santo Domingo, para determinar la encuesta fundamentada en la identificación de la problemática que repercute al no tener un plan de capacitación adecuado.

### **2.5.11. Muestra**

El CCPD-Santo Domingo, cuenta actualmente con 20 colaboradores y por ser un universo pequeño no es necesario implementar la fórmula para establecer el tamaño de la muestra, de tal manera se tomará la totalidad.

### **2.5.12. Técnica de la Investigación**

#### **Encuesta**

El objetivo de la encuesta es determinar las falencias que genera de manera interna el no tener un plan de capacitación, esta encuesta será aplicada a los colaboradores, hombres y mujeres mayores de edad del CCPD-Santo Domingo, ubicada en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

### **2.5.13. Diseño de la Encuesta**

El objetivo es determinar el nivel de complacencia y satisfacción de los colaboradores del CCPD-Santo Domingo, la misma se encuentra direccionada a los 20 colaboradores, entre hombres y mujeres mayores de edad.

Esta encuesta ha sido creada a través de Google Forms

(<https://forms.gle/5ZzATwbQza93aV8A>)

- 1. ¿Cree que se debe reformular o mejorar el plan de capacitación existente en el consejo?**
  - SI
  - NO
  
- 2. ¿Cree usted que se realiza una buena inducción al personal al inicio de una la contratación?**
  - SI
  - NO

3. **¿Cree usted que existe un buen ambiente laboral en el Consejo?**
  - SI
  - NO
  
4. **¿Cree usted que se ofrece capacitación permanente a los funcionarios del?**
  - SI
  - NO
  
5. **¿Los temas de capacitación que se ofrecen, considera usted son adecuados a sus necesidades?**
  - SI
  - NO
  
6. **¿Cree usted que con la capacitación que ha recibido hasta el momento, ha mejora la gestión diaria en su puesto y sus actividades laborales?**
  - SI
  - NO
  
7. **¿Cree usted que el Consejo Cantonal se preocupa por mejorar el rendimiento laboral de sus colaboradores?**
  - SI
  - NO
  
8. **¿Cree usted que con la capacitación se mejora la gestión diaria en su puesto laboral?**
  - Atención al cliente
  - Tecnologías
  - Relaciones Humanas
  - Administración y Finanzas

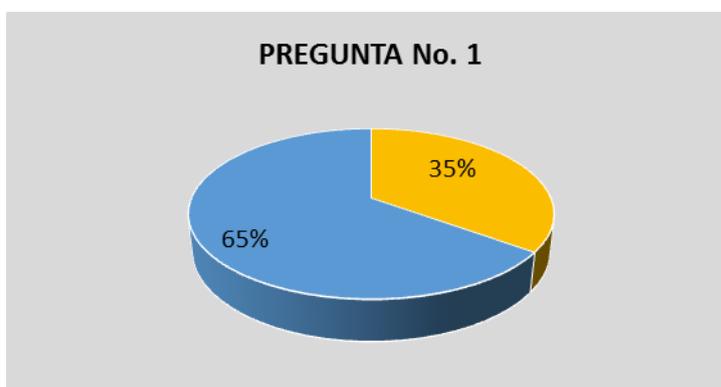
### 2.5.14. Análisis e Interpretación de Resultados

1. ¿Cree que se debe reformular o mejorar el plan de capacitación existente en el consejo?

**Tabla 10: Se debe reformular o mejorar el plan de capacitación existente en la empresa**

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	13	65,00%
NO	7	35,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

*Investigación de campo, colaboradores de CCPD. Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023*



*Investigación de campo, colaboradores de CCPD. Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023*

#### **Gráfico 1: Se debe reformular o mejorar el plan de capacitación existente en la empresa**

**Análisis:** De los colaboradores del CCPD, se determinó que un 65% pide reformular o mejorar el plan de capacitación existente en el consejo y el 35% dice que no.

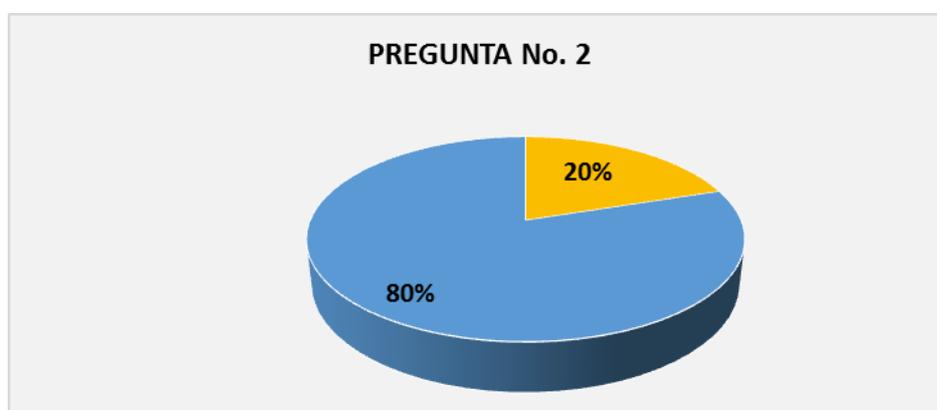
**Conclusión:** Se concluye que se debe reformular el esquema actual del plan de capacitación y proponer uno nuevo.

**2. ¿Cree usted que se realiza una buena inducción al personal al inicio de una contratación?**

**Tabla 11:** Cree usted que se realiza una buena inducción al personal al inicio de una la contratación

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	4	20,00%
NO	16	80,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

*Investigación de campo, colaboradores de CCPD. Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023*



*Investigación de campo, colaboradores de CCPD. Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023*

**Gráfico 2:** Cree usted que se realiza una buena inducción al personal al inicio de una la contratación

**Análisis:** De los colaboradores del CCPD, se estableció que un 80%; creen que no se realiza una buena inducción al personal al inicio de una la contratación y el 20% creen que no se realiza una buena inducción.

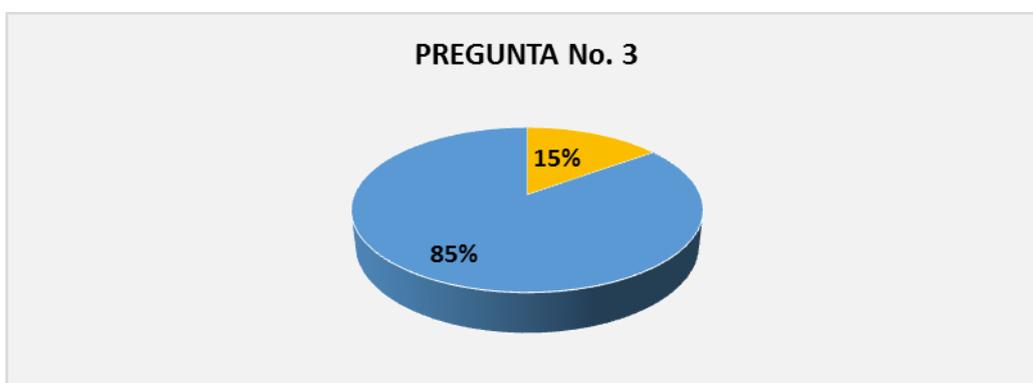
**Conclusión:** Se concluye que al momento de realizar la contratación de los funcionarios se debe obligatoriamente realizar una inducción en el primer día de su trabajo.

### 3. ¿Cree usted que existe un buen ambiente laboral en el Consejo?

**Tabla 12:** Cree usted que existe un buen ambiente laboral en el Consejo

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	3	15,00%
NO	17	85,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

*Investigación de campo, colaboradores de CCPD. Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023*



*Investigación de campo, colaboradores de CCPD. Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023*

#### **Gráfico 3:** Cree usted que existe un buen ambiente laboral en el Consejo

**Análisis:** De los colaboradores del Consejo Cantonal para la Protección de Derechos, se determinó que el 85% cree que no existen un buen ambiente laboral en el Consejo, mientras que la 15% creen que si existe un buen ambiente laboral.

**Conclusión:** Se concluye que se debe gestionar diferentes actividades para mejorar el ambiente laboral en el Consejo.

**4. ¿Cree usted que se ofrece capacitación permanente a los funcionarios del Consejo?**

**Tabla 13:** Cree usted que se ofrece capacitación permanente a los funcionarios del

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	5	25,00%
NO	15	75,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

*Investigación de campo, colaboradores de CCPD. Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023*



*Investigación de campo, colaboradores de CCPD. Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023*

**Gráfico 4:** Cree usted que se ofrece capacitación permanente a los funcionarios del Consejo

**Análisis:** De los colaboradores del CCPD, se determinó que el 75% cree que no se ofrece capacitación permanente a los funcionarios del Consejo, mientras el 25% creen que se ofrece capacitación permanente a los funcionarios del Consejo.

**Conclusión:** Se concluye que se debe realizar capacitaciones permanentes a los funcionarios del Consejo.

**5. ¿Los temas de capacitación que se ofrecen, considera usted son adecuados a sus necesidades?**

**Tabla 14:** *Los temas de capacitación que se ofrecen, considera usted son adecuados a sus necesidades?*

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	2	10,00%
NO	18	90,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

*Investigación de campo, colaboradores de CCPD. Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023*



*Investigación de campo, colaboradores de CCPD. Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023*

**Gráfico 5:** Los temas de capacitación que se ofrecen, considera usted son adecuados a sus necesidades?

**Análisis:** De los colaboradores del CCPD, se estableció que el 90% no cuenta con temas de capacitación que se ofrecen y consideran que no son adecuados a sus necesidades, mientras el 10% tiene temas de capacitación y adecuados a sus necesidades.

**Conclusión:** Se concluye que las temáticas de capacitación deben ampliarse para incrementar la cobertura de las necesidades de los trabajadores.

**6. ¿Cree usted qué con la capacitación que ha recibido hasta el momento, ha mejorado la gestión diaria en su puesto y sus actividades laborales?**

**Tabla 15:** ¿Cree usted qué con la capacitación que ha recibido hasta el momento, ha mejora la gestión diaria en su puesto y sus actividades laborales?

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	1	5,00%
NO	19	95,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

*Investigación de campo, colaboradores de CCPD. Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023*



*Investigación de campo, colaboradores de CCPD. Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023*

**Gráfico 6:** ¿Cree usted qué con la capacitación que ha recibido hasta el momento, ha mejora la gestión diaria en su puesto y sus actividades laborales?

**Análisis:** De los colaboradores del CCPD, estableció que el 95% dijo que no creen que con la capacitación que ha recibido hasta el momento y ha mejorado la gestión diaria en sus puestos y sus actividades laborales, mientras que el 5% mencionó que realizan capacitaciones y han mejorado la gestión diaria en sus puestos y sus actividades laborales.

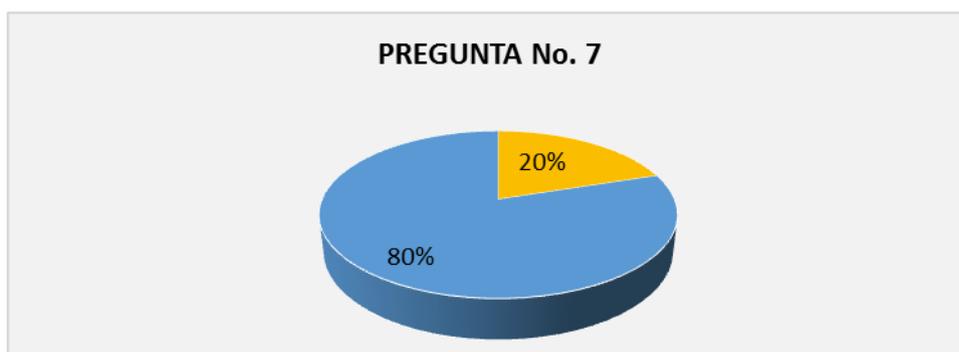
**Conclusión:** Se concluye que se debe gestionar otras actividades aparte de la capacitación para incrementar la gestión diaria laboral.

**7. ¿Cree usted que el CCPD se preocupa por mejorar el rendimiento laboral de sus colaboradores?**

**Tabla 16:** Cree usted que el CCPD se preocupa por mejorar el rendimiento laboral de sus colaboradores.

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
SI	4	20,00%
NO	16	80,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

*Investigación de campo, colaboradores de CCPD. Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023*



*Investigación de campo, colaboradores de CCPD. Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023*

**Gráfico 7:** Cree usted que el Consejo Cantonal se preocupa por mejorar el rendimiento laboral de sus colaboradores.

**Análisis:** De los colaboradores del CCPD, se llegó a determinar que el 80% no creen que el Consejo se preocupa por mejorar el rendimiento laboral de sus colaboradores, mientras que el 20% mencionan que se preocupan por mejorar el rendimiento laboral de sus colaboradores.

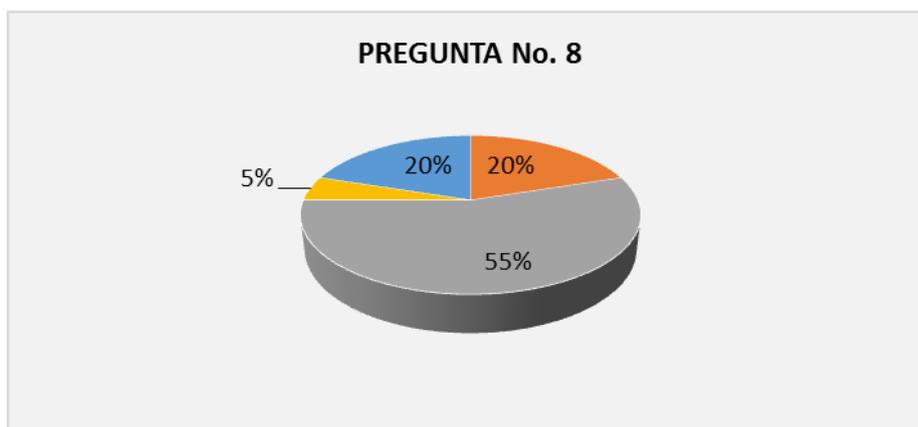
**Conclusión:** Se concluye que se debe mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores del consejo.

## 8. ¿En qué áreas le gustaría a usted ser capacitado?

**Tabla 17:** En qué áreas le gustaría a usted ser capacitado?

Respuesta	Encuestados	Porcentaje
Atención al cliente	4	20,00%
Tecnologías	11	55,00%
Relaciones Humanas	1	5,00%
Administración y Finanza	4	20,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

*Investigación de campo, colaboradores de CCPD. Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023*



*Investigación de campo, colaboradores de CCPD. Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023*

### **Gráfico 8:** En qué áreas le gustaría a usted ser capacitado

**Análisis:** De los colaboradores del CCPD, se comprobó con esta pregunta que el 55% desean tener capacitación en tecnologías; el 20% desean tener capacitación atención al cliente; el 20% desean tener capacitación en administración y finanzas y el 5% desean tener capacitación en relaciones humanas.

**Conclusión:** Se concluye que además de solicitar información de que cursos desearía tomar, se debe incluir información de la evaluación del desempeño, requerimientos de la jefatura de las áreas y otras que se estime conveniente.

## **Conclusiones**

De acuerdo con los resultados obtenidos en el CCPD de Santo Domingo, se identificó el siguiente diagnóstico:

Se concluye que, el 81% de los encuestados manifiestan que el CCPD-SD, debería contar con un plan de capacitación y una inducción adecuado para una correcta socialización y gestión en sus actividades, además que es muy importante implementarlo.

Se concluye que, mediante los resultados obtenidos en las encuestas la mayoría de trabajadores del CCPD-SD, mencionan que no existe un buen ambiente laboral, no existe un plan de carrera y que consideran que actualmente el proceso de selección de personal no es el adecuado reflejando muchas falencias en el mismo, lo que hace indispensable realizar un plan de capacitación para mantener al personal incentivado y estabilidad laboral.

## **Recomendaciones**

Socializar y ejecutar la implementación del plan de capacitación para dar a conocer al personal y proceder a una adecuada ejecución del mismo en el CCPD.

Documentar las acciones realizadas al momento de ejecutar el plan de capacitación con el fin de evidenciar los resultados positivos que se tenga en la utilización de esta metodología en la gestión para el CCPD.

## **CAPÍTULO III**

### **3.1. PROPUESTA PARA LA ACTUALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS**

El Plan de Capacitación tiene como propósito fundamental actualizar de conocimientos a los funcionarios del CCPD que regirán en el presente periodo, mediante el cual se mejorará la gestión dando mejores resultados en el servicio y satisfacción al usuario.

#### **3.1.1. Capacitación**

Es el proceso de transmisión de conocimientos que requiere un trabajador para desarrollar sus capacidades atendiendo las áreas del conocimiento, habilidades, afectivas según lo necesite, provocando en él, cambios de conducta en forma planeada y conforme a objetivos, en beneficio de un mejor desempeño laboral. Para contar con personal calificado y permanentemente actualizado que permita elevar la calidad y productividad del CCPD de Santo Domingo, convirtiéndola en altamente competitiva.

Los colaboradores suelen disponer de las competencias que necesitan para su trabajo, pero a un nivel inferior al que exige su puesto, la capacitación permite que consigan el nivel de competencias necesaria para desempeñarlo con eficacia, eficiencia, seguridad y competitividad.

#### **3.1.2. Importancia de la Capacitación en el CCPD de Santo Domingo**

La gerencia deben ser los primeros en la autoformación y los primeros responsables en capacitar y actualizar al personal de la CCPD de Santo Domingo. Así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño. En este sentido la capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar el CCPD. Una planificación adecuada del componente humano en el Consejo requiere de una política de capacitación permanente.

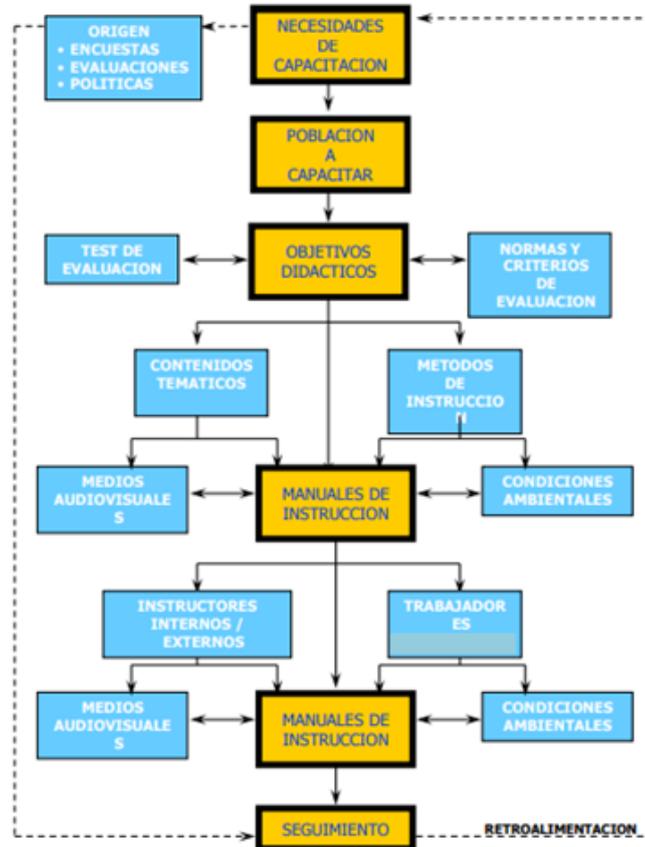
El objetivo principal de la capacitación es mejorar la eficiencia de los trabajadores para que éstos aporten el incremento necesario y de esa manera se alcancen índices altos de productividad. Además, permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal. La

gestión abarca desde la investigación de la demanda en capacitación hasta la evaluación de proyectos.

### **3.1.3. Proceso de Capacitación**

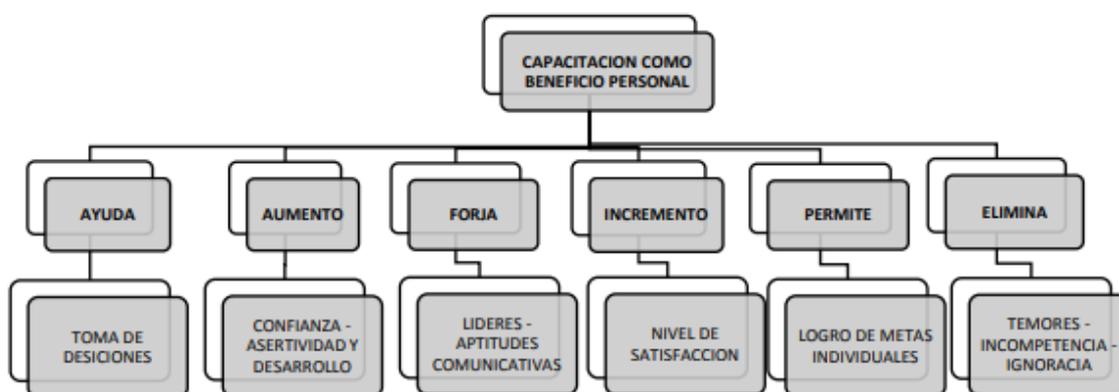
Para que la capacitación sea efectiva en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos, debe estar enfocada a cumplir con una función muy importante, formar y educar en forma sistémica a los funcionarios, por lo tanto, la capacitación y/o formación de los recursos humanos deberá ser un proceso planeado, constante y permanente que permita a la capacitación de los trabajadores, en el sentido de que éstos puedan adquirir las competencias necesarias para desempeñar bien su trabajo o adquirir valores, estilos, trabajo en equipo, entre otras. De tal forma que la capacitación requiere de una planeación y preparación cuidadosa de una serie de pasos que deben integrar lo que se conoce como proceso de capacitación, por lo tanto, al hablar de proceso se debería pensar en algo sistémico, coordinado, o algún modelo, entre otros. La capacitación no es la excepción a la regla, también existen modelos que representan la realidad empresarial de como impartir la capacitación con el propósito de aprovechar al máximo sus ventajas y minimizando la inversión.

**Tabla 18:** Metodología de capacitación



**Elaborado por:** Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023

Entonces de acuerdo al cuadro antes descrito, es la metodología que se implementará en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos con el fin de realizar la cobertura de actualización de conocimientos y formación en algunos casos de los funcionarios.

**Tabla 19:** Capacitación como herramienta

**Elaborado por:** Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023

Se busca identificar aspectos que se deben considerar en materia de capacitación de personal del CCPD. Con base en este argumento se exponen estrategias de capacitación que se podrían ajustar a las necesidades de las diferentes áreas y las cuales pueden generar valor en el capital intelectual de la institución.

### 3.1.5. Cronograma de capacitación en el CCPD de Santo Domingo

Este proceso de identificación de necesidades de capacitación que se realizó el estudio pertinente con los funcionarios del CCPD, se diseñó el cronograma para la ejecución del plan de capacitación:

**Tabla 20: Cronograma de capacitación**

No.	FECHA	TEMA	DIRIGIDO A	HORARIO	HORAS CURSO	LUGAR	INSTRUCTOR	COSTO/INVERSIÓN
1	30/03/2023	<b>Liderazgo</b>	Directores y jefes mandos medios	08:00 - 17:00	16hrs	Salón de eventos de la empresa	Mgs. Adriano Barcos	\$ 600,00
2	15/05/2023	<b>Herramientas tecnológicas</b>	Todo el personal de la institución	08:00 - 17:00	48hrs	Salón de eventos de la empresa	Ing. Sara Andrade	\$ 1.200,00
3	16/07/2023	<b>Trabajo en Equipo</b>	Todo el personal de la institución	08:00 - 17:00	8hrs	Salón de eventos de la empresa	Mgs. Adriano Barcos	\$ 1.200,00
4	30/08/2023	<b>Servicio y atención al cliente</b>	Personal de atención y secretaria general	08:00 - 17:00	24hrs	Salón de eventos de la empresa	Ing. Sara Andrade	\$ 2.000,00
5	10/09/2023	<b>Trabajo en Equipo</b>	Todo el personal de la institución	08:00 - 17:00	16hrs	Salón de eventos de la empresa	Ing. Sara Andrade	\$ 500,00
6	05/10/2023	<b>Relaciones Humanas</b>	Todo el personal de la institución	08:00 - 17:00	8hrs	Salón de eventos de la empresa	Mgs. Adriano Barcos	\$ 500,00
7	20/10/2023	<b>Protección de derechos</b>	Todo el personal de la institución	08:00 - 17:00	60hrs	Salón de eventos de la empresa	Mgs. Adriano Barcos	\$ 2.200,00
8	21/11/2023	<b>Finanzas</b>	Personal del financiero	08:00 - 17:00	24hrs	Salón de eventos de la empresa	Mgs. Adriano Barcos	\$ 700,00
9	25/11/2023	<b>Compras Públicas</b>	Personal del administrativo	08:00 - 17:00	40hrs	Salón de eventos de la empresa	Mgs. Adriano Barcos	\$ 800,00
10	07/12/2023	<b>Mejora en la cultura organizacional</b>	Directores y jefes mandos medios	08:00 - 17:00	24hrs	Salón de eventos de la empresa	Mgs. Adriano Barcos	\$ 500,00

**Elaborado por:** Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023

➤ **LIDERAZGO**

- Orientación
- Aprender del pasado y entenderlo
- Desarrollo de un pensamiento integral

➤ **HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS**

- Redacción de documentos
- Word
- Excel
- Power Point

➤ **TRABAJO EN EQUIPO**

- Construye confianza
- Establecimiento de objetivos comunes
- Creación de un sentido de pertenencia

➤ **RELACIONES HUMANAS**

- Introducción

- Elementos de las relaciones humanas
- Condiciones de las relaciones humanas
- **PROTECCIÓN DE DERECHOS**
  - La Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas Mayores
  - Sistema interamericano de protección de derechos
  - Medios de comunicación como agentes de cambio ante el envejecimiento poblacional
  - Discriminación por edad, discriminación múltiple y medidas de ajuste razonable
- **FINANZAS**
  - Introducción a las finanzas
  - Contabilidad
  - Presupuesto
- **COMPRAS PÚBLICAS**
  - Introducción a las compras públicas
  - Normativa de las compras públicas
  - Proceso de gestión de las compras públicas
- **MEJORA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL**

En el CCPD, la formación y actualización de conocimientos, fundamental en la ejecución en el plan a realizarse obteniendo resultados que se espera identificar que se puede lograr para el próximo plan de capacitación que debe ser diseñado de manera técnica. La inversión que realizará el Consejo es de \$10.200, 00; adicional al siguiente detalle de costos adicionales.

### 3.1.6. Presupuesto de implementación

*Tabla 21: Presupuesto equipos para la capacitación*

<b>Equipos para la capacitación</b>			
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
Laptop	1	\$ -	\$ -
Proyector Infocus (Alquiler 1 hora)	10	\$ 35,00	\$ 350,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 350,00</b>

**Elaborado por:** Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023

Se realizará el alquiler del proyector ya que el CCPD, no cuenta con un equipo propio de acuerdo con la información descrita ya que los eventos serán en las instalaciones de la institución.

*Tabla 22: Presupuesto de suministros para la capacitación*

<b>Suministros para la capacitación</b>			
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
Material de guía	20	\$ 9,50	\$ 24,64
Libreta de Apuntes	20	\$ 3,00	\$ 60,00
Lapicero	20	\$ 0,15	\$ 3,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 87,64</b>

**Elaborado por:** Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023

Se realizará la adquisición de los suministros para que estos sean el soporte de los funcionarios en las jornadas de capacitación en las instalaciones del CCPD.

*Tabla 23: Presupuesto de gastos varios para la capacitación*

<b>Gastos Varios</b>				
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad de eventos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
Refrigerio	10	20	\$ 5,50	\$ 1.100,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 1.100,00</b>

**Elaborado por:** Investigadora: Luzuriaga, S. febrero 2023

Se realizará la compra de refrigerios por cada evento a realizarse en las instalaciones del CCPD.

## CONCLUSIONES

Se concluye que, la capacitación permanente se convierte en un factor que incide directamente en el desarrollo del CCPD, toda vez que le brinda temáticas fundamentales en materia de innovación, competitividad, calidad y rendimiento en los procesos que realiza la institución y conlleva a la elaboración de productos o prestación de servicios.

Se concluye que, el plan de capacitación juega un papel muy importante en el desarrollo de los recursos humanos de una organización, pues su correcta aplicación se convierte en un medio de motivación y estímulo para los funcionarios del Consejo CCPD, que finalmente termina beneficiando a la organización para la mejora continua.

Se concluye que, la utilización efectiva del capital humano en el CCPD, depende de la correcta aplicación del plan de capacitación, descrito anteriormente, tales como la detectar necesidades de capacitación; identificar los recursos para la capacitación y adiestramiento, diseño del plan de capacitación; ejecución del programa de capacitación, y la evaluación, control y seguimiento del mismo.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda que, el presente plan de capacitación sea considerado por el área de Talento Humano del Municipio de Santo Domingo, y que los directivos analicen y lo aprueben para que sea tomado como modelo para los procesos de capacitación de los funcionarios.

Se recomienda que, el número real de funcionarios es fundamental para obtener los datos que permitirán establecer el número de participantes por cada programa de capacitación, que lo que se enseñe sea aprendido, que lo aprendido sea implementado a las funciones y finalmente que se mantenga en el puesto de trabajo de manera continua.

Se recomienda que, la alta dirección del CCPD, después de los cursos, charlas o seminarios que se realice seguimiento al personal capacitado en la realización de sus tareas, monitoreo día a día para verificar si empiezan a incrementar la productividad.

Se recomienda que, una vez implementado se deba cumplir con las propuestas descritas en este documento y que estará a cargo del responsable de la capacitación verifique el correcto funcionamiento con el fin de que se verifiquen los resultados al momento de su ejecución.

Se recomienda que, a evaluación del personal se debiera realizar constantemente para obtener resultados positivos dentro de las áreas técnicas y de apoyo. Así mismo se recomienda al área de talento humano realicen cuadros estadísticos semanales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, G. F. (2013). *Administración de Recursos Humano* (segunda ed.). Ciudad de México, México: Trillas.
- Aulestia, D. (2005). *Enfoque estructural de la capacitación*. Bogotá: McGrawHill.
- Alles, J. (2005). *Recursos Humanos*. Buenos Aires: Ediciones MACCHI.
- Barzola, I., Barzola Veliz, V., & Flores, W. (2017). Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del Sector Público en el Ecuador. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de file:///C:/Users/HOME/Downloads/Dialnet FactoresDelClimaLaboralQueInfluyenEnElRendimientoD-6244054%20(1).pdf
- Daniels, A. (2017). *Gerencia del Desempeño*. México Editorial Mc Graw Hill.
- Chavenato, I. (2007). *Administración De Recursos Humanos*. México: McGrawHill.
- Valle C. (2016). *La gestión de Recursos Humanos: Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. Madrid: McGraw Hill, (Cuarta Edición).
- Alles, M. (2015). *Desempeño por competencias, La evaluación de 360°*. Editorial Graníca, Buenos Aires.
- Dessler, G. (2016). *Administración del Personal*. Pearson Educación Octava Edición México.
- Hellriegel, A. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. España: Editorial Thompson.
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. Impreso por Editorial Nomos S.A. Colombia.
- Galván, M. (2011). *Capacitación y desarrollo de personal*. Editorial Trillas. Tercera edición.

- Luis Gómez - Mejía, D. B. (2001). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Prentice Hall.
- Merino, M. G. (2013). El enfoque de la teoría de sistemas. Obtenido de <http://mariagmerino.blogspot.com/2013/01/> de Blog de María Gonzales Merino.
- Morales, M. (2004). *Administración de Recursos Humanos en la empresa*. Editorial San Marcos.
- Mondy, W. (2015). *Administración de recursos humanos*. México D.F., México: Editorial Pearson.
- Zelaya, JW. (2016). *Clasificación de Puestos en una Organización*. San José, Costa Rica: Editorial EUNED.
- Fernández, A. (2015). *El Análisis de la descripción y clasificación de puestos de trabajo*. Madrid, España: Editorial Díaz Santos.
- Mendoza, N. (2015). *Cómo incrementar la productividad del recurso humano en la organización*. Editorial Norma.
- Dolan S., Valle R., Jackson S., Schuller R. (2014). *La gestión de los recursos humanos. Como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. Editorial Mc Graw. Hill/ Interamericana de España S.A.
- Jiménez, A. M. E., & Serrano, F. M. (2015). *Somos estrategas: Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional*. Editorial GEDISA.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. Kogan Page Publishers.
- Registro Oficial N° 449. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial.

- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. Netbiblo. Editorial Mc Graw. Hill Colombia.
- Ekos. (04 de diciembre de 2018). Análisis: cómo está Ecuador cuando hablamos de innovación. Obtenido de <https://www.ekosnegocios.com/articulo/analisis-como-esta-ecuador-cuando-hablamos-de-innovacion>
- Eloy, M. (09 de octubre de 2017). Espirales Revista Multidisciplinaria de Invesitgación. Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Downloads/221-651-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/221-651-1-PB%20(1).pdf)
- G., F. J. (2017). Modelo de plan estratégico de sistemas para la gestión y organización a través de una plataforma informática. España: Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Grupo Edebé. (21 de febrero de 2019). El Cliente. Obtenido de [https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09\\_830030\\_LA\\_CEyAC\\_CAS.pdf](https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdf)
- Gutama Chuñir, M. G. (enero de 2019). El emprendimiento y su evolución como una alternativa laboral en el contexto latinoamerican: una revisión de literatura. Obtenido de [Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingenierí, Universidad de Cuenca]. Repositorio Universidad de Cuenca.: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/31772/1/EL%20EMPREDIMIENTO%20Y%20SU%20EVOLUCI%20COMO%20UNA%20ALTERNATIVA%20LABORA.pdf>
- Harris, P. (1980). Comportamiento Organizacional. Conceptos, Controversias. Aplicaciones. México Octava Edición. Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (2021). Definición.de. Obtenido de <https://definicion.de/procedimiento/>
- Mariana Pérez . (08 de abril de 2021). Concepto Definición. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/indicador/>

Nieto, P. (2005). Administración una perspectiva global. México: McGrawHill.

Ordenanza Metropolitana No. 0283. (9 de febrero de 2009). Quito, Pichincha, Ecuador.

Significados.com. (05 de julio de 2018). Significados.com. Obtenido de  
<https://www.significados.com/imprenta/>

Sites.Google. (s.f.). Obtenido de <https://sites.google.com/site/groupccygv/wiki-del-proyecto/1-las-organizaciones-como-generadoras-de-conocimiento-1/2-3-socializacion-organizacional>

Tobey, G. (2005). Administración del sistema de recursos humanos. México: editorial Ilimusa 4ª edición.

Vallejo, G. (2018). Re-evolución en el Servicio. Barcelona: Conecta.

## ANEXOS

### Anexos 1



