

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

**DIPLOMADO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**PERÍODO ACADÉMICO MAYO – OCTUBRE 2008**

**PROYECTO PREVIO LA OBTENCIÓN DEL DIPLOMADO EN GESTIÓN  
DEL TALENTO HUMANO**

**Tema: PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PARA EL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS DE LA  
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL.**

**REALIZADO POR: MARÍA EUGENIA MENDOZA PITA**

**QUITO - ECUADOR**

## 2.- Índice

3.- Resumen.....	4
4.- Introducción.....	6
a) Área de Implementación.....	6
b) Tema.....	6
c) Antecedentes justificación.....	6
d) Objetivos.....	9
e) Hipótesis.....	9
5.-Desarrollo.....	9
5.1 Aporte Histórico de la Universidad Tecnológica Equinoccial....	10
5.2 Análisis de los subsistemas de Recursos Humanos.....	13
5.3 Administración de RR. HH. Principales conceptualizaciones....	14
a) Detección necesidades de capacitación.....	21
a)1 Plan de Capacitación para el personal Administrativo y Servicios de la Universidad Tecnológica Equinoccial.....	27
a)2 Programa de capacitación Personal Administrativo y de servicios período 2008 - 2009	32
b) Cronograma.....	52
c) Presupuesto plan de capacitación.....	53
d) Indicadores de gestión.....	54
e) Sistema de evaluación y corrección.....	55
6.- Conclusiones.....	55
7.- Recomendaciones.....	56
8.- Bibliografía.....	57
9.- Anexos.....	58

### **3.- RESUMEN:**

Uno de los elementos con los que dispone la Universidad Tecnológica Equinoccial en los actuales momentos para ser competitivos son sus Recursos Humanos, ya que en función de ellos se potencializa un crecimiento permanente y desarrollo. Siendo múltiples los cambios tecnológicos, sociales, entre otros dentro de la Institución, exigen un análisis de permanente de las tareas y funciones; plantean nuevas necesidades de preparación del personal para que sea posible la continuación en la consecución de sus objetivos.

Para la elaboración del Plan de Capacitación y desarrollo para el personal Administrativo y de servicios de la Universidad tecnológica Equinoccial, se tomo como base legal lo estipulado en el Reglamento Interno de trabajo: “Capitulo X DE LA CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO:

**Art. 43.- Contenido.-** La Universidad propenderá permanentemente a mejorar y desarrollar los conocimientos, actitudes, aptitudes y destrezas de los trabajadores mediante el desarrollo de programas de capacitación.

**Art. 44.- Objetivos.-** La capacitación estará orientada básicamente hacia los siguientes objetivos fundamentales:

- 1.- Instruir al trabajador existente, y al de nuevo ingreso sobre la naturaleza y actividades de la Universidad en su conjunto.
- 2.- Satisfacer las necesidades de preparación que exijan los puestos, especialmente cuando sean modificados en su contenido.
- 3.- Capacitar a un trabajador que vaya a cubrir un puesto vacante.

**Art. 45.- Clases de capacitación.-** la capacitación y desarrollo de los recursos humanos será general y específica:

- 1.- la capacitación general implica el conocimiento de las actividades que desarrolla la Universidad, o proyecta hacerlo.
- 2.- La capacitación específica propenderá al mejoramiento del rendimiento en el desempeño, mejorar la capacidad profesional y ampliar la calidad de conocimiento profesionales de los recursos humanos, para el cumplimiento de los objetivos de la Universidad, podrá referirse también al aprendizaje de nuevas tecnologías e idiomas extranjeros”.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Reglamento Interno de Trabajo Universidad tecnológica Equinoccial

El Plan de Capacitación y Desarrollo para el personal Administrativo y de Servicios de la Universidad, deberá ser integral, pertinente y oportuno, contemplando a todos los empleados y trabajadores que la conforman, y su ejecución será prioritaria para el fortalecimiento de los diferentes procesos en la Institución.

Se dará prioridad a Instructores internos de la Universidad Tecnológica Equinoccial, debidamente calificados y seleccionados; y si el caso lo amerita se podrá ejecutar a través de la contratación de servicios especializados con personas u organizaciones de prestigio.

Para la elaboración del Plan de Capacitación y Desarrollo para el personal Administrativo y de Servicios de la Universidad Tecnológica Equinoccial se procedió con el estudio de las necesidades de capacitación, detectando las deficiencias de conocimientos, falta de desarrollo de habilidades de sus empleados y trabajadores, para lo cual se utilizó como medio la aplicación de los formularios para detección de necesidades de capacitación para el jefe inmediato y el formulario de detección de necesidades de capacitación para el empleado, estructurado de la siguiente manera:

- Datos de identificación
- Información funcional y necesidades de capacitación
- Sugerencias y comentarios

 <b>UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL</b>			
<b>CUESTIONARIO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO AL EMPLEADO</b>			
Toda la información aquí tratada tiene carácter de confidencial			
<b>A. Datos de Identificación:</b>			
Fecha:			
Apellidos y Nombres Completos:			
Puesto que ocupa:			
Unidad Administrativa:			
Nombre del Jefe inmediato:			
<b>B. Información Funcional y Sugerencias de Capacitación:</b>			
<b>1.</b>			
tareas principales	requerimientos de capacitación	prioridad	otros
1			
2			
3			
4			
5			
6			
2. ¿Considera que deberían dictarse cursos generales, que serían de interés para todos los trabajadores de la Universidad?    Si ( <input type="checkbox"/> )    No ( <input type="checkbox"/> )    cuales por ejemplo:			
3. Observaciones y comentarios:			
firma: _____			

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL				
				
<b>CUESTIONARIO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACION DIRIGIDO AL JEFE DEPARTAMENTAL</b>				
Toda la información aquí tratada tiene carácter de confidencial				
A. Datos de Identificación del jefe inmediato				
Fecha:				
Apellidos y Nombres Completos:				
Puesto que ocupa:				
Unidad Administrativa:				
B. Información Funcional:				
1. ¿Cual es el objetivo básico de la Unidad Administrativa a su cargo?				
2. ¿ El personal de su unidad, conoce los objetivos que deben ser cumplidos? Si ( ) No ( ) ¿Porque?				
C. Sugerencias de Capacitación:				
1.				
Puestos	requerimientos de capacitación	prioridad	otros	participante
1				
2				
3				
4				
5				
6				
2. ¿Considera que deberían dictarse cursos generales, que serían de interés para todos los trabajadores de la Universidad? Si ( ) No ( ) cuales por ejemplo:				
3. Observaciones y comentarios:				
firma: _____				

Los formularios fueron aplicados a 234 empleados y trabajadores de la Universidad Tecnológica Equinoccial, sirviendo de insumo para la elaboración del Plan de Capacitación dirigido al personal Administrativo y de Servicios, de acuerdo a las funciones que realiza el trabajador y su necesidad de capacitación.

#### 4.- INTRODUCCIÓN:

##### a) **ÁREA DE IMPLEMENTACIÓN:**

Se aplicará a 234 trabajadores que pertenecen al área administrativa y de servicios de la Universidad Tecnológica Equinoccial.

##### b) **TEMA:**

Diseño de un Plan de Capacitación y Desarrollo para el Personal Administrativo de Servicios de la Universidad Tecnológica Equinoccial

##### c) **ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN:**

###### **ANTECEDENTES:**

El personal que colabora en los diferentes niveles de la Universidad Tecnológica Equinoccial constituye el principal capital de la misma. Este capital humano está compuesto por personas que van desde el nivel de servicios hasta el principal directivo de la misma, convirtiéndose en su mayor ventaja competitiva.

La institución objeto de estudio se encuentra estructurada en el área administrativa con los siguientes niveles: servicio, apoyo, apoyo técnico, profesional y directivo, razón por la cual amerita el presente estudio, lo que permitirá fomentar conocimientos habilidades y comportamientos, relacionados con la competitividad, y coadyuvarán a elevar las destrezas y aptitudes de todos los colaboradores.

Con la elaboración de un plan de capacitación y desarrollo para el personal administrativo y de servicios, este nos permitirá encaminar y direccionar el desarrollo de competencias y conductas que queremos dentro de nuestra organización para llegar a cumplir los objetivos de la organización, profesionales y personales de sus colaboradores.

### **JUSTIFICATIVO:**

La propuesta de un plan de capacitación y desarrollo para el personal administrativo y de servicios, se da en razón de que a la presente fecha la institución aplica eventos de capacitación en forma aislada, sin un eje orientador que permita llevar un programa adecuado de los mismos.

### **DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION**

En este sentido se ha considerado en primer lugar el Plan Estratégico de la Universidad Tecnológica Equinoccial, dando relevancia a la Misión Visión, Objetivos Estratégicos y Estrategias.

#### **➤ MISIÓN**

“Formar con excelencia y liderazgo profesionales íntegros, comprometidos con el desarrollo de la ciencia y la sociedad”.

#### **➤ VISIÓN**

“Ser una Universidad de trascendencia académica en América Latina”.<sup>2</sup>

#### **➤ VALORES CORPORATIVOS**

La Universidad Tecnológica Equinoccial define sus valores en los siguientes resultados:

---

<sup>2</sup> Plan Estratégico de la U.T.E.

- Respeto que se expresa en:
  - Libertad
  - Honestidad
  - Lealtad
  - Solidaridad
  - Justicia
  - Equidad
  - Integridad
  - Transparencia
  - Dedicación académica
  -
- Proceso de inter-aprendizaje en función de la pertenecía institucional y pertenecía social.
- Respeto a los derechos humanos.
- Concientización en la protección al ambiente.
- Responsabilidad social y servicio a la comunidad.
- Reconocimiento a la igualdad de oportunidades.<sup>3</sup>

### ➤ **OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

1. Formar profesionales íntegros, investigadores y emprendedores para que lideren una gestión socialmente responsable.
  - Docencia-
2. Generar y acceder al conocimiento que apoye el desarrollo institucional y de la sociedad.
  - Investigación -
3. Fortalecer vínculos con los distintos sectores de la sociedad, mediante programas permanentes de apoyo.
  - Vinculación -
4. Establecer innovadores procesos de calidad, que garanticen el desempeño exitoso de la docencia, investigación, interacción con el medio y gestión universitaria.<sup>4</sup>
  - Gestión -

---

<sup>3</sup> Plan Estratégico de la U.T.E.

<sup>4</sup> Plan Estratégico de la U.T.E.

#### **d) OBJETIVO GENERAL:**

Diseñar un plan de capacitación y desarrollo para el personal administrativo y de servicios de la Universidad Tecnológica Equinoccial, que permita elevar los niveles de conocimientos, habilidades y destrezas en el desarrollo de sus puestos de trabajo.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Ejecutar el diagnostico de necesidades de capacitación para el personal administrativo y de servicios de la Universidad Tecnológica equinoccial.
- Diseñar la propuesta del plan de capacitación el personal administrativo y de servicios de la UTE.
- Establecer las herramientas técnicas que permitan aplicar la capacitación de un una manera adecuada.

#### **ESTRATEGIAS:**

- Contar con las autorizaciones de las autoridades de la Universidad Tecnológica Equinoccial, para el diseño del plan de capacitación y desarrollo; lo que permitirá aplicar en forma adecuada las diferentes acciones propuestas.

#### **e) HIPÓTESIS:**

- Con la implementación del plan de capacitación y desarrollo del personal administrativo y de servicios, se elevará el rendimiento de sus trabajadores en los diferentes niveles que componen la estructura orgánica de la Universidad.
- La capacitación permitirá mejorar el nivel de comunicación entre los diferentes niveles que la conforman.

### **5.- DESARROLLO**

#### **5.1- BREVE APORTE HISTORICO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**

Con el lema “Nos educaron, eduquemos”, la Universidad Tecnológica Equinoccial que en su inicio fue un Instituto que se proyectó hacia una conciencia clara y profunda del rescate de nuestra identidad y el manejo adecuado de las riquezas de nuestro suelo ecuatoriano, ya que el proceso de cambio allá por los años 70, el boom petrolero, era muy acelerado; y esta actividad que se avecinaba no podría permitir el abandono del sector Agrícola. Era necesario encaminar a la población a nuevas profesiones que permitirán explotar la agricultura conjuntamente con la actividad Petrolera, para el manejo consciente y adecuado de nuestras riquezas.

Su proyecto muy bien estructurado y estudiado permitió que el 11 de agosto de 1971 se crea el Instituto Tecnológico Equinoccial con capacidad para impartir educación en el ámbito medio y superior, sin asignación de recursos económicos. El impulsor de este proyecto y gestor del Decreto de creación fue el ex-alumno del Colegio San Gabriel, Dr. Gustavo Romero Arteta.

Con muchas dificultades y oposiciones en su inicio, pues su horizonte era muy limitado, siguió adelante con tenacidad y empeño brindando cuatro carreras profesionales: Tecnología de Petróleos, Dirigencia de Empresas, Decoración y Hotelería. En la carrera de Tecnología de Petróleo estructurándose su primer pensum, pues era una nueva carrera. Dirigencia de Empresas fue la carrera que tuvo mayor acogida, la misma que estuvo bajo la conducción del Ing. Sergio Loza, también ex alumno del San Gabriel.

Con docentes ad-honorem y pequeñas asignaciones del Ministerio de Industrias y otros Ministerios y filantropía de muchos ex-alumnos del Colegio San Gabriel, se fortaleció la institución con excelentes profesores que sólo recibían como sueldo la gratificante satisfacción de servir con amor.

Su primer Rector el Ing. Ricardo Salazar, designado por la Asociación de antiguos alumnos del Colegio San Gabriel, fue un hombre con mucha altura en su condición de humanista, pues dirigir una institución en formación requiere de mucha entrega y sacrificio; junto con el padre Jaime Verdesoto, Vicerrector, forjaron el porvenir. Su muerte prematura deja sembrada la semilla de la prosperidad.

Su nuevo rector el Dr. Carlos Stacey Chiriboga revestido de altruismo y voluntad continua esta labor, aunque por muy poco tiempo, sus múltiples compromisos le ausentaron del país, dejando esta nave piloteada por el Dr. Ángel Polibio Chávez, quien en su calidad de Sub secretario del Ministerio de Educación, consiguió una partida presupuestaria a favor del Instituto. Cabe mencionar que estábamos bajo el régimen del Gobierno Militar del General Guillermo Rodríguez Lara, era el año de 1976.

El tiempo es el conductor de ideas y a la vez relacionador de hechos permitió cambios y nuevas estructuras, surgiendo un nuevo proyecto realizado por profesionales argentinos, que proponen la creación de nuevas carreras; Relaciones Públicas, Publicidad, Mercadotecnia, Comercio Exterior, Administración de Personal; la transformación de Hotelería en Turismo y Hotelería; la creación también de Recreación Infantil, Costos de Administración de la Producción y las carreras de extensión en Santo domingo de los Colorados.

Esto permitió el crecimiento de la Institución que obligó a planificar la construcción de un segundo piso en la Sede Social de la Asociación de antiguos alumnos del Colegio San Gabriel y buscar otros locales, posteriormente, el Lcdo. Carlos Guerrero presenta un proyecto para la creación de la Escuela de Restauración y Museografía.

La supervivencia es un factor preponderante para la vida Institucional, los cambios estructurales en un gobierno a veces hacen que esta tambalee o se fortalezca, habiendo sido creada al amparo y bajo la Ley de Educación Superior del año 1971 se planteaba un problema para el Instituto, si esta Ley con el nuevo Gobierno Constitucional se derogaba, quedaría sólo como institución de Educación Media.

Ser visionario es importante en la vida, sus ejecutivos adelantándose a los acontecimientos proponen el cambio de nombre, el de Instituto por Universidad Tecnológica Equinoccial. A veces parecía que los sueños se esfumaban porque estuvo a punto de desaparecer por falta de presupuesto; pero la constancia y tenacidad permitió concientizar a los legisladores de la subsistencia de la institución, fueron dos largos años, facultándose que este funcione con la Ley 1171 de agosto del 71, publicándose en el Registro Oficial No. 628, hasta que alcance la categoría de Universidad.

Tuvo que pasar mucho tiempo, muchos sinsabores y desavenencias, la lucha por la supervivencia y en el Gobierno del Ing. León Febres Cordero y Ministro de Educación el Dr. Camilo Gallegos Domínguez; es como a través de una lucha constante, pero una lucha de pensamiento inteligente el 22 de enero de 1986 se logra la aprobación de la Ley de creación de la Universidad Tecnológica Equinoccial, por parte del Congreso Nacional, Ley que fuera remitida al Ejecutivo para su sanción el 27 de enero de 1986, que más tarde fuera publicada en el R.O No. 377 de 18 de febrero de 1986.

Siendo Rector el Dr. Álvaro Trueba la Universidad Tecnológica Equinoccial crea una gran expectativa en la sociedad; sus aulas se convierten en templos en donde la juventud ecuatoriana logra carreras acordes a la época y al avance tecnológico y científico del mundo.

Las relaciones con otros establecimientos similares le otorga un desarrollo en la preparación de sus alumnos, también fortalece la parte cultural, científica y tecnológica, artísticas, deportivas, su contacto directo con organismos públicos, privados, nacionales e internacionales afianzan su crecimiento y robustecen su merecido prestigio ganado con sacrificio y voluntad.

La Evaluación uno de los factores indispensables e importantes en todo organismo proyecta en la Universidad Tecnológica Equinoccial. La búsqueda incesante de obtener un récord y prestigio que hoy por hoy lo colocan en uno de los organismos educacionales de más alta calidad en el país, por su estructura física, por su personal docente revestido de liderazgo, espíritu empresarial, ética y moral y su relevante aplicación de los últimos sistemas de enseñanza.

En los posteriores años se fue mejorando su récord académico y está formada por seis facultades bien estructuradas y tomando en cuenta las necesidades de nuestro país; Siendo las siguientes: Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía, Facultad de Ciencias Económicas y Negocios, Facultad de Ciencias Sociales, Facultad de Arquitectura, Artes y Diseño y Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Facultad de Ciencias de la Salud.

Contando actualmente con aproximadamente 16.000 estudiantes a nivel nacional, en las diferentes modalidades: presencial, semi-presencial, distancia y posgrados.

**Nota: Análisis de libro Presente y Pasado - Autor Doctor Alvaro Trueba Barahona.**

## **5.2 ANÁLISIS DE LOS SUBSISTEMAS DE RECURSOS HUMANOS**

Tomando como base el análisis del crecimiento de la Universidad Tecnológica Equinoccial, en sus diferentes etapas históricas; paralelamente avizoraremos el desarrollo, implementación y manejo de los subsistemas de Recursos Humanos en las áreas Administrativa y Docente.

En sus inicios la Universidad Tecnológica Equinoccial, no contaba con un Departamento de Recursos Humanos, los subsistemas eran manejados a través de la Dirección Administrativa Financiera, sin darle la importancia que se merecen, desconociéndose que los mismos permiten manejar los Recursos Humanos en fases técnicas; lo que coadyuvará al mejoramiento en su gestión por ende contribuye a la aplicación de objetivos trazados.

A partir del año 1993 se crea la Jefatura de Recursos Humanos y Administrativos, que desde su inicio trató de implementar los diferentes subsistemas de Recursos Humanos, sobre la base de lineamientos previos, sin la existencia de manuales específicas para la aplicación de cada uno de ellos; dándose énfasis a los subsistemas de Capacitación, Remuneraciones, Reclutamiento y Selección de Personal, Evaluación del Desempeño; Clasificación y Valoración de puestos.

En 1998 y en virtud de alto crecimiento y acogida de la Universidad; así como de la nueva tendencia académica, económicas, culturales y del contexto moderno, se vio la necesidad de dar un nuevo giro al manejo del Recurso Humano y revisión completa de los manuales existentes, con el objetivo de crear una nueva visión del Departamento de Recursos Humanos.

En el año 1999 se ha comenzado a utilizar realmente los subsistemas tradicionales y se esta dando mucho valor al personal en todos los estamentos Universitarios.

La estructura inicial de la Universidad Tecnológica Equinoccial, tenía una tendencia demasiado clásica y rígida; la autoridad, la administración y el control estaban centralizados en los niveles de mayor jerarquía.

Actualmente la organización de la Universidad buscando ubicarse entre los mejores centros de educación superior del país, adoptando nuevas estructuras que la lleven a los niveles competitivos; que impone el mundo moderno, dando un nuevo enfoque a este recurso que era considerado anteriormente como un costo, para convertirse en el principal recursos de la organización, dándoles permanente oportunidad de desarrollo, con capacitación, adiestramiento y formación académica, lo que ha incidido en el desarrollo Profesional y personal de los estamentos administrativo y docente.

### **5.3 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS - PRINCIPALES CONCEPTUALIZACIONES**

Para enfocar lo que es la Administración del Recurso Humano es importante saber lo que hacen las personas: planifican, organizan, dirigen, y controlan las empresas para que funcionen y operen de la mejor manera. Sin el Recurso Humano no existe organización. Toda organización esta compuesta de personas que a través de sus capacidades intelectuales, morales, creatividad, alcanzan el éxito y mantienen la continuidad y objetivos.

La moderna organización de la Administración de Recursos Humanos mira a las personas más allá del ser productivo, busca que todos los integrantes de la organización, en todos los niveles sean administradores de sus propias tareas, y no solo los ejecutores. Además de ejecutar una tarea, cada funcionario debe tener conciencia de que ha de ser elemento diagnóstico y solución de problemas, para lograr un mejoramiento continuo en el trabajo que realiza; ya que así crecen y se consolidan las organizaciones exitosas.

Entonces podemos definir a la Administración de Recursos Humanos como la actividad más compleja y delicada de organizar y tratar a las personas en su trabajo, para el

máximo desarrollo de sus capacidades individuales que conllevan a la satisfacción personal y a los objetivos de la empresa, y la sociedad.

De otra parte se define a la Administración de los Recursos Humanos como aquella Misión que tiene como finalidad hacer uso de las cualidades intelectuales y energías humanas en beneficio de una organización.

El objetivo de la administración de Recursos Humanos es considerar al individuo como el centro medular de la empresa, ya que como miembro de la sociedad es el que se impone dentro de una organización; logrando a la poste una correcta administración de los trabajadores y empleados que redundará en el éxito o fracaso de cualquier tipo de organización.

## **PRINCIPALES SUBSISTEMAS**

**PLANEACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-** En toda organización, las personas se destacan por ser el único elemento vivo e inteligente, por su carácter eminentemente dinámico y por su potencial de desarrollo. Las organizaciones tienen la obligación de facilitar los medios para que las personas aprendan nuevas habilidades, capten información, obtengan nuevos conocimientos, modifiquen actitudes y comportamientos y desarrollen conceptos, es decir capacitarlas y habilitarlas cada vez más para el trabajo, y así obtener los objetivos deseados.

En la mayoría de empresas el planeamiento de recursos humanos, se lo realiza en aspectos operacionales a corto y mediano plazo por la respectiva dependencia. Dentro de este proceso se incluye el análisis de vacantes actuales y las demás que se podrían suscitar. Esta planeación es un asunto interno y externo por lo que es importante que el departamento de Recursos Humanos trabaje en cooperación con el resto de dependencias de la organización.

La importancia de la planeación de recursos humanos radica en los beneficios que reciben la persona y la organización. A la persona o ser individual le permite mejorar sus habilidades y demostrar al máximo su potencial, logrando así su satisfacción

personal, en cuanto a la organización esta logra la productividad y eficiencia esperada a largo plazo.<sup>6</sup>

**CLASIFICACIÓN DE PUESTOS.-** Es un proceso de fortalecimiento en el ordenamiento sistemático y racional de las tareas de los puestos en una organización. Este subsistema permitirá:

- ◆ Diseñar una correcta asignación de tareas y facilitará la superación mediante las especificaciones de clase.
- ◆ Aprovechar al personal de la organización mediante una adecuada política de ascensos, traslados, promociones etc.
- ◆ Establecer las características del puesto que deben ser consideradas al seleccionar al personal a ocupar un determinado puesto; y al mismo tiempo facultará establecer los requerimientos académicos, experiencia, aptitudes, etc.
- ◆ Implantara las necesidades de adiestramiento para el personal de la empresa.
- ◆ Permitirá incrementar una política adecuada para la administración de los recursos humanos.
- ◆ Facilitará llevar un correcto manejo de los problemas laborales sean individuales o colectivos.

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:** Debido a la división del trabajo la especialización de funciones las necesidades básicas de recursos humanos para la organización, sea en cantidad o en calidad, se establecen mediante un esquema de descripción y especificación de puestos. Ya que ésta se refiere a las tareas, deberes, y las responsabilidades del puesto. Las especificaciones se ocupan de los requisitos que el ocupante necesita cumplir por lo tanto los puestos se proveen de acuerdo con esas descripciones o especificaciones.

La descripción de un puesto es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y los diferencian de los demás puestos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del puesto, la periodicidad de la ejecución, los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas y los

---

<sup>6</sup> Gestión de Recursos Humanos por Competencias, Edit. Centro Estudios Ramón Areces S. A

objetivos del puesto, básicamente es hacer del puesto y de los deberes y responsabilidades que comprenden.

La tarea de organizar y establecer los deberes de cada puesto en una organización; es una función muy importante de la administración de recursos humanos porque genera una gran actuación para que una empresa se desarrolle con eficiencia y permita a cada uno de los miembros aportar con su máximo contingencia de acuerdo a su puesto.

**REMUNERACIONES:** La justicia es la base del desarrollo porque genera satisfacción y entrega en toda organización, por lo tanto las remuneraciones de un trabajador deben administrarse teóricamente y sobre todo de manera justa.

La administración de los sueldos y salarios en toda empresa demanda de una alta responsabilidad; su ejecución debe ser llevada con ética, criterio y conocimiento teórico por parte de las personas encargadas de aplicarlo. El recurso humano es el pilar fundamental de toda organización por eso se debe tomar muy en cuenta, no sólo el puesto que desempeña, sino quien lo ejecuta y como lo hace.

El salario no debe sólo mirarse como valor monetario, sino también de forma psicológica, ya que este determina el estándar de vida y un valor relativo dentro de la organización, lo que determina que los salarios deben ser equitativos guiados por políticas y procedimientos, mediante un tratamiento indiferenciado.

En la actualidad el alto costo de la vida, demanda que la empresa u organización sepa administrar los sueldos o salarios de los empleados, que estos dignifiquen u posición frente a la sociedad, que incentiven al trabajo para que este se convierta, más que una obligación, en una satisfacción de servir.

### **SELECCIÓN DE PERSONAL.-**

La Selección de personal es la acción predictiva con la finalidad de satisfacer una necesidad inmediata o a mediano plazo tomando en cuenta los indicadores presentes y que ocasionan expectativa; desde la misma eficacia, y la integración de personas con mayor potencial entre otras, para llegar a cumplir los objetivos prioritarios de la organización.

Es una actividad práctica en la vida cotidiana desde un punto de vista que no todas las personas son iguales en habilidades ni capacidades para tal o cual actividad, cuanto esta es más exigente, más pequeña y especial es el grupo de personas que pueden desarrollarlas lo que ocasiona problemas en localizarlas y seleccionarlas.

La Selección de personal es un proceso sistematizado que observa la conducta de las cantidades tomando como principios la corrección de las necesidades que debe ser planeada en criterio de contraste más o menos formal. Esto se aplica sobre una o varias personas que cumplan determinados requisitos y están dispuestos a aceptar lo que la organización les ofrece y para lo que pactan entre ambos.

Por lo que deben tomar en cuenta los aspectos que se encuentran implícitos en el proceso de Selección de Personal.

1. La Corrección de Necesidades.
2. El diseño de la Solución.
3. La búsqueda de candidatos.
4. La evaluación.
5. La toma de decisión y el manejo de la Información.
6. La comprobación de la calidad de la decisión en el que hace a la satisfacción de la necesidad inicial.

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.-** En el mundo actual la palabra evaluación tomado un sitio preponderante en la vida cotidiana. Evaluamos en todo momento el desempeño de las cosas y las personas que nos rodean y no se diga dentro de las organizaciones, en donde se hace fundamental esta área que conlleva a aplicar correcciones, a realizar valoraciones y reconocimientos con el personal de una empresa.

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o puesto o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de la persona en función de su desempeño, Es un medio que permite logros y correctivos en las organizaciones.

Por medio de este subsistema se logra mejor información que será la base para los reconocimientos y mejoras así como para los correctivos necesarios que permitan premiar, con mejores sueldos, ascensos, cursos transferencias o caso contrario proceder a despidos o llamadas de atención necesarias.

**BINESTAR LABORAL.-** Uno de los costos de mayor importancia para una organización, es la remuneración directa o indirecta, de sus empleados en todos los niveles jerárquicos. La remuneración directa o salario es proporcional al cargo ocupado, en tanto que la remuneración indirecta es igual a servicio y beneficios sociales en común para todos los empleados, independientemente del cargo ocupado.

Los beneficios sociales son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. La empresa puede financiarlos parcial o totalmente. Estos beneficios constituyen medios indispensables para el mantenimiento de la fuerza laboral dentro de un nivel satisfactorio de moral y productividad. Prestaciones se adaptan a la capacidad económica de la empresa y sobre la base de las necesidades de los trabajadores, dependiendo del lugar y tiempo.

**SALUD HIGIENE Y SEGURIDAD ORGANIZACIONAL.-** Desde el punto de vista de la administración de recursos humanos, la salud y la seguridad de los empleados constituyen una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada. De manera genérica, higiene y seguridad en el trabajo constituyen dos actividades estrechamente relacionadas, orientadas a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados.

**HIGIENE EN EL TRABAJO.-** Se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándole de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde se ejecutan. La higiene en el trabajo está relacionado con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales, a partir del estudio y control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo.

**SEGURIDAD EN EL TRABAJO.-** Comprende el conjunto de medidas técnicas educacionales, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y para instruir a los empleados acerca de la necesidad de implantación de prácticas preventivas. Su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo. Los servicios de seguridad tienen la finalidad de establecer normas y procedimientos que aprovechen los recursos disponibles para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos.

La seguridad que debe prestar la organización a sus empleados contempla tres áreas principales

- Prevención de accidentes
- Prevención de robos
- Prevención de incendios

**RELACIONES LABORALES.-** La administración de recursos humanos cobija también las relaciones de la propia organización con las entidades que representan a sus empleados. Estas relaciones se denominan relaciones laborales porque tienen que ver con el trabajo del personal y son negociadas y acordadas por los sindicatos o las asociaciones de empleados y trabajadores. En términos generales las relaciones laborales se basan en la política de la organización frente a los sindicatos o asociaciones, tomados como representantes de los anhelos, aspiraciones y necesidades por o menos en teoría de los empleados.

Las relaciones laborales constituyen la política de relación de la organización con sus propios miembros; relación que refleja de modo directo la ideología, la cultura y los valores asumidos por la alta administración de la organización, que en fusión con el personal determinará un entorno laboral de pacificación, de satisfacción y comprensión, para obtener un éxito laboral, que redundará en beneficio de la sociedad.

Por este motivo en toda organización debe existir una política administrativa legal que norme las relaciones entre patrono y personal; Así tenemos en las organizaciones:

- Políticas
- Procedimientos
- Reglamento interno

- Programas
- Instructivos
- Sistema de sugerencias y quejas
- Organismos de trabajadores
- Contratos individuales

**CAPACITACIÓN Y DESARROLLO.** La capacitación es un medio para desarrollar la fuerza laboral de los puestos ocupados. También podemos decir que es la preparación de la persona para el logro que le permitirá enfrentar las situaciones que se presenten dentro y fuera del trabajo porque esto contempla no sólo el entrenamiento para ejecutar una labor, sino también la educación que recibe, que permitirá actuar con sigilo profesional, ético y moral.

La capacitación contempla tres aspectos básicos que conllevan a preparar al hombre para la vida profesional: formación profesional, perfeccionamiento o desarrollo profesional y entrenamiento.

Para fortalecer y aumentar la productividad de la empresa, la capacitación es fundamental, a través de ella se logra calidad y eficiencia, dando como resultado rentabilidad y prestigio. Toda organización debe desarrollar programa adecuados de capacitación constante en todos los niveles de una empresa, sin mirar gastos, tiempo e inversiones que estos requieran. Con miras a lograr los objetivos de la empresa.

**a) DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL,**

Con el fin de programar las actividades de capacitación para el personal administrativo de la Universidad, para el presente año, se realizó el proceso de detección de necesidades de capacitación, utilizando el formulario de DTC dirigido al empleado y al jefe departamental, considerando los siguientes aspectos:

- Nivel
- Tareas principales
- Requerimientos de capacitación
- Prioridad
- Otros

Además, de considerar las agrupaciones y categorías vigentes para el personal administrativo de la Universidad: servicio, apoyo, apoyo técnico, técnico, y directivo, obteniendo del análisis, clasificación y priorización las siguientes necesidades de capacitación.

#### Grupo de Servicios

Categoría 1 Auxiliar de Servicios Generales, Guardia de Seguridad, Conserje Residente, Jardinero

Categoría 2 Auxiliar de Mantenimiento, Chofer, Mensajero

Diagnostico:

Necesidad de cursos sobre:

- Curso sobre limpieza de edificios, oficinas y enseres, manejo de químicos y equipos para limpieza y desinfección
- Electricidad, plomería, albañilería, y mecánica
- Funcionamiento y mantenimiento de ascensores
- Mantenimiento de bombas de agua
- Manejo de copadoras
- Sistemas eléctricos inteligentes
- Pintura y utilización de materiales
- Primeros auxilios
- Incendios y prevención de siniestros
- Control industrial
- Computación
- Idiomas
- Relaciones humanas

- Atención al cliente
- Atención telefónica

El grupo de Seguridad se maneja aparte por la necesidad de capacitación específica:

- Control de riesgos
- Seguridad Electrónica, monitoreo de alarmas
- Computación aplicada a la seguridad y manejo de sistemas de vigilancia
- Manejo de vehículos (moto)
- Equipos de seguridad y protección
- Primeros auxilios
- Incendios y prevención de siniestros y desastres
- Idiomas
- Relaciones Humanas
- Atención al cliente

Categoría 3 Secretaria, Asistente Administrativo A

Categoría 4 Asistente Administrativo B, Bodeguero, Secretaria Ejecutiva, Educadora

Parvularia:

- Actualización técnicas secretariales y manejo de archivos
- Redacción y ortografía
- Manejo del sistema SICAF
- Atención al cliente
- Atención telefónica
- Trabajo en equipo
- Etiqueta y protocolo organizacional
- Imagen Personal
- Liderazgo
- Relaciones Humanas
- Inglés
- Computación
- Manejo del sistema SICAF

Educadora Parvularia:

- Nuevas tecnologías de enseñanza
- Técnicas plásticas y artísticas
- Relaciones humanas
- Familia y medio social
- Liderazgo
- Relaciones Humanas
- Computación
- Inglés

Bodeguero:

- Administración y control de inventarios
- Planificación para la toma física de inventarios

Biblioteca:

- Atención al cliente
- Técnicas Bibliotecarias

Categoría 5    Tecnólogo

Categoría 6    Analista Programador, Coordinador

Categoría 7    Ingeniero de Mantenimiento, Ingeniero de Sistemas, Analista Financiero y de Presupuesto, Analista de Recursos Humanos:

- Sistemas de Información
- Elaboración y evaluación de proyectos
- Evaluación financiera
- Actualización tributaria
- SICAF
- Proje
- Liderazgo
- Atención al cliente
- Computación
- Inglés

Contabilidad y Tesorería

- Actualización tributaria
- Ley de Cheques
- Ley de Equidad Tributaria
- Curso de Cajeros
- Atención al cliente
- Relaciones Humanas

#### Recursos Humanos

- Actualización tributaria
- Actualización sobre Código de Trabajo y manejo de remuneraciones
- Computación

Para el personal que labora en el IDIC, se propone una capacitación de acuerdo a las necesidades de su puesto:

#### Tecnólogos en mantenimiento

- Cableado estructurado
- Conexiones de fibra óptica
- Instalación y mantenimiento eléctrico

#### Ingenieros en mantenimiento

- Certificación CCNP (Cisco)
- Administración de Exchange avanzado
- Certificación Windows 2008
- Administración de sistemas de almacenamiento masivo
- Seguridad Informática
- Administración de Linux avanzado
- Telefonía sobre asterisk
- Demótica e inmótica
- Curso avanzado de instalación y mantenimiento eléctrico
- Curso avanzado de audio iluminación y video
- Inventario y manejo de bodegas
- Administración de SM
- Administración sistema operativo Macintosh

- Manejo de clases virtuales
- Curso básico swiches y routers cisco
- Ilustrador Photoshop
- VS 2008 FW3.0
- Share Point Clusterización de servidores
- Seguridad WEB
- Arquitectura de Software
- Afinamiento SOL
- Power Builder visual studio
- Bussines Inteligente
- In SQL 2005
- Datawindow.net 2.5
- Herramientas última generación en páginas Web
- Net framework 3.5
- Visual studio 2008
- Linl Q
- Power designer
- Relaciones humanas
- Motivación

Categoría 8 Jefe, Prosecretaria,

Categoría 9 Director

Categoría 10 Tesorero, Contador, Director Unidad de Patrocinio

- Administración y planificación de proyectos
- Dirección de proyectos
- Protocolo Institucional y realización de eventos
- Planificación estratégica
- Gestión de Calidad
- Generación de equipos de alta calidad
- Manejo de conflictos
- Plan de negocios

- Comunicación virtual
- Simuladores financieros
- NIF”S
- Leyes y reglamentos tributarios y contables
- Ética
- Computación
- Relaciones públicas

#### Área de Relaciones Públicas

Promoción Institucional	- Manejo de SPSS
Comunicación y Medios	- Técnicas de Edición periódico Periódicos en la WEB
Publicidad	- Multimedia
Productora	-Pre-producción, producción y post –producción de videos

Con el resumen de las necesidades de capacitación para el personal administrativo de la Universidad, se procederá a la elaboración del Plan de Capacitación, con la programación y recursos necesarios para su implementación.

### **a)1 PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS 2008 - 2009**

La Capacitación es un proceso de transferencia de conocimientos y habilidades, que busca mejorar permanentemente la capacidad del personal que integra la Universidad, y prepararnos para nuevos retos organizacionales.

Para la estructuración del Plan De Capacitación para el Personal Administrativo y de Apoyo Académico 2008 – 2009, se considero los resultados obtenidos de la detección de necesidades aplicado al personal de la Institución.

El presente instrumento tiene como base legal el Reglamento Interno de Trabajo, Capítulo X de la Capacitación y Desarrollo del Recurso Humano, artículos 43, 44, 45, y 46.

## **OBJETIVOS**

Concebir a la Capacitación como una herramienta para el mejoramiento continuo hacia la búsqueda de mayor eficiencia, efectividad y eficacia y promover el desarrollo y realización integral del personal de la Universidad Tecnológica Equinoccial.

Como resultado de la aplicación del proceso de capacitación nos permitirá alcanzar:

- Mayor integración de los miembros de la Universidad
- Mayor identificación con la Institución
- Disposición por el logro de la Misión de la Institución
- Promover la creatividad y disposición para el trabajo
- Mejorar el desempeño del personal

## **POLÍTICAS:**

- La Dirección General Administrativa, será la encargada de planificar, desarrollar y ejecutar el proceso de Capacitación para el personal Administrativo y de Apoyo Académico de la Universidad, en sus diferentes fases, previa la aprobación del Rectorado, para el período 01 de julio del 2008 al 30 de junio del 2009.
- Los eventos programados serán previamente presupuestados y ajustados al presupuesto general de la Universidad.
- Los eventos de capacitación podrán ser realizados de acuerdo a las siguientes modalidades:
  - Eventos de capacitación internos, utilizando Instructores Institucionales y la infraestructura de la Universidad.
  - Eventos de capacitación internos con la colaboración de Instructores Externos.

Eventos de capacitación externos, en instituciones o centros que ofrezcan formación determinada y de acuerdo a la necesidad para el cumplimiento de funciones.

- Los eventos de capacitación podrán ser financiados por la Universidad, o autofinanciados parcialmente de acuerdo al evento.
- Para la realización de los eventos, se observara el Manual de Capacitación vigente.

El Plan de Capacitación contiene el detalle de los eventos a realizarse, el mismo que fue formulado considerando los requerimientos de las diferentes unidades de la Universidad.

La Dirección General Administrativa priorizará la organización y ejecución de eventos en los cuales se evalúe la participación de los asistentes, para lo cual, los facilitadores plantearán investigaciones, talleres y casos prácticos. Se administrarán pruebas y otros tipos de evaluaciones con ajuste a la programación específica.

Todos los eventos de capacitación incluirán aspectos relacionados con la difusión de valores éticos.

Las Dirección General Administrativa realizara evaluaciones que permita determinar los requerimientos de personal profesional para las distintas áreas, considerando la estructura organizativa institucional.

La evaluación de los eventos de capacitación se realizara de acuerdo a las instrucciones y formularios existentes en el Manual de Capacitación de la Universidad.

**De acuerdo a los resultados obtenidos en la detección de necesidades de capacitación, los programas específicos de instrucción en las siguientes áreas, serán desarrollados mediante convenios o con empresas que oferten este tipo de capacitación:**

## **Eventos solicitados para el personal del Instituto de Informática IDIC:**

### **Área de mantenimiento**

- **Cableado estructurado**
- **Conexiones de fibra óptica**
- **Certificación CCNP (Cisco)**
- **Administración de Exchange avanzado**
- **Certificación Windows 2008**
- **Administración de sistemas de almacenamiento masivo**
- **Seguridad Informática**
- **Administración de Linux avanzado**
- **Telefonía sobre asterisk**
- **Demótica e inmótica**
- **Curso avanzado de instalación y mantenimiento eléctrico**
- **Curso avanzado de audio iluminación y video**
- **Administración de SM**
- **Administración sistema operativo Macintosh**
- **Manejo de clases virtuales**
- **Curso básico swiches y routers cisco**
- **Ilustrador Photoshop**
- **VS 2008 FW3.0**
- **Share Point Clusterización de servidores**
- **Seguridad WEB**
- **Arquitectura de Software**
- **Afinamiento SOL**
- **Power Builder visual studio**
- **Bussines Inteligente**
- **In SQL 2005**
- **Datawindow.net 2.5**
- **Herramientas última generación en páginas Web**
- **Net framework 3.5**
- **Visual studio 2008**
- **Linl Q**
- **Power designer**

**Relaciones Públicas:**

- Manejo de SPSS
- Técnicas de Edición periódico – periódicos en la WEB
- Multimedia
- Pre-producción, producción y post – producción de videos

**Apoyo Académico**

- Seguridad informática
- Manejo de clases virtuales
- Curso de audio, iluminación y video
- Acondicionamiento y mantenimiento de laboratorios y talleres
- Instalación y mantenimiento eléctrico
- Manejo de sistemas de gestión académica
- Herramientas informáticas

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PERSONAL AMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS 2008 -2009**

<b>Nombre del evento</b>	<b>Duración horas</b>	<b>Dirigido</b>	<b>Número de Participantes</b>
<b>Servicios y Seguridad</b>			
<b>Limpieza y mantenimiento de edificios</b>	<b>16 horas</b>	<b>Servicios Generales Mantenimiento</b>	<b>grupos de 25 participantes</b>
<b>Primeros Auxilios</b>	<b>08 horas</b>	<b>Servicios Generales Mantenimiento Choferes Seguridad Apoyo Académico</b>	<b>grupos de 25 participantes</b>
<b>Prevención de siniestros</b>	<b>16 horas</b>	<b>Servicios Generales Mantenimiento Choferes Seguridad Apoyo Académico</b>	<b>grupos de 25 participantes</b>
<b>Relaciones Humanas</b>	<b>12 horas</b>	<b>Servicios Generales Mantenimiento Choferes Seguridad Mensajero</b>	<b>grupos de 20 participantes</b>
<b>Seguridad electrónica y monitoreo de alarmas</b>	<b>24 horas</b>	<b>Seguridad Conserje Residente</b>	<b>grupos de 20 participantes</b>
<b>Manejo de equipos de seguridad y protección</b>	<b>30 horas</b>	<b>Seguridad</b>	<b>grupos de 20 participantes</b>
<b>Nombre del evento</b>	<b>Duración horas</b>	<b>Dirigido</b>	<b>Número de Participantes</b>
<b>Apoyo</b>			
<b>Actualización técnicas secretariales, y manejo de archivos</b>	<b>16 horas</b>	<b>Secretaria Asistente Administrativo Secretaria Ejecutiva</b>	<b>grupos de 25 participantes</b>
<b>Manejo sistema SICAF</b>	<b>08 horas</b>	<b>Secretaria Asistente Administrativo Secretaria Ejecutiva Apoyo Académico</b>	<b>grupos de 25 participantes</b>
<b>Trabajo en equipo</b>	<b>16 horas</b>	<b>Secretaria Asistente Administrativo Secretaria Ejecutiva</b>	<b>grupos de 25 participantes</b>
<b>Etiqueta y protocolo institucional</b>	<b>12 horas</b>	<b>Secretaria Asistente Administrativo Secretaria Ejecutiva</b>	<b>grupos de 25 participantes</b>
<b>Relaciones Humanas</b>	<b>08 horas</b>	<b>Secretaria Asistente Administrativo Secretaria Ejecutiva Educadora Parvularia</b>	<b>grupos de 25 participantes</b>

		<b>Analistas Ing. Sistemas Ing. Mantenimiento Coordinadores</b>	
<b>Cultura organizacional</b>	<b>08 horas</b>	<b>Apoyo Apoyo Técnico</b>	<b>Grupos de 20 participantes</b>
<b>Nombre del evento</b>	<b>Duración horas</b>	<b>Dirigido</b>	<b>Número de Participantes</b>
<b>Apoyo Técnicos y Directivos</b>			
<b>Nuevas técnicas de enseñanza</b>	<b>40 horas</b>	<b>Educadora Parvularia</b>	<b>07 participantes</b>
<b>Técnicas plásticas y artísticas</b>	<b>24 horas</b>	<b>Educadora Parvularia</b>	<b>07 participantes</b>
<b>Familia y medio social</b>	<b>12 horas</b>	<b>Educadora Parvularia</b>	<b>07 participantes</b>
<b>Administración y control de inventarios</b>	<b>20 horas</b>	<b>Personal de bodega, adquisiciones, inventarios y contabilidad Apoyo Académico</b>	<b>20 participantes</b>
<b>Técnicas Bibliotecarias</b>	<b>20 horas</b>	<b>Personal de biblioteca</b>	<b>20 participantes</b>
<b>Servicio al cliente</b>	<b>08 horas</b>	<b>Servicios, Apoyo y Apoyo técnico</b>	<b>Grupos de 25 participantes</b>
<b>Como enfrentar situaciones de emergencia</b>	<b>16 horas</b>	<b>Servicios, Apoyo y Apoyo técnico</b>	<b>Grupos de 25 participantes</b>
<b>Ley de equidad tributaria</b>	<b>24 horas</b>	<b>Contabilidad Tesorería Recursos Humanos</b>	<b>15 participantes</b>
<b>Curso de cajeros y atención al cliente</b>	<b>12 horas</b>	<b>Tesorería</b>	<b>10 participantes</b>
<b>Inteligencia Emocional y trabajo en equipo</b>	<b>20 horas</b>	<b>Jefes Directores Dpto.</b>	<b>Grupos de 20 participantes</b>
<b>Administración del tiempo</b>	<b>12 horas</b>	<b>Apoyo Técnico</b>	<b>Grupos de 20 participantes</b>
<b>Desarrollo de la efectividad personal</b>	<b>30 horas</b>	<b>Apoyo, Apoyo Técnico</b>	<b>Grupos de 20 participantes</b>
<b>Equipos de alto rendimiento</b>	<b>12 horas</b>	<b>Apoyo Técnico Directivos</b>	<b>Grupos de 20 participantes</b>
<b>Planificación estratégica participativa</b>	<b>20 horas</b>	<b>Apoyo Técnico Directivos</b>	<b>Grupos de 20 participantes</b>
<b>Desarrollo de habilidades gerenciales</b>	<b>20 horas</b>	<b>Directivo</b>	<b>Grupos de 20 participantes</b>
<b>Empowerment y delegación</b>	<b>20 horas</b>	<b>Directivo</b>	<b>Grupos de 20 participantes</b>
<b>Supervisión organizacional efectiva</b>	<b>22 horas</b>	<b>Apoyo Técnico Directivo</b>	<b>Grupos de 20 participantes</b>
<b>Análisis financiero para la toma de decisiones</b>	<b>30 horas</b>	<b>Apoyo Técnico Directivo</b>	<b>Grupos de 20 participantes</b>
<b>Elaboración y gestión de presupuestos</b>	<b>20 horas</b>	<b>Apoyo Técnico Directivo</b>	<b>Grupos de 20 participantes</b>
<b>Gestión de Tesorería</b>	<b>08 horas</b>	<b>Tesorería</b>	<b>10 participantes</b>
<b>Ética profesional</b>	<b>08 horas</b>	<b>Apoyo Apoyo Técnico Directivos</b>	<b>Grupos de 25 participantes</b>
<b>Administración de Inventarios</b>	<b>16 horas</b>	<b>Apoyo Técnico</b>	<b>5 participantes</b>

## PROGRAMACIÓN CURSOS DE CAPACITACIÓN

Nombre del curso:

**SERVICIO AL CLIENTE**

Dirigido a: Personal de grupo de Servicios, Apoyo, Apoyo Técnico

Duración: 8 horas

Objetivo general del evento:

Desarrollar las habilidades de interrelación con los clientes para brindar un servicio integral de calidad.

Contenido temático:

- Secretos de un buen Servicio
- Los paradigmas del servicio
- Trato y satisfacción
- Nuevas tendencias del Servicio
- Herramientas para un buen servicio

Medios a utilizar: infraestructura física, tecnológica, equipos y demás recursos existentes en la Universidad.

Fecha:

Instructor:

## PROGRAMACIÓN CURSOS DE CAPACITACIÓN

Nombre del curso: **ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS**

Dirigido a: Apoyo Técnico, Apoyo Académico

Duración: 16 horas

Objetivo general del evento:

Aplicar de manera integral los conocimientos de la administración de inventarios.

Contenido temático:

- Técnicas de adquisiciones
- Proceso de adquisiciones
- Recepción de bienes
- Procedimiento de control de bienes
- Codificación

Medios a utilizar: infraestructura física, tecnológica, equipos y demás recursos existentes en la Universidad.

Fecha:

Instructor:

## PROGRAMACIÓN CURSOS DE CAPACITACIÓN

Nombre del curso: **COMO ENFRENTAR SITUACIONES DE EMERGENCIA**

Dirigido a: Servicios, Apoyo, Apoyo Técnico, Directivo

Duración: 16 horas

Objetivo general del evento:

Instruir al personal de la Universidad, los conocimientos necesarios para afrontar situaciones de emergencia (Plan de contingencias de la Institución).

Contenido temático:

- Inducción
- Tipos de emergencias y catástrofes
- Vulnerabilidad
- Prevención, mitigación, asistencia

Medios a utilizar: infraestructura física, tecnológica, equipos y demás recursos existentes en la Universidad.

Fecha:

Instructor:

## PROGRAMACIÓN CURSOS DE CAPACITACIÓN

**Nombre del Curso: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO**

**Dirigido a: Personal de Apoyo Técnico y Directivo**

**Duración: doce horas**

**Objetivo general del evento:**

**Ampliar conocimientos respecto del comportamiento humano y comprender la importancia de la inteligencia emocional en la vida personal y laboral.**

**Contenido temático:**

**Inteligencia Emocional**

**Los Equipos**

**Desarrollo evolutivo de los equipos:**

**Estilos individuales de contribución al equipo**

**Diagnostico y estilos**

**Medios a utilizar: infraestructura física, tecnológica, equipos y demás recursos existentes en la Universidad.**

**Fecha:**

**Instructor:**

## PROGRAMACIÓN CURSOS DE CAPACITACIÓN

**Nombre del Curso: ACTUALIZACIÓN TÉCNICAS SECRETARIALES Y  
MANEJO DE ARCHIVO**

**Dirigido a: SECRETARIAS, ASISTENTE ADMINISTRATIVO, SECRETARIA  
EJECUTIVA**

**Duración: doce horas**

**Objetivo general del evento:**

**Actualizar el conocimiento de técnicas secretariales y de archivo, e incorporar técnicas para optimizar la comunicación institucional.**

**Contenido temático:**

**Comunicación oral y escrita  
Protocolo y Etiqueta Institucional  
Manejo del tiempo  
Atención al cliente personalizada y telefónica**

**Medios a utilizar: infraestructura física, tecnológica, equipos y demás recursos existentes en la Universidad.**

**Fecha:**

**Instructor:**

## PROGRAMACIÓN CURSOS DE CAPACITACIÓN

**Nombre del Curso: MENEJO DEL SISTEMA SICAF**

**Dirigido a: Secretarias, Asistente Administrativo, Secretaria Ejecutiva, Apoyo Académico**

**Duración: doce horas**

**Objetivo general del evento:**

**Correcta aplicación del sistema de matrículas de la Universidad.**

**Contenido temático:**

**Sistema de académico Institucional**

**Administración**

**Matriculas**

**Reportes y estadísticas**

**Medios a utilizar: infraestructura física, tecnológica, equipos y demás recursos existentes en la Universidad.**

**Fecha:**

**Instructor:**

## PROGRAMACIÓN CURSOS DE CAPACITACIÓN

**Nombre del Curso: MANEJO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN**

**Dirigido a: PERSONAL DE SEGURIDAD**

**Duración: treinta horas**

**Objetivo general del evento:**

Conocer el debido manejo de armas y aplicar técnicas de defensa personal en sucesos imprevistos en relación a la seguridad institucional.

**Contenido temático:**

**Seguridad**

**Manejo de Armas**

**Técnicas de defensa personal**

**Responsabilidad en el manejo de equipos de seguridad**

**Medios a utilizar:** infraestructura física, tecnológica, equipos y demás recursos existentes en la Universidad.

**Fecha:**

**Instructor:**

## PROGRAMACIÓN CURSOS DE CAPACITACIÓN

**Nombre del Curso: LA CREATIVIDAD**

**Dirigido a: Personal técnico de apoyo**

**Duración: ocho horas**

**Objetivo general del evento:**

Conocer y comprender que la creatividad es una potencialidad de personas y organizaciones que deben ser descubiertas y desarrolladas como proceso de mejoramiento continuo.

**Contenido temático:**

- El Talento humano
- Los paradigmas
- El cambio, innovación, creatividad
- Resistencia al cambio
- ¿Eres una persona creadora?
- Psicología de la creatividad
- La creatividad es una potencialidad
- Mitos y trampas sobre la creatividad
- La experiencia creativa
- ¿Cuándo y cómo eres creativo
- Cómo mejorar la creatividad

**Medios a utilizar:** infraestructura física, tecnológica, equipos y demás recursos existentes en la Universidad.

**Fecha:**

**Instructor:**

## PROGRAMACIÓN CURSOS DE CAPACITACIÓN

**Nombre del Curso: ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO**

**Dirigido a: Personal Técnico de Apoyo**

**Duración: diez horas**

**Objetivo general del evento:**

**Lograr que los participantes, sobre la base de la reflexión crítica, desarrollen compromisos de mejoramiento conductual respecto del tiempo y la racionalidad de su administración.**

**Contenido temático:**

- **Gestión del tiempo (generalidades)**
- **Pasos para la gestión del tiempo**
- **La delegación**
- **La agenda**
- **El equilibrio**
- **Razones para planear el tiempo**
- **Conceptos equivocados y mitos de la administración del tiempo**
- **Forma para analizar el tiempo**
- **Cómo manejo mi tiempo**
- **Qué es el tiempo – mitos**
- **Tiempo físico y tiempo psicológico**
- **Obstáculos y trampas: enemigos del tiempo**
- **Programación y rendimiento del tiempo**
- **Principios de administración del tiempo**
- **El tiempo del ejecutivo**
- **El tiempo y la salud**
- **Uso del tiempo libre**

**Medios a utilizar: infraestructura física, tecnológica, equipos y demás recursos existentes en la Universidad.**

**Fecha:**

**Instructor:**

## PROGRAMACIÓN CURSOS DE CAPACITACIÓN

**Nombre del Curso: RELACIONES HUMANAS**

**Dirigido a: Servicios, Apoyo, Apoyo técnico**

**Duración: ocho horas**

**Objetivo general del evento:**

**Al finalizar el curso las participantes habrán ampliado sus conocimientos sobre la complejidad e importancia de las relaciones humanas para asumir una actitud proactiva en la cotidianidad de la vida personal y laboral.**

**Contenido temático:**

- Preparando la comunidad de aprendizaje
- Importancia y complejidad de las relaciones humanas
- Naturaleza humana
- Las relaciones primarias y secundarias
- La personalidad y las relaciones humanas
- La motivación y las relaciones humanas
- Jerarquía de las necesidades humanas
- El proceso de la comunicación
- Orientaciones para la buena escucha
- Las relaciones humanas en grupos
- Niveles de comunicación interpersonal
- Escala de valores

**Medios a utilizar: infraestructura física, tecnológica, equipos y demás recursos existentes en la Universidad.**

**Fecha:**

**Instructor:**

## PROGRAMACIÓN CURSOS DE CAPACITACIÓN

**Nombre del Curso: DESARROLLO DE LA EFECTIVIDAD PERSONAL**

**Dirigido a: Apoyo, Apoyo Técnico**

**Duración: treinta horas**

**Objetivo general del evento:**

Lograr que los participantes profundicen el conocimiento respecto de la motivación y tomen conciencia de su trascendencia en el desarrollo de la efectividad personal..

**Contenido temático:**

Las relaciones humanas

La Personalidad

La Motivación

Mitos sobre la Motivación

Teorías de la Motivación

Tipos de Motivación

Estilos de influencia interpersonal

Liderazgo situacional

Valores y Principios

El Trabajo en Equipo

La Comunicación

Orientaciones para escuchar

**Medios a utilizar:** infraestructura física, tecnológica, equipos y demás recursos existentes en la Universidad.

**Fecha:**

**Instructor:**

## PROGRAMACIÓN CURSOS DE CAPACITACIÓN

**Nombre del Curso: EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO**

**Dirigido a: Apoyo Técnico, Directivos**

**Duración: doce horas**

**Objetivo general del evento:**

**Conocer acerca de los beneficios del Trabajo en Equipo, sobre la base de reflexiones conceptuales y orientaciones metodológicas para formar equipos de alto rendimiento, identificando los factores que favorecen su integración.**

**Contenido temático:**

**Marco conceptual**

**Los equipos**

**Proceso del trabajo en equipo**

**Desarrollo evolutivo de los equipos**

**Estilos individuales de contribución al equipo**

**Diagnóstico y estilos**

**La comunicación factor clave de éxito**

**Liderazgo y trabajo en equipo**

**Medios a utilizar: infraestructura física, tecnológica, equipos y demás recursos existentes en la Universidad.**

**Fecha:**

**Instructor:**

## PROGRAMACIÓN CURSOS DE CAPACITACIÓN

**Nombre del Curso: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARTICIPATIVA**

**Dirigido a: Apoyo Técnico, Directivos**

**Duración: veinte horas**

**Objetivo general del evento:**

**Desarrollar un instrumento metodológico ágil y práctico de planificación estratégica como herramienta fundamental de gestión participativa.**

**Contenido temático:**

**Mapa Estratégico**  
**Proceso de la Planificación Estratégica**  
**Contexto Institucional**  
**Factores Claves de Éxito**  
**Revisión, Evaluación y Definiciones**  
**Análisis del Ambiente**  
**Ambiente Externo**  
**Ambiente Interno**  
**Análisis FODA**  
**Análisis Matricial**  
**Definición de Objetivos**  
**Criterios de priorización**  
**Formulación de Estrategias**  
**Planes Operativos**

**Medios a utilizar: infraestructura física, tecnológica, equipos y demás recursos existentes en la Universidad.**

**Fecha:**

**Instructor:**

## PROGRAMACIÓN CURSOS DE CAPACITACIÓN

**Nombre del Curso: CULTURA ORGANIZACIONAL**

**Dirigido a: Apoyo, Apoyo Técnico**

**Duración: ocho horas**

**Objetivo general del evento:**

**Motivar la reflexión y análisis crítico acerca de los valores que configuran el SER y el DEBER SER de la organización y el de sus colaboradores para comprender la cultura organizacional, sus connotaciones, incidencias y responsabilidades.**

**Contenido temático:**

**Cultura**

**Cultura organizacional**

**Institucionalización**

**Valores Institucionales**

**Macro y subculturas**

**Cultura y Liderazgo**

**Medios a utilizar: infraestructura física, tecnológica, equipos y demás recursos existentes en la Universidad.**

**Fecha:**

**Instructor:**

## PROGRAMACIÓN CURSOS DE CAPACITACIÓN

**Nombre del Curso:** DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES

**Dirigido a:** Directivo

**Duración:** veinte horas

**Objetivo general del evento:**

**Al término del taller los participantes habrán potencializado sus competencias gerenciales para liderar y trabajar en equipo, solucionar problemas, comunicarse de manera efectiva y dirigir reuniones productivas.**

**Contenido temático:**

**Bases de la eficiencia del líder**

**La comunicación efectiva**

**Resolución de problemas**

**Dirección de reuniones productivas**

**Medios a utilizar:** infraestructura física, tecnológica, equipos y demás recursos existentes en la Universidad.

**Fecha:**

**Instructor:**

## PROGRAMACIÓN CURSOS DE CAPACITACIÓN

**Nombre del Curso: EMPOWERMENT Y DELEGACIÓN**

**Dirigido a: Directivo**

**Duración: veinte horas**

**Objetivo general del evento:**

Lograr que los participantes amplíen sus conocimientos sobre la complejidad, importancia y proceso de implementación del Empowerment y Delegación como herramienta ejecutiva de gestión para lograr mayores y mejores niveles de productividad organizacional.

**Contenido temático:**

Cambio organizacional

Organización máquina vs. organización innovadora

Los recursos humanos y el aprendizaje organizacional

Liderazgo situacional

Poder y autoridad

Delegar

Proceso

Barreras

Recomendaciones

Empowerment

Dinámica: Compitiendo entre equipos

Preparación de bases sólidas para el facultamiento

Barreras

Identificación de talentos ocultos

Mantener el control

Victorias fáciles

La importancia de la comunicación eficaz

Retroalimentación

El poder en sus manos (propuestas individuales)

**Medios a utilizar: infraestructura física, tecnológica, equipos y demás recursos existentes en la Universidad.**

**Fecha:**

**Instructor:**

## PROGRAMACIÓN CURSOS DE CAPACITACIÓN

**Nombre del Curso: SUPERVISIÓN ORGANIZACIONAL EFECTIVA**

**Dirigido a: Personal técnico administrativo responsables de procesos organizacionales**

**Duración: veintidós horas**

**Objetivo general del evento:**

**Al finalizar el curso las participantes habrán ampliado sus conocimientos sobre la complejidad e importancia de la supervisión en el desarrollo del proceso administrativo organizacional para asumir una actitud proactiva en la cotidianidad de sus relaciones interpersonales y laborales.**

**Contenido temático:**

**La Motivación El Proceso Administrativo  
Características de la Función de Supervisión  
El Liderazgo  
El Trabajo en Equipo  
La Comunicación  
Manejo de conflictos**

**Medios a utilizar: infraestructura física, tecnológica, equipos y demás recursos existentes en la Universidad.**

**Fecha:**

**Instructor:**

## PROGRAMACIÓN CURSOS DE CAPACITACIÓN

**Nombre del Curso: ANALISIS FINANCIERO PARA LA TOMA DE DECISIONES**

**Dirigido a: Apoyo Técnico, Directivos**

**Duración: treinta horas**

**Objetivo general del evento:**

Desarrollar las habilidades financieras para la tomar decisiones racionales orientadas al logro de los objetivos de la empresa, que permita realizar una planificación adecuada, determinando los puntos fuertes y los puntos débiles de la empresa.

**Contenido temático:**

Repaso de conceptos básicos

Estados financieros corporativos

Manejo de activos

Planificación financiera

**Medios a utilizar:** infraestructura física, tecnológica, equipos y demás recursos existentes en la Universidad.

**Fecha:**

**Instructor:**

b) Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

No.	Curso	Duración Horas	2008-2009													
			nov-08	dic-08	ene-09	feb-09	mar-09	abr-09	may-09	jun-09	jul-09	ago-09	sep-09	oct-09	nov-09	
1	limpieza y mantenimiento de edificios	16														
2	primeros auxilios	8														
3	prevención de siniestros	16														
4	seguridad electrónica y monitoreo de alarmas	24														
5	manejo de equipos de seguridad y prevención	30														
6	actualización técnicas secretariales y archivo	16														
7	manejo sistema sicaif	8														
8	trabajo en equipo	16														
9	etiqueta, protocolo institucional	12														
10	relaciones humanas	8														
11	cultura organizacional	8														
12	nuevas técnicas de enseñanza	40														
13	técnicas plásticas y artísticas	24														
14	familia y medio social	12														
15	administración y control de inventarios	20														
16	técnicas bibliotecarias	20														
17	servicio al cliente	8														
18	como enfrentar acciones de emergencia	16														
19	ley de equidad tributaria	24														
20	curso de cajeros y atención al cliente	12														
21	inteligencia emocional y trabajo en equipo	20														
22	administración del tiempo	12														
23	desarrollo de la efectividad personal	30														
24	equipos de alto rendimiento	30														
25	planificación estratégica participativa	40														
27	desarrollo de habilidades gerenciales	60														
27	empowerment y delegación	40														
28	supervisión organizacional efectiva	22														
29	análisis financiero para toma de decisiones	30														
30	elaboración y gestión de presupuestos	30														
31	gestión de tesorería	16														
32	ética profesional	8														
33	administración inventarios	16														

c) Presupuesto

## PRESUPUESTO DEL PLAN DE CAPACITACION

No.	Curso	Horas	no.		PRESUPUESTO			
			grupos	participante	instructor	materiales	refrigerios	total
1	limpieza y mantenimiento de edificios	16	2	25	1.600,00	252,50	300,00	2.152,50
2	primeros auxilios	8	4	25	1.600,00	505,00	150,00	2.255,00
3	prevención de siniestros	16	7	25	5.600,00	883,75	525,00	7.008,75
4	seguridad electrónica y monitoreo de alarmas	24	2	20	2.400,00	202,00	360,00	2.962,00
5	manejo de equipos de seguridad y prevención	30	1	20	1.500,00	101,00	150,00	1.751,00
6	actualización técnicas secretariales y archivo	16	3	25	2.400,00	378,75	225,00	3.003,75
7	manejo sistema sicaf	8	2	25	800,00	252,50	150,00	1.202,50
8	trabajo en equipo	16	4	25	3.200,00	505,00	300,00	4.005,00
9	etiqueta, protocolo institucional	12	4	25	2.400,00	505,00	300,00	3.205,00
10	relaciones humanas	8	4	25	1.600,00	505,00	150,00	2.255,00
11	cultura organizacional	8	3	20	1.200,00	303,00	120,00	1.623,00
12	nuevas técnicas de enseñanza	40	1	7	2.000,00	35,35	105,00	2.140,35
13	técnicas plásticas y artísticas	24	1	7	1.200,00	35,35	63,00	1.298,35
14	familia y medio social	12	1	7	600,00	35,35	42,00	677,35
15	administración y control de inventarios	20	1	20	1.000,00	101,00	180,00	1.281,00
16	técnicas bibliotecarias	20	1	20	1.000,00	101,00	180,00	1.281,00
17	servicio al cliente	8	6	25	2.400,00	757,50	450,00	3.607,50
18	como enfrentar acciones de emergencia	16	7	25	5.600,00	883,75	525,00	7.008,75
19	ley de equidad tributaria	24	1	15	1.200,00	75,75	45,00	1.320,75
20	curso de cajeros y atención al cliente	12	1	10	600,00	50,50	60,00	710,50
21	inteligencia emocional y trabajo en equipo	20	2	20	2.000,00	202,00	180,00	2.382,00
22	administración del tiempo	12	1	20	600,00	101,00	120,00	821,00
23	desarrollo de la efectividad personal	30	2	20		202,00	300,00	502,00
24	equipos de alto rendimiento	30	2	20	3.000,00	202,00	600,00	3.802,00
25	planificación estratégica participativa	40	2	20	4.000,00	202,00	960,00	5.162,00
27	desarrollo de habilidades gerenciales	60	1	20	3.000,00	101,00	300,00	3.401,00
27	empowerment y delegación	40	1	20	2.000,00	101,00	210,00	2.311,00
28	supervisión organizacional efectiva	22	2	20	2.200,00	202,00	480,00	2.882,00
29	análisis financiero para toma de decisiones	30	2	20	3.000,00	202,00	600,00	3.802,00
30	elaboración y gestión de presupuestos	30	1	20	1.500,00	101,00	150,00	1.751,00
31	gestión de tesorería	16	1	10	800,00	50,50	45,00	895,50
32	ética profesional	8	4	25	1.600,00	505,00	600,00	2.705,00
33	administración inventarios	16	1	5	800,00	25,25	15,00	840,25
	<b>totales:</b>				<b>64.400,00</b>	<b>6.342,80</b>	<b>8.940,00</b>	<b>82.005,80</b>

Los costos indirectos correspondientes a: agua, luz, teléfono, limpieza, seguridad, servicios tecnológicos, etc., serán cubiertos del presupuesto general de la Universidad; en tanto que el valor de \$82.005,80 serán asignados en la partida presupuestaria correspondiente a Capacitación Personal Administrativo.

Las fechas de cumplimiento del Plan de Capacitación, están determinadas en el cronograma de actividades; las mismas que pueden ser modificadas de acuerdo a las necesidades y planificación de los eventos institucionales.

#### **d) Indicadores de gestión**

Los indicadores son dimensiones que nos permiten medir objetivamente las acciones formativas que se han programado en el Plan de Capacitación, haciendo referencia a factores como: cantidad, calidad y tiempo.

Entre otros indicadores podemos señalar los siguientes:

- Elevar el grado de eficiencia en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores.
- El trabajador a través de la capacitación podrá mejorar su remuneración con la aplicación del sistema de carrera y escalafón para el personal administrativo.
- La actitud del trabajador será positiva lo que coadyuvara a un fortalecimiento en el lenguaje corporativo de la Universidad.
- Se estabilizara el nivel de deserción de ciertos puestos profesionales en la Universidad.
- Se lograra el fortalecimiento en el mejoramiento y calidad del servicio tanto al cliente interno y externo de la Universidad.

- Permitirá un proceso de rotación en puestos de apoyo.

#### **e) Sistema de evaluación y corrección**

Este proceso permite determinar el nivel de cumplimiento y aplicación de los procesos de capacitación impartidos en el ejercicio mismo de las actividades desempeñadas por los empleados y trabajadores de la Universidad, además del nivel de satisfacción demostrada por los participantes.

El procedimiento de evaluación será desarrollado mediante un proceso de encuesta dirigida a los jefes del empleado o trabajador que fue sujeto del proceso de capacitación, luego de un período de tres meses en el que se estime se han puesto en práctica los conocimientos, destrezas o refuerzos positivos de la capacitación hacia el trabajo.

Este proceso verificará:

1. Los comportamientos renovados en el trabajo, luego del proceso de formación recibida.
2. El mejoramiento resultado en el trabajo y en el grupo laboral al cual pertenece.
3. Confirmar los elementos motivacionales para el mejoramiento permanente del trabajador.

Para lo cual la Dirección Administrativa – Departamento de Recursos Humanos programará periódicamente las visitas de reafirmación del proceso de capacitación y desarrollo, como medio de retroalimentación en las acciones de desarrollo del potencial humano sus miembros.

#### **6.- CONCLUSIONES**

La Universidad Tecnológica Equinoccial a través de sus autoridades ha facilitado la ejecución del Plan de Capacitación dirigido al personal Administrativo y de Servicios en todas sus fases.

La propuesta presentada en el presente estudio, refleja las reales necesidades de capacitación para la población dirigida.

La estructura del plan de capacitación permitirá elevar el rendimiento de sus trabajadores, así como, el nivel de comunicación de los mismos.

## **7.- RECOMENDACIONES**

La Universidad Tecnológica Equinoccial deberá ceñirse a la programación de los cursos de capacitación planteados en el presente estudio; en razón de que los mismos obedecen a una detección de necesidades técnicamente diseñadas.

La Institución objeto del estudio deberá considerar en su presupuesto el presupuesto proyectado para la ejecución del presente trabajo.

El cronograma de actividades responde a la estructura orgánica de la Universidad, así como, a la comparación de los diferentes niveles organizacionales, motivo por el cual se recomienda su implementación de conformidad con el estudio realizado.

## 8.- Bibliografía

- UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL Reglamento Interno.
- UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL Manual de Capacitación y Desarrollo de Personal.
- CHIAVENATO, Idalberto gestión del Talento Humano, Mc Graw Hill año 2005.
- UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL Plan Estratégico año 2008-2012.
- TRUEBA, Barahona Alvaro Fernando. Universidad Tecnológica Equinoccial Pasado y Presente 1971-1993.
- GRADOS, Jaime. Calificación de Méritos. Editorial Trillas año 2000.
- CENTRO DE ESTUDIOS RAMON ARACES S.A. Gestión de Recursos Humanos por Competencias. año 1999.
- LEVOYER, Claude Levy. Gestión de las Competencias. Edición Gestión año 2000.
- A. ZERILLI, Ediciones Deusto. Selección y Escogida de Personal año 1978.
- MORENO, Villegas Jaime Traducción y Adaptación TAXONOMIAS ONET. Mayo 2000.
- [www.oil.org/public/spanish/region/ampro/citerfor/temas/complb/xxxx/esp/xxxviii/index.htm](http://www.oil.org/public/spanish/region/ampro/citerfor/temas/complb/xxxx/esp/xxxviii/index.htm).
- [www.xcompetencias.com/diccionario/portabilitycosmopolprint.htm](http://www.xcompetencias.com/diccionario/portabilitycosmopolprint.htm).
- [www.xcompetencias.com/performance/la\\_evaluacion\\_360p\\_print.htm](http://www.xcompetencias.com/performance/la_evaluacion_360p_print.htm)
- [www.xcompetencias.com/diccionario/orientacion\\_al\\_clientprint.htm](http://www.xcompetencias.com/diccionario/orientacion_al_clientprint.htm)
- [www.xcompetencias.com/diccionario/team\\_work\\_\(Trabajo\\_eprint-htm](http://www.xcompetencias.com/diccionario/team_work_(Trabajo_eprint-htm)
- [www.ucm.es/info/eurotheo/d-blasco1.htm](http://www.ucm.es/info/eurotheo/d-blasco1.htm)
- [www.canawork.com/recursoshumanos/ultimo/gestion01.html](http://www.canawork.com/recursoshumanos/ultimo/gestion01.html).
- [www.aerarh.com/rrhh/procesosgestionhumana.htm](http://www.aerarh.com/rrhh/procesosgestionhumana.htm).

## **9.- Anexos**

### **Formularios**

**FORMULARIO PARA CONTROL DE ASISTENCIA**

**Identificación del evento:** \_\_\_\_\_

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Duración:** \_\_\_\_\_ **horas:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

<b>Participantes</b>	<b>Asistencia</b>	<b>Observaciones</b>								
	<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>									

**Responsable :** \_\_\_\_\_

## FORMULARIO DE EVALUACIÓN AL INSTRUCTOR

<b>Nombre del evento:</b> _____ <b>Fechas de realización:</b> _____ <b>Nombre del instructor:</b> _____
---

Marque con una X la apreciación que juzgue más adecuada al comportamiento del instructor

Factores de evaluación	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Inadecuado
1- ¿Definió y cumplió los objetivos del evento? 2-				
3- ¿Mantuvo el interés y la motivación durante el desarrollo del evento?				
4- ¿Los medios didácticos utilizados permitieron un mejor aprovechamiento del evento?				
5- ¿Su didáctica y uso de medios explicativos clarificó los puntos de vista de los temas tratados?				
6- ¿Demostró suficiencia y conocimiento de los temas tratados?				
7- ¿El trato diario durante los eventos fueron adecuados?				
8- ¿Califique la actuación global del instructor?				

<b>Observaciones:</b> _____ _____ <b>Participante:</b> _____ <b>Fecha:</b> _____
--

## EVALUACIÓN DEL EVENTO

Nombre del evento:

Nombre del Instructor:

Fecha:

	Excelente	Muy bueno	bueno	inadecuado
Contenido y metodología				
Cumplimiento de los objetivos del curso				
Materiales y medios utilizados				
Técnicas aplicadas				
Organización del programa				
Participación				

Comentarios y sugerencias:

\_\_\_\_\_  
Participante

## CUESTIONARIO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO AL JEFE DEPARTAMENTAL

Toda la información aquí tratada tiene carácter de confidencial

### A. Datos de Identificación del jefe inmediato

Fecha:

Apellidos y Nombres Completos:

Puesto que ocupa:

Unidad Administrativa:

### B. Información Funcional:

1. ¿Cuál es el objetivo básico de la Unidad Administrativa a su cargo?


2. ¿El personal de su unidad, conoce los objetivos que deben ser cumplidos?

Si ( ) No ( ) ¿Porqué?


### C. Sugerencias de Capacitación:

1.

Puestos	requerimientos de capacitación	prioridad	otros
1			
2			
3			
4			
5			
6			

2. ¿Considera que deberían dictarse cursos generales, que serían de interés para todos los trabajadores de la Universidad? Si ( ) No ( ) cuáles por ejemplo:


3. Observaciones y comentarios:


Firma:

--

**CUESTIONARIO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN  
DIRIGIDO AL EMPLEADO**

Toda la información aquí tratada tiene carácter de confidencial

A. Datos de Identificación

Fecha:

Apellidos y Nombres Completos:

Puesto que ocupa:

Unidad Administrativa:

Nombre del Jefe inmediato:

B. Información Funcional y Sugerencias de Capacitación:

1.

tareas principales

requerimientos  
de capacitación

prioridad

1

2

3

4

5

2. ¿Considera que deberían dictarse cursos generales, que serían de interés para todos los trabajadores de la Universidad? Si ( ) No ( ) cuáles por ejemplo:

3. Observaciones y comentarios:

firma: