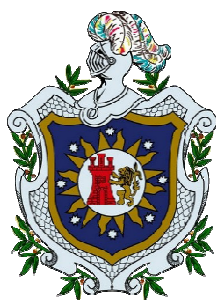


UNIVERSITY OF
Nebraska
Omaha



UNAN - León

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León
Área de Ciencias de la Educación y Humanidades
Maestría en Trabajo Social

Tesis para optar al grado de Maestría en Trabajo Social con mención en
Intervención Social

Implementación de capacitaciones a personal administrativo y de servicio del Área de
Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN-León

AUTORA

Lic. Luvys Autrabertha Darce Reyes

TUTORA

Dra. Yamileth de los Ángeles Sandoval Ramos

Doctora en Educación énfasis en mediación pedagógica

León, junio 2024

45/19: «La Patria, La Revolución»

+++++

Aval de la tutora

En cumplimiento del Reglamento de Forma de Finalización de Estudios, Capítulos VI: de la tutoría y VII: De la entrega y evaluación de los trabajos monográficos, Artos 41 al 43 como tutora del trabajo de Investigación realizado, con título: **«Implementación de capacitaciones a personal administrativo y de servicio del Área de conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN-León»** cuya autora es Lic. Luvys Autrabertha Darce Reyes con número de carné 2014-03-28.

Como tutora de este estudio considero que la Lic. Darce Reyes ha cumplido con los requerimientos orientados en el Reglamento de Finalización de Estudios que la UNAN. Para tal efecto este estudio corresponde al área: **Población, Educación, Inclusión social e Interculturalidad**. La línea de Investigación que hemos utilizado: **Formación Integral**.

Obteniendo el Dictamen de aprobado del Trabajo Final por la tutora, mismo que fue:

- Sometido al dictamen favorable al protocolo por parte de la dirección del área específica de Trabajo Social.
- Señalados pasos metodológicos para mejorar el trabajo investigativo con el análisis, interpretación y presentación del trabajo de Finalización de Estudios.
- Guiado y acompañado el desarrollo armónico y ordenado según las orientaciones y conformidades de entrega de protocolo y conforme al enfoque de la investigación.
- Ejecutadas las acciones tal a como se planificó en la Matriz de acciones.
- Corregido y modificado aquellos elementos que el excelentísimo jurado calificador tomó en consideración luego de la lectura del documento.

Con este Aval, apruebo el Informe final de Trabajo Monográfico en León, capital de la Revolución siendo el día y la hora veinte de mayo del año dos mil veinticuatro, a los once minutos de la mañana.

Yamileth de los Ángeles Sandoval Ramos

Doctora en Educación énfasis en Mediación Pedagógica

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios, creador del cielo y de la tierra por haberme dado la sabiduría, la fortaleza para llevar a feliz término la elaboración de esta tesis.

Autoridades del Área de Conocimiento de la Educación y Humanidades, en la persona del MSc. Juan Ramón Osorio Pérez, director y maestro de generaciones por promover estudios de Maestría que enriquecen el profesionalismo de la calidad educativa en Nicaragua.

La tutora de este estudio, Dra. Yamileth Sandoval Ramos, quien como directora del Departamento de Investigación y Postgrado se ha empeñado en guiar de inicio a fin el proceso de la investigación.

Maestra Ruth Espinoza Solís, coordinadora de la Maestría en Trabajo Social, quien con su apoyo me animó y dio confianza para culminar este estudio de tesis.

Los docentes del Departamento de Trabajo Social que impartieron sus conocimientos, habilidades y destrezas en la formación profesional como egresada de la Maestría.

La División del Talento Humano de la UNAN, León por el espacio para compartir los aprendizajes adquiridos con el personal universitario.

Deysi Reyes Montoya, mi amada madre por su apoyo incondicional, a mi padre Pablo José Darce Hernández (q.e.p.d) quien en vida siempre estuvo a mi lado apoyándome.

Erick Marcelo, Wilder Geovanny Benavides Darce, mis amados hijos quienes con mucho amor, paciencia y orgullo me han llenado de fortaleza para seguir adelante.

La autora

DEDICATORIA

Esta tesis titulada: «**Implementación de capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN-León**» la dedico a:

- Bicentaria Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León en la cual he cursado mis estudios universitarios de grado y posgrado.
- Los trabajadores Administrativos y Docentes de las distintas áreas de conocimiento que tiene la UNAN, León principales protagonistas en las capacitaciones durante mis años de trabajo en esta Institución de Educación Superior.
- A la vida que me ha dado la oportunidad de ser trabajadora administrativa y docente y por sobre todo permitirme prestar mis servicios como Trabajadora Social en un área tan importante como lo es Capacitaciones en la oficina de Talento Humano de esta alma mater.
- Mi familia quienes han estado en las buenas y en las malas apoyándome y dándome ánimos para seguir adelante.
- A mi tutora Dra. Yamileth de los Ángeles Sandoval Ramos, por el apoyo brindado durante este proceso de formación profesional.

INDICE

I. Introducción.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	4
1.2. Justificación.....	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	6
1.4. Objetivo general.....	6
1.5. Objetivos específicos.....	6
1.6. Hipótesis de acción.....	7
Capítulo II. Marco Teórico.....	8
2.1. Antecedentes históricos de capacitación.....	8
2.1.1. Capacitación.....	8
2.1.2. Contenido de la Capacitación.....	9
2.1.3. Objetivo de la capacitación.....	10
2.1.4. Concepto de formación personal.....	11
2.1.5. Importancia de la formación de personal.....	11
2.1.6. Objetivo de la formación del personal.....	12
2.1.7. Proceso de capacitación.....	16
2.1.8. El ciclo de la capacitación.....	17
2.1.9. El ciclo completo de la capacitación.....	17

2.2.1	Tipos de capacitación.....	18
2.2.2	Niveles de la capacitación.....	19
2.2.3	Beneficios de la capacitación.....	22
2.2.4	Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.....	22
2.2.5	Reseña histórica del Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-León .	26
2.2.6	Organigrama de la División de Recursos Humanos UNAN-León	29
2.2.7	Misión de Recursos Humanos.....	29
2.2.8	Visión de Recursos Humanos.....	30
2.2.9	Valores y principios.....	30
2.3	Reseña histórica de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.....	31
2.3.1	Misión del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades.....	33
2.3.2	Visión del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades.....	33
2.3.3	Organigrama de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades.....	33

Capítulo III Diseño Metodológico

3.1	Tipo de estudio.....	35
3.2.1	Abordaje Cualitativo.....	35
3.2.2	Abordaje Cuantitativo.....	35
3.2.3	Aplicación de los Instrumentos.....	36
3.2.4	Diseño Muestral.....	36
3.2.5	Fuente de información e instrumentos de Recolección y Datos.....	36
3.2.6	Encuesta	37
3.2.7	Entrevista.....	37
3.2.8	Grupos Focales.....	37

3.2.9	Procesamiento y Análisis de los Datos.....	37
3.2.10	Consideraciones Éticas.....	37

Capítulo IV Resultados y Discusión

4.1	Resultados de encuesta a trabajadores administrativos.....	81
4.2.	Nivel de escolaridad de trabajadores administrativos.....	82
4.3	Cargos que ocupan los encuestados.....	83
4.4	Años de servicio en el área administrativa.....	84
4.5	Edad y sexo de los encuestados.....	85
4.6	Estado civil de los encuestados.....	86
4.7	Concepto de Capacitaciones según encuestados.....	87
4.8	Trabajadores administrativos que han recibido capacitaciones.....	88
4.9	Importancia de Capacitaciones según Encuestados.....	89
4.10	Trabajadores administrativos que han obtenido beneficios de las capacitaciones.....	90
4.11	Temas de Capacitaciones que han recibido los trabajadores administrativos.....	91
4.12	Requerimiento de Capacitaciones que solicitan los encuestados.....	92
V.	Conclusiones.....	96
VI.	Recomendaciones.....	97
	Referencias.....	98
	Anexos.....	101

RESUMEN

Este informe contiene los resultados del estudio de la «Implementación de capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN-León» el cual consistió en Fortalecer las capacitaciones con el personal administrativo y de servicio contribuyendo a su desempeño profesional en el Área del Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN, León.

Los objetivos específicos del estudio fueron Mencionar los temas de las capacitaciones impartidas al personal administrativo y de servicio para la mejora del desempeño profesional en el Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN-León, Determinar los beneficios adquiridos por el personal administrativo y de servicio capacitados en diversos temas para la mejora del desempeño profesional en el Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN-León, Valorar el impacto que ejercen las capacitaciones en el personal administrativo y de servicio en el Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN, León, Brindar capacitaciones al personal administrativo y de servicio para la mejora de su desempeño profesional en el Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades.

La información se obtuvo a través de encuesta a trabajadores administrativos, la entrevista se le aplicó a la administradora del área de Ciencias de la Educación y Humanidades, los grupos focales también se les realizaron a los trabajadores que participaron en el estudio, se observó mucho satisfacción y motivación de parte de los trabajadores al ser partícipe del estudio.

Se concluye en que la metodología utilizada en la investigación implementación de capacitaciones favorecen a los trabajadores a actualizar los conocimientos, fortalecer las habilidades y actitudes para la mejora de su desempeño profesional.

Palabras claves: administrativos, capacitaciones, docentes, implementación, gestión, calidad.

I. Introducción

El programa de Maestría en Trabajo Social tiene como forma de finalizar los estudios la elaboración y diseño de una Tesis de Investigación, es por ello que les presento el tema: Implementación de capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN-León, que surge de la vivencia y convivencia laboral en esta área, pues como maestrante también soy trabajadora en la UNAN, León en el área administrativa, y he tenido la oportunidad de profesionalizarme en la misma. Es por ello, que siendo responsable de Capacitaciones en la UNAN, León vi la necesidad de realizar un diagnóstico con la finalidad de conocer las principales necesidades de capacitación del personal administrativo.

La metodología utilizada es Investigación acción participativa, en donde presento los resultados del plan de acción referida a capacitaciones dirigidas a trabajadores administrativos, de las distintas áreas y participantes es la forma por la cual se evidencia la importancia de la creación de la Oficina de Capacitación institucional, que coadyuva en la actualización profesional en beneficios de los trabajadores y por la calidad del servicio que se ofrece a la sociedad nicaragüense.

La ejecución o puesta en práctica de las capacitaciones es una actividad planeada y basada en las necesidades reales de la UNAN, León y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del protagonista. Es uno de los elementos fundamentales que conlleva a producir cambios en la conducta de los recursos humanos, en vista de que esta genera desarrollo y crecimiento personal, dando oportunidad al individuo para que actualice sus conocimientos.

De igual manera, Incrementa el nivel de satisfacción con el puesto, el logro de metas individuales y elimina los temores a la incompetencia individual. Además, ayuda al individuo en la toma de decisiones y en la solución de problemas, alienta la cohesión de grupo y todo junto, forja tanto en el personal como en los líderes, aptitudes positivas y una mayor comunicación.

Por otra parte, se ha comprobado a nivel científico y en la práctica, que la capacitación es una de las mejores inversiones en recursos humanos pues implica beneficios para las instituciones.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

En cuanto a los beneficios para las instituciones son muy amplios, pues le proporciona una alta rentabilidad al lograr actitudes más positivas por parte de los empleados, eleva la moral de la fuerza de trabajo, el personal se identifica con los objetivos de la institución, la convierte en un entorno de mejor calidad para trabajar y vivir en ella. Es un poderoso auxiliar para la comprensión y adopción de nuevas políticas, agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.

La capacitación forma parte de los programas anuales de la mayoría de las empresas, tanto en el área pública como privada. Indudablemente que esta última lleva aún una gran ventaja sobre la anterior, aunque la empresa pública ha visto la gran necesidad de actualizar a los empleados, en vista de que estos generalmente, son los que caen en la obsolescencia, disminuyendo, considerablemente, su nivel de rendimiento. Un aspecto vital que ha hecho reflexionar a todas las organizaciones públicas y privadas es el proceso de globalización o modernización.

Las organizaciones exitosas brindan un importante apoyo a sus empleados para incrementar sus conocimientos y por ende sus habilidades y destrezas para un mejor desenvolvimiento en el campo laboral, así como el incremento de nuevas técnicas y actitudes que ayuden a solventar los problemas que se presenten en la organización. Bohlander-Snell-Sherman (2001, p. 216).

Según John C. Maxwuell 1998: «El éxito personal sin capacidad de liderazgo solo produce una eficacia limitada». Una persona puede trabajar arduamente, dedicar muchas horas de trabajo en su oficina, sin obtener resultados positivos. Habría que evaluar entonces, cuál es el problema; si se observa a esta persona, se puede notar que además de organización debe definir cuáles son sus prioridades

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

En el capítulo I se establecen:

1.- El planteamiento del problema, la Justificación, los Objetivos y la Hipótesis, se establecen en el Capítulo I. En ellos se dan los parámetros que guían la investigación, además la viabilidad de esta.

El Marco Teórico se ubica en el Capítulo II. Este contiene elementos y antecedentes sobre la temática, aquí se exponen los aportes de parte de investigadores realizados por especialistas en cuanto a las capacitaciones, los cuales se hace debate en el Análisis de los Resultados. Además, hay un Marco Contextual que nos ubica en el escenario de análisis y el marco conceptual con términos exclusivos utilizados en la investigación, lo cual permite que el lector comprenda mejor la lectura, haga análisis y comprenda el contenido de toda la investigación.

Diseño Metodológico está ubicado en el Capítulo III. En este describen las fases del proceso investigativo, las técnicas e instrumentos utilizados en el proceso de recolección, proceso y análisis de información referente a la investigación.

El Capítulo IV establece los Resultados, que son obtenidos posteriores al proceso investigativo y derivados de la aplicación de los instrumentos utilizados. Aquí se determinan los resultados y las acciones realizadas a través del plan de acción de los trabajadores administrativos y de servicio.

El Capítulo V reflejan las Conclusiones. En esta se obtienen lecciones aprendidas de la investigación a las que se llega por medio del análisis de los Resultados y *las Recomendaciones* son aquellas que se indican en función de incidir para que mejoren las funcionalidades de los trabajadores de la institución universitaria en donde se ejecutó la investigación.

1.1 Planteamiento del Problema.

El desempeño laboral es uno de los factores primordiales a medir en la institución, por medio de este procedimiento se establece si la capacitación es de mucha utilidad para los trabajadores. La capacitación debe de ser un camino para que ellos obtengan un proceso de actualización permanente.

Con esta investigación pretendo fortalecer las capacitaciones de los trabajadores administrativos y de servicio para actualizar los conocimientos, habilidades y actitudes, porque la falta de capacitación produce insatisfacción, lentitud en la parte laboral y no tienen todas la competencias y herramientas que necesitan para completar sus tareas.

Un factor muy importante para fortalecer las capacitaciones es la motivación del trabajador, pues adquieren habilidades, confianza y una buena intención de aplicar el aprendizaje en su área de trabajo. La capacitación imparte a los empleados los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para sus necesidades actuales; el desarrollo implica aprendizajes que van más allá del trabajo diario y posee un enfoque de largo plazo. Mondy, W y Robert, N. (2005; P. 205).

Para ello me plantee las siguientes interrogantes:

¿Qué funciones tiene una oficina de Capacitaciones en una Institución Educativa?

¿Quiénes necesitan capacitación?

¿En qué temas necesitan capacitación el personal administrativo del Área Ciencias de la Educación y Humanidades?

¿Cuándo y en qué orden deben ser capacitados?

¿Para qué capacitar al personal de una entidad educativa como UNAN- León?

¿En que benefician a los trabajadores las capacitaciones y/o actualización al personal?

1.2 Justificación de la Investigación

En aras de fortalecer el desempeño técnico y profesional de los trabajadores administrativos del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN, León se realiza este estudio; puesto que la capacitación constituye una herramienta que tiene como objetivo la calidad en todas sus oficinas. De ser un factor motivacional para que los trabajadores se comprometan con los fines de la institución, lo cual contribuye a la productividad en general.

Las capacitaciones juegan un papel muy importante en el logro de las tareas que realizan los trabajadores, dado que es el proceso mediante el cual adquieren los conocimientos, herramientas habilidades y actitudes y competencias en función de objetivos definidos, para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.

Estas se realizan a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, es una herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los trabajadores, nos facilita el cambio necesario para que tengan una mejor visión de las ventajas y beneficios de ellos mismos.

Por tales razones, este estudio es relevante, oportuno y pertinente para la mejora continua del desempeño de los trabajadores administrativos y de servicio del Área del Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades.

1.3 Objetivos de investigación

Objetivo general

Implementar las capacitaciones con el personal administrativo y de servicio contribuyendo a su desempeño profesional en el Área del Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN, León.

Objetivos específicos

- 1) Mencionar los temas de las capacitaciones impartidas al personal administrativo y de servicio para la mejora del desempeño profesional en el Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN-León.
- 2) Determinar los beneficios adquiridos por el personal administrativo y de servicio capacitados en diversos temas para la mejora del desempeño profesional en el Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN-León.
- 3) Valorar el impacto que ejercen las capacitaciones en el personal administrativo y de servicio en el Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN, León.
- 4) Capacitar al personal administrativo y de servicio para la mejora de su desempeño profesional en el Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades.

Hipótesis de Acción

El fortalecimiento de las capacitaciones a los trabajadores administrativos y de servicio del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN-León permitirá reforzar los conocimientos, habilidades y destrezas garantizando un mejor desempeño en el ámbito laboral.

Capítulo II Marco Teórico

2.1. Antecedentes históricos de Capacitación.

Es importante mencionar de qué manera trabajaban las personas en tiempos remotos y como se dieron los principales indicios del entrenamiento, esto se puede observar por ejemplo en los monumentos arquitectónicos como ruinas o pirámides. Estos nos permiten concluir que para su construcción intervinieron personas con diferentes oficios, como pintores, escultores, carpinteros y arquitectos.

Según (Siliceo, 2004), Desde el año 2000 años A.C y la estructura de los gremios y asociaciones constituyen un antecedente remoto de la actual educación. Con el surgimiento de lo que podemos llamar la era industrial, primera mitad del siglo XVIII aparecen innumerables escuelas industriales cuya meta fue lograr el mayor conocimiento de los métodos y procedimientos de trabajo, en el menor tiempo posible.

Explico (Grados, Jaime. A 2004), en la Antigüedad la alfabetización se limitaba a ciertos sectores sociales, y la única manera que había de comunicar los conocimientos era mediante la transmisión verbal de generación en generación, indicando y supervisando la ejecución de los oficios o actividades y de esta forma es como se entrenaba a familias completas y se especializaban en algún oficio o actividad.

2.1.1. Capacitación

Según Chiavenato I. (2004) es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades, modifican actitudes y competencias para que desempeñen mejor su trabajo.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Se refiere a los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades que necesitan para realizar sus labores.

Indico Dessler Gary y Varela Juárez, (2011). que el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos.

2.2.1. Contenido de la capacitación

Explico Hoyler, S. (1970), el contenido de la capacitación puede incluir cuatro formas de cambio de la conducta, a saber:

1. Transmisión de información: el contenido es el elemento esencial de muchos programas de capacitación, es decir, la información que se imparte entre los educandos en forma de un conjunto de conocimientos.
2. Desarrollo de habilidades: sobre todo, las habilidades, las destrezas y los conocimientos que están directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras. Se trata de una capacitación orientada directamente hacia las tareas y las operaciones que serán realizadas.
3. Desarrollo o modificación de actitudes: se busca generalmente la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables, como aumentar la motivación o desarrollar la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión en cuanto a los sentimientos y las reacciones de las personas.
- 4.- Desarrollo de conceptos: Eleva el nivel de abstracción y desarrolla ideas, conceptos para ayudar a las personas en términos globales y estratégicos.

2.2.2 Objetivos de la Capacitación:

Explicó Chiavenato (2001. p. 387), que en el ámbito institucional la capacitación es necesaria para poder lograr los objetivos planteados, así como contribuir al desarrollo de las personas, logrando capacitar recursos que solucionen problemas que se les presente en su entorno laboral, incrementado la productividad de la institución. El recurso más valioso que tiene la institución es el recurso humano, por eso que es importante capacitar a todo el personal.

Los principales objetivos de la capacitación es preparar a las personas para la realización inmediata de diferentes tareas del puesto, brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y cambiar la actitud de las personas, cambiar un clima mas satisfactorio entre ellas o para aumentar la motivación y volverlas mas receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

Es por ello que los objetivos deben estipular los logros que deseen y los medios que se dispondrá. Deben utilizarse para comparar con ellos el desempeño individual de los trabajadores, más aún en aquellos dedicados a la educación.

Según Hoyler, S. (1970), los principales objetivos de la capacitación son:

1. Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
2. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
3. Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

La revisión bibliográfica coincide con los objetivos de las capacitaciones de la UNAN-León, porque contribuye a la formación continua, a la creación, adaptación, al cambio de actitudes, trabajar en equipo, tener un clima satisfactorio, a aumentar la eficiencia, la calidad y motivación del personal administrativo para que desempeñen muy bien sus funciones laborales.

2.2.3 Concepto de formación de personal

Según Barquero Corrales Alfredo, (2005. p.99), la formación de personal tiene como objetivo la adquisición de habilidades, conocimientos, actitudes que el profesional precisa para ser más eficiente, potenciar el aprendizaje y el desarrollo en su puesto de trabajo.

También permite a las personas alcanzar y desarrollar los conocimientos indispensables para ocupar un puesto de trabajo y acrecentar las destrezas necesarias para su progreso laboral, con satisfacción de sus necesidades técnicas y humanas y las de la institución a la cual servir y servirá.

Explico Jiménez, Daniel Patricio. (2007 p.279). Además, es preparar, desarrollar, integrar a los recursos humanos mediante la transferencia de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias, para el mejor desempeño de sus funciones.

Según Vértice (2011 p.40). Asimismo, es un medio para lograr los objetivos de la empresa, un recurso para mejorar el rendimiento potenciando tres facetas: conocimiento, gestión y actitud. Con esta finalidad la formación debe ser una herramienta del cambio y por tanto debe depender de una estrategia y una visión clara del punto de destino, tanto a largo como a corto plazo.

La UNAN-León tiene la finalidad de formar a sus trabajadores promoviendo y realizando las mejoras continuas a través de las diferentes capacitaciones para que desarrollen la creatividad, adaptación a los cambios, trabajo en equipo, actualización de conocimientos, el objetivo de la institución es mantenerlos actualizado en un campo específico o adquirir nuevas habilidades para el mejor desempeño de los trabajadores.

2.2.4 Importancia de la formación de personal.

Según (Baquero Corrales Alfredo. (2005, p.99), cuanto mayor sea el grado de formación y preparación del personal de la institución, mayor será su nivel de productividad, cualitativa y cuantitativamente. Los programas de formación profesional constituyen una de las inversiones

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

más rentables, el progreso tecnológico influye directamente y con frecuencia en los procesos empresariales, si la organización no marcha pareja con esa evolución, sufrirá una de las consecuencias más graves: el estancamiento, y con él, el retroceso y la imposibilidad de competir en el mercado o de prestar, eficaz y eficientemente, los servicios de su competencia.

A nivel interno de la empresa u organización, la formación enlaza de manera directa con dos tipos principales de prioridades:

- a. Las derivadas de las políticas de empresa (fidelización del cliente, necesidad de mejora de productos y servicios, expansión, control de costes, desarrollo tecnológico, por citar algunas de las más habituales).
- b. Las percibidas por el personal de la organización, en sus diferentes áreas de trabajo y niveles jerárquicos, respecto a los aspectos que necesitan ser mejorados para un mejor desempeño, tanto individual como colectivo.

Explicó Berbel Giménez, Gaspar (2011, p.249), en cualquiera de los casos, la visión de la formación no como un coste –aunque su gestión sí suponga evidentemente gastos directos e indirectos- sino más bien como una inversión obligada e indispensable para la supervivencia y el progreso de la organización supone la única opción adecuada a la hora de diseñar, implementar y valorar su proceso gestor.

Dada estas observaciones con este estudio se sustenta las acciones que desde el área de capacitaciones se fomenta.

2.2.5 Objetivos de la formación de personal

Según Porret Gelabert, Miquel (2008, p.208).La finalidad de la formación del recurso humano consiste en:

- a. **Mejorar aptitudes.** Preparar a los Recursos Humanos para la ejecución inmediata de las diversas tareas específicas de la organización.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

- b. **Facilitar oportunidades.** Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo de los Recursos Humanos, tanto en sus puestos de trabajo actuales como para otros de superior nivel”.
- c. **Cambiar actitudes.** Modificar la actitud y comportamientos de las personas, que incidirá en el clima laboral, incentivará la motivación y formará unas mentalidades más receptivas hacia los nuevos métodos, tecnologías y cambios organizativos”.
- d. **Incrementar la polivalencia.** Aumentar la polivalencia de las personas y la facilitación de la movilidad tanto horizontal como la vertical

Cómo se determinan las necesidades de formación en la empresa

(Porret Gerabert Miquel (2008, p.209), se sintetiza las necesidades y niveles de formación empresarial en la siguiente figura:

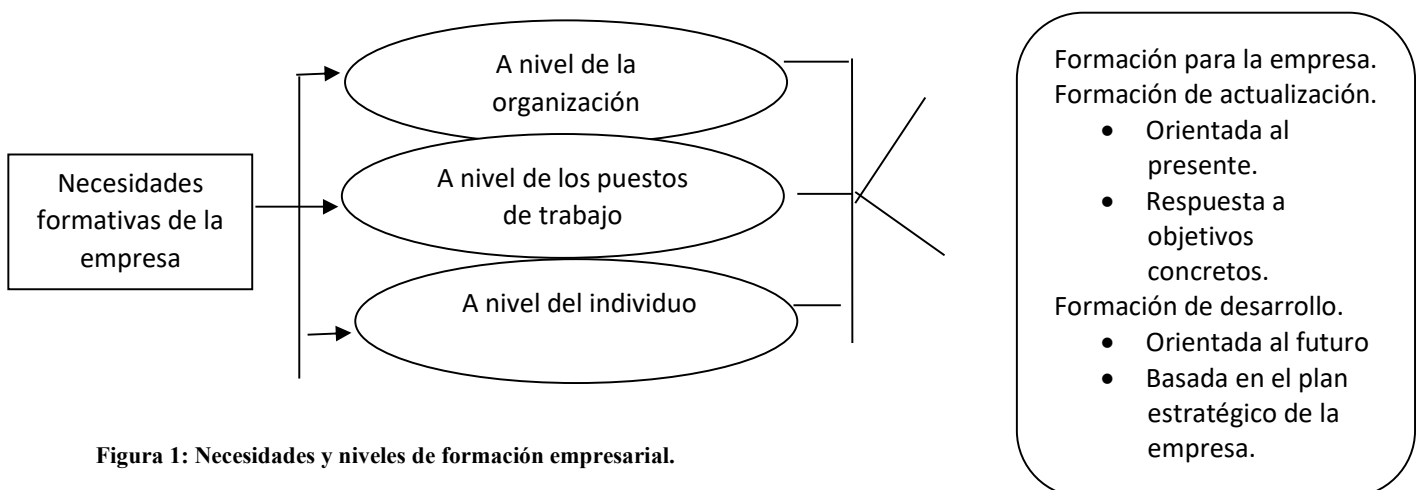


Figura 1: Necesidades y niveles de formación empresarial.

Explico Jiménez, Daniel Patricio, (2007, p.284), la a detección de necesidades de formación es la investigación sistemática, dinámica y flexible orientada a conocer las carencias que manifiesta un trabajador dentro de una organización y que le impiden desempeñar satisfactoriamente las funciones propias de su puesto.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Según Jiménez, Daniel Patricio, (2007, p.284)Una herramienta empleada para determinarlas es el inventario de necesidades de formación o capacitación, los principales medios utilizados para efectuarlo son:

Evaluación del desempeño: Mediante ésta, no sólo es posible descubrir a los empleados que vienen ejecutando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino averiguar también qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables de la capacitación.

Observación: Verificar dónde hay evidencia de trabajo ineficiente, como daño de equipo, atraso en el cronograma, pérdida excesiva de materia.

- **Prima**, número elevado de problemas disciplinario, alto índice de ausentismo, rotación elevada, etc.
- **Cuestionarios:** Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación (checklist) que evidencien las necesidades de capacitación.
- **Solicitudes de supervisores y gerentes:** Cuando la necesidad de capacitación apunta a un nivel más alto, los propios gerentes y supervisores son propensos a solicitar la capacitación para su personal.
- **Entrevistas con supervisores y gerentes:** Contactos directos con supervisores y gerentes respecto de problemas solucionables mediante capacitación, que se descubren en las entrevistas con los responsables de los diversos sectores.
- **Reuniones inter departamental:** Discusiones acerca de asuntos concernientes a objetivos organizacionales, problemas operativos, planes para determinados objetivos y otros asuntos administrativos.
- **Examen de empleados:** Resultados de los exámenes de selección de empleados que ejecutan determinadas funciones o tareas.
- **Modificación del trabajo:** Cuando se introduzcan modificaciones parciales o totales en las rutinas de trabajo, es necesario capacitar previamente a los empleados en los nuevos métodos y procesos de trabajo.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

- **Entrevistas de salida:** Cuando el empleado va a retirarse de la empresa, es el momento más apropiado para conocer su opinión sincera acerca de la empresa y las razones que motivaron su salida. Es posible que salgan a relucir deficiencias de la organización, susceptibles de corrección. El objetivo general de la capacitación es lograr la adaptación de personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en una organización. Entre los objetivos principales de la capacitación se encuentran los siguientes:
- Incrementar la productividad
- Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo
 - Facilitar la supervisión del personal
- Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño del trabajador.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- Lograr que se perfeccionen los ejecutivos y empleados en el desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros.
- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.
- Lograr cambios en el comportamiento del empleado con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa, logrando condiciones de trabajo más satisfactorias.

Indicó Carrillo, Yllesca Josué. (2012). La función de la capacitación se inserta como parte integrante del acontecer cotidiano de las empresas y para cumplir con sus objetivos toma información del medio ambiente y del mismo centro de trabajo.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Si bien es cierto que la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, si se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona.

Bajo este marco, la función de la capacitación es:

- Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización.
- Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.

Perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo.

La Unan-León realiza capacitaciones continuas de forma integral, con el objetivo de transmitir nuevos saberes, fortalecer los conocimientos, desarrollo de nuevas destrezas, capacidades, aprendizaje en el manejo de nuevas herramientas, habilidades, aptitudes, y cambios de actitud en el personal administrativo para que realicen el trabajo de manera eficiente y con calidad.

2.2.6 Proceso de capacitación.

Según Silíceo, Alfonso, (1980). La capacitación es un proceso que lleva a mejorar continuamente las actividades laborales, con el fin de implantar mejores formas de trabajo. Ésta es una actividad sistemática, planificada y permanente, cuyo propósito general es: preparar desarrollar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes

necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores. En este sentido, la capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador, para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas. Producir resultados de calidad, dar excelente servicio a los clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Por medio de la capacitación el perfil del trabajador se adecua al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requerido en un puesto de trabajo. La transmisión de conocimientos que hacen apto al individuo ya sea para un equipo o maquinaria.

El proceso de capacitación se puede acometer de dos modos. Primero, el que se produce por y dentro el mismo grupo de trabajo; se da un intercambio que fomenta el aprendizaje a través de experiencias compartidas. En este aspecto, la capacitación de saberes es inherente al oficio específico de cada trabajador. Segundo, la que es acometida por una persona ajena al ámbito de la organización. Por ejemplo, facilitadores externos de empresas especializadas en el área.

Se capacita al personal de una empresa para alcanzar la satisfacción por el trabajo que realiza; pues si un empleado no está satisfecho con la labor que lleva a cabo no podrá efectuar un trabajo eficiente.

2.2.7 El ciclo de la capacitación:

Explico Gould, Nelly, White y Chidgey (2004). Todos los miembros de las organizaciones requieren capacitación, la que a su vez requiere de análisis, el cual es el primer paso en un proceso cíclico.

Hughes, (2004). Muchos negocios continúan reconociendo la importancia de la capacitación para permanecer a la vanguardia, mantener la moral del personal y estar listos para tomar la ventaja repleta de oportunidades creadas por cualquier mejora en la economía.

2.2.8 El ciclo completo de la capacitación:

Según Chiavenato,(2000), la determinación de las necesidades específicas de la capacitación
Ejecución de métodos adecuados para la instrucción Recolección de material y datos para la instrucción, Elaboración del programa de capacitación, Capacitación de los instructores, Informe de la capacitación, Evaluación y control de los resultados.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Indicó Werther y Davis (2000), existen diferentes beneficios de capacitar al personal, entre los que destacan los siguientes:

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.

Según Dessler,(2009), las empresas que instituyen programas de educación dentro de la empresa registran mejoras notables en las habilidades de sus trabajadores y en la calidad de sus productos, y que los negocios que operan debajo de los niveles esperados de productividad registraron aumentos significativos en su desempeño en el mercado, en especial después de instituir programas de capacitación para los empleados nuevos.

3.3. Tipos de Capacitación:

Según Armstrong, Michael, (1991). Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

Formación: Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento. Actualización: Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos en una determinada actividad.

Especialización: Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

Perfeccionamiento: Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

Complementación: Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

3.3.1 Niveles de Capacitación.

Según Armstrong, Michael, (1991). Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

- ⇒ Nivel Básico: Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.
- ⇒ Nivel Intermedio: Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.
- ⇒ Nivel Avanzado: Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa.

Las capacitaciones que se les brinda al personal administrativo tienen como objetivo proporcionar a través de diferentes temas de capacitación de acorde a su área de trabajo, conocimientos y habilidades para el buen desempeño de su trabajo.

La capacitación es una estrategia, es una forma de impulsar, valorar y engrandecer a la empresa inmersa en entornos altamente competitivos e inciertos, es un factor esencial en el proceso de mejoramiento continuo de una empresa, es por ello por lo que se le debe dar su debida importancia, ya que el espíritu que subyace en la calidad total es la adopción de una actitud de aprendizaje permanente por parte de todo el personal como mejor garantía de respuesta a la necesaria competitividad imprescindible para afrontar los cambios en el entorno empresarial, logrando evitar altos costos.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Los objetivos que se deben tener en cuenta como base para establecer un plan de capacitación es, adaptar al personal en el cargo, lograr eficiencia, eficacia, optimizar las labores e incrementar la productividad, supervisar el personal, potencializar la motivación de los trabajadores, identificar al talento humano con los objetivos organizacionales, mejorar las relaciones interpersonales en la institución.

Cuando hablamos de los objetivos de capacitación estamos hablando de crecimiento e innovación crear ambiente laboral donde las personas se sienten motivadas a crear nuevas ideas y usan sus nuevos conocimientos.

Las capacitaciones le ayudan al trabajador a mantenerse siempre actualizados en nuevas habilidades tecnológicas y herramientas que contribuyan al rendimiento de las actividades diarias cada uno de los conocimientos que adquieren cada trabajador impactara positivamente en las diferentes áreas de trabajo.

Un programa de capacitación de personal requiere de una correcta planeación y un diseño constructivo a partir de las necesidades detectadas para ser un proceso exitoso.

Según lo expuesto anteriormente es prioritario tomar en cuenta el diagnóstico de Necesidades de aprendizaje o de capacitación y de adiestramiento, así como el perfil del puesto de trabajo.

La capacitación a todos niveles constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para toda la organización.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Según Werther y Davis (2008, p. 242) plantean tres rubros de beneficios referentes a esta, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 1: Beneficios de la capacitación

Beneficios	Características
Cómo beneficia la capacitación a las organizaciones:	• Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas. • Mejora el conocimiento del puesto. • Eleva la moral de la fuerza de trabajo. • Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización. • Crea una mejor imagen. • Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza. • Mejora la relación jefes-subordinados. • Ayuda en la preparación de guías para el trabajo. • Es un poderoso auxiliar para la comprensión y adopción de nuevas políticas. • Proporciona información respecto a las necesidades futuras a todo nivel. • Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas. • Promueve el desarrollo con vistas a la promoción. • Contribuye a la formación de líderes y dirigentes. • Incrementa la productividad y la calidad del trabajo. • Ayuda a mantener bajos los costos en muchas áreas • Elimina los costos de recurrir a consultores externos. • Promueve la comunicación en toda la organización. • Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto.
Beneficios para el individuo que repercuten favorablemente en la organización	• Ayuda al individuo en la toma de decisiones y la solución de problemas. • Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo. • Contribuye positivamente al manejo de conflictos y tensiones. • Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas; • Incrementa el nivel de satisfacción con el puesto; • Permite el logro de metas individuales; • Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos; • Elimina los temores a la competencia o a la ignorancia individual.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Beneficios en relaciones humanas, relaciones internas y externas y adopción de políticas:	• Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos; • Ayuda en la orientación de nuevos empleados; • Proporciona información de las disposiciones oficiales en muchos campos; • Hace viables las políticas de la organización; • Alienta la cohesión de los grupos; • Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje; • Convierte la empresa en un entorno de mejor calidad, para trabajar y vivir en ella.
---	--

Fuente: Werther y Davis (2008:242)

3.3.2 BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN

Capacitación de personal:

Expresó Mondy y Noe, (2005). La capacitación significa actividades diseñadas para impartir a los empleados los conocimientos y las habilidades necesarios para sus empleos actuales, auxilia a los miembros de la organización a desempeñar el trabajo actual, los beneficios pueden prolongarse en la vida laboral y contribuir al desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades.

Los trabajadores administrativos de la UNAN-León, se benefician de las capacitaciones adquiriendo conocimientos teóricos prácticos que fortalecen sus capacidades antes los requerimientos laborales, incrementan sus funciones de trabajo dentro de la institución, aprenden a trabajar en equipo y a obtener mayor confianza al desarrollar sus aptitudes y actitudes.

3.3.4 Diagnostico de Necesidades de Capacitación

Explico Mendoza, (2002). Cuando se habla de necesidad se hace referencia a una situación en la que hay una carencia o falta de algo.

En el área de la capacitación esto alude a la ausencia de un atributo, como conocimientos, habilidades, aptitudes y/o actitudes; los cuales son necesarios para desempeñar una función de trabajo y que puede adquirirse, reafirmarse o actualizarse por medio de la formación y de esta manera disminuir la brecha existente entre un estándar ideal de desempeño y el real (Pinto, 2000).

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Según Grados, Jaime. A. (2001). Las necesidades en manifiestas y encubiertas. Las primeras se identifican a simple vista, son evidentes; de tal manera no es indispensable un análisis exhaustivo ya que fácilmente se pueden establecer las relaciones de causa-efecto. Los principales motivos por lo que se surgen estas necesidades se relacionan con situaciones como ingreso de nuevos trabajadores, transferencias y/o ascensos; cuando se sustituyen o modifican los métodos de trabajo o las herramientas; y cuando hay un número inferior de empleados a los que se requieren. Por otro lado, las necesidades encubiertas, requieren de un análisis minucioso para detectar las problemáticas, que no se perciben a simple vista. Comúnmente se manifiestan cuando el desempeño de las personas no es el adecuado, dada una falta de conocimientos, habilidades o actitudes propios del puesto

Explico González, (2001). Es un «proceso que permite identificar las carencias y deficiencias cuantificables o mensurables existentes en los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador en relación con los objetivos de su puesto u otro diferente al suyo».

Según (NeuroLearning Center México, 2004), implica un estudio en el que se analice la situación ideal y real de la organización, es decir, establecer cómo debe ser el funcionamiento de cada área y compararlo con el cómo se está haciendo en la actualidad, a partir de ello identificar las discrepancias y proponer las alternativas de solución, entre ellas la capacitación. Ésta trae como beneficio transformar el ambiente de trabajo en la empresa, ya que las relaciones humanas mejoran, al disminuir la tensión laboral y contar con opciones para resolver conflictos. El personal tiende a estar más satisfecho y confiado de sí mismo, muestra una actitud favorable y abierta a la comunicación, así como a la toma de decisiones. Además, incrementa la productividad y la calidad en el trabajo, ya que el personal se identifica con los objetivos de la empresa, reflejándose en el crecimiento, la apertura y la expansión de esta.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Indico Dessler Gary Varela Juárez Ricardo, (2005). Consistente en determinar qué tipo de capacitación requieren los colaboradores de una empresa. Identifica las habilidades y los conocimientos específicos para el desempeño del trabajo con la finalidad de mejorar el rendimiento y la productividad.

Según Martha Alles, (2006). Puede provenir de diferentes fuentes: de la evaluación de desempeño, de planes de sucesión o de otras funciones dentro del desarrollo de personas. Estas necesidades deben devenir en planes de capacitación concretos y operativos

El primer paso de la capacitación implica determinar qué adiestramiento requieren realmente los empleados. Generalmente se llama a esto el proceso de “determinar la carencia de habilidades”.

Indico Dessler Gary Juárez, Ricardo y Varela, (2011). También es una herramienta útil para establecer los puntos en los cuales el personal debe ser actualizado en cuanto a competencias laborales, con la finalidad de obtener un mejor desempeño laboral y en consecuencia un funcionamiento correcto de las organizaciones, esto se logra utilizando la capacitación constante y el seguimiento a la misma por medio de la creación de programas específicos

Según Chiavenato, Idalberto, (2000), el análisis de tareas y del desempeño de los empleados son dos formas para identificar las necesidades de capacitación. El primero evalúa las aportaciones de los empleados para determinar si la capacitación reducirá los problemas de operación, como errores en el servicio, demasiados materiales de desecho o producción baja. Sin embargo, también puede recurrirse a otras técnicas como los informes de los supervisores, los registros de personal, las solicitudes de la administración para capacitar al personal, la observación de los trabajadores en sus labores, las pruebas de conocimiento y las encuestas a clientes.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Según Chiavenato, Idalberto, (2000). Además, existen indicadores para detectar necesidades de capacitación mencionados por el mismo autor:

1. *A priori*. Se refiere a aquellos que, si ocurrieran, ocasionarían necesidades de capacitación fácilmente previsibles antes de que los problemas surjan, como, por ejemplo:

- a. Expansión de la empresa
- b. Reducción del número de empleados
- c. Cambio de métodos y procesos de trabajo
- d. Sustituciones o movimiento de personal
- e. Ausencias, licencias y vacaciones del personal.

***A posteriori*.** Son los relacionados con necesidades de capacitación no atendidas, por lo que se actúa cuando el problema ya ocurrió. Ejemplos de estos indicadores son:

- a. Problemas de producción. Calidad inadecuada, baja productividad, averías en equipos e instalaciones, comunicaciones defectuosas, exceso de errores y desperdicios, elevado número de accidentes, poca versatilidad de los empleados, mal aprovechamiento del espacio disponible.
- b. Problemas de personal. Número excesivo de quejas, poco o ningún interés por el trabajo, falta de cooperación entre los trabajadores o de éstos hacia la empresa, demasiadas ausencias y ausentismo, dificultades para conseguir empleados que cumplan con el perfil requerido, tendencia a atribuir faltas a los demás y errores en la ejecución de órdenes, entre otros.

Se realiza un diagnóstico de necesidades para las áreas de conocimientos y dependencias, primeramente, se elabora un plan de capacitaciones para los trabajadores, se ordena por grupo a los participantes que asisten a la capacitación, el método que se utiliza es un formato de evaluación para la recogida de información y se elabora un informe de las capacitaciones brindadas a los trabajadores.

3.1 Marco Contextual

3.1.1 Reseña Histórica de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. UNAN, León.

El inicio de la bicentenaria UNAN-León se rige Seminario Conciliar de San Ramón *Nonnato* o Colegio Tridentino, erigido en el año 1680 por orden del Concilio de Trento, es el principal germen de la UNAN-León. El Padre Agustín Ayestas, uno de sus más insignes rectores, se destacó por las gestiones que hizo para convertir el seminario en universidad, gestiones que continuó su sucesor el Obispo Nicolás García Jerez ante las Cortes de Cádiz, que emitieron el decreto constitutivo de la Universidad en el año 1812. «Erijase la Universidad de León con las mismas facultades de las demás de Améric», oficialmente instalada en el año 1816. La actual UNAN-León fue así la segunda Universidad de Centroamérica y la última de América fundada durante los últimos días de la colonia española.

Los doctores Tomás Ruíz, Agustín Ayestas y Nicolás García Jerez son considerados los fundadores de la Universidad de León cuyo lema inicial fue *Sic itur ad astra* palabra con etimología latina que significa: por esta ruta hacia las estrellas.

En sus comienzos las academias establecidas en la Universidad enseñaban solamente las cátedras clásicas de Leyes, Cánones y Medicina y hasta un poco más tarde iniciaron los estudios de Farmacia.

La Universidad se reorganizó a mediados de la década de los años 1880 sobre la base del modelo napoleónico o profesionalizante, bajo la influencia del esquema organizativo asumido por el resto de las universidades latinoamericanas; la Universidad respondía, de esa manera, estrictamente a la demanda de profesionales que necesitaba el funcionamiento del estado y la oligarquía postcolonial.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

En 1947 la Universidad de León fue elevada al rango de Universidad Nacional como dependencia directa del Ministerio de Educación. En el año 1956 es nombrado Rector de la Universidad Nacional el Dr. Mariano Fiallos Gil, quien puso como condición para aceptar el cargo, el que se le diera libertad para nombrar a los profesores y miembros de su equipo de gobierno y que el estado garantizara el otorgamiento de la autonomía universitaria.

El Rector Fiallos Gil hizo las gestiones pertinentes y logró la autonomía universitaria el 27 de marzo de 1958 mediante el decreto ejecutivo número 38, acuñándose el nuevo lema institucional: "A la libertad por la universidad" lema que mantiene su vigencia hasta nuestros días. La autonomía universitaria fue elevada a rango constitucional en el año 1966 bajo el rectorado del Dr. Carlos Tunnermann Bernheim. Se inició a partir de esa fecha una época de transformación y modernización de la universidad, que se prolongó hasta los inicios de los años de 1980, luego del tiempo del Frente Sandinista de Liberación Nacional (FSLN). Desde su fundación la Universidad ha estado muy relacionada con el acontecer nacional y ha influido notablemente en el ritmo del cambio social y político de la nación. De las aulas de la Universidad han salido líderes y profesionales de reputación y prestigio nacional e internacional, especialmente personalidades de Países Centroamericanos.

La Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua se escinde y transforma en la UNAN-León y UNAN-Managua en el año 1983 por decisión del Frente Sandinista de Liberación Nacional (FSLN), la UNAN-León se rige por la Ley 89 de Autonomía de las Instituciones de Educación.

La Asamblea Nacional aprobó una reforma y adición a la Ley 89 o Ley de Autonomía de las Instituciones de Educación Superior y otra reforma a la Ley 582 o Ley General de Educación, con el objetivo de modernizar y fortalecer el sistema educativo universitario y garantizar la gratuidad en este nivel formativo.

Esta reforma fortalece al Consejo Nacional de Universidades (CNU) y los órganos de dirección de las universidades y sus controles administrativos y sobre todo se garantiza la gratuidad en la educación superior.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

- Asamblea Nacional actualiza por segunda ocasión Digesto Jurídico en Materia de Banca y Finanzas

La exposición de motivos de esta reforma refiere que se hace necesario transformar el modelo de gestión de la educación superior, lo que pasa por redirigir el funcionamiento del CNU, como órgano rector del subsistema. El CNU estará a cargo de la regulación de las instituciones de la educación superior y asegurará la formación de profesionales en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo Humano.

A partir de 1995, se inicia un proceso de reforma universitaria que condujo a la elaboración del Proyecto Educativo de la UNAN-León considerando la redefinición de la Misión institucional, de los principios y valores institucionales; el diseño de nuevos planes de estudio enfocados en la pertinencia social de los mismos, en las metodologías activas y constructivista del aprendizaje, la práctica profesional, la consejería a los estudiantes, las experiencias no cognoscitivas y comunitarias, la integración de la docencia-investigación-extensión, para la formación integral y humanista de los estudiantes, fundamentada en los avances científicos y tecnológicos, la conciencia social, el desarrollo de la democracia, respeto a los derechos humanos, la ética y la moral, la cultura de paz y el dialogo.

A partir de 1998 inicia la transformación del currículo con la introducción del Año Común que cursan todos los estudiantes que ingresan a la UNAN-León, después de haber aprobado un examen de admisión basado en una prueba de habilidades, que valora las destrezas que son requeridas en los optantes a emprender estudios universitarios. en el año este esfuerzo se actualiza y se da inicio al semestre de estudio generales (SEG).

Para actualizar y aumentar la oferta de estudios universitarios, en respuesta a la demanda social, en los últimos años se ha extendido y creado los Centro Universitarios Regionales (CUR), Somoto, Somotillo, Jinotega, asimismo desde el 2006 se creó la Extensión Universitaria, en 2015 se inició el Proyecto Interuniversitario Dr. Rigoberto Sampson Granera, que ha extendido sus carreras de pregrado, grado y posgrado.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

El proceso de Reforma universitaria es dinámico y continuo y todavía tiene muchos cometidos pendientes, pero, sin duda alguna, podemos colegir de esta rica historia, que la UNAN-León ocupa una posición de vanguardia en la universidad nicaragüense, merced a una también rica combinación de tradición, capacidad de liderazgo e innovación, impulsada por los integrantes de la comunidad universitaria.

3.1.2 Organigrama de la División del Talento Humano. UNAN, León

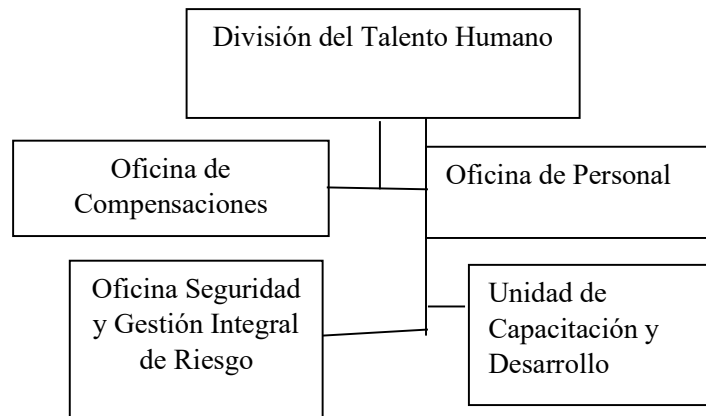


Figura 2: Organigrama Talento Humano

3.1.3 Misión de la División del Talento Humano.

Brindar un servicio al personal que labora en la Universidad, promoviendo acciones de superación personal y profesional que tienden a elevar la calidad de vida de los trabajadores, contribuyendo de esta manera al mejoramiento continuo de los mismos, favoreciendo el alcance de las metas y objetivos organizacionales.

3.1.4 Visión de la División del Talento Humano

Contribuir a la gestión de cambios, mediante la satisfacción del usuario, dando respuesta y solución a las demandas y necesidades del personal que labora en la Universidad y el aseguramiento de la calidad Institucional, a través de la eficacia, eficiencia y efectividad, aplicando el aprendizaje organizacional permanente del equipo de trabajo adscrito a esta División.

3.1.5 Valores y Principios:

- **Calidad:** Se refiere a la satisfacción de las expectativas del personal, que labora en la institución.
- **Aprendizaje Organizacional:** Capacidad para desarrollar la creatividad y adaptación a los cambios, con visión de superación y de trabajo en equipo, a fin de lograr las transformaciones en la organización.
- **Disciplina:** Se demuestra en el cumplimiento de la jornada laboral y siendo eficiente en el cumplimiento de las responsabilidades, de acuerdo con el cargo asignado.
- **Comunicación:** Se refleja manteniendo el diálogo entre los diversos equipos de trabajo de la División de Recursos Humanos.
- **Solidaridad:** Demostrada en la colaboración entre los miembros del equipo de trabajo de la División de Recursos Humanos.
- **Respeto:** Significa reconocer los derechos, el cumplimiento de la leyes, reglamentos y normas que rigen la institución y valorar los esfuerzos en el cumplimiento de las funciones y en el trabajo realizado de forma individual y en equipo.
- **Justicia y Equidad:** Reflejado al proporcionar un clima organizacional adecuado y oportunidades al personal de estímulo para su desempeño efectivo.
- **Espíritu de servicio:** Mediante el servicio con amabilidad y cordialidad, realizando acciones orientadas al beneficio de los usuarios internos y externos de la institución, sin fines de lucro.

3.1.6 Reseña Histórica del Área de Ciencias de la Educación y Humanidades.

El Área del Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, ubicada en la ciudad de León Santiago de los Caballeros, contiguo al campo Victoria y Cementerio Guadalupe.

Los límites de la Facultad de Ciencias de la Educación son:

- ✓ Norte con el Campos Victoria.
- ✓ Sur con el herbario del Campus Médico.
- ✓ Oeste con el Complejo habitacional Silvio Mayorga, conocido popularmente como Fundeci.
- ✓ Este con el cementerio de Guadalupe.



Figura No. 3 Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

A partir del 2023, el Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN-León, está organizado así:

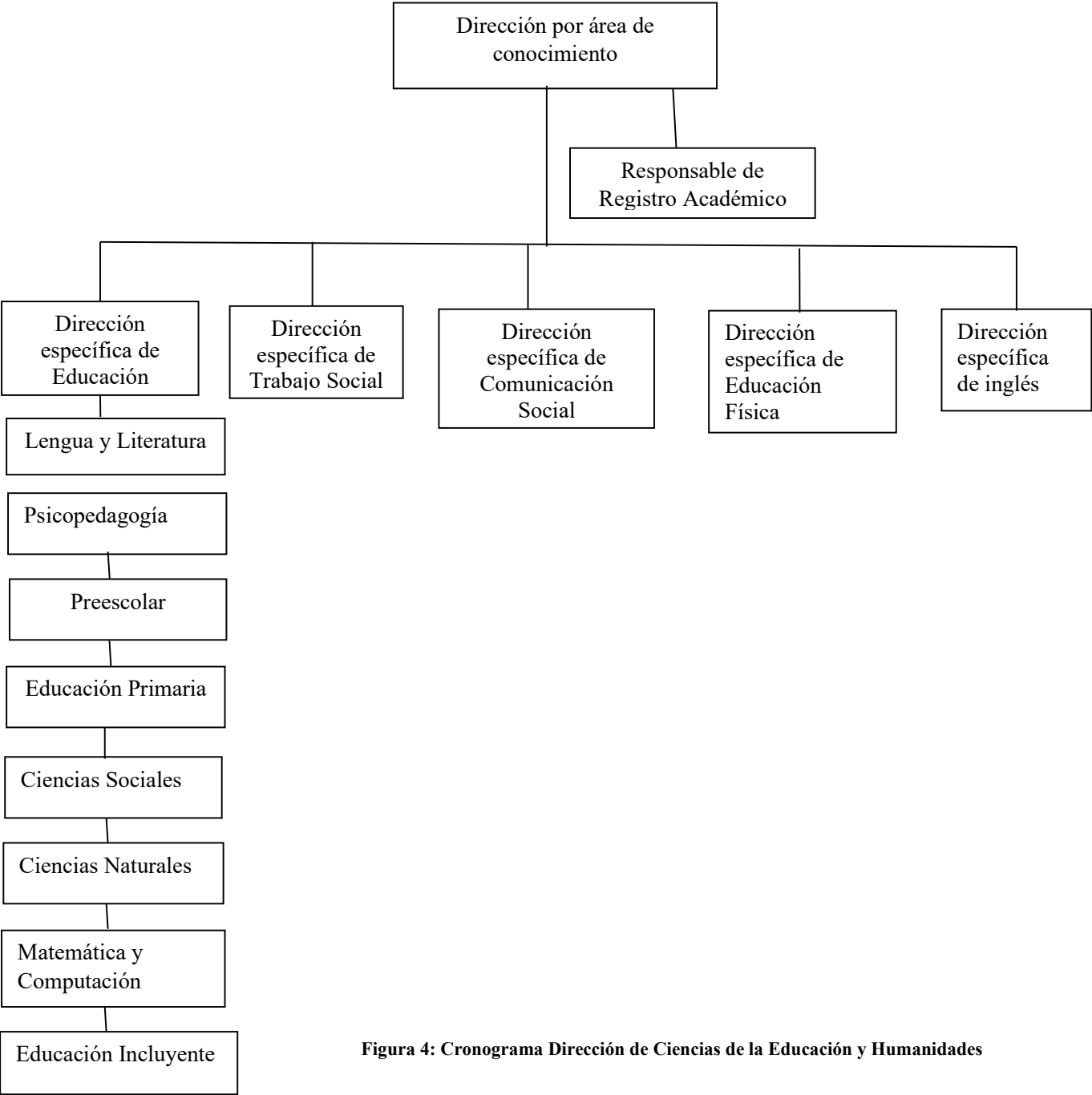


Figura 4: Cronograma Dirección de Ciencias de la Educación y Humanidades

3.1.7 Misión del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades.

El Área de Conocimiento de Educación y Humanidades de la UNAN - León, es una entidad de nivel superior, estatal de carácter público, abierta a los requerimientos del desarrollo social, político, cultural y económico del país, que tiene como propósito la formación de profesionales que se distingan por su calidad científico-técnica, pedagógico-metodológica, humanística, ética y estética, en el desarrollo de la docencia, la comunicación, la promoción social, la investigación y extensión en el campo social y educativo, comprometido con el desarrollo socioeconómico, político, cultural y conservación del medio ambiente de la nación.

3.1.8 Visión del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades.

El Área de Conocimiento de Educación y Humanidades de la UNAN, León, tienen como visión:

- ✓ La profesionalización de los docentes de los diferentes subsistemas educativos.
- ✓ La formación permanente de los profesionales en los diferentes niveles educativos.
- ✓ La formación de profesionales con capacidad de identificarse con la problemática social de su entorno para su transformación.
- ✓ La formación de profesionales que asuman el rol de educadores con sentido estricto y amplio, desde su ejercicio profesional
- ✓ Formación de profesionales con capacidad comunicativa, orientadora, crítica, autocrítica, creativa, investigativa y con alta sensibilidad social.
- ✓ El desarrollo de la educación continua en los aspectos científicos, didácticos y psicopedagógicos de los profesionales que se desempeñan en el campo de Educación y Humanidades.
- ✓ La extensión hacia otros departamentos del país.
- ✓ Ampliación de las carreras del área de Humanidades que tengan demanda y/o pertinencia social.
- ✓ La formación del ser humano en los aspectos socio-históricos, culturales, económicos, políticos, antropológicos, de comunicación y lenguaje.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

- ✓ La formación didáctica del profesorado de la UNAN-León.
- ✓ La participación permanente en los procesos de transformación curricular precedentes a la Educación Superior.
- ✓ Proyectar el área de Conocimiento a nivel nacional y regional en el ámbito social educativo y cultural.

Capítulo III. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de Estudio

Es un estudio del tipo de carácter cuali-cuantitativo, se desarrolló una Investigación Acción Participativa, la que me permitió realizar un diagnostico de las necesidades de capacitación de los protagonistas de la investigación.

Para la realización de este estudio, se aplicó la metodología acción participativa, aplicando diferentes técnicas que me permitieron la participación de todas y todos los participantes en el estudio.

3.2 Abordaje Cualitativo:

- Se realizó una entrevista estructurada con preguntas abiertas y cerradas, dirigida a la administradora del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades.
- Se realizaron cuatro grupos focales, con los recursos administrativos y de servicios, para tener un buen manejo de la discusión del grupo, se conformaron grupos entre 13 y 14 participantes. Con el grupo focal se valoró el clima de trabajo y el ambiente propicio para que los trabajadores desempeñen su labor de forma adecuada.

3.2.1 Abordaje Cuantitativo:

- Se aplicaron 54 encuestas estructuradas con preguntas abiertas y cerradas a recursos administrativos y de servicios, seleccionados (secretarias, Jardineros, entre otros), del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades.

3.3 Aplicación de los Instrumentos:

Técnica/Fuente			
Primaria		Secundaria	
Encuesta	Grupos Focales	Entrevista - Estructurada	Revisión Documental
A todas/os los recursos administrativos y de servicios del Área del Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades.	A todas/os los recursos administrativos y de servicios del Área del Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades.	A la administradora	Consultas bibliográficas, páginas de internet y materiales de apoyo.

3.4 Diseño Muestral:

El Universo de estudio esta conformado por 681 trabajadores administrativos contratados en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua y que están distribuidos en las diferentes Áreas del Conocimiento y Centro Regionales Universitarios que la conforman en la sede central ubicado contiguo a la iglesia la merced en la ciudad de León Santiago de los Caballeros, la muestra fue de 54 recursos del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades. Para la muestra se tomaron en cuenta lo criterios de inclusión; recursos Administrativos y de servicio (secretarias, jardineros, administradora entre otros).

3.5 Fuente de Información e instrumentos de Recolección de Datos:

En este estudio se utilizaron fuentes de información primaria como encuestas y entrevistas a trabajadores administrativos y de servicio e información secundaria a través de consultas bibliográficas, páginas de internet.

3.5.1 Encuestas:

Se aplicó a un total de 54 recursos administrativos y de servicios seleccionados (secretarías, jardineros, entre otros), el diseño de la encuesta fue con preguntas abiertas y cerradas

3.5.2 Entrevista:

Se le realizó entrevista estructurada con preguntas abiertas y cerradas a la Administradora del Área del Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades.

3.5.3 Grupos Focales:

Se realizaron 4 grupos focales a los recursos administrativos y de servicio conformado entre 13 y 14 personas para valorar el clima de trabajo y el ambiente propicio para que los trabajadores desempeñen su labor de forma adecuada.

4. Procesamiento y Análisis de los datos:

Las encuestas, entrevistas y grupos focales se les realizó a los participantes del estudio de investigación, para su procesamiento se utilizó tablas y matrices para facilitar el análisis de la información.

- Mediante la aplicación de los instrumentos se procedió a introducir los datos para su análisis respectivo a través del uso de la informática (Excel), para el procesamiento de los resultados en forma de tablas.
- Se realizó la triangulación por los instrumentos de recolección de información (encuestas, entrevistas estructuradas con preguntas abiertas y cerradas, grupos focales y revisión documental).

5. Consideraciones Éticas:

Para llevar a cabo el estudio, así como el llenado de Encuesta, Entrevista, Grupo focal, se solicitó previo consentimiento a las personas involucradas incluidas en el estudio. La información fue manejada exclusivamente por la autora.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

6. Ejecución de las Acciones

Matriz del Plan de Acción

No	Objetivos	Acciones	Grupo	Fecha de cumplimiento		Resultados esperados/indicador	Medios de verificación
		Capacitación sobre	Trabajadores Administrativos	Inicio			
		2016					
1	Fortalecer los conocimientos sobre redacción moderna de documento y ortografía.	Redacción Moderna de documentos.	14	09/05/2016	21/05/2016	Aplicación de la redacción moderna de documento y Ortografía.	-Folletos -Papelógrafo -Data Show -Marcadores -Lista de participantes -Cámara -Computadora
		2017 – 2018 – 2019 - 2020					
2	Brindar los conocimientos fundamentales de las relaciones humanas y cambio de a actitud positiva para el crecimiento personal	Relaciones humanas y cambio de actitud	54	9 junio 2017 1 febrero 2018 7 marzo 2019 9 octubre 2020	20 julio 2017 9 febrero 2018 26 abril 2019 18 noviembre 2020	Obtención de conocimientos de las relaciones humanas y cambio de actitud positiva, para llevarlo a la práctica en su entorno de trabajo.	-Folletos -Data Show -Marcadores -Lista de participantes -Cámara -Papelógrafo -Dinámica -Espaguetis
3		2020 - 2023					
	Aprender técnicas de comunicación y atención de servicio al usuario interno y externo.	Atención y servicio al usuario	54	9 septiembre 2020 2 octubre 2022	30 octubre 2020 3 noviembre 2022	Aplicar técnicas de comunicación y atención de servicio al usuario interno y externo.	Folletos -Papelógrafo -Data Show -Marcadores -Lista de participantes -Cámara -Lapiceros

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

No	Objetivos	Acciones	Grupo	Fecha de cumplimiento		Resultados esperados/indicador	Medios de verificación
		Capacitación sobre	Trabajadores Administrativos	Inicio			
		2016					
1	Explicar la normas y procedimientos de “La ley 510” Ley Especial para el control y regulación de Armas de fuego, municiones, explosivos y otros materiales relacionados y su reglamento s	“Ley 510” Registro y Control de armas de fuego municiones, explosivos y materiales relacionados .	10	10 mayo 2016 20 marzo 2018	30 junio 2016 25 abril 2018	Adquirir conocimientos de la “Ley 510” para desempeñar un mejor rol en sus funciones de trabajo.	-Folletos -Data Show -Lista de participantes -Cámara -Lapiceros
		2017					
2	Evitar los accidentes de tráfico de peatones como de conductores.	Educación vial con énfasis en la ley de transito	1	2 diciembre 2017	2 diciembre 2017	Emplear técnicas defensivas en relación al tráfico.	-Folletos -Data Show -Lista de participantes -Cámara
3		2017					
	Identificar los diversos componentes electrónicos que se presenten en prácticas de reparación de pantalla LCD, LED/PLASMA	Electrónica básica, pantalla LCD-LED/Plasma	2	10 agosto 2017	7 septiembre 2017	Manejar técnicas para la reparación de pantalla LCD, LED/PLASMA	Folletos -Data Show -Lista de participantes -Cámara -Lapiceros

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

No	Objetivos	Acciones	Grupo	Fecha de cumplimiento		Resultados esperados/indicador	Medios de verificación
		Capacitación sobre	Trabajadores Administrativos	Inicio			
		2016					
1	Explicar las herramientas necesarias para la planeación y control de presupuesto.	. Sistema de presupuesto	2	9 de octubre 2017	13 de octubre 2017	Aplicación de conocimientos básicos para la planeación y control del presupuesto	-Folletos -Data Show -Lista de participantes -Cámara -Lapiceros
				20 septiembre 2019	25 septiembre 2019		
		2019					
2	Conocer los principios básicos de comunicación y trabajo en equipo para una mejor función en nuestro entorno de trabajo.	Comunicación y trabajo en equipo	54	2 abril 2019	20 junio 2019	Utilizar los principios básicos de la comunicación y trabajo en equipo.	-Folletos -Data Show -Lista de participantes -Cámara -lapiceros
3		2021 - 2023					
	Fortalecer los conocimientos de Excel para que puedan aplicarlos en la elaboración de hojas de cálculo, tablas de bases de datos y hojas de gráficos	Excel Intermedio Avanzado	14	9 septiembre 2020 18 agosto	18 noviembre 2020 26 octubre	Utilización de la hoja de cálculo (Microsoft Excel en el procesamiento de la información de forma eficiente y oportuna.	Folletos -Data Show -Lista de participantes -Cámara -Computadoras

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Esta matriz representa la Acción con la cual cada trabajador administrativo del área conveniente, es decir, dirigido a secretarías, jefas de despacho y asistentes de registro académico fueron invitadas a participar de la Capacitación en Redacción Moderna de documentos, con el propósito de fortalecer sus conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes y aptitudes para mejorar su desempeño profesional.

Para lograr el éxito de la actividad la responsable de Capacitación e investigadora de esta Tesis planifica, ordena y gestiona lo concerniente a ejecutar e implementar la capacitación. Para ello hago un rol en el cual durante tres sesiones por semana cada grupo de 18 trabajadores administrativos fueron capacitados.

La mecánica que se utilizó es el envío de correo al director del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades y a la Administradora, para que el personal seleccionado participe en la capacitación que se les brinda.

PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES POR SEMANA

CAPACITACIÓN SOBRE REDACCIÓN MODERNA DE DOCUMENTOS

OBJETIVO: Aplicar estrategias de redacción en documentos técnicos.

Local: Casa Salud Debayle.

GRUPO: 1

FECHAS: 9 de mayo 2016

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, bienvenida a la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Bienvenida. Dinámica de presentación “Las partes del cuerpo”
9:45 am 10.30 am	Expectativas de la capacitación en una hojita de color, luego se intercambian y se presenta a las asistentes. Exposición de la docente. • <u>Redacción moderna</u>. Novedades. • Importancia. • Características de la buena redacción técnica. Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: Carta de préstamo. Grupo 2: Carta de agradecimiento por este curso. Grupo 3: Acta. Grupo 4: El informe.
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

CAPACITACIÓN SOBRE IMPORTANCIA DE LA REDACCIÓN EN EL PROCESO ESCRITOR.

OBJETIVO: Implementar elementos de redacción adecuados.

Local: Casa Salud Debayle.

GRUPO: 1

FECHA: 13 de mayo 2016.

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura del segundo día de cada grupo. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Cada participante mediante lluvia de ideas expondrá lo que sabe, lo que no sabe y lo que desea saber al respecto del Proceso escritor.
9:45 am 10.30 am	Exposición de la docente. Características: Coherencia, cohesión, sencillez, claridad, lenguaje positivo y actualizado. Pasos de la Redacción. 1. Planificación. 2. Textualización. 3. Revisión 4. Corrección y edición. Propiedades textuales. (data show). Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: Acta. Grupo 2: Informe. Grupo 3: Resumen de actividades de capacitación. Grupo 4: Ensayo sobre video “El circo de la mariposa”.
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN SOBRE NOVEDADES DE LA ORTOGRAFÍA.

OBJETIVO: Aprender a redactar utilizando la ortografía de forma consiente con claridad y precisión.

Local: Casa Salud Debayle.

GRUPOS: 1

FECHA: 19 de mayo 2016.

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura al último día de capacitación por cada grupo. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Puesta en común sobre las novedades de la Ortografía. ¿Cuál es su importancia en la labor que desempeñamos en esta institución?
9:45 am 10.30 am	Exposición de la docente. • La Ortografía. • Su relación con la Redacción técnica. • Consejos prácticos para mejorar la ortografía. Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: Ortografía puntual. Grupo 2: Ortografía acentual. Grupo 3: Resumen de actividades de capacitación. Grupo 4: Ortografía literal.
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES POR SEMANA

CAPACITACIÓN SOBRE REDACCIÓN MODERNA DE DOCUMENTOS

OBJETIVO: Aplicar estrategias de redacción en documentos técnicos.

Local: Casa Salud Debayle.

GRUPO: 2

FECHAS: 10 de mayo 2016

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, bienvenida a la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Bienvenida. Dinámica de presentación “Las partes del cuerpo” Expectativas de la capacitación en una hojita de color, luego se intercambian y se presenta a las asistentes. Exposición de la docente. • <u>Redacción moderna</u>. Novedades. • Importancia. • Características de la buena redacción técnica. Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: Carta de préstamo. Grupo 2: Carta de agradecimiento por este curso. Grupo 3: Acta. Grupo 4: El informe.
9:45 am 10.30 am	
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN SOBRE IMPORTANCIA DE LA REDACCIÓN EN EL PROCESO ESCRITOR.

OBJETIVO: Implementar elementos de redacción adecuados.

Local: Casa Salud Debayle.

GRUPO: 2

FECHA: 16 de mayo 2016.

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura del segundo día de cada grupo. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Cada participante mediante lluvia de ideas expondrá lo que sabe, lo que no sabe y lo que desea saber al respecto del Proceso escritor.
9:45 am 10.30 am	Exposición de la docente. Características: Coherencia, cohesión, sencillez, claridad, lenguaje positivo y actualizado. Pasos de la Redacción. 5. Planificación. 6. Textualización. 7. Revisión 8. Corrección y edición. Propiedades textuales. (data show). Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: Acta. Grupo 2: Informe. Grupo 3: Resumen de actividades de capacitación. Grupo 4: Ensayo sobre video “El circo de la mariposa”.
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN SOBRE NOVEDADES DE LA ORTOGRAFÍA.

OBJETIVO: Aprender a redactar utilizando la ortografía de forma consiente con claridad y precisión.

Local: Casa Salud Debayle.

GRUPO: 2

FECHA: 20 de mayo 2016.

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura al último día de capacitación por cada grupo. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Puesta en común sobre las novedades de la Ortografía. ¿Cuál es su importancia en la labor que desempeñamos en esta institución?
9:45 am 10.30 am	Exposición de la docente. • La Ortografía. • Su relación con la Redacción técnica. • Consejos prácticos para mejorar la ortografía. Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: Ortografía puntual. Grupo 2: Ortografía acentual. Grupo 3: Resumen de actividades de capacitación. Grupo 4: Ortografía literal.
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES POR SEMANA

CAPACITACIÓN SOBRE REDACCIÓN MODERNA DE DOCUMENTOS

OBJETIVO: Aplicar estrategias de redacción en documentos técnicos.

Local: Casa Salud Debayle.

GRUPO: 3

FECHA: 11 de mayo 2016

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, bienvenida a la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Bienvenida. Dinámica de presentación “Las partes del cuerpo”
9:45 am 10.30 am	Expectativas de la capacitación en una hojita de color, luego se intercambian y se presenta a las asistentes. Exposición de la docente. • <u>Redacción moderna</u>. Novedades. • Importancia. • Características de la buena redacción técnica. Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: Carta de préstamo. Grupo 2: Carta de agradecimiento por este curso. Grupo 3: Acta. Grupo 4: El informe.
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

CAPACITACIÓN SOBRE IMPORTANCIA DE LA REDACCIÓN EN EL PROCESO ESCRITOR.

OBJETIVO: Implementar elementos de redacción adecuados.

Local: Casa Salud Debayle.

GRUPO: 3

FECHA: 17 de mayo 2016.

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura del segundo día de cada grupo. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Cada participante mediante lluvia de ideas expondrá lo que sabe, lo que no sabe y lo que desea saber al respecto del Proceso escritor.
9:45 am 10.30 am	Exposición de la docente. Características: Coherencia, cohesión, sencillez, claridad, lenguaje positivo y actualizado. Pasos de la Redacción. 9. Planificación. 10. Textualización. 11. Revisión 12. Corrección y edición. Propiedades textuales. (data show). Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: Acta. Grupo 2: Informe. Grupo 3: Resumen de actividades de capacitación. Grupo 4: Ensayo sobre video “El circo de la mariposa”.
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN SOBRE NOVEDADES DE LA ORTOGRAFÍA.

OBJETIVO: Aprender a redactar utilizando la ortografía de forma consiente con claridad y precisión.

Local: Casa Salud Debayle.

GRUPO: 3

FECHA: 21 de mayo 2016.

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura al último día de capacitación por cada grupo. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Puesta en común sobre las novedades de la Ortografía. ¿Cuál es su importancia en la labor que desempeñamos en esta institución?
9:45 am 10.30 am	Exposición de la docente. • La Ortografía. • Su relación con la Redacción técnica. • Consejos prácticos para mejorar la ortografía. Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: Ortografía puntual. Grupo 2: Ortografía acentual. Grupo 3: Resumen de actividades de capacitación. Grupo 4: Ortografía literal.
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: RELACIONES HUMANAS Y CAMBIO DE ACTITUD

OBJETIVO: Mejorar las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo

Local: Auditorio Cristiam Emilio Cadena

GRUPO: 1,2,3,4,5

FECHA: 13,15,20,22,27 de junio

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, bienvenida a la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Tener una buena relación de trabajo y una comunicación asertiva entre compañeros de trabajo
9:45 am 10.30 am	Exposición de las y los docentes. ▪ Relaciones Humanas Integral ▪ La actitud en las relaciones interpersonales ▪ Funciones de la actitud ▪ Formación de actitudes ▪ Comunicación Efectiva ▪ Generando un ambiente saludable ▪ Formas de comunicación Interpersonal Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: 2,3,4,5,6,7,8,9, -Concepto de relaciones humanas -Tipos de actitudes y como se forman las actitudes -Comunicación efectiva -Como se genera un ambiente sano y formas de comunicación -Resumen de las actividades
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: RELACIONES HUMANAS Y CAMBIO DE ACTITUD

OBJETIVO: Mejorar las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo

Local: Auditorio Cristiam Emilio Cadena

GRUPO: 6,7,8,9,10

FECHA: 29 de junio, 4,6,11,13 de Julio.

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, bienvenida a la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Tener una buena relación de trabajo y una comunicación asertiva entre compañeros de trabajo
9:45 am 10.30 am	Exposición de las y los docentes. ▪ Relaciones Humanas Integral ▪ La actitud en las relaciones interpersonales ▪ Funciones de la actitud ▪ Formación de actitudes ▪ Comunicación Efectiva ▪ Generando un ambiente saludable ▪ Formas de comunicación Interpersonal Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: 2,3,4,5,6,7,8,9, -Concepto de relaciones humanas -Tipos de actitudes y como se forman las actitudes -Comunicación efectiva -Como se genera un ambiente sano y formas de comunicación -Resumen de las actividades
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: RELACIONES HUMANAS Y CAMBIO DE ACTITUD

OBJETIVO: Mejorar las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo

Local: Auditorio Cristiam Emilio Cadena

GRUPO: 10,11,12,13,14,15

FECHA: 18,20,22,26,27 de julio.

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, bienvenida a la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Tener una buena relación de trabajo y una comunicación asertiva entre compañeros de trabajo
9:45 am 10.30 am	Exposición de las y los docentes. ▪ Relaciones Humanas Integral ▪ La actitud en las relaciones interpersonales ▪ Funciones de la actitud ▪ Formación de actitudes ▪ Comunicación Efectiva ▪ Generando un ambiente saludable ▪ Formas de comunicación Interpersonal Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: 2,3,4,5,6,7,8,9, -Concepto de relaciones humanas -Tipos de actitudes y como se forman las actitudes -Comunicación efectiva -Como se genera un ambiente sano y formas de comunicación -Resumen de las actividades
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: TECNICAS DE COMUNICACIÓN Y ATENCION AL USUARIO

OBJETIVO:

Local: Auditorio Cristiam Emilio Cadenas

GRUPOS: 1,2,3,,4,5

FECHA: 9,11,16,18, 23 de Septiembre.

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, bienvenida a la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Obtención de habilidades y conocimientos para brindar un excelente servicio a los clientes internos y externos.
9:45 am 10.30 am	Exposición de las y los docentes: -La comunicación -Objetivos de la comunicación -Elementos de la comunicación -Tipos de comunicación -Principios básicos de la atención al cliente -Tipos de clientes -La calidad en el servicio Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1.-Comunicación y sus objetivos. Grupo 2.-Cuales son los elementos de comunicación. Grupo 3.-Atención al cliente Grupo 4.-Tipos de cliente y calidad en el servicio. Grupo 5.- Resumen de las actividades de la capacitacion
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: TECNICAS DE COMUNICACIÓN Y ATENCION AL USUARIO

OBJETIVO:

Local: Auditorio Cristiam Emilio Cadenas

GRUPOS: 6,7,8,9,10

FECHA: 25 de septiembre, 18, 21,23,28,30 de octubre.

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, bienvenida a la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Obtención de habilidades y conocimientos para brindar un excelente servicio a los clientes internos y externos.
9:45 am 10.30 am	Exposición de las y los docentes: -La comunicación -Objetivos de la comunicación -Elementos de la comunicación -Tipos de comunicación -Principios básicos de la atención al cliente -Tipos de clientes -La calidad en el servicio Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: Comunicación y sus objetivos. Grupo 2: Cuales son los elementos de comunicación. Grupo 3: Atención al cliente Grupo 4: Tipos de cliente y calidad en el servicio. Grupo 5: Resumen de las actividades de la capacitación
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: TECNICAS DE COMUNICACIÓN Y ATENCION AL USUARIO

OBJETIVO:

Local: Auditorio Cristiam Emilio Cadenas

GRUPOS: 11,12,13,14,15

FECHA: 3,5,8,11,13 de noviembre.

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, bienvenida a la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Obtención de habilidades y conocimientos para brindar un excelente servicio a los clientes internos y externos.
9:45 am 10.30 am	Exposición de las y los docentes: -La comunicación -Objetivos de la comunicación -Elementos de la comunicación -Tipos de comunicación -Principios básicos de la atención al cliente -Tipos de clientes -La calidad en el servicio Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: Comunicación y sus objetivos. Grupo 2: Cuales son los elementos de comunicación. Grupo 3: Atención al cliente Grupo 4: Tipos de cliente y calidad en el servicio. Grupo 5: Resumen de las actividades de la capacitación
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: “LEY 510” REGISTRO Y CONTROL DE ARMAS

OBJETIVO: Apropriación de conocimientos para llevarlo a la practica en su entorno de trabajo

Local: Auditorio Cristiam Emilio Cadena

GRUPO: 1

FECHA: 10 de Mayo

HORA	ACTIVIDAD
1:00 pm - 1:15pm	Inscripción
1:15 pm - 2:00 pm	Palabras de apertura, bienvenida a la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
2:00 pm – 2:15 pm	Expectativas de la capacitación. Adquirir conocimientos, herramientas, habilidades para llevarlo a su entorno de trabajo
2:15 pm - 3:30 pm	Exposición de los expositores. • Ley 510 Registro y control de armas de fuego. • Clasificación de Armas de defensa personal y protección de objetivos. • Clasificación de Licencias • Requisitos para nuevo titular licencia de arma de fuego • Suspensión de las Licencias de Arma de fuego • Uso de las Armas de fuego para servicio de vigilancia y seguridad privada. Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: Clasificación de armas de defensa personal. Grupo 2: Clasificación y suspensión de licencias Grupo 3: Uso de las armas de fuegos. Grupo 4: Resumen de las actividades de la capacitación
3:30pm – 3:45 pm	Refrigerio.
3:45 pm – 4:45pm	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
4:45pm – 5:00pm	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: “LEY 510” REGISTRO Y CONTROL DE ARMAS

OBJETIVO: Apropriación de conocimientos para llevarlo a la practica en su entorno de trabajo

Local: Auditorio Cristiam Emilio Cadena

GRUPO: 2

FECHA: 13 de mayo.

HORA	ACTIVIDAD
1:00 pm - 1:15pm	Inscripción
1:15 pm - 2:00 pm	Palabras de apertura del segundo día de cada grupo. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
2:00 pm – 2:15 pm	Expectativas de la capacitación. Adquirir conocimientos, herramientas, habilidades para llevarlo a su entorno de trabajo
2:15 pm - 3:30 pm	Exposición de los expositores. • Ley 510 Registro y control de armas de fuego. • Clasificación de Armas de defensa personal y protección de objetivos. • Clasificación de Licencias • Requisitos para nuevo titular licencia de arma de fuego • Suspensión de las Licencias de Arma de fuego • Uso de las Armas de fuego para servicio de vigilancia y seguridad privada. Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: Clasificación de armas de defensa personal. Grupo 2: Clasificación y suspensión de licencias Grupo 3: Uso de las armas de fuegos. Grupo 4: Resumen de las actividades de la capacitación
3:30pm – 3:45 pm	Refrigerio.
3:45 pm – 4:45pm	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
4:45pm – 5:00pm	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: “LEY 510” REGISTRO Y CONTROL DE ARMAS

OBJETIVO: Apropriación de conocimientos para llevarlo a la practica en su entorno de trabajo

Local: Auditorio Cristiam Emilio Cadena

GRUPO: 3

FECHA: 17 de mayo

HORA	ACTIVIDAD
1:00 pm - 1:15pm	Inscripción
1:15 pm - 2:00 pm	Palabras de apertura del tercer día de cada grupo. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
2:00 pm – 2:15 pm	Expectativas de la capacitación. Adquirir conocimientos, herramientas, habilidades para llevarlo a su entorno de trabajo
2:15 pm - 3:30 pm	Exposición de los expositores. • Ley 510 Registro y control de armas de fuego. • Clasificación de Armas de defensa personal y protección de objetivos. • Clasificación de Licencias • Requisitos para nuevo titular licencia de arma de fuego • Suspensión de las Licencias de Arma de fuego • Uso de las Armas de fuego para servicio de vigilancia y seguridad privada. Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: Clasificación de armas de defensa personal. Grupo 2: Clasificación y suspensión de licencias Grupo 3: Uso de las armas de fuegos. Grupo 4: Resumen de las actividades de la capacitación
3:30pm – 3:45 pm	Refrigerio.
3:45 pm – 4:45pm	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
4:45pm – 5:00pm	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: “LEY 510” REGISTRO Y CONTROL DE ARMAS

OBJETIVO: Apropriación de conocimientos para llevarlo a la practica en su entorno de trabajo

Local: Auditorio Cristiam Emilio Cadena

GRUPO: 4

FECHA: 20 de mayo

HORA	ACTIVIDAD
1:00 pm - 1:15pm	Inscripción
1:15 pm - 2:00 pm	Palabras de apertura del cuarto día de cada grupo. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
2:00 pm – 2:15 pm	Expectativas de la capacitación. Adquirir conocimientos, herramientas, habilidades para llevarlo a su entorno de trabajo
2:15 pm - 3:30 pm	Exposición de los expositores. • Ley 510 Registro y control de armas de fuego. • Clasificación de Armas de defensa personal y protección de objetivos. • Clasificación de Licencias • Requisitos para nuevo titular licencia de arma de fuego • Suspensión de las Licencias de Arma de fuego • Uso de las Armas de fuego para servicio de vigilancia y seguridad privada. Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: Clasificación de armas de defensa personal. Grupo 2: Clasificación y suspensión de licencias Grupo 3: Uso de las armas de fuegos. Grupo 4: Resumen de las actividades de la capacitación
3:30pm – 3:45 pm	Refrigerio.
3:45 pm – 4:45pm	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
4:45pm – 5:00pm	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: EDUCACION VIAL CON ENFASIS EN LA LEY DE TRANSITO

OBJETIVO: Adquirir los conocimientos necesarios para prevenir los accidentes de tránsito.

Local: Auditorio Cristiam Emilio Cadena

GRUPO: 1

FECHA: 02 de Diciembre

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, bienvenida a la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Apropiación de conocimientos para llevarlo a la practica en su trabajo cotidiano.
9:45 am 10.30 am	Exposición de tema: -Ley 431 ley para el régimen de circulación vehicular e infracciones de tránsito. - Tipos de viales -Clasificación de viales -. Elementos de la educación vial Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: Tipos de viales Grupo 2: Clasificación de viales Grupo 3: Cuales son los elementos de la educación vial
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: ELECTRONICA BASICA, PANTALLA LCD,LED-PLASMA

OBJETIVO: Desarrollar habilidades y técnicas básicas en el área de electrónica

Local: Colegio Técnico La Salle.

GRUPO: 1

FECHA: 10 de Agosto

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, bienvenida a la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Aprender a procesar y controlar diversos sistema y subsistema de la electrónica.
9:45 am 10.30 am	Exposición del docente. -Principios de funcionamiento de las pantallas de plasma LCD. -Modelos de LED -Diferencia entre pantalla plasma , LCD, LED. -Pantallas Plasma, LCD, LED. -Servicio de equipo electrónico. -Reparación de pantallas plasma. Distribución de equipo de trabajo. Grupo 1:-Funcionamiento y modelos de las pantallas plasma LCD,LED Practicas con pantallas Plasmas
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para el grupo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: ELECTRONICA BASICA, PANTALLA LCD,LED-PLASMA

OBJETIVO: Desarrollar habilidades y técnicas básicas en el área de electrónica

Local: Colegio Técnico La Salle.

GRUPO: 1

FECHA: 13 de Agosto

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura del segundo día de cada grupo. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Aprender a procesar y controlar diversos sistema y subsistema de la electrónica.
9:45 am 10.30 am	Exposición del docente. -Principios de funcionamiento de las pantallas de plasma LCD. -Modelos de LED -Diferencia entre pantalla plasma , LCD, LED. -Pantallas Plasma, LCD, LED. -Servicio de equipo electrónico. -Reparación de pantallas plasma. Distribución de equipo de trabajo. Grupo 1: -Diferencias de pantallas plasmas, LCD, LED. Practicas con pantallas plamas
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para el grupo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: ELECTRONICA BASICA, PANTALLA LCD,LED-PLASMA

OBJETIVO: Desarrollar habilidades y técnicas básicas en el área de electrónica

Local: Colegio Técnico La Salle.

GRUPO: 1

FECHA: 17 de Agosto

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura del tercer día de cada grupo. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Aprender a procesar y controlar diversos sistema y subsistema de la electrónica.
9:45 am 10.30 am	Exposición del docente. -Principios de funcionamiento de las pantallas de plasma LCD. -Modelos de LED -Diferencia entre pantalla plasma , LCD, LED. -Pantallas Plasma, LCD, LED. -Servicio de equipo electrónico. -Reparación de pantallas plasma. Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: Servicios de equipos eléctricos. Practicas con equipos electrónicos.
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo del grupo. Aclaraciones pertinentes para el grupo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: ELECTRONICA BASICA, PANTALLA LCD, LED-PLASMA

OBJETIVO: Desarrollar habilidades y técnicas básicas en el área de electrónica

Local: Colegio Técnico La Salle.

GRUPO: 1

FECHA: 20 de Agosto

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura del cuarto día de cada grupo. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Aprender a procesar y controlar diversos sistema y subsistema de la electrónica.
9:45 am 10.30 am	Exposición del docente. -Principios de funcionamiento de las pantallas de plasma LCD. -Modelos de LED -Diferencia entre pantalla plasma, LCD, LED. -Pantallas Plasma, LCD, LED. -Servicio de equipo electrónico. -Reparación de pantallas plasma. Distribución de equipo de trabajo. Grupo 1: -Reparación de Pantallas Plasmas -Prácticas de Pantallas Plasmas.
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de grupo. Aclaraciones pertinentes para el grupo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: PRESUPUESTO

OBJETIVO: Apropiación de conocimientos del proceso de planificación presupuestaria.

Local: Auditorio Cristiam Emilio Cadena

GRUPO: 1

FECHA: 9 de octubre

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, bienvenida a la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Obtención de conocimiento para realizar una buena planificación presupuestaria
9:45 am 10.30 am	Exposición del tema. -El proceso de planificación presupuestaria - El control presupuestario
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Exposición del tema -Las fases del proceso de planificación -Gestión Presupuestaria -Preguntas por parte de los participantes -Aclaraciones pertinentes para los participantes.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: PRESUPUESTO

OBJETIVO: Apropiación de conocimientos del proceso de planificación presupuestaria.

Local: Auditorio Cristiam Emilio Cadena

GRUPO: 1

FECHA: 20 de octubre

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, bienvenida a la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Obtención de conocimiento para realizar una buena planificación presupuestaria
9:45 am 10.30 am	Exposición del tema. -El proceso de planificación presupuestaria - El control presupuestario
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Exposición del tema -Las fases del proceso de planificación -Gestión Presupuestaria -Preguntas por parte de los participantes -Aclaraciones pertinentes para los participantes.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

OBJETIVO: Desarrollar las habilidades de comunicación y la confianza de trabajar en equipo.

Local: Auditorio Cristhiam Emilio Cadena

GRUPO: 1,2,3,4,5

FECHA: 2,5,9,12,16 de abril

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, bienvenida a la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Mejorar las habilidades de comunicación para la aplicación en el entorno de trabajo
9:45 am 10.30 am	Exposición de las y los docentes. -Comunicación en los equipos de trabajo -Comunicación efectiva y trabajo en equipo. -Beneficios de la Comunicación en los equipos de trabajo. -Elementos básicos de la comunicación. -Características de los equipos. -Tipos de comunicación en los equipos de trabajo. Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: Comunicación efectiva y como trabajar en equipo Grupo 2: Beneficios de la comunicación Grupo 3: Cuales son los elementos y característica de la comunicación Grupo 4: Explicación de tipos de comunicación en los equipos de trabajo.
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

OBJETIVO: Desarrollar las habilidades de comunicación y la confianza de trabajar en equipo.

Local: Auditorio Cristhiam Emilio Cadena

GRUPO: 6,7,8,9,10

FECHA: 7,10,14,17,21 de mayo

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, bienvenida a la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Mejorar las habilidades de comunicación para la aplicación en el entorno de trabajo
9:45 am 10.30 am	Exposición de las y los docentes. -Comunicación en los equipos de trabajo -Comunicación efectiva y trabajo en equipo. -Beneficios de la Comunicación en los equipos de trabajo. -Elementos básicos de la comunicación. -Características de los equipos. -Tipos de comunicación en los equipos de trabajo. Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: Comunicación efectiva y como trabajar en equipo Grupo 2: Beneficios de la comunicación Grupo 3: Cuales son los elementos y característica de la comunicación Grupo 4: Explicación de tipos de comunicación en los equipos de trabajo.
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

OBJETIVO: Desarrollar las habilidades de comunicación y la confianza de trabajar en equipo.

Local: Auditorio Cristhiam Emilio Cadena

GRUPO: 11,12,13,14,15

FECHA: 4,7,11,14,18 de junio

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, bienvenida a la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Mejorar las habilidades de comunicación para la aplicación en el entorno de trabajo
9:45 am 10.30 am	Exposición de las y los docentes. -Comunicación en los equipos de trabajo -Comunicación efectiva y trabajo en equipo. -Beneficios de la Comunicación en los equipos de trabajo. -Elementos básicos de la comunicación. -Características de los equipos. -Tipos de comunicación en los equipos de trabajo. Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1: Comunicación efectiva y como trabajar en equipo Grupo 2: Beneficios de la comunicación Grupo 3: Cuales son los elementos y característica de la comunicación Grupo 4: Explicación de tipos de comunicación en los equipos de trabajo.
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo de los grupos. Aclaraciones pertinentes para cada equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: EXCEL INTERMEDIO AVANZADO

OBJETIVO: Aprender a elaborar, analizar y gestionar información mediante tablas y formatos.

Local: Laboratorio del edificio Jorge Arguello.

GRUPO: 1,2,3, 4

FECHAS: 9,13,16,20 abril,

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, al segundo día de la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Usar herramientas para realizar análisis estadísticos rápidos y confiables.
9:45 am 10.30 am	Adquirir el conocimiento para hacer uso de tabla en Excel y conocer las funcionalidades, formulas complementarias de Excel. Exposición de los docentes. -Funciones de Microsoft Excel. -Herramientas de validación de datos. -Funciones lógicas. -Funciones de búsqueda y rescate. -Análisis de datos a través de las herramientas, tablas de datos y administrador de escenarios. Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1,2,3 -Funciones y herramientas de validación de datos de Microsoft Excel. -Prácticas de funciones y validación de datos
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo del grupo. Aclaraciones pertinentes para el equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: EXCEL INTERMEDIO AVANZADO

OBJETIVO: Aprender a elaborar, analizar y gestionar información mediante tablas y formatos.

Local: Laboratorio del edificio Jorge Arguello.

GRUPO: 1,2,3,4,

FECHAS: 23,27,30 de septiembre, 4 de octubre/2021

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, al tercer día de la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Usar herramientas para realizar análisis estadísticos rápidos y confiables.
9:45 am 10.30 am	Adquirir el conocimiento para hacer uso de tabla en Excel y conocer las funcionalidades, formulas complementarias de Excel. Exposición de los docentes. -Funciones de Microsoft Excel. -Herramientas de validación de datos. -Funciones lógicas. -Funciones de búsqueda y rescate. -Análisis de datos a través de las herramientas, tablas de datos y administrador de escenarios. Distribución de equipos de trabajo. Grupo 4,5,6: - Funciones lógicas y búsqueda y rescate. - Prácticas funciones.
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo del grupo. Aclaraciones pertinentes para el equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: EXCEL INTERMEDIO AVANZADO

OBJETIVO: Aprender a elaborar, analizar y gestionar información mediante tablas y formatos.

Local: Laboratorio del edificio Jorge Arguello.

GRUPO: 1,2,3,4

FECHAS: 8,11,15,18 de octubre

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, al cuarto día de la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Usar herramientas para realizar análisis estadísticos rápidos y confiables.
9:45 am 10.30 am	Adquirir el conocimiento para hacer uso de tabla en Excel y conocer las funcionalidades, formulas complementarias de Excel. Exposición de los docentes. -Funciones de Microsoft Excel. -Herramientas de validación de datos. -Funciones lógicas. -Funciones de búsqueda y rescate. -Análisis de datos a través de las herramientas, tablas de datos y administrador de escenarios. Distribución de equipos de trabajo. Grupos 7,8,9 -Análisis de datos a través de las herramientas, tablas de datos, administrador de escenarios. -Prácticas de tables de datos, administrador de escenarios,
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo del grupo. Aclaraciones pertinentes para el equipo trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: EXCEL INTERMEDIO AVANZADO

OBJETIVO: Aprender a elaborar, analizar y gestionar información mediante tablas y formatos.

Local: Laboratorio del edificio Jorge Arguello.

GRUPO: 1,2,3,4

FECHAS: 22,25,29 de octubre y 2 de noviembre

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, al cuarto día de la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Usar herramientas para realizar análisis estadísticos rápidos y confiables.
9:45 am 10.30 am	Adquirir el conocimiento para hacer uso de tabla en Excel y conocer las funcionalidades, formulas complementarias de Excel. Exposición de los docentes. -Funciones de Microsoft Excel. -Herramientas de validación de datos. -Funciones lógicas. -Funciones de búsqueda y rescate. -Análisis de datos a través de las herramientas, tablas de datos y administrador de escenarios. Distribución de equipos de trabajo. Grupo 1,2,3 -Funciones y herramientas de validación de datos de Microsoft Excel. -Prácticas de funciones y validación de datos
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo del grupo. Aclaraciones pertinentes para el equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: EXCEL INTERMEDIO AVANZADO

OBJETIVO: Aprender a elaborar, analizar y gestionar información mediante tablas y formatos.

Local: Laboratorio del edificio Jorge Arguello.

GRUPO: 1,2,3,4

FECHAS: 2,4,9,11 de noviembre

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, al quinto día de la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Usar herramientas para realizar análisis estadísticos rápidos y confiables.
9:45 am 10.30 am	Adquirir el conocimiento para hacer uso de tabla en Excel y conocer las funcionalidades, formulas complementarias de Excel. Exposición de los docentes. -Funciones de Microsoft Excel. -Herramientas de validación de datos. -Funciones lógicas. -Funciones de búsqueda y rescate. -Análisis de datos a través de las herramientas, tablas de datos y administrador de escenarios. Distribución de equipos de trabajo. Grupo 4,5,6: - Funciones lógicas y búsqueda y rescate. - Prácticas funciones.
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo del grupo. Aclaraciones pertinentes para el equipo de trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

CAPACITACIÓN: EXCEL INTERMEDIO AVANZADO

OBJETIVO: Aprender a elaborar, analizar y gestionar información mediante tablas y formatos.

Local: Laboratorio del edificio Jorge Arguello.

GRUPO: 1,2,3,4

FECHAS: 16,18,23,25 de noviembre

HORA	ACTIVIDAD
8:30 am - 8:45am	Inscripción
8:45 am - 9:00 am	Palabras de apertura, al sexto la Capacitación. Responsable de capacitación Licda. Luvys Darce Reyes.
9:00 am – 9:45 am	Expectativas de la capacitación. Usar herramientas para realizar análisis estadísticos rápidos y confiables.
9:45 am 10.30 am	Adquirir el conocimiento para hacer uso de tabla en Excel y conocer las funcionalidades, formulas complementarias de Excel. Exposición de los docentes. -Funciones de Microsoft Excel. -Herramientas de validación de datos. -Funciones lógicas. -Funciones de búsqueda y rescate. -Análisis de datos a través de las herramientas, tablas de datos y administrador de escenarios. Distribución de equipos de trabajo. Grupos 7,8,9 -Análisis de datos a través de las herramientas, tablas de datos, administrador de escenarios. -Prácticas de tables de datos , administrador de escenarios. .
10:30am –10: 45a m	Refrigerio.
10:45 am – 11:50 am	Presentación de resultados del trabajo del grupo. Aclaraciones pertinentes para el equipo trabajo.
11:50 am - 12:00md	Aplicación del formato de evaluación de capacitación

7. MECANISMO DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO.

Para cumplir con cada uno de los objetivos propuestos en esta Tesis fue necesario realizar un estudio y análisis de cada una de las actividades expuestas en el plan de acción, ya que la valoración de las necesidades de capacitación del personal administrativo en el área de conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades contribuye a la mejora del desempeño profesional de estos.

Haber logrado conocer las necesidades de capacitación contribuyó a fortalecer los conocimientos, las actitudes y aptitudes que tienen los trabajadores administrativos, mejorando sensiblemente el cambio de actitudes y la disposición al desempeño de sus funciones.

Para llevar a cabo con éxito la implementación de capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UNAN-León, fue necesario la participación de todos los trabajadores administrativos.

- ✓ Al aplicar los instrumentos de la investigación se mostraron muy motivados e interesados por el tema de la investigación.
- ✓ La aplicación de la encuesta se hizo en varios momentos, puesto que se realizó personalizada, en el caso de la entrevista fue de acuerdo a la agenda de trabajo de la Administradora y para hacer uso del Grupo focal se convocó a un conversatorio abierto al respecto del clima de trabajo y las actitudes entre los trabajadores. Esta se dio a cabo bajo los árboles de mangos que están ubicados en el edificio Silvio Mayorga.
- ✓ La mayoría de los trabajadores solicitaban que se les brindara capacitación para fortalecer sus capacidades, habilidades y destrezas en las áreas que ellos laboran.
- ✓ Después de aplicar los instrumentos e implementar el plan de acción, pude observar que mostraron mucho interés por las capacitaciones que se le está brindando, una asistencia satisfactoria.

Al final de cada una de las actividades realizadas se les aplicó una Evaluación al respecto de la Capacitación que se les brindó.

7.1 Principales logros de los trabajadores administrativos:

- ✓ Se logró mejorar la redacción de documentos, ortografía y escritura. Las asistentes se mostraron agradecidas por el apoyo, la forma en la cual se les trató, las estrategias utilizadas en las cuales son espontaneidad comentaban las áreas en las cuales deseaban mejorar.
- ✓ Adquirieron las destrezas y habilidades para la redacción de documentos y mejorar en su desempeño laboral.
- ✓ Interesados y con entusiasmo comentaban utilizar los nuevos conocimientos sobre el tema impartido y mostraron gran motivación por mejorar las condiciones de trabajo.
- ✓ Se apropiaron de nuevos conocimientos que se les impartió al respecto de la escritura. El proceso escritor fue modelado por la facilitadora y en la práctica cada uno de los subgrupos hubo de presentar un escrito y luego presentarlo al resto de las compañeras.
- ✓ La capacitación se dio a cabo en un espacio de calidad y un entorno muy propicio.
- ✓ El/la trabajador/a logra con esta capacitación ser responsable, con muy buena autoestima y ser creativo en su entorno de trabajo.

7.2 Principales Oportunidades de Mejora expresadas por los trabajadores administrativos:

A pesar de los logros manifestados por los participantes en la capacitación, también hubo expresiones:

- ✓ Solicitan que el personal docente; jefes directores reciban estas temáticas.

REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN

7.3 Reflexión de diagnóstico:

Las principales reflexiones de diagnóstico se resumen de la siguiente manera:

- ✓ La mayoría de los trabajadores administrativos han recibido capacitación sobre el perfil y desempeño de sus funciones.
- ✓ Los trabajadores administrativos del área de Ciencias de la Educación y Humanidades han sido beneficiados con las capacitaciones que se han impartido.
- ✓ Todos los trabajadores han recibido capacitación en diferentes áreas según su entorno de trabajo.
- ✓ Los trabajadores administrativos tienen interés en desarrollar temas de capacitación para fortalecer conocimientos habilidades y actitudes.

Lecciones aprendidas por parte de la Investigadora.

Con la implementación de las sesiones de capacitación de los tres grupos seleccionados, como responsable de la Oficina de capacitación de la UNAN, León y Maestrante de Trabajo Social con Intervención social, obtuve los siguientes logros:

- Apropiación de la importancia de seguir realizando capacitaciones para que la efectividad, el éxito se vea en la mejora del desempeño profesional de los capacitados.
- El ambiente en que se desarrollan las capacitaciones ha de ser favorable para la realización de las actividades planteadas, así como en un horario en el cual se sientan relajados, descansados y con ánimos de aprender.
- Disposición, motivación en cuanto al logro de los objetivos propuestos, con perseverancia, dedicación y esfuerzo.
- La puntualidad y participación de los trabajadores administrativos fue satisfactorio.
- Se cumplió con la identificación de necesidades de capacitación y fue coincidente entre las respuestas de los encuestados y la entrevista de la administradora.
- Satisfacción en el logro de los objetivos de las capacitaciones.
- La capacitación fue planeada de tal manera que en tres sesiones cada subgrupo pudo desarrollar actividades teórico prácticas.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

- Las actividades se desarrollaron en el tiempo determinado.
- La forma en que la facilitadora demostró la importancia de la utilización del lenguaje positivo y actualizado dio pautas para saber que hay que actualizarnos y que en la rama del servicio al cliente también se ha de promover el cambio de actitud y las innovaciones en el trabajo que desempeñamos. Se ejercitó la conectividad de los textos escritos.
- Los participantes ampliaron sus conocimientos con las metas propuestas por los facilitadores.
- Muy buen medio de exposición: rota folio, data show, videos cortos (motivacionales).

7.4 EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS.

Los trabajadores administrativos adquieren conocimientos, capacidades, destrezas y habilidades para mejorar un mayor desempeño personal y eficiencia laboral.

Manifiestan que las capacitaciones son necesarias porque a través de ellas adquieren los conocimientos para llevarlos a la práctica en su entorno de trabajo.

Asimismo, señalan que se benefician con las capacitaciones, ya que se les brinda desde la División del Talento humano, a través de la oficina de Capacitación y desarrollo; argumentan que se apropian de los conocimientos y propician la comunicación asertiva en ellos. También expresan que practican los valores y actitudes ante el trabajo.

Además, demuestran interés en querer recibir capacitaciones para fortalecer sus conocimientos. Los trabajadores están muy satisfechos por recibir capacitación conforme su área de trabajo y de manera general para todos, porque es un proceso constante que busca la eficiencia y la productividad en sus actividades cotidianas, asimismo contribuye a mejorar el rendimiento laboral y la creatividad en su entorno.

Capítulo IV. Resultados y Discusión

Resultado de encuestas a trabajadores administrativos

Tabla 1 *Ubicación De Trabajo Del Personal Administrativo*

Dependencia	No.	%
Administración	32	59.26
Biblioteca	5	9.26
Secretaría Académica	4	7.4
Carrera de Inglés	3	5.55
Carrera de Matemática Educativa y Computación	2	3.7
Informática	1	1.85
Dirección Específica de Trabajo Social	1	1.85
Carrera Psicopedagogía	1	1.85
Dirección por área de conocimiento	1	1.85
Carrera Ciencias Sociales	1	1.85
Carrera de Educación Física	1	1.85

Fuente: Encuesta

El 59% de los trabajadores administrativos están ubicados en la administración, otro 9.26% se ubica en la biblioteca, un 7.40% está ubicado en registro académico, el 1.85, se ubica en informática, otro 1.85%, en la dirección específica de trabajo Social un 1.85, en la carrera de psicopedagogía, otro 1.85%, en la dirección del área educativa otro 1.85%, en la carrera de ciencias naturales se ubica un 1.85, en la carrera de lengua y literatura otro 1.85%.

Tabla 2 Nivel de Escolaridad de los Trabajadores Administrativos

NIVEL DE ESCOLARIDAD	NO.	%
Educación Secundaria	23	42.6
Universitario	20	37
Educación Primaria	6	11.11
Técnico Superior	5	9.26
Total	54	99.97

Fuente: Encuesta

Con respecto al nivel de escolaridad de los trabajadores administrativos, un 42.6 tienen un nivel de educación secundaria, otro 37% tienen un nivel universitario, un 11.11% tienen nivel de educación primaria, el técnico superior tiene un 9.26%.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Tabla 3 Cargos que ocupan los Encuestados

CARGOS	NO.	%
Aseadora	13	24.07
Seguridad interna	10	18.51
Secretaria Ejecutiva “A”	8	14.81
Jefa de Despacho	6	11.11
Bibliotecario	5	9.25
Jardinero	4	7.4
Auxiliar de Contabilidad	2	3.7
Soporte Técnico	1	1.85
Bedel	1	1.85
Conductor	1	1.85
Responsable de Laboratorio	1	1.85
Asistente de Registro	1	1.85
Técnico de Computación	1	1.85
Total	54	99.97

Fuente: Encuesta

En cuanto a los cargos que ocupan los encuestados el 24.07% son aseadora, el 18.51 seguridad interna, un 14.81 son secretarias ejecutivas “A”, otro 11.11 son jefa de despacho, bibliotecarias un 9%, jardinero un 7.40%, auxiliar de contabilidad un 3.70, en soporte técnico un 1.85%, el otro 1.85% es bedel, conductor tenemos 1.85, responsable de laboratorio 1.85% y como asistente de registro tenemos un 1.85% y técnico de computación un 1.85%.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Tabla 4 Años de Servicio en el Área Administrativa

AÑOS DE SERVICIO	No.	%
3 meses a 5 años	16	29.62
6 a 10 años	5	9.25
11 a 15 años	12	22.22
16 a 20 años	8	14.81
21 a 25 años	4	7.4
26 a 32 años	9	16.66
Total	54	99.96

Fuente: encuesta

En la gráfica podemos observar que los trabajadores administrativos de Área de administración de la UNAN-León, tiene de 3 meses a 5 años de servicio para un 29.52%, Un 9.25% tienen de laborar entre 6 a 10 años para un 9.25%, otro 22% tiene entre 11 a 15 años, el 14.81% tienen entre 16 a 20 años, otro 7.40% tienen de servicio entre 21 a 25 años, y el 16.66% tienen de servicio entre 26 a 32 años.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Tabla 5 *Edad y Sexo de los Encuestados*

EDAD	F		M	
	No.	%	No.	%
22 a 25 años	1	1.85	0	0
26 a 30 años	2	3.7	3	5.55
31 a 35 años	4	7.4	1	1.85
36 a 40 años	4	7.4	3	5.55
41 a 45 años	4	7.4	6	11.11
46 a 50 años	8	14.81	2	3.7
51 a 55 años	5	9.25	4	7.4
56 a 59 años	5	9.25	2	3.7
Total	33	61.06	21	38.86

Fuente: Encuesta

En cuanto a la edad y sexo de los encuestados tenemos que el 1.85% es femenina, de los 26 a 30 años el 3.70% son femeninas y el 5.55% son masculinos, de los 31 a los 35 años el 7.40% son femeninas y 11 1.85% son masculinos, de los 36 a 40 años el 7.40% son del sexo femenino y el 5.55% corresponde al sexo masculino, entre los 41 a 45años el 7.40% son féminas y 11.11% son masculinos, entre los 46 a 50 años el 14.81 es del sexo femenino y el 3.70% sexo masculino, de los 51 a 55 años el 9.25% son femeninas, el 7.40% son masculinos, entre los 56 a 59 años tenemos que el 9.25% es del sexo femenino y un 3.70% es del sexo masculino.

Tabla 6 Estado civil de los Encuestados

ESTADO CIVIL	No.	%
Casado	29	53.7
Unión de hecho estable	7	12.96
Soltero	17	31.48
Viuda	1	1.85
Total	54	99.99

Fuente: Encuesta

Al preguntarle a los encuestados de su estado civil, respondieron un 53.70% que casados y casadas, un 12.96% era de unión de hecho estable, un 31.40% dijeron que eran solteros y solteras y un 1.85% era viuda.

Tabla 7 Concepto de Capacitación Según Encuestados

CAPACITACIÓN	No.	%
Proceso sistemático organizado a través del cual se adquieren habilidades y destrezas para acrecentar la eficacia.	16	29.62
Proceso por el cual se adquieren nuevas habilidades y capacidad para mejorar un mayor desarrollo personal y eficiencia laboral.	6	11.11
Actividad cuyo propósito es preparar, desarrollar y/o íntegramente las capacitaciones.	3	5.55
Preparación de un tema determinado o relacionado con el trabajo.	25	46.29
Total	54	99.99

Fuente: Encuesta

En relación con el concepto de capacitación según los encuestados el 29.62% dijeron a través del proceso sistemático organizado adquieren habilidades y destrezas para aumentar la eficacia, un 11.11% expresaron que el proceso les ayuda a adquirir nuevas habilidades, capacidades para tener un mejor desarrollo personal y eficiencia laboral, otro 55.55% dicen que la actividad les ayuda a prepararse para las funciones del trabajo.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Tabla 8 Trabajadores Administrativos que han recibido Capacitaciones.

CAPACITACIÓN	No.	%
SI	53	98.14
NO	1	1.85
Total	54	99.99

Fuente: encuesta

El 53% de los trabajadores administrativos han recibido capacitación, un 1.85% no han recibido capacitaciones.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Tabla 9 Importancia de Capacitación Según Encuestados.

IMPORTANCIA DE CAPACITADOS	No.	%
A través de las capacitaciones podemos adquirir muchos conocimientos y habilidades.	24	44.44
Ayuda a mejorar el desempeño en nuestro centro de trabajo	13	24.07
Es muy importante para estar actualizado en este mundo cambiante para enfrentar desafíos	5	9.25
Nos ayuda a relacionarnos y aprender más acerca de nuestras funciones de trabajo	7	12.96
Es un proceso de formación educativa corta, donde se adquieren habilidades, destrezas para la nueva tecnología y brindar un mejor servicio.	2	8.33
Total	54	99.05

Fuente: Encuesta

Según el 44.44% de los encuestados, las capacitaciones son muy importante porque se adquiere mucho conocimientos y habilidades, el 24.07% dijeron que les ayuda a mejorar el desempeño en su centro de trabajo, un 9.25% expresaron que les ayuda a relacionarse y aprender más acerca de sus funciones de trabajo, el 8.33% dice que es un proceso de formación educativa corta donde adquieren habilidades, destrezas para la nueva tecnología y así brindar un mejor servicio.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Tabla 10 Trabajadores Administrativos que han obtenido Beneficios de las Capacitaciones

BENEFICIOS	No.	%
Fortalecer y actualiza conocimientos.	43	79.62
Ninguno a veces es pérdida de tiempo.	0	-
Mejoro el desempeño profesional	32	59.62
Desarrollo habilidades, destrezas, aptitudes y actitudes con mi entorno	31	57.4
Propicia la comunicación asertiva	23	42.59
Puesta en práctica de valores y de actitudes ante el trabajo.	24	44.44
Buena imagen de la Institución	26	48.14
Motivan mi desempeño profesional.	30	55.55
Total	54	99.99

Fuente: encuesta

Un 79.62% de los trabajadores administrativos han obtenido beneficio de las capacitaciones, expresaron que les fortalece y actualiza conocimientos, el 59.62% de los trabajadores dijeron que mejora el desempeño profesional, el 57.40% desarrollan habilidades, destrezas, aptitudes y actitudes en su entorno, un 42.59 les propicia la comunicación asertiva, otro 44.44% pone en práctica los valores y actitudes en el trabajo, el 48.14% les da buena imagen a la institución y el 55.55% les motiva su desempeño profesional.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Tabla 11 Temas de Capacitaciones que han recibido los Trabajadores Administrativos

TEMAS DE CAPACITACIONES RECIBIDAS	No.	%
Redacción Moderna de documentos	17	31.48
Salud Mental en el Trabajo	9	16.66
Atención y Servicio al Usuario	17	31.48
Relaciones laborales	19	35.18
Ley 510 Uso y manejo de armas de fuego	10	18.51
Seguridad e higiene en el trabajo (Ergonomía)	15	27.77
Prevención de riesgos químicos	11	20.37
Mecánica Automotriz	1	1.85
Sistema Universitarias XXI	1	1.85
Procedimientos en el uso de técnicas en el servicio de seguridad privada y temas de desarrollo personal	10	18.51
Normas técnicas de control Interno- COSO-2013	0	0
Gestión de Compra	1	1.85

Fuente: encuesta

El 31.48% de los trabajadores administrativos han recibido capacitación en redacción Moderna de documentos, un 16.66% han recibido capacitación en Salud Mental en el trabajo, el 31.48% han recibido capacitación en Atención y Servicio al Usuario, otro 35.18% en relaciones laborales, un 18.51% en la Ley 510 uso y manejo de armas de fuegos, otro 27.77% en seguridad e higiene en el trabajo (Ergonomía), un 20.37% en prevención de riesgos químicos, en mecánica automotriz un 1.85%, otro 1.85% en sistema universitarias XXI, en gestión de compras un 1.85%.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Tabla 12 Requerimiento de Capacitaciones que solicitan los Encuestados.

REQUERIMIENTO DE CAPACITACION	No.	%
Redacción moderna de documentos.	30	55.55
Educación vial y manual de transporte	4	7.4
Sistema de presupuesto	5	9.25
Electrónica básica, pantalla LCD-LED/Plasma	8	14.81
Excel Avanzado	9	16.66
Ley 510 Uso y manejo de armas	7	12.96
Equipos de trabajos productivos	10	18.51
Otro. (Relaciones humanas y cambio de actitud)	12	22.22

Fuente primaria:

Con respecto al requerimiento de capacitación que solicitan los encuestados, el 55.55%, solicitan redacción moderna de documento, el 7.40% de los encuestados requieren capacitación en educación vial y manual de transporte, el 9.25% sistema de presupuesto, un 14.81% en electrónica básica, pantalla LCD/LED/plasma, un 16.66 en Excel avanzado, un 12.96% en la ley 510 uso y manejo de armas de fuego, otro 18.51% en equipos de trabajos productivos y un 22.22% en relaciones humanas y cambios de actitud.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Resultado de entrevista a administradora de Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades

Preguntas	Respuestas
Datos Generales	
Cargo que desempeña Tiempo de fungir en el cargo Título obtenido Años de trabajar en UNAN, León Otros cargos desempeñados Lugar de trabajo	Administradora 14 años Licenciada en Estadística en Computación 28 años Contadora, responsable de Presupuesto, entre otros Edificio Silvio Mayorga
Desarrollo	
Considera necesarias las capacitaciones para los trabajadores de su Facultad.	Si
Señale los tipos de capacitaciones que desearía se impartieran a sus trabajadores.	• Mantenimiento de jardinería. • Cambio de actitud o algo relativo a relaciones interpersonales. • Enseñarles a trabajar en equipo. • Emprendimiento.
Los trabajadores han recibido capacitaciones. ¿Señale en qué áreas?	• Ley 510 Uso y manejo de armas de fuego dirigido a Guardas de Seguridad. C.P.F. • Redacción Moderna de documentos para secretarias, jefas de despacho y asistentes de registro. • Educación vial.
Señale los beneficios obtenidos en sus trabajadores luego de recibir capacitaciones.	Principalmente, el cambio de actitud hacia el trabajo. Se han empoderado y hacen mejor su labor.
¿Cuáles son los conocimientos que considera que los trabajadores administrativos han de mejorar?	En este caso, podrían ser varios. Sin embargo, considero que ha de ser en Relaciones Humanas y Cambio de actitud.
¿Cómo califica las capacitaciones que han recibido los trabajadores?	Las califico de excelentes, pues se han visto los resultados.
Como Administradora, le gustaría participar en capacitaciones. Si la respuesta es sí. ¿Señale sobre qué temas?	• Actualización en perfil de informática • Administración
¿En qué horario le gustaría que sus trabajadores sean capacitados?	Por la tarde, al menos 2 veces por semana.

Resultado de Grupo Focal sobre el tema: «Clima de Trabajo y Relaciones Interpersonales»

Los resultados obtenidos en este grupo focal son los comentarios realizados por Secretarías, Jefas de despacho, Asistentes de Registro, Aseadoras, Agente de seguridad y jardineros de Departamentos docentes: Lengua y Literatura, Trabajo Social, Inglés, Ciencias Naturales, Ciencias Sociales, Comunicación Social, Educación Física, Matemática Educativa y Computación, Psicología y Pedagogía, la Secretaría Académica, Decanatura e Investigación y Posgrado.

El objetivo principal de este instrumento es conocer como es el clima de trabajo la forma de organizar y de ejecutar los trabajos directamente con los Jefes de Departamento docente y autoridades del Área de Conocimiento.

En cuanto al Clima de Trabajo y las relaciones interpersonales los comentarios fueron los siguientes:

- ⇒ El trabajo directo con los jefes de departamento se da en clima de respeto, cordialidad, lo cual genera un clima de estabilidad laboral.
- ⇒ El clima de trabajo entre compañeros es excelente y existe la tolerancia, respeto y armonía entre todos.
- ⇒ Existe una buena comunicación con el jefe y docentes de los diferentes departamentos.
- ⇒ Se fomenta el trabajo en equipo entre los compañeros de trabajo.

Las secretarías, Jefas de despacho, asistentes de Registro en la Secretaría académica, desempeñan diferentes funciones de acuerdo a cada área establecidas.

En Registro Académico cuentan con muebles para organizar los expedientes académicos de los estudiantes de las diferentes carreras que tiene el área de conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

En el caso de los trabajadores encargados de Aseo y Jardinería manifiestan que se les da materiales para realizar su trabajo en su área correspondiente. Para los guardas de seguridad interna se les brinda Capotes, botas, café, lampara, para evitar enfermedades en tiempos de lluvia. También se les da uniformes para que lo utilicen en su área de trabajo y dar una buena imagen en la institución.

Los trabajadores administrativos que participaron en este grupo focal manifestaron lo importante de las capacitaciones que se imparten a todos los trabajadores, puesto que consideran que el objetivo primordial es mantenerlos actualizados para que tengan un mejor desempeño profesional.

Entre sus expresiones están:

- ⇒ Las capacitaciones son excelentes, pues se adquiere nuevos conocimientos. Nos sirve de mucho en el trabajo.
- ⇒ Entre trabajadores nos da un mejor clima de compartimiento, de conocernos y saber lo importante que somos para la institución.
- ⇒ Nosotros los trabajadores tenemos momentos de compartimiento, de conocernos y de saber lo importante que somos para nuestra institución.
- ⇒ Promueve la creatividad y la actualización de saberes.

En cuanto al desempeño laboral y las actividades que realizan durante la semana están las siguientes:

- ⇒ Una de las principales actividades es el *Archivo*; este es ordenado de forma alfabética y va de acuerdo a las cartas que se reciben o se emiten. Así también, en orden cronológico de acuerdo al plan de estudios, por año académico y las notas por carreras.
- ⇒ El archivo se ordena diario o semanalmente, según esté el movimiento interno de las direcciones específicas o registro académico.
- ⇒ Un par de secretarias aludieron que ellas son encargadas de redactar cartas, planes operativos anuales de los directores específicos y hasta organizar las calificaciones de notas que los docentes le entregan a cada una de ellas. Por otro lado, también aducen que el rendimiento académico por cohorte evaluativa lo realizan ellas.
- ⇒ Apoyan a los docentes horarios a introducir sus horas de trabajo.

CAPITULO V CONCLUSIONES

Luego de haber ejecutado todas las fases de esta Tesis investigativa y haber logrado los objetivos propuestos, les presentó las conclusiones:

- ✓ La valoración de las necesidades de formación y capacitación en Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua es que contribuye a la mejora del desempeño profesional en sus lugares de trabajo y según cargos que ocupan en la Institución Educativa.
- ✓ Los trabajadores administrativos en el Área del Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades fortalecieron sus conocimientos, destrezas, habilidades, actitud y aptitudes para mejorar su desempeño profesional con la Capacitación solicitada por ellos mismos la cual fue Redacción Moderna de documentos.
- ✓ Se realizó el diagnóstico de Necesidades de Capacitación a los trabajadores administrativos para mejorar su desempeño laboral y con base en ello se ejecutó capacitaciones.
- ✓ El principio de calidad de toda Institución es hacer las actividades propuestas con excelencia desde el primer momento. En la UNAN, León se planifican actividades que se destacan entre sus trabajadores.
- ✓ Los trabajadores administrativos señalaron como Beneficios adquiridos con las capacitaciones que se brindan por parte de la División del Talento Humano de la UNAN, León, la cual tiene como objetivo mejorar el desempeño profesional y laboral de su planta de trabajadores.
- ✓ El impacto que genera la impartición de Capacitaciones al sector Administrativo de la UNAN, León se da en el asertividad con la cual sus trabajadores atienden al público y participan de la educación que le genera a la sociedad esta Alma Mater. La apreciación en sí es que de estas capacitaciones depende el que los trabajadores sigan teniendo esa motivación de fungir en el cargo que desempeña y en la sostenibilidad del prestigio nacional e internacional.

CAPITULO VI. RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones son producto de un periodo de estudio en el cual se ha cumplido con un ciclo de la espiral de la Investigación Acción Participativa; misma que demuestra la importancia de una Oficina de Capacitaciones y atención a los trabajadores en una entidad educativa como la nuestra.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León

Seguir realizando diagnóstico de necesidades de formación y de capacitación para el personal administrativo y docente para que fortalezcan sus habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes para un buen desempeño de sus funciones.

Para la División del Talento Humano UNAN, León

Seguir brindando capacitaciones a todos los trabajadores administrativos para que adquieran un aprendizaje significativo, actualizado y fortalezcan sus habilidades de trabajo.

Para la Oficina de Capacitación y desarrollo

Estar siempre motivada para seguir brindando las Capacitaciones a todo el personal administrativo.

Administración del Área del Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Apoyar a los trabajadores administrativos para que participen en las capacitaciones que se les brinde.

Garantizar que todos los trabajadores administrativos se capaciten para que fortalezcan y actualicen sus conocimientos, habilidades destrezas, aptitudes y actitudes laborales.

Para los trabajadores del Área del Conocimiento

Asistir continuamente a todas las capacitaciones que se les impartan para mejorar su desempeño profesional.

Poner en práctica los saberes actualizados a través de cada capacitación.

REFERENCIAS

- Armstrong, Michael, (1991) “Gerencia de recursos humanos: integrando el personal y la empresa”, editorial Fundo Editorial Legis, Santa fe de Bogotá, Colombia.
- Alles M. (2006). Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias. Granica. Buenos Aires.
- Bohlander. George Snell. (2001). Administración de recursos humanos. México 17ª Edición. (216).
- Barquero Corrales, Alfredo. (2005) Administración de recursos humanos (II parte). EUNED,. Capacitación y desarrollo de personal. México: Editorial Trillas.
- Berbel Giménez, Gaspar. Manual de Recursos Humanos. Editorial UOC, 2011.
- Carrillo, Yllesca Josue. (2012). Capacitacion. Acatlan: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Chiavenato, Idalberto, (2000) Administración de Recursos Humanos México: McGraw Hill.
- Dessler, Gary . y Varela Juárez, Ricardo (2005). Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano Pearson educación, México.
- Dessler, Gary. (2009). Administración de Recursos. Humanos, Decimo primera edición. Pearson educación, México.
- Dessler, Gary . y Varela Juárez, Ricardo (2011). Administración de recursos humanos, enfoque latinoamericano. México: Pearson educación.
- Gould, D., Kelly, D., White, I. y J.Chidgey (2004). Training needs analysis. International Journal of Nursing Studies
- Gould, D., Kelly, D., White, I. y J.Chidgey (2004). Training needs analysis. International Journal of Nursing Studies
- Gould, D., Kelly, D., White, I. y J.Chidgey 2004. Training needs analysis. International Journal of Nursing Studies

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

González, Cornejo, Aurelio. (2001) como Diagnosticar Necesidades de Capacitación Edit. México. Hoyler citado or Gilberto, Miquel p. 208)

Hoyler. S. (1970). Capacitación y Desarrollo Personal, Sao Paulo, Pioneira.

Jiménez, Daniel Patricio.(2007) Manual de recursos humanos. ESIC Editorial

Legis. Inglaterra 1993. P 1. 10 Ibiel p.11).

Mondy, W. y Noé, R. (2005). Administración de recursos humanos. (9ª. Edición) México: Pearson Educación (255).

Mercado, S. (2002). *Administración de ventas*. México. Thomson Learning.

Martha Alles, (2004). Capacitación y entrenamiento.

Mendoza Núñez, A. (2005) Manual para determinar *necesidades* de *Capacitación* y Desarrollo. Editorial: Trillas. México.

Neuro Learning Center México, (2004). Objetivos de la empresa, reflejándose en el crecimiento, la apertura y la expansión de esta.

(Porret Gelabert, Miquel (2008). Recursos humanos, ESIC Editorial.

Pinto, R. (2000) Planeación Estratégica de Capacitación Empresarial Editorial McGraw Hill, 1ª. Edición. México <https://www.academia.edu>.

Reyes Ponce, A. . Rodríguez, Valencia, J. (2007). Administración moderna. Limusa.

Siliceo (1987), La capacitación de acuerdo con se define como “una actividad planeada, y basada en las necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.”.

Silicio, G. (1995). Reseña histórica de la capacitación del recurso humano. Tesis. Universidad.

Siliceo, Alfonso. (2004). Capacitación y desarrollo de personal. cuarta edición Limusa Noriega.

Simón L. Dolan, Ramón Valle Cabrera, Susan E. Jackson y Randall S. Schuler, (Marzo 2007). La gestión recursos humanos. barcelona.

Siliceo, Alfonso. (1980) Capacitación y desarrollo del personal, México, Editorial Limusa, , Editores. México.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Vértice Editorial. (2011.) dirección de recursos humanos. publicaciones vértice.

Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. 6ta ed. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
<https://catalogosiidca.csuca.org/Record/UNANL.80200>.

Armstrong, Michael, (1991). “Gerencia de Recursos Humanos integrando el personal y la empresa”, Editorial Fondo Editorial Legis, Santa fe De Bogotá, Colombia.

ANEXOS

ANEXO 1
CUESTIONARIO A TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS
Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades

Soy egresada de la Maestría en Trabajo Social, con mención en Intervención social y como parte de mi formación académica, me encuentro realizando Tesis titulada: “Implementación de las Capacitaciones Administrativas del Área del Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades”. Por tanto, solicito su valiosa colaboración en responder el presente cuestionario, ya que la información que me proporcione será de mucha utilidad para mi formación académica.

Datos Generales:

Lugar de trabajo: _____ Dependencia: _____
Último título obtenido: _____ Cargo que desempeña: _____
Años de servicio: _____ Edad: _____ Sexo _____
Estado civil: _____

Desarrollo:

1. Defina el término capacitación.

2. ¿Has recibido capacitaciones en la Institución que trabajas?

SI ☐ NO ☐ Por qué? _____

3. ¿Crees necesaria la capacitación en tu lugar de trabajo?

Si NO ☐ ☐

Por qué?

4. ¿Cree que usted necesita capacitación?

Si NO ☐ ☐

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Por qué? _____

5. Marque con una X los beneficios que has obtenido de las capacitaciones que se te han impartido a la fecha.:

- a. Fortalecer y actualiza conocimientos.
- b. Ninguno a veces es pérdida de tiempo.
- c. Mejoro el desempeño profesional.
- d. Desarrollo habilidades, destrezas, aptitudes y actitudes con mi entorno.
- e. Propicia la comunicación asertiva.
- f. Puesta en práctica de valores y de actitudes ante el trabajo.
- g. Buena imagen de la Institución.
- h. Motivan mi desempeño profesional.

6. ¿En qué áreas has recibido capacitación?

- a) Redacción Moderna de documentos. ☐
- b) Salud Mental en el Trabajo ☐
- c) Atención y Servicio al Usuario ☐
- d) Relaciones laborales ☐
- e) *Ley 510 Uso y manejo de armas de fuego* ☐
- f) Seguridad e higiene en el trabajo (Ergonomía) ☐
- g) Prevención de riesgos químicos ☐
- h) Mecánica Automotriz ☐
- i) Sistema Universitas XXI ☐
- j) Procedimientos en el uso de técnicas en el servicio de seguridad privada y temas de desarrollo personal. ☐
- k) Normas técnicas de control Interno- COSO-2013 ☐
- l) Gestión de Compras ☐

7.- ¿Señale que temas o contenidos de capacitaciones le interesa desarrollar para fortalecer sus propios conocimientos, habilidades y actitudes?

- a) Relaciones humanas y Cambio de Actitud ☐
- b) Educación Vial y Manual de Transporte ☐
- c) Sistema de Presupuesto ☐
- d) Electrónica básica, pantalla LCD-LED/Plasma ☐
- e) Excel Avanzado ☐
- f) *Ley 510 Uso y manejo de armas de fuego* ☐
- g) Equipos de Trabajo Productivos ☐
- h) Otro. Especifique: _____

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

8.- ¿Mediante que método le gustaría recibir las capacitaciones?

a) Presenciales : ____

b) Semi-presenciales: ____

c) En línea: ____

d) Otros: Especifique: _____

Muchas gracias

ANEXO 2

Entrevista a la administradora

Área del Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

1.- ¿Para usted es necesario la capacitación a trabajadores administrativos?

Si No Explique: _____

2.- Señale razones por las cuales considere oportunas las capacitaciones al personal administrativo bajo su cargo.

3.- ¿Qué tipo de capacitación le gustaría que recibieran?

4.- ¿En qué áreas han recibido capacitación los trabajadores administrativos?

5.- ¿Qué beneficio han obtenido tus trabajadores con las capacitaciones que han recibido?

6.- ¿Qué conocimientos deben mejorar los trabajadores administrativos en su área de trabajo?

- 1.-Relaciones humanas y Cambio de Actitud

2.- Educación Vial y Manual de Transporte

3.- Sistema de Presupuesto

4.- Electrónica básica, pantalla LCD-LED/Plasma

5.- Excel Avanzado

6.- *Ley 510 Uso y manejo de armas de fuego*

7.- Equipos de Trabajo Productivos

8.- Programa SIGACAD
- ☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

9.-Contabilidad Tributaria y cierre fiscal ☐

10.-Atención y Servicio al Usuario ☐

11.- Otros: Especifique: _____

7.- ¿En qué horario le gustaría que recibieran capacitación los trabajadores administrativos?

a.- Por la mañana _____

b.- Por la tarde _____

c.- Cada quince días _____

8.- ¿Cómo ha sido la experiencia que ha tenido usted en curso de capacitación que haya recibido?

a.- Excelente ☐

b.- Buena ☐

c.- Regular ☐

d.- Mala ☐

9.- ¿Qué otras capacitaciones relacionadas con su actividad le gustaría recibir?

1.- _____

2.- _____

3.- _____

Muchas gracias.

Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

GALERÍA DE FOTOGRAFÍAS



Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades



Implementación de las capacitaciones a personal administrativo del Área de Conocimiento de Ciencias de la Educación y Humanidades

