

Percepción de la Capacitación Recibida en Personal Administrativo de la Universidad

Católica Luis Amigó

Gelver Duban Palacio Ramírez

Sandra Milena Montoya Salazar

Universidad Católica Luis Amigo

Facultad de Ciencias Empresariales

Especialización en Gerencia del Talento Humano

Medellín

2020

Percepción de la Capacitación Recibida en Personal Administrativo de la Universidad

Católica Luis Amigó

Gelver Duban Palacio Ramírez

Sandra Milena Montoya Salazar

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Especialista en

Gerencia del Talento Humano

Docente:

Mónica Eliana Aristizábal Velásquez

Universidad Católica Luis Amigo

Facultad de Ciencias Empresariales

Especialización en Gerencia del Talento Humano

Medellín

2020

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| <i>Índice de Tablas</i> | 5 |
| <i>Índice de Gráficos</i> | 6 |
| <i>Introducción</i> | 7 |
| 1. Pregunta De Investigación | 9 |
| 2. Objetivos | 10 |
| 2.1 Objetivo General | 10 |
| 2.2 Objetivos Específicos | 10 |
| 3. Justificación | 11 |
| 4. Marco Teórico | 14 |
| 4.1 Antecedentes de la gestión de talento humano | 14 |
| 4.2 Tendencias de la gerencia del talento Humano | 18 |
| 4.3 Plan Estratégico De Recursos Humanos | 20 |
| 4.4 Evolución de la formación en las empresas | 22 |
| 4.5 Plan de Formación | 23 |
| 4.6 Concepto de formación | 24 |
| 4.6.1 Importancia de la formación. | 25 |
| 4.6.2 Ventajas..... | 28 |
| 4.6.3 Tipos de formación. | 30 |

| | |
|--|-----------|
| 4.7 Necesidades del entorno en cuanto a formación | 32 |
| 4.8 Contexto amigoniano | 35 |
| 4.8.1 Identidad amigoniana. | 35 |
| 4.8.2 Universidad Católica Luis Amigó..... | 38 |
| 5. Metodología | 40 |
| 5.1 Alcance del estudio..... | 40 |
| 5.2 Población y muestra..... | 42 |
| 5.2.1 Población Objeto..... | 42 |
| 5.2.2 Muestra..... | 42 |
| 5.3 Variables de Estudio | 42 |
| 5.3.1 Variables. | 42 |
| 5.4 Instrumento de recolección de información | 44 |
| 5.5 Análisis de la información | 45 |
| 6. Conclusiones | 56 |
| 7. Discusiones | 59 |
| Referencias | 61 |
| Anexos | 70 |

Índice de Tablas

| | pág. |
|--|-------------|
| Tabla 1. Caracterización del personal administrativo de la Universidad Católica Luis Amigó | 45 |
| Tabla 2. Calificación de aspectos de los planes de capacitación en los últimos dos años | 47 |
| Tabla 3. Medio por el que el personal administrativo se entera de las capacitaciones programadas por parte de la institución | 48 |

Índice de Gráficos

| | pág. |
|---|-------------|
| Gráfico 1. Percepción del personal Administrativo en su participación de las capacitaciones realizadas por la institución | 48 |
| Gráfico 2. Temas en los que ha recibido capacitación por parte de la Universidad Católica Luis Amigó | 50 |
| Gráfico 3. Percepción de la articulación de las capacitaciones recibidas por la Institución y las necesidades de la dependencia | 51 |
| Gráfico 4. Percepción de la articulación de las capacitaciones recibidas por la Institución y las necesidades del entorno en formación y capacitación | 52 |
| Gráfico 5. Frecuencia de capacitación por parte de la institución al personal administrativo | 53 |
| Gráfico 6. Aspectos que el personal considera importante a mejorar en los planes de capacitación de la institución | 54 |

Introducción

El siguiente trabajo de grado surge de la necesidad de evaluar la percepción de los empleados frente al plan de formación que tiene establecido la universidad católica Luis Amigó, verificando si éste se encuentra alineado con las necesidades del entorno, el fortalecimiento de las competencias del personal y el resultado de la evaluación de desempeño.

Según Mad Communication (2005), es papel fundamental de la formación al interior de las organizaciones el potenciar las habilidades, actitudes y aptitudes que el trabajador requiere para el desempeño óptimo de sus funciones en un cargo determinado. En este sentido, la competitividad de las empresas se ve directamente relacionada a la efectividad de los planes de formación de sus colaboradores, permitiendo de esta manera, que la organización crezca y se desarrolle sosteniblemente, mostrándose más competitiva en el mercado (Fernandez Carolina, 1999).

No obstante, durante nuestra experiencia laboral, se observa que en algunas organizaciones el diseño de los planes de formación, no se planea y estructura de manera estratégica, sino que muchos de ellos obedecen a requerimientos de normas, de auditorías y/o sugerencias por entes gubernamentales que visitan las empresas, por lo que los planes de formación no alcanzan los efectos positivos deseados.

En este sentido, la presente investigación permitirá conocer la percepción actual de los empleados y sus necesidades frente al plan de formación, además de indagar en diferentes estudios, cuáles son los aspectos relevantes a tener en cuenta en la identificación de necesidades para la estructuración del plan de formación de los empleados de la Universidad Católica Luis Amigó, pues la evaluación permite identificar los principales problemas y anomalías que se generan en el sistema, en las personas, en los grupos y otros stakeholders de la organización, que

afectan directamente su competitividad y por ende es necesario identificarlos, valorarlos, para luego, poder diseñar estrategias que permitan mitigar este impacto, y dentro de estas estrategias se encuentran -en mayor proporción- los planes de formación y capacitación a los colaboradores (Sallán, 1992).

El resultado de esta investigación servirá como material de apoyo para el departamento de Gestión Humana de la Universidad Católica Luis Amigó, con el fin de establecer planes de mejora, que apunten al crecimiento, competitividad y sostenibilidad de la institución.

1. Pregunta De Investigación

¿Cuál es la percepción de los empleados administrativos de la Universidad Católica Luis Amigó frente a la formación que están recibiendo con relación a las necesidades del entorno?

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Determinar la percepción de la formación recibida y su relación con las necesidades del entorno en los empleados administrativos de la Universidad Católica Luis Amigó.

2.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar los empleados administrativos de la Universidad Católica Luis Amigó
- Analizar la percepción de la formación recibida de los empleados administrativos
- Identificar la percepción sobre las necesidades de formación del entorno de los empleados administrativos.
- Determinar la relación entre la formación recibida y las necesidades del entorno para los empleados administrativos.

3. Justificación

La formación en las organizaciones tiene sus inicios en la revolución industrial y desde allí, se han venido cualificando los trabajadores en las empresas, como resultado a los requerimientos del mundo y como mencionó Mad Comunicación (2005), es resultado de los cambios vertiginosos en materia de formas, medios y mediaciones por las cuales los colaboradores ingresan y desarrollan su trabajo al interior de una organización, mismos que obedecen a cambios significativos en la forma de gestión y de formas de gestionar al talento humano. Por esta razón, es tan importante que en las empresas se evalúe constantemente y se dinamice el proceso de capacitación, para estar a la vanguardia de las necesidades del entorno. Ahora bien, cada día se observa como el medio exige más requerimientos a los empresarios para la prestación de un servicio o la generación de un producto, la dinámica del mundo va cada vez más rápido y el cliente, no solo está buscando el producto o servicio más barato si no de mejor calidad, y para lograr esto, la empresa debe buscar estrategias dirigidas al cumplimiento de los objetivos organizacionales y que le apunte a la satisfacción del cliente; por lo tanto, se ha evidenciado que el recurso humano es la base fundamental para poder llegar a ello siendo necesario potencializar las capacidades, habilidades y los conocimientos que direccionen al colaborador en pro del logro de resultados esperados por la organización.

Por lo anterior, la formación y la capacitación del personal, debe estar basada en las necesidades detectadas en el proceso de evaluación y que conversen directamente con las necesidades del trabajador, mismas que deben estar acorde con la actividad económica, con la prestación del servicio, la cultura organizacional de la empresa y el cumplimiento de la normatividad, entre muchas otras, que se revisarán durante el desarrollo de este trabajo y que se

consideran importantes, permitiendo de esta forma centrarse en la calidad de la formación más que la cantidad, màxime que la Universidad Católica Luis Amigó, tiene dentro de sus aspectos màs relevantes la formación vocacional centrada en la filosofía amigoniana.

En este sentido, la universidad Católica Luis Amigó establece en el plan de formación con actualización del año 2019 que: el crecimiento y mejora continua exige procesos de mejoramiento de todo el personal de la institución, por ello el Departamento de Gestión Humana está y estará siempre pendiente de que cada una de las personas que conforman la comunidad académica y administrativa entren a formar parte activa de este plan de capacitación, promoción y desarrollo humano con el fin de cualificar sus desempeños siendo creativos y con actitud positiva y proactiva, en bien del crecimiento personal y profesional y, por ende, de la sociedad que los demanda por lo que se considera que desde la alta dirección están interesados en mejorar continuamente sus procesos internos y en fortalecer su talento humano, pues reconocen que son ellos, los que garantizan un servicio de calidad.

Realizar este estudio nace entonces de la necesidad de conocer en la Universidad Católica Luis Amigó, cómo se está llevando a cabo el plan de formación y capacitación, y la percepción de los empleados administrativos frente al mismo, además de la necesidad de conocer sus formas de articulación y desarrollo, teniendo en cuenta las necesidades que el entorno exige a las empresas según la actividad económica y las demandas del mundo real.

El desarrollo del mismo, nos permitirá identificar cuáles son los insumos que se tienen en cuenta en la Universidad Católica Luis Amigó para la implementación del plan institucional de capacitación y a través de los empleados administrativos conociendo de esta forma, la percepción de los mismos, lo cual conducirá a analizar la articulación de los planes de capacitación con las exigencias del mundo actual.

Por lo tanto, el presente proyecto se reviste de importancia, toda vez que, es importante conocer esta relación, debido a que actualmente se habla de una cuarta revolución industrial (era digital o internet de las cosas) entre otros avances, que tal vez desconocemos y que a nivel de gestión humana es importante revisar, puesto que las tendencias del mercado que puede potencializar los planes de formación de los negocios de educación, incluso de cualquier otra actividad económica.

Así entonces, en el presente documento se abordan aspectos relevantes como: Conceptualización de la Gestión Humana, las nuevas tendencias de la gerencia del talento humano, la forma de estructuración de un plan estratégico de recursos humanos y la evolución de la formación de la empresas de cara a su competitividad.

4. Marco Teórico

Dentro del presente marco teórico se expondrán las diferentes teorías que facilitan el entendimiento de la gestión del talento humano con el objetivo de mejorar el proceso de organización del recurso humano entre ellos, generar un plan de formación en la Universidad Católica Luis Amigo, es vital para una organización educativa, analizar los antecedentes, describir las tendencias, ejercer un plan estratégico de recursos humanos, evolución de la formación de las empresas, estudiar el plan de formación, su importancia, ventajas y tipos, porque son parámetros o factores establecidos en los objetivos institucionales los cuales se pueden fijar a corto y largo plazo así mismo, de igual forma se considera como el inicio para un buen y mejor desempeño organizacional y para poder garantizar que se tenga colaboradores integrados en el trabajo que son capaces de realizar cada una de las labores institucionales. Asimismo, toda organización dentro de sus objetivos tiene en sus funciones la gerencia estratégica del talento humano, en aras de conocer las necesidades del personal, para poder establecer capacitaciones efectivas y por ende que el aporte individual dentro de la organización sea muy significativo.

4.1 Antecedentes de la gestión de talento humano

Las teorías administrativas, forman el cimiento básico para la construcción de pensamiento, puesto que sus postulados han transformado a la administración y a la gestión del talento humano en una de las más importantes áreas de la actividad profesional en todos los ámbitos de los hombres y es tomada como referencia para solucionar un problema en el proceso de toma de decisiones en los actuales entornos empresariales. Por lo tanto, se encarga a los administradores de empresas, altos gerentes y aplicado a las ciencias militares, con el propósito

de que conozcan y manejen el desarrollo de las tesis o posturas vistas; desde su evolución e historia permitiendo contar con un bagaje conceptual que optimiza el desempeño de sus funciones y reconoce un manejo neutral de las diferentes estrategias para ser aplicadas en la solución de los problemas empresariales o institucionales en el caso que atañe en el proceso de formación de la Universidad Católica Luis Amigo.

Afirma el autor que en el inicio de los años de 1930 la escuela humana realizada por Elton Mayo elabora los fundamentos críticos a la teoría humanística puesto que, nunca trató al factor humano en forma individual. Con base en esto la orientación de esta escuela se ajusta en el aspecto humano de la administración, recalcando que el desempeño depende del comportamiento que se dé en el entorno laboral. Si la organización genera un buen clima laboral, la misma obtendrá grandes resultados como propuesta fundamental para exponer el comportamiento de la organización (Hernández Palma, 2011).

Ahora bien, el motivo de esta escuela es identificar la escasa productividad en las organizaciones, otorgando preceptos al elemento humano y el entorno material manifiesta que los elementos de trabajo deben ser óptimos para su desempeño. Del mismo modo, surge la orientación de que toda empresa debe tener una jerarquía de forma piramidal, resalta la importancia de las relaciones interpersonales de los jefes con los empleados, constituyendo un método comparativo para aumentar la productividad de la compañía. (Velásquez, 2002).

Por otro lado, el autor Chávez, manifiesta categóricamente sobre la Escuela del Comportamiento Humano inicia a desarrollarse al final de la segunda guerra mundial y se extiende hasta los años de 1960. La escuela del Comportamiento Humano señala que las empresas deben adecuarse a las necesidades de los individuos que la integran, del mismo modo, contratar personal que se centre en el comportamiento de los trabajadores para efectuar estrategias que puedan contribuir a

mejorar el clima organizacional, sus principales exponentes son Elton Mayo y Abraham Maslow; este último, inventó la pirámide de necesidades la cual consistía en que si al individuo se le suplen todas sus obligaciones el generara mayor compromiso a la empresa y la productividad aumentara (Chávez, 2016).

En este orden de ideas, desde la teoría de sistemas surge la necesidad de contar con métodos científicos en el comportamiento de los individuos en las organizaciones, deja a un lado las teorías por construir análisis de forma sistemática, esta escuela exige conceptos más acordes en la ciencia de la administración, la comunicación como factor fundamental en el desempeño organizacional, pero, este debe cumplir con unos protocolos de control que faciliten los procesos. Actualmente, esta teoría cobra mayor importancia por los sistemas de gestión de calidad, que deben cumplir las empresas, a los trabajadores se les evalúa de acuerdo a una normatividad estándar la cual mide su ocupación (García, 2018).

En ese orden de ideas Benitez (2014), describe sobre la escuela de matemáticas de la administración esta se encuentra enfocada en otorgar un análisis cuantitativo, recopilar todos los datos necesarios para la toma de decisiones en la administración de una empresa, y para ello elabora una serie de juegos acordes a la ocupación de los empleados, evaluando las destrezas y habilidades del cargo. Del mismo modo, empiezan a instalarse en las empresas el desarrollo de los computadores, herramientas que le permitirán optimizar los datos estadísticos para dar una apreciación real de la productividad de la empresa. De igual forma, Benitez (2014), plantea que esta escuela, fue establecida por gerentes, asesores e investigadores de Europa y Estados Unidos y puede ser acuñada a la actividad universitaria , puesto que se evalúan las contingencias que se puedan presentar en un entorno laboral, le permite al líder instituir matrices y planes de riesgo,

admite tener la mente abierta ante cualquier tipo de eventualidad, y llevar un protocolo el cual diga paso a paso como se debe actuar frente a cualquier problema.

De igual forma González (1997), plantea que la Gestión Humana debe considerarse como una disciplina que además de los procesos de selección, aborda elementos propios de la pedagogía y la enseñanza, lo cual la convierte en un elemento fundamental, que aporta directamente en las diferentes estructuras de la organización.

Por otra parte Chiavenato (2011) plantea que, la gestión estratégica de los recursos humanos, debe orientar sus esfuerzos en el aseguramiento del cumplimiento de los objetivos planteados por la organización, y para lo cual, establece elementos que van desde: políticas de alineación de recursos humanos, hasta las políticas de control de este.

Ahora bien, las políticas de alineación del talento humano, se centra en, las prácticas de investigación que deben desarrollar las organizaciones, a fin de poder establecer un asertivo reclutamiento que de cuenta de las necesidades del mercado actual; en este mismo sentido, Chiavenato (2011) plantea las políticas de aplicación del recurso humano, que se centra específicamente en el análisis y descripción de los cargos para la estratégica distribución que fortalezca la permanencia del personal desde la perspectiva del fortalecimiento de plan de carrera y evaluaciones de desempeño laboral; por otra parte, el autor plantea políticas de mantenimiento de recursos humanos, que se centra específicamente en el salario financiero y no financiero que permitan la retención y bienestar laboral de los colaboradores; seguidamente, se plantean las políticas de recursos humanos, las cuales tienen como objetivo el desarrollo de la organización a partir de los asertivos planes de capacitación y de desarrollo del recurso humano; por último, se establecen las políticas de control, las cuales tienen como objetivo el proceso de auditoría de los recursos humanos desde la perspectiva del capital social y estructural de la organización.

4.2 Tendencias de la gerencia del talento Humano

Actualmente, se considera el estrés y otras formas de presión laboral, como un problema que afecta directamente la productividad laboral, por ende, se requiere identificar las situaciones que conllevan directamente al padecimiento del estrés, con el objetivo de poder mitigar los impactos y la frecuencia con que el personal lo padece. En este sentido, las pruebas de riesgos psicosociales se constituyen en una herramienta fundamental para la identificación de las causas que provocan el estrés laboral y por ende el ausentismo y quizás la deserción laboral (Benitez, 2014).

En este sentido, la gestión estratégica del talento humano, tiene como uno de sus objetivos identificar buenas prácticas que se pueden tener en aras de mitigar los riesgos en el desempeño del personal es desarrollando una cultura organizacional enfocada al bienestar del empleado, para que así mismo, se pueda optimizar la productividad, y en este caso específico la de la Universidad Católica Luis Amigo (Barrios, Olivero, & Figueroa, 2020).

Las estrategias en la gerencia del talento humano deben crear actividades que permitan desarrollar todo tipo de habilidades en los colaboradores que propendan por optimizar el departamento de Gestión Humana, el cual no debe funcionar de una forma individual, dado que debe ser de una forma dinámica que no solo se ocupe en los procesos operativos de la organización como: nómina, capacitación y bienestar del personal, por lo cual debe orientarse en las decisiones del área de recursos humanos de la universidad.

De otra forma, Es muy importante reconocer que las innovaciones tecnológicas en la gerencia del talento humano son primordiales dado que permiten llevar el adecuado control de toda la información que este sistematizada y automatizada con la finalidad de manejar

rápidamente la información. En este sentido, Lo importante es el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación para capacitar al personal de la empresa a través de plataformas y aprendizaje colaborativo, el mismo personal que se ha capacitado en diferentes estructuras organizacionales de la empresa es el que puede capacitarse a través de conferencias y seminarios (Garcia Valencia, 2001).

De igual forma, se establece como herramienta fundamental para la gestión organizacional, la gerencia del talento humano, toda vez que, esta establece relaciones de confianza y legítimas entre los diferentes colaboradores y líderes dentro de la organización, lo cual permite la confluencia no solo de un departamento sino de todos los departamentos de la organización. Así mismo se entiende la ciencia del talento humano como aquella que no conversa sola, sino que, permite la convergencia de pensamientos y acciones entre diferentes ciencias que aportan de manera significativa a la gestión y competitividad organizacional, permitiendo de esta forma actuar desde el mismo proceso de selección hasta el proceso de jubilación (Mendoza, 2014).

En palabras de Preñada (1991), la importancia de hacer un buen proceso de selección de personal radica en la transparencia de lo que puede ofrecer o no la organización, a fin de que las expectativas generadas en el mismo proceso de ingreso, sean satisfechas por los colaboradores y de esta forma se construya un armonioso ambiente laboral fundamentado en el conocimiento pleno de los beneficios, pero también de las obligaciones que tenga el cargo.

Así entonces, los desafíos competitivos provocados por los grandes cambios en la estrategia de los recursos humanos, generaran todo tipo de trasformaciones, quienes se encuentran en proceso de cambio, donde la población trabajadora son los que han sido afectados a cambios conceptualizados por dichos empresarios. Por tal motivo los directivos del área de

recurso humanos deben de pensar sus funciones y responsabilidad para rediseñar de manera exitosa los cambios efectuados en la compañía de acuerdo a los cambios económicos y políticos del país colombiano. Por lo anterior expuesto, la Universidad Católica Luis amigo, está presente a los cambios (Matas, 2018).

4.3 Plan Estratégico De Recursos Humanos

De acuerdo con el artículo 15 de la Ley 909 de 2004, se entiende por estrategia de Recursos Humanos el “conjunto de prioridades o finalidades básicas que orientan las políticas y prácticas de gestión de Recursos Humanos, para ponerlas al servicio de la estrategia organizativa” (Ramírez, Espindola, Ruíz, & Hugueth, 2019, pág. 45).

Así entonces, la planeación estratégica de los Recursos Humanos, debe dar cuenta del concepto claro de gestión estratégica, el cual vincula elementos propios que están direccionados de la alta gerencia y de los accionistas, tales como la visión, la misión, los objetivos estratégicos, los valores de la compañía y las formas de representación ética de la misma, es decir su ADN, lo cual, implica una linealidad o un direccionamiento enfocado al cumplimiento de las normas, logros y objetivos empresariales. Así entonces, es importante entender estos elementos como los entes rectores de todo tipo de decisión que se tome al interior de las organizaciones (Moncayo, 2017).

Así mismo es importante tener en cuenta que para generar un plan estratégico adecuado, se debe partir de un buen diagnóstico, el cual se denomina “Diagnóstico Estratégico”, mismo que busca identificar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, a fin de generar planes de acción o de mejora, que permitan la continuidad del ente económico y la maximización de las

utilidades. Así mismo desde la gestión estratégica del talento humano, este diagnóstico permite la identificación de patrones de comportamiento, vacíos, malos entendidos y debilidades en el personal, permitiendo de esta forma diseñar estrategias que permitan disminuir la frecuencia de exposición del riesgo, mitigar los impactos de los riesgos y administrar adecuadamente las debilidades con las que se cuenta en el talento humano, a fin de que el capital social con el que se cuenta en la organización, sea garante del cumplimiento de los objetivos, misión y visión empresariales (Apolo, 2017).

De acuerdo con lo anterior, la formulación estratégica de los planes de acción, específicamente orientados a la gestión del talento humano, deben verse reflejado en el presupuesto estratégico de la organización, afectando directamente el quehacer de la compañía y los cuales deben cumplir con aspectos propios de cumplimiento normativo y de política empresarial; de carácter económico entendiéndose este como aquel que asegura los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos planeados; aspectos sociales, que permiten identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de los colaboradores desde su ser y su perspectiva y entorno cultural; de carácter técnico, que va orientado al desarrollo de capacidades institucionales para el fortalecimiento de los sistemas de aseguramiento que dan cuenta del cumplimiento efectivo de los objetivos planteados inicialmente en la planeación estratégica del talento humano, permitiendo de esta forma intervenir de manera directa en la misión, visión y objetivos estratégicos de la empresa (Garcia Guiliany, 2017).

4.4 Evolución de la formación en las empresas

Para adquirir la disciplina de establecer la importancia de la formación del talento humano en las organizaciones, no es necesario solamente diseñar estrategias que propendan por las soluciones rápidas a los problemas, esta debe estar permeada por la estrategia que permita potenciar a los colaboradores de tal manera que estén acordes a las exigencias del mundo globalizado y de un entorno cada vez más competitivo (Kotler, 2016).

Así mismo, como se ha dicho, la administración moderna, se requiere del cambio de los procesos tradicionales, con la más creativa iniciativa basada en la filosofía de "hacer las cosas diferentes", en lugar de centrarse en sólo "hacen mejor." Con la finalidad de establecer habilidades gerenciales. Para los colaboradores este tipo de transformación en los conocimientos permite que puedan cada día en sus procesos hacer las cosas diferentes con el propósito de adquirir mayores resultados, claro está bajo el estricto cumplimiento de los aspectos normativos y de las políticas propias de la organización (George, 2005).

A su vez Chiavenato (2011), plantea que estas instituciones adoptan el método de concertación y compromiso en la gestión de conflictos, atendiendo los intereses de todas las partes y su influencia, y según esta clasificación, dan importancia a cada puesto para la obtención de intereses comunes, es decir, la búsqueda del beneficio mutuo. Por lo tanto, las directrices producen un método de resolución de conflictos, basado en buenas relaciones interpersonales y mayor productividad, logrando así los objetivos de la organización.

En este sentido, debe resaltarse que, todo plan de formación, tiene implicaciones de beneficios en doble sentido, toda vez que, en los empleadores permite generar estrategias que

vayan de la mano a los requerimientos propios de la organización y/o personales, y para los empleados es importante, dado que, estos planes establecen un marco común de actuación, que homogeniza el quehacer y permite actuar con mayor transparencia y seguridad, reforzando de esta forma las relaciones de confianza entre el empleado y el empleador (Chávez, 2016).

4.5 Plan de Formación

Un plan de formación puede definirse como una estrategia dentro del capital estructural de la organización, que permite la optimización de la cultura organizacional, y que va de la mano con los lineamientos establecidos por la organización, además que obedece a una estrategia asertiva comunicacional y que actualmente se encuentra permeada por la globalización y por los agentes de responsabilidad social en el manejo, custodia y distribución de la información. Todos estos elementos, contribuyen de manera significativa a la gestión estratégica del talento humano, al cumplimiento de metas organizacionales orientado siempre al fortalecimiento de las estrategias de comunicación y de formación, que desembocan en el mejoramiento del clima laboral, en tono al fortalecimiento de las capacidades del personal para el fortalecimiento de las capacidades institucionales (Leitas, 2018).

Garantizar que las organizaciones, en este caso la Universidad Católica Luis Amigó, creen un ambiente laboral empresarial óptimo se constituye en un elemento fundamental, toda vez que, permite mitigar los impactos y las frecuencias de los riesgos que se detectan en el proceso de evaluación y de esta forma, se mejora la competitividad de la empresa, e incluso se considera que esta gestión estratégica podría contribuir de manera significativa en la consecución de nuevos clientes y fidelización de los que ya existen (Maestre Villazon & Bracho Pérez, 2018)

4.6 Concepto de formación

Alfredo (2017) expone que la implementación de un plan de formación contribuye a establecer una estrategia y cultura empresarial orientados en establecer una política de beneficios la cual se considera una herramienta que contribuye directamente a la efectividad y al dinamismo de los colaboradores, toda vez que, se ha establecido de dos formas. En primera instancia, se utiliza para generar procesamiento de información para que los empleados presten atención a los objetivos personales de los empleados y las metas en línea con las áreas esperadas de la empresa. En segundo lugar, debe prestar atención a la comunicación entre los empleados, si existe una comunicación fluida y decisiva, estará en constante cambio por lo cual es decisivo para la organización.

Por ende, el autor, manifiesta que estas tendencias dentro de un plan de formación determinan una gran variedad de herramientas clave para la optimizar la comunicación laboral, ya que esta se encuentra desde la visualización que permiten dar detalladamente una apreciación con mucha exactitud los procesos organizacionales de la Universidad Católica Luis Amigo (Avendaño Gómez).

En otras palabras, el autor argumenta que el plan de formación contribuye a crear iniciativas por parte de los empleados para mejorar y crear un conocimiento científico en torno al tema de alta gerencia, recopilar datos muy importantes para promover el desarrollo y el progreso, la forma en que se trata a los empleados es otra arma muy importante porque mejora la comunicación y trata a los empleados como su activo más valioso, lo que genera resultados admirables, porque trabajan con empleados totalmente satisfecho, lo que genera mayor productividad (Leal, 2016).

4.6.1 Importancia de la formación.

Teniendo en cuenta los planteamientos de Elena (2008), es importante motivar las relaciones entre empleados y directivos, y que estas estén sustentadas bajo las bases del respeto, la cordialidad y la confianza, para que de esta forma se puedan generar vínculos laborales sostenibles y que propendan por la alta productividad. En este sentido es importante disponer de estrategias que permitan este acercamiento, tales como reuniones que permitan identificar las principales problemáticas que se presentan y de esta forma poder hacer un ejercicio de mentoring a los empleados que no se encuentran del todo cómodos con la organización, permitiendo de esta forma generar una sinergia que contribuya de manera efectiva al fortalecimiento de un clima laboral adecuado, permeado siempre por el liderazgo y visión en la forma de actuar de los jefes (González, 1997)

Según manifiesta Gordillo (2015), es de suma importancia realizar actividades que se fundamenten en la motivación de los colaboradores con criterios claves como: la creatividad, reconocimiento, participación, visión, convergencia, sentido de lo humano, el buen trato, un buen salario y el espíritu de equipo, así las cosas estos aspectos relevantes de la motivación empresarial permiten a los gerentes modernos tener conocimientos en todas las áreas de acción y comenzar a crear e innovar en estrategias efectivas, y contribuir a grandes cambios y tendencias acordes con los problemas. La formación y organización de la empresa la situación actual de mantenimiento, en este caso, es la situación de aumento de la productividad en el programa de formación, lo que constituye un elemento clave de la motivación empresarial. La organización utiliza el método de concertación y compromiso en la gestión de conflictos para orientarla hacia

los intereses de cada parte y el impacto, con base en esta clasificación, otorga importancia a cada puesto para obtener intereses comunes, es decir, buscar la reciprocidad en los lineamientos, resultando en métodos de resolución de conflictos, basados en buenas relaciones interpersonales y mayor productividad, conduciendo al cumplimiento de las metas de la organización.

Por tanto, desde la perspectiva de la gestión empresarial de alto nivel, se destaca el entendimiento colectivo, la motivación y la satisfacción de las necesidades básicas de cada integrante de la organización, representando los intereses de los trabajadores y empleadores, porque reconoce que afecta la normativa personalmente entre los trabajadores. Con el fin de lograr un equilibrio en los beneficios obtenidos; brindar protección a las relaciones laborales para los empleadores y realizar ajustes o reorganizaciones que requieran modernización (Topez., 2008).

El autor considera que al realizar la gestión administrativa en el marco de la estimulación laboral, al determinar el rol de cada colaborador, se debe determinar el sentido de pertenencia y el trabajo en equipo, porque son parte indispensable de los resultados de los conflictos empresariales, y el cumplimiento de políticas y lineamientos, las partes llegaron a un mutuo acuerdo en cuanto a tiempo y plazo. El elemento motivacional ha despertado un gran interés en la organización y coordinación del evento, lo que promovió en gran medida la consecución de un justo acuerdo y equilibrio, y lo más importante el impulso definitivo al éxito. Un firme compromiso prueba los resultados obtenidos en la competitividad (Gaynor, 2002)

Es decir, según Gómez (2013), en la formación de cada profesional de la organización, se debe retroalimentar el proceso mediante el intercambio de ideas, de manera que se debe alcanzar un consenso en las metas propuestas, precisas, determinadas y anunciadas. Todas las posibles

emergencias para desarrollar un plan de riesgos efectivo, por lo que el plan se conceptualiza como Innovación, organización, sistema, sistema y búsqueda firme para influir en el futuro. Planear significa formular planes y determinar metas y objetivos, estrategias y prioridades, asignar recursos, responsabilidades y tiempo de ejecución, coordinar el trabajo, evaluar etapas, resultados y asegurar el control del proceso.

El programa de formación en la organización tiene como objetivo promover ideas y experiencias que inspiren y valoren los talentos, teniendo en cuenta que este se basa en todos los comportamientos de una persona en el entorno físico y social en el que se ubica, el descubrimiento es un espacio vital, por lo tanto, se puede decir que el comportamiento organizacional es el estudio y la aplicación del conocimiento de las personas (como individuos y grupos) en una organización. Su objetivo es permitir que los gerentes describan, comprendan, perciban y controlen todas las actitudes de manera más efectiva (Patiño, 2009).

Es decir, cuando comienza la fase laboral, la principal motivación es la expectativa de recibir un pago por el trabajo realizado, que es un medio para lograr la independencia económica y un cierto nivel de calidad de vida, en este sentido, los incentivos laborales constituyen una motivación a los colaboradores, y deben cultivarse por cualquier motivo y/o dificultad, y desarrollarse sin perder formuladas (Alfredo, 2017).

Por otro lado, la educación empresarial sigue el proceso de formación y forma a los profesionales mas competitivos dado que mantienen claros sus objetivos y no se permiten eludir las dificultades y saben sacarle el máximo partido y, en definitiva, convertirlos en ejemplares y destacados, teniendo en cuenta la falta de motivación en la organización actual, es necesario proponer estrategias a nivel organizacional para mejorar el clima laboral de la empresa y

aumentar la tasa de éxito del negocio, aunque por supuesto no olvidemos que cada persona que trabaja en la empresa es su talento más valioso.

4.6.2 Ventajas.

A su vez el autor Jiménez (2014) establece que:

Elton Mayo y sus colaboradores, la teoría clásica pretendía desarrollar una civilización industrial en que la tecnología y el método de trabajo constituyeran las más importantes preocupaciones del administrador, sus principios no siempre se aceptaron de manera sosegada, sobre todo en un país democrático como Estados Unidos, donde los trabajadores y sindicatos la describieron como un medio sofisticado de explotación laboral a favor de los recursos patronales, a consecuencia de lo anterior nace el plan de formación, para contrarrestar a la deshumanización del trabajo de la siguiente forma. (pág. 35):

- **El nivel de producción:** Es una acción grupal, según los argumentos se manifiesta que el nivel de producción se encuentra orientado por las normas de grupo que por los estímulos salariales y materiales de producción. Según mayo, de la postura del empleado frente a su trabajo y del grupo en el cual es parte es un factor decisivo en la productividad.
- **El comportamiento social de los empleados:** El empleado no procede como individuo solitario, sino que sus comportamientos deben basarse como miembro de un grupo social, los trabajadores no deben trabajar aisladamente como individuos, si no como miembros de un grupo.
- **Las relaciones humanas:** todo gerente debe estar en la capacidad de formar un grupo dinámico el cual tenga la capacidad de comprender y de comunicar, el líder moderno se caracteriza por ser persuasivos y apreciados por todo el personal.
- **Las recompensas y sanciones sociales:** La persona humana es motivada esencialmente por la necesidad de “estar en compañía”, de “ser reconocida”, de acceder a una comunicación adecuada.
- **Los grupos informales:** un grupo del cual se puede emplear para establecer la organización humana de la empresa, concretan reglas de comportamiento, objetivos, escala de valores, creencias, expectativas. Etc. (Gaynor, 2002).

En efecto, En un mundo cada día más competitivo, son las tendencias entorno a la actividad gerencial, las que pueden marcar un hito en la actualidad, ideas que abrirán todo tipo de

oportunidades, con el estudio de las escuelas del pensamiento administrativo y sus máximos exponentes, con el objetivo de establecer un plan de formación dentro del marco de gestión de talento humano una perspectiva constante en el mejoramiento, la creación de nuevas estrategias, orientadas a la optimización de los procesos organizacionales de la empresa requerirán nuevas responsabilidades, que serán basadas en ofrecer medios con resultados reales y demostrativos.

Las empresas que brindan estos bienes y servicios cuentan con procesos adecuados para buscar la mejor calidad y generar ventajas, es muy importante implementar procesos y procedimientos en los gerentes modernos, esto ayuda a la organización a adoptar una estructura más acorde con la situación y su entorno actual, crear un ambiente de trabajo ameno; es muy importante ya que se pueden identificar e implementar estrategias para un buen clima organizacional, además puede hacer que el liderazgo basado en la teoría de la gestión sea una opción viable, porque puede vincular cada conocimiento que se realiza de la mejor manera, un modelo que produce resultados efectivos y, por tanto, aporta beneficios a la empresa (Puente, 2010).

Por otro lado, se puede concluir que el éxito y efectividad de una compañía, radica de la importancia de las relaciones humanas este enfoque debe ser tomado por el gerente en la actividad empresarial en el desempeño de sus funciones. Su interpretación y diseño lo hará único elaborando realmente una diferencia, ya que es muy importante dentro de la estructura organizacional, lo que posibilita hacer necesario mantener un equilibrio en la cooperación entre la empresa, de acuerdo a los estilos estudiados se pudo evidenciar, las diferentes tendencias que

se pueden emplear en aras de satisfacer las necesidades de la organización y la de sus empleados (Moncayo, 2017).

A su vez, con los postulados de los máximos exponentes de las teorías Administrativas se pretende crear conductas para establecer habilidades gerenciales en la cultura organizacional y en la toma de decisiones, en post de estar más adecuados al contexto de la organización, con la finalidad de integrar al recurso humano con el que se cuenta a disposición, buscando optimizar los procesos tecnológicos para que tengan mas capacidad de liderazdo, sin importar el cargo que esten ejerciendo, permitiendole llevar al profesional a tener un criterio profesional para dirigir al personal al logro de los objetivos de la organización (Barrios, Olivero, & Figueroa, 2020).

4.6.3 Tipos de formación.

Revisando la literatura, no encontramos amplia información sobre los tipos de formación que utilizan las empresas o que existen, más que tipos de formación encontramos métodos o metodologías que utilizan las empresas para la formación ocupacional de los empleados.

Sin embargo (Seyyed Abolfazl Miria et al, 2013) indica que existen varios métodos de entrenamiento, y pueden dividirse en cognitivos y conductuales, indicando que los cognitivos son dirigidos a la formación teórica del alumno, sobre cómo hacer algo, información escrita o verbal, demostrar relaciones entre conceptos, etc. y están asociados con cambios en el conocimiento y la actitud al estimular el aprendizaje. Los métodos conductuales consisten más en dar capacitación práctica a los alumnos, permitiendo al aprendiz comportarse de una manera real. Estos métodos se utilizan mejor para la habilidad (Miria, Mansor, Chasempour, & Anvari, 2013).

Para los métodos cognitivos, Seyyed Abolfazl Miri et al, propone la lectura, demostraciones, discusiones o debates, entrenamiento basado en la computadora.

Y para los conductuales, propone el modelado de comportamiento, juegos y simulaciones, juego de negocios, estudio de casos, simuladores de equipos, técnicas en la canasta y juego de roles.

Sin embargo, indican que el método más orientado al futuro es "Desarrollo de gestión" que intenta inculcar procesos de razonamiento sólidos para un mejor desempeño de Educación del personal. Por otro lado, es necesario regular el resultado de aprendizaje de estas instrucciones en términos de herramientas de evaluación estándar, recientemente, como ISO 10015 para potenciar los gerentes dentro de las organizaciones para revisar y evaluar el proceso pedagógico de aprendizaje y adaptar planes de estudio estándar de acuerdo a las demandas cambiantes.

Es importante entonces, que para el diseño del plan de formación se realice una evaluación de los métodos de entrenamiento a seleccionar, pues como lo plantea Tannenbaum & Yuky,

Se ha demostrado que los métodos de capacitación son efectivos para algunos objetivos de aprendizaje, pero los estudios de "demostración" no revelan por qué un método particular o la combinación de métodos facilita el aprendizaje o cómo se puede usar el método más eficazmente. Incluso un estudio que enfrenta un método contra otro puede ser no concluyente, ya que es probable que la efectividad relativa de los diferentes métodos dependerá del propósito y el objetivo de la capacitación, los atributos de los alumnos y los criterios de efectividad seleccionados (Tannenbaum & Yuky, 1992).

4.7 Necesidades del entorno en cuanto a formación

Los profesionales en la organización que se denominan formadores, tecnólogos de rendimiento, diseñadores de instrucción, gerentes de capacitación y planificadores de planes de estudios (Rossett, 1987), son las personas encargadas de realizar la evaluación de necesidades de capacitación en las organizaciones.

La evaluación de necesidades de capacitación es el estudio sistemático de un problema o innovación, incorporando datos y opiniones de diversas fuentes, a fin de tomar decisiones o recomendaciones efectivas sobre lo que debería suceder a continuación (Rossett, 1987).

Para (Brown, 2002) La evaluación de las necesidades de capacitación es un proceso continuo de recopilación de datos para determinar qué necesidades de capacitación existen para que la capacitación se pueda desarrollar para ayudar a la organización a lograr sus objetivos. La evaluación de las necesidades es fundamental para el éxito de un programa de capacitación. A menudo, las organizaciones desarrollarán e implementarán capacitación sin primero realizar un análisis de necesidades. Estas organizaciones corren el riesgo de exagerar en la capacitación, realizar muy poca capacitación o perder el foco por completo.

(Gairin, 1992) La evaluación de necesidades forma parte indispensable en la planificación, implementación y evaluación de un programa de formación, con la que se pretenden: determinar el déficit del estado actual y el deseado, identificar metas y objetivos que deberían cubrirse con el programa y priorizar objetivos con base en las limitaciones, recursos y posibilidades.

Los autores identifican la necesidad con la relación que se establece entre dos situaciones, generalmente la discrepancia entre la situación corriente y la situación deseada.

Para el inglés Bradshaw (1972), las necesidades pueden dividirse en función de las expectativas sobre las que se fundamentan los juicios de valor en:

- **Necesidades normativas:** Basadas en el establecimiento, por parte de experto o expertos, de unos niveles teóricamente deseables de satisfacción de cada necesidad. A menudo se identifican con las exigencias normativas.
- **Necesidades expresadas:** Coincidentes con los manifestado. Se identifican en gran parte con las demandas.
- **Necesidades percibidas:** Basadas en la percepción de cada persona o grupo de personas sobre determinada carencia, resultan de apreciación subjetiva.
- **Necesidades comparativas:** Como resultado de comparación entre diferentes situaciones o grupos

Las necesidades no solo existen, también pueden crearse o potenciarse artificialmente, la propaganda, la presión de los jefes inmediatos o el contexto puede crear nuevas necesidades.

Para la identificación de necesidades, (Rossett, 1987) propone que se realice técnicas de análisis y herramientas como:

- **Análisis de datos existente:** es lo que la empresa recopila y representa los resultados del desempeño de los empleados. Puede ser cifras de ventas, informes de accidentes, garantías. La clave es que buscamos resultados agregados del comportamiento de los empleados, no solo una sola carta de queja o devolución de llamada.
- **Evaluación de necesidades** es la forma en que salimos y buscamos opiniones sobre los óptimos, datos reales, sentimientos, causas y soluciones de una variedad de fuentes.
- **Análisis de la materia**, en el cual la personas encargada del talento humano busca la naturaleza y la forma de los cuerpos de conocimiento que los empleados deben poseer para hacer su trabajo de manera efectiva, a través del acercamiento de expertos en el tema o estudio de la literatura
- **Análisis de tareas**, que deriva óptimos adjuntos a tareas visibles, en el que prima la observación para verificar que las actividades se hagan bien y evaluar los aspectos que sirve como base para el entrenamiento.

La literatura, nos indica que para hacer evaluación de las necesidades del entorno para la formación podemos apoyarnos en herramientas como las entrevistas, cuestionarios, observación y grupos focales.

En el medio también pueden utilizar otras metodologías para hacer esta evaluación, por ejemplo, la metodología “AMIGA” (Núñez, 2004), la cual se basa en los siguientes procesos básicos, tales como: Diagnosticar la organización y su entorno de acuerdo a las características de la organización, identificar y registrar los clientes internos como externos, y determinar la segmentación y grupo de usuarios como clientes potenciales, sus necesidades o disponibilidad, priorización en el grupo de gestión del aprendizaje, definición de políticas de oferta diferenciadas, determinación de necesidades y disponibilidad de aprendizaje, sistematización de las técnicas de gestión del aprendizaje y calidad y practicidad de estos procesos, necesidades de formación e información y el principal nivel de análisis de la organización o comunidad se determina de forma dinámica y permanente. Puede seleccionar variables, fuentes de información y técnicas para obtener datos, este método responde a la metodología teórica o sistemas conceptuales basados en la psicología social, y se adapta a los requerimientos contemporáneos de auditoría interna sistemática y permanente, y las políticas nacionales relacionadas con la mejora de los sistemas de información, la introducción de la gestión del conocimiento y la mejora empresarial.

Según (comunicación, El plan de formación de la empresa, 2005), Los factores que se deben tener en cuenta para adecuar a la empresa mediante la formación son:

- La nuevas tecnologías
- Implementar las técnicas de gestión
- Desarrollos y cambios sociopolíticos
- Cambios en métodos para la producción
- La evolución de los medios de comunicación
- Globalización de los mercados
- Cambios en los factores económicos
- Las exigencias actuales del mercado
- Los puntos débiles que existan y que afecten el avance, la productividad y la evolución de la empresa.
- Cultura organizacional

Adicionalmente, según (Rossilah & Hishamuddin, 2007), los constantes cambios en el entorno de la empresa y la agresiva competencia han hecho que sea primordial para las organizaciones capacitar constantemente al recurso humano.

4.8 Contexto amigoniano

4.8.1 Identidad amigoniana.

La filosofía de la Universidad Católica Luis Amigó, busca que su razón de ser no radique sólo en prestar un buen servicio de educación, sino que se realice a través de ello una tarea social y pastoral, por eso la universidad actúa bajo el lema: “formación humana y profesional al servicio del desarrollo y la transformación social”.

Por esta razón es importante conocer, acerca de la identidad institucional, la identidad amigoniana, pues es uno de los factores importantes que se contemplan cada año en el plan de formación para su refuerzo, la cultura amigoniana se inspira en la vida de Luis Amigó quien fue “culturalmente hablando un hombre cristiano que asimiló la realidad del mensaje humanista del evangelio en la escuela espiritual de Francisco de Asís.

Su vida toda puede ser leída en la clave de una persona que, como Cristo, optó decididamente por la escala del ser, superando las tentaciones del tener.

Su gran espíritu de sencillez y humildad fue como el respirar para él, lo que le hizo borrar completamente su "yo" y reemplazarlo con Dios; su pobreza que la tenía metida entre su huesos, la fue convirtiendo en su corazón y alma, lo que le está enseñando a no ser egoísta en absoluto, sino a entregar a su pueblo para entregarse sin reservas, y de manera especial, su amor se

entrelaza con la marginación, y la sensibilidad de vivir y expresar de forma sencilla, delicada, dulce y servicial lo que apuntan es una persona que sabe crecer internamente.

Luis Amigó vivió su sacerdocio como servicio a los demás, especialmente a los jóvenes y al mundo marginado, con el fin de cooperar activamente y educar de manera integral a los jóvenes en las ciudades cercanas al monasterio, estableció varios deportes juveniles para ellos, combinando actividades culturales, religiosas y recreativas (Amigonianos, provincia Luis Amigó).

La orientación socio-humanista de la Universidad Católica Luis Amigó busca favorecer la formación integral de los miembros de la comunidad educativa, la interiorización de los valores morales, culturales y cristianos los prepara para el ejercicio cívico práctico, estos valores son significativos en la realización del todo, deben realizar su potencial general para lograr la armonía y el equilibrio de la humanidad, actitud crítica, no solo reducen la formación a profesional y técnica, sino que orientan sus conocimientos y habilidades con valores que sientan las bases y dan sentido a la educación, de manera de preparar a la ciudadanía para la construcción de una sociedad más justa y equilibrada (Universidad Católica Luis Amigó, 2019).

Dentro de los principios de la Universidad Católica Luis Amigó, se encuentran entonces, basado en la identidad amigoniana: el Desarrollo Trascendente: De acuerdo con su identidad católica y su Misión, inserta en la tradición, experiencia y obra de los Terciarios Capuchinos, la Universidad Católica Luis Amigó controlará todas las acciones, desde la promoción y búsqueda del conocimiento para brindar conocimiento para la dignidad y el libre desarrollo del ser humano, con el fin de realizar su tarea de cambiar el mundo, haciendo realidad la justicia y equidad, y lo más importante, hasta los desprotegidos, el hombre no es sólo fruto de la historia y

de causas accidentales, su destino no llegará a su clímax superando las desigualdades sociales, su destino es la trascendencia en el encuentro consigo mismo, con los demás y finalmente con Dios.

Humanismo Cristiano: Solo hay una cultura, la humana, del hombre para el hombre. El humanismo cristiano enfatiza la unidad de la humanidad, la unidad del destino y la fraternidad, que es la base de la comunidad mundial compuesta por comunidades más pequeñas, y su propósito es buscar los intereses comunes de la paz, la justicia y la libertad.

Autonomía: La autonomía se considera como la posibilidad de que la institución piense de acuerdo con su misión, su valor y razón de ser; se gestione responsablemente de manera acorde con el pensamiento, y utilice el conocimiento científico y cultural, a través de la docencia, la investigación y la extensión y la transversalización del bienestar y la internacionalización, el desarrollo de una academia que busca la verdad. En este sentido, se considera el sustento de la autodeterminación, la elección y la capacidad de responsabilidad.

Comunidad Educativa: La Universidad Católica Luis Amigó constituye una comunidad educativa que genera su propio impulso a través de la investigación, la docencia y la extensión, en este caso, el conocimiento científico se puede difundir e interactuar. La comunidad está compuesta por instancias académicas y administrativas. En el contexto de la formación profesional, la instancia académica se centran en el proceso de generación de conocimiento y la instancia administrativa es la creadora de condiciones, en todo su desarrollo, para que los procesos académicos y científicos sean de calidad, con la finalidad de generar y difundir el conocimiento.

Interdisciplinariedad: El trabajo en equipo desde las diferentes disciplinas obedece a la complejidad del conocimiento y es condición necesaria para obtener el nivel de liderazgo de la

ciencia y la tecnología contemporáneas, a través del proceso de reflexión, estimula la producción colectiva en investigación, docencia y extensión, y también tiene la capacidad de transformar cualitativa y cuantitativamente el conocimiento, y finalmente configurar el conocimiento en red creando nuevos puntos de contacto.

Proyecto Social: La Universidad Católica Luis Amigó ve sus servicios educativos como una posibilidad para responder a las necesidades de desarrollo de la comunidad dentro de su misión, por tanto, su motivación es desconcentrar sus acciones a través de formas organizativas que garanticen la calidad del proceso académico (Página web Universidad Católica Luis Amigó).

Todos estos principios son importantes e innegociables dentro del fortalecimiento al personal a través de la formación y las inducciones que se realizan en la institución, pues son la base y la esencia para poder desempeñar y llevar a cabo la misión institucional.

4.8.2 Universidad Católica Luis Amigó.

La historia de esta institución se remonta a 1889 cuando los sacerdotes Fray Luis Amigó y Vicente Ferrer fundaron la Congregación de Religiosos Terciarios Capuchinos para la resocialización de jóvenes en España.

El padre Hernando Maya Restrepo, gran visionario de la “Funlam” Fundación universitaria Luis Amigó y ahora actual capellán, cuenta que en la ciudad todo empezó cuando Los Terciarios trajeron de España unos cursos de psicopedagogía de 300 horas para ayudar a los menores. Luego, él los reestructuró con ayuda de expertos. Esto dio como resultado un curso más completo de 900 horas con créditos para el escalafón, dividido en cuatro etapas y dirigido a maestros y personas que quisieran trabajar la reeducación de la juventud.

Así se dio inicio al Instituto Psicopedagógico Amigó que era una residencia para estudiantes y obreros que se dedicaban a estudiar los cursos de psicopedagogía y vivían en el lugar.

Después, las camas fueron cambiadas por escritorios para mejorar el enfoque educativo. Así se convirtió en una institución tecnológica. Más tarde, una de las tecnologías, Pedagogía Correctiva, dejó de ser una tecnología y pasó a licenciatura buscando tener más impacto en la sociedad.

Un día, un estudiante de dicho programa cambió el rumbo de todo al pedirle al padre Maya que quería terminar todo el ciclo y preguntó si podría buscar un reconocimiento formal y legal ante las entidades correspondientes.

Fue así como el 9 de noviembre de 1984, el Ministerio de Educación le otorgó la personería jurídica como Fundación Universitaria Luis Amigó.

De 175 estudiantes que comenzaron, hoy cuenta con 16.000 en Medellín y 1.000 más en el resto del país”. (Gutierrez, 2016)

En noviembre del 2016, la Fundación Universitaria Luis Amigó, recibió reconocimiento como centro de educación superior por parte del ministerio de educación y ahora se llama Universidad Católica Luis Amigó, la apuesta será por una formación mucho más amplia en investigación, que es el mayor diferenciador del nuevo título.

5. Metodología

5.1 Alcance del estudio

La Metodología Cuantitativa es la que permite examinar los datos de manera numérica, más específicamente en el campo de la Estadística. (Palacios, 2006).

Esto significa que los métodos de investigación cuantitativa no son solo un simple estudio o análisis de cantidad, los datos cuantitativos en sí no son solo un número, sino que también se refieren a las características o atributos de la unidad de análisis considerada en la investigación.

En esa mismo orden, conviene señalar que, tal como plantea (Gomez, 2016), no toda la información cuantitativa o numérica es un dato estadístico:

La información a analizar estadísticamente debe ser cuantitativa o poder expresarse de esta manera. Sin embargo, no toda esa información constituye datos estadísticos. Un ejemplo de datos estadísticos es un conjunto de números que se refieren a las mismas características y los recopilan de manera que se puedan comparar, analizar o interpretar.

Los números aislados (si no se comparan o muestran una relación significativa con otros) no son datos estadísticos, las estadísticas están interesadas en el patrón o la regularidad de un grupo de datos y luego tratan de determinar los atributos de estos grupos. Los detalles individuales son casi insignificantes (Hernández O. , 2012).

5.1.1 Características De La Metodología Cuantitativa.

Para tener una metodología cuantitativa, es necesario tener una relación lineal entre los elementos del problema de investigación. En otras palabras, los elementos de la pregunta de investigación que constituyen el problema son claros y usted puede definirlos, limitarlos y conocer exactamente la fuente del problema, la dirección del desarrollo y el tipo de incidencia entre los elementos (Rosa, 1995).

Los resultados de los datos Cuantitativos son estadísticos, hacen demostraciones con los aspectos separados de su todo, a los que se asigna significado numérico y hace inferencias.

- La objetividad es la única forma de alcanzar el conocimiento, por lo que utiliza la medición exhaustiva y controlada, intentando buscar la certeza de este.
- La teoría es el elemento fundamental de la investigación Social, le aporta su origen, su marco y su fin.
- Concepción lineal de la investigación a través de una estrategia deductiva.
- Es de método Hipotético – Deductivo, ya que permite la formación de una hipótesis y una deducción con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación).
- De corte transversal ya que está diseñado para medir la relevancia de una exposición y/o resultados en una población determinada y en un tiempo específico.

Para el presente estudio, la metodología propuesta es de tipo cuantitativo, ya que se realiza un estudio de tipo descriptivo y de corte transversal que busca medir, cuantificar y evaluar diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, los datos obtenidos y generalizar los resultados de una muestra a la población de interés, en este caso, la percepción de los empleados administrativos de la Universidad católica Luis Amigó frente a la formación recibida.

5.2 Población y muestra

5.2.1 Población Objeto.

La población está constituida por 185 empleados administrativos a nivel nacional de la Universidad Católica Luis Amigó, de los cuales 155 pertenecen a la sede principal Medellín, 15 al centro regional Manizales, 8 al centro regional Montería, 6 al centro regional Apartadó y 1 al centro regional Bogotá.

5.2.2 Muestra.

La muestra se calculará teniendo en cuenta la población de referencia y fue calculada con un nivel de confianza del 95% y un error del 10%, con una probabilidad de ocurrencia del 50%, es de 66. Los estratos se presentan a continuación:

- 54 pertenecen a la sede principal Medellín
- 5 al centro regional Manizales
- 5 al centro regional Montería
- 2 al centro regional Apartadó

5.3 Variables de Estudio

5.3.1 Variables.

Son componentes de estudio que representan el interés en la investigación, se le conoce como variable a cualquier condición susceptible de cambio o variación en cuanto a la calidad o cantidad, la cual debe ser medible ya que se le pueden asignar números o valores para su posterior análisis.

Las variables cumplen con las siguientes funciones:

- Designan aspectos discernibles de un objeto de estudio.
- Analizan la distribución de una población.
- Formulan relaciones descriptivas, explicativas o predictivas sobre la misma.

- Dan a conocer algo sobre su comportamiento.

Tipos de variables: En el análisis estadístico se consideran dos tipos de variables, dependiendo de la naturaleza de los atributos de la unidad de investigación referenciada por las variables y las formas en que se expresan las variables, que se presentan:

- **Variables cuantitativas:** cuando se trata de características cuyas variaciones pueden ser expresadas de forma numérica. Por ejemplo: edad, peso, estatura, número de hijos, años de servicio, entre otros.
- **Variables cualitativas:** se refieren a características o atributos cuyas posibilidades de variación no se expresan en función de números o cantidades. Por ejemplo: sexo, género, estado civil, opinión respecto a un servicio, condiciones de la vivienda, entre otros.

De igual forma, conviene aclarar que, además de los problemas conceptuales, comprender los tipos de variables también puede ayudar a pensar de manera amplia sobre la posibilidad de resolver un tema y problema de investigación desde un método cuantitativo, y la comprensión de los datos en el método de investigación es de gran utilidad y no se deben evidenciar como números aislados (Solís, 2019).

Variables Cualitativas:

- Las necesidades del entorno en formación y capacitación:
 - Capacitación en nuevas tecnologías de la información: Capacitación en software general y especializado, programación y administración de bases de datos
 - Capacitación en la cultura organizacional
 - Capacitación en desarrollo humano, dirigidas a incidir en las actitudes de las personas
 - Fortalecer la proactividad
 - Formación en el plan estratégico de la compañía
 - Capacitación en las exigencias del mercado
 - Formación en actualizaciones normativas
 - Formación en servicio al cliente
 - Capacitación en los puntos débiles de la compañía que afecten el avance, evolución y productividad
 - Formaciones específicas por unidades o áreas
 - Capacitación en gestión del cambio
- Percepción de los empleados administrativos frente a la formación recibida

- Ciclos de formación semestral
- Capacitación mínima 2 veces al mes
- Planes de capacitación estructurados anualmente
- Cumplimiento de los planes de capacitación establecidos
- Pertinencia de las capacitaciones
- Calidad de las capacitaciones
- Participación de las capacitaciones

5.4 Instrumento de recolección de información

Se diseñó una encuesta, la cual es aplicada a todos los empleados administrativos de la Universidad Católica Luis Amigó, en todas sus sedes a nivel nacional.

Se aclara que su participación es de manera libre y voluntaria y el tiempo que deben disponer para diligenciarla (mínimo 10 minutos) y con la opción de aceptar estar de acuerdo con el consentimiento informado para el manejo y tratamiento de datos.

Se construyó un instrumento tipo encuesta constituido por preguntas cerradas de opción múltiple y abiertas que buscan explorar e indagar por la percepción propia del empleado. El primer grupo de preguntas caracterizan la población encuestada, donde se indaga por su edad, género, formación, cargo, dependencia o unidad a la que pertenece, luego se establece una sección de preguntas en las que el empleado califica según la percepción que tiene de su proceso de formación en la universidad y finaliza con una sección de identificación de necesidades y aspectos que considera el empleado se puede mejorar.

La encuesta fue revisada y evaluada por expertos, y luego se realizó una prueba piloto, donde participó parte del personal de interés de la presente investigación (14 personas), con el fin

de validar el instrumento elaborado, por esta razón, en el análisis no son contempladas sus respuestas. Al aplicar la encuesta se saturó la muestra definida

5.5 Análisis de la información

personal administrativo de la universidad Católica Luis Amigó un 76,32% se identifican con el sexo femenino y el 23,68% con el sexo masculino, el 89,47% tiene un cargo administrativo y el 10,53% un cargo directivo, con relación a la edad, el 3,95% tiene entre 18 y 25 años, el 43,42% se encuentra entre los 26 y 35 años, seguido del 23,68% entre 36 y 45 años, el 21,05% se ubica en el rango de 46 y 55 años, y el 7,9% con 56 años o más, el nivel de estudios que prevalece es técnico o tecnólogo con un 55,26%, profesional con un 26,32%, especialista con el 10,53%, magister con un 6,58% y doctorado con una representación del 1,32%, La dependencia con mayor representación en la muestra es el de Facultades con un 18,42%, seguido de vicerrectoría académica 17,11%, bienestar universitario 15,79%, planeación y rectoría cada uno representa el 10,53%, secretaría general 9,21%, vicerrectoría administrativa y financiera 7,89% y dirección de extensión y vicerrectoría de investigaciones cada una representando el 4%.

Tabla 1. Caracterización del personal administrativo de la Universidad Católica Luis Amigó

| Variable | Valores | Porcentaje |
|-------------------|--------------------|------------|
| Cargo | Administrativo | 89,47% |
| | Directivo | 10,53% |
| Edad | Entre 18 y 25 años | 3,95% |
| | Entre 26 y 35 años | 43,42% |
| | Entre 36 y 45 años | 23,68% |
| | Entre 46 y 55 años | 21,05% |
| | 56 años o más | 7,89% |
| Nivel de estudios | Doctor | 1,32% |
| | Especialista | 10,53% |

| Variable | Valores | Porcentaje |
|------------------------------|---|------------|
| | Magister | 6,58% |
| | Profesional | 23,32% |
| | Técnico o tecnólogo | 55,26% |
| Género con que se identifica | Femenino | 76,32% |
| | Masculino | 23,68% |
| Dependencia | Bienestar universitario | 15,79% |
| | Dirección de extensión | 5,26% |
| | Facultades | 18,42% |
| | Planeación | 10,53% |
| | Rectoría | 10,53% |
| | Secretaría general | 9,21% |
| | Vicerrectoría académica | 17,11% |
| | Vicerrectoría de investigaciones | 5,26% |
| | Vicerrectoría administrativa y financiera | 7,89% |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo

En el Bloque de preguntas del instrumento, en el que evidenciamos la percepción que tiene el personal administrativo frente a la formación suministrada por la universidad, se solicitó calificar varios aspectos relacionados con los planes de capacitación en los últimos 2 años, encontrándose que en general el 53,95% considera que han sido sobresaliente (4, en una escala de 1 a 5), el 32,89% considera que ha sido excelente (5, en una escala de 1 a 5) y el 13,16% considera que ha sido aceptable (3, en una escala de 1 a 5), frente al cumplimiento de los planes de capacitación, la mayoría del personal (55,26%) considera que es sobresaliente, el 36,84% lo califica como excelente y el 7,89% considera que ha sido aceptable, con relación a la cantidad de las capacitaciones el 43,42% considera que es sobresaliente, el 34,21% piensa que es excelente y el 22,37% considera que es aceptable, frente a la calidad de las capacitaciones, el 48,68% del personal considera que es sobresaliente, el 40,79% piensa que es excelente y el 10,53% que es aceptable, en la pertinencia de las capacitaciones el 43,42% del personal piensa que es sobresaliente, el 42,11% piensa que es excelente y el 14,47% considera que es aceptable, frente

al impacto, la mayoría del personal (52,3%) piensa que son sobresaliente, el 34,21% que es excelente y el 13,16% que es aceptable, con relación a la organización de las capacitaciones, la mayoría del personal (51,32%) considera que es excelente, el 39,47% es sobresaliente y el 9,21% es aceptable.

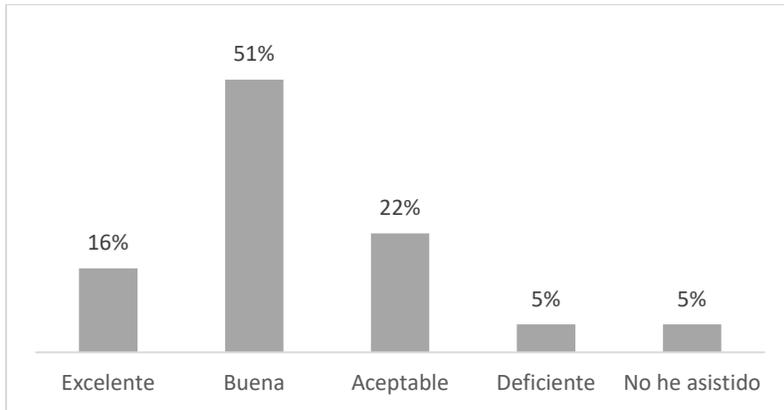
Tabla 2. Calificación de aspectos de los planes de capacitación en los últimos dos años

| | Excelente | Sobresaliente | Aceptable |
|--|-----------|---------------|-----------|
| Planes de capacitación en los últimos (2) dos años | 32,89% | 53,95% | 13,16% |
| Cumplimiento de los planes de capacitación | 36,84% | 55,26% | 7,89% |
| Cantidad de las capacitaciones | 34,21% | 43,42% | 22,37% |
| Calidad de las capacitaciones | 40,79% | 48,68% | 10,53% |
| Pertinencia de las capacitaciones | 42,11% | 43,42% | 14,47% |
| Impacto de las capacitaciones | 34,21% | 52,63% | 13,16% |
| Organización de las capacitaciones | 51,32% | 39,47% | 9,21% |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo

La mayoría del personal administrativo (51%) considera que su participación en las capacitaciones programadas por la Universidad Católica Luis Amigó ha sido Buena, el 22% considera que ha sido aceptable, el 16% considera que ha sido excelente, el 5% considera que ha sido deficiente y el otro 5% no ha asistido.

Gráfico 1. Percepción del personal Administrativo en su participación de las capacitaciones realizadas por la institución



Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo

Con respecto a la forma como el personal se entera de las capacitaciones que la Universidad Católica Luis Amigó programadas en su mayoría, más del 50% por correo institucional, Seguido del jefe inmediato y la página de la universidad, el 19,75%, adicional de alguna de las anteriores, se dan cuenta también por medio de redes sociales y comentarios de los compañeros

Tabla 3. Medio por el que el personal administrativo se entera de las capacitaciones programadas por parte de la institución

| Medio | Porcentaje |
|---|------------|
| Correo institucional | 52,63% |
| Correo institucional, Página de la universidad | 9,21% |
| Correo institucional, Página de la universidad, Por medio de mi jefe inmediato | 1,32% |
| Correo institucional, Página de la universidad, Por medio de mi jefe inmediato, Por comentarios de los compañeros | 1,32% |
| Correo institucional, Página de la universidad, Redes sociales de la universidad | 2,63% |
| Correo institucional, Página de la universidad, Redes sociales de la universidad, Por medio de mi jefe inmediato | 2,63% |

| Medio | Porcentaje |
|---|------------|
| Correo institucional, Página de la universidad, Redes sociales de la universidad, Por medio de mi jefe inmediato, Por comentarios de los compañeros | 2,63% |
| Correo institucional, Por comentarios de los compañeros | 2,63% |
| Correo institucional, Por medio de mi jefe inmediato | 18,42% |
| Correo institucional, Por medio de mi jefe inmediato, Por comentarios de los compañeros | 2,63% |
| Correo institucional, Redes sociales de la universidad | 1,32% |
| Correo institucional, Redes sociales de la universidad, Por medio de mi jefe inmediato | 1,32% |
| Página de la universidad | 1,32% |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo

En el tercer bloque del instrumento de recolección de la información, se busca indagar sobre la percepción de la capacitación y las necesidades de formación del entorno de los empleados administrativos, al preguntar sobre los temas en los que ha recibido capacitación, se les pide que seleccionen uno o varias opciones de respuesta, al realizar el análisis de las mismas, se encuentra que el personal administrativo ha recibido principalmente capacitación en cultura organizacional con mayor porcentaje en respuestas con un 15%, servicio al cliente (14%) y formaciones específicas de su unidad o dependencia (13%), en el resto de los temas de capacitación el personal también ha recibido formación en un menor porcentaje.

Gráfico 2. Temas en los que ha recibido capacitación por parte de la Universidad

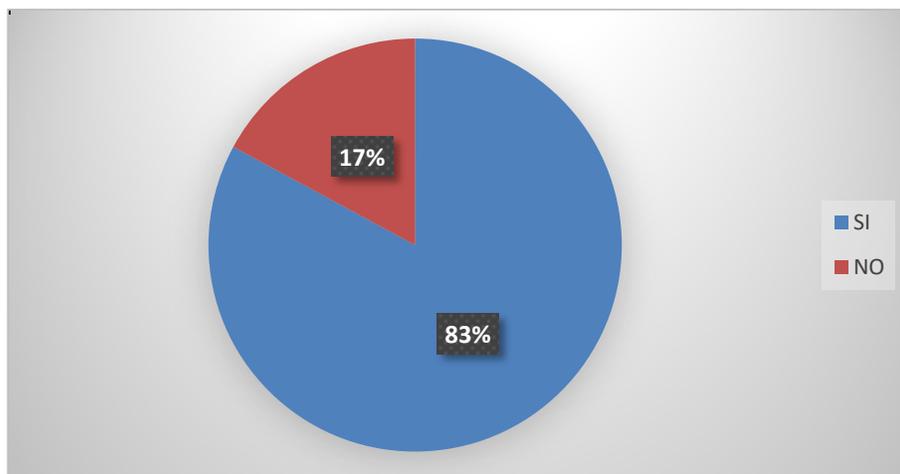
Católica Luis Amigó



Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo

En la pregunta, si el personal considera que las capacitaciones recibidas están articuladas con las necesidades de su dependencia la mayoría del personal (83%) considera que las capacitaciones recibidas tienen relación con las necesidades de la dependencia a la que pertenecen y los procesos que desarrollan en cada área, mientras que el 17% del personal considera que no están articuladas con las necesidades de su unidad o dependencia.

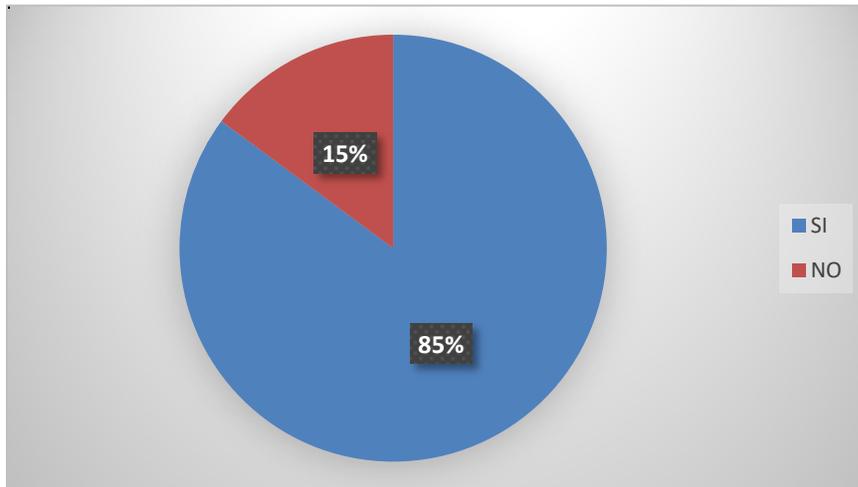
Gráfico 3. Percepción de la articulación de las capacitaciones recibidas por la Institución y las necesidades de la dependencia



Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo

El personal administrativo de la Universidad Católica Luis Amigó, en gran parte (85,14%), considera que las capacitaciones recibidas están relacionadas con las necesidades del entorno, en cuanto a formación y capacitación, Mientras que el 14,86% considera que no están relacionadas con las necesidades del entorno.

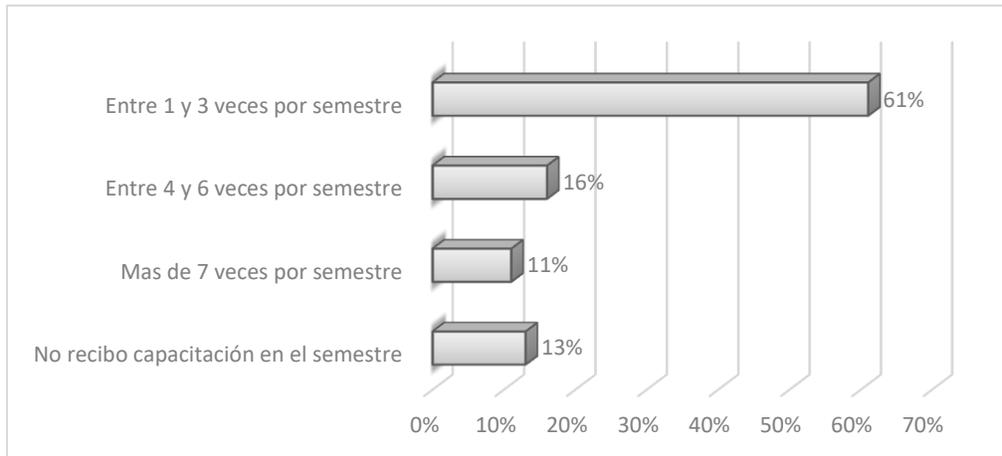
Gráfico 4. Percepción de la articulación de las capacitaciones recibidas por la Institución y las necesidades del entorno en formación y capacitación



Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo

El 61% del personal administrativo, indica que recibe capacitación por parte de la universidad entre 1 y 3 veces por semestre, el 16% entre 4 y 6 veces por semestre, el 13% manifiesta que no recibe capacitación en el semestre y el 11% que recibe capacitación más de 7 veces por semestre.

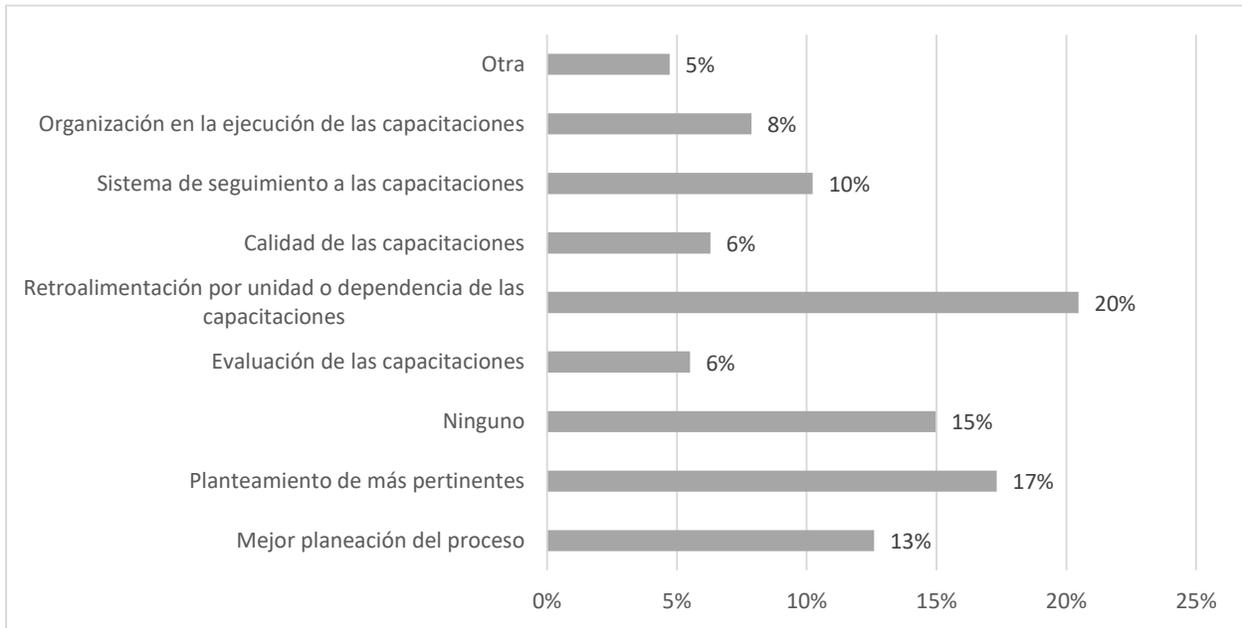
Gráfico 5. Frecuencia de capacitación por parte de la institución al personal administrativo



Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo

Sobre los aspectos que el personal considera importante a mejorar en los planes de capacitación de la institución, se dio la alternativa de elegir varias opciones de respuesta y mayor aspecto elegido fue la retroalimentación por unidad o dependencia de las capacitaciones con un 20%, Planteamiento de más pertinentes con relación a las áreas o procesos con un 17%, ninguno con un 15%, mejor planeación del proceso con un 13%, sistema de seguimiento a las capacitaciones con un 10%, organización en la ejecución de las capacitaciones con un 8%, calidad y evaluaciones de las capacitaciones con un 6% cada uno y “otra” con un 5% en la que plantearon otros aspectos a mejorar en los planes de capacitación como los horarios y temas que desarrollen capacidades de comunicación inclusiva (para mejorar el servicio a personas con discapacidades diversas).

Gráfico 6. Aspectos que el personal considera importante a mejorar en los planes de capacitación de la institución



Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo

Adicionalmente al instrumento de recolección de información, se revisó y analizó el plan de capacitación que tiene el departamento de gestión humana de la Universidad Católica Luis Amigó dirigido al personal administrativo en el cual se planteaban 4 temas de capacitación por grupos de personal, separando líderes, de administrativos y buscaban realizar la intervención a la medición de la batería de riesgo psicosocial, iniciando con los casos blancos o casos más críticos del estudio, dentro de los temas de capacitación establecían capacitación para líderes en comunicación efectiva, seguridad y salud en el trabajo, responsabilidad civil y administrativa y gestión del riesgo y para el personal administrativo, se contempló capacitar en seguridad y salud en el trabajo, inclusión en el servicio de personas con capacidades diversas, Finanzas personales

y relaciones interpersonales, adicional a este espacio que la universidad abre anualmente, se brindan otros espacios de formación por parte de cada unidad y se realizan espacios semanales para socializar avances y aspectos generales de la Institución dirigido a todo el personal.

6. Conclusiones

Al aplicar la encuesta al personal administrativo de la Universidad Católica Luis Amigó se puede concluir que la mayoría del personal (43,42) tiene entre 26 y 35 años de edad, es decir que en la institución colabora gente Joven.

Se evidenció que en la Institución la mayor cantidad de personas que desarrollan labores administrativas, son cargos de apoyo a los procesos (89,47%), ya que solo el 10,53% es personal directivo.

Se concluye que la institución en su personal administrativo cuenta con un significativo porcentaje de participación de las mujeres con un 76,32%.

Se concluye que el personal administrativo percibe las capacitaciones recibidas en los últimos dos años en general de manera sobresaliente tanto en el cumplimiento, la pertinencia, calidad y cantidad y el impacto, mientras que la organización de las capacitaciones la mayoría del personal considera que ha sido excelente.

El personal administrativo percibe en su mayoría, que la participación por parte de ellos en las capacitaciones programadas por la universidad ha sido positiva con un porcentaje de 67%, mientras que el 22% considera que ha participado de manera aceptable y el 10% considera que ha sido deficiente su participación o no ha asistido, al revisar los comentarios y observaciones, podemos evidenciar que la falta de participación de algunos empleados a las capacitaciones realizadas por la institución se da por la programación de éstas en horarios poco accesibles para

personal que labora medio tiempo o porque impiden la asistencia por compromisos laborales y se realizan de manera esporádica.

De acuerdo a los resultados obtenidos el principal medio de comunicación por el cual se enteran los empleados de la Institución de las capacitaciones programadas es el correo institucional y el jefe inmediato.

Se concluye que los principales temas de capacitación en los cuales han recibido capacitación es en Cultura organizacional, formación en servicios al cliente, formaciones específicas de su unidad o dependencia, desarrollo humano y plan estratégico de la institución, y los temas en los que menos han recibido capacitación ha sido en actualizaciones normativas, nuevas tecnologías de la información, gestión del cambio y resolución de conflictos, Sin embargo se evidenció también que el 4% del personal no ha recibido capacitación en ninguno de los temas propuestos en el instrumento de recolección de información.

El personal administrativo considera que las capacitaciones recibidas por parte de la institución se han articulado con las necesidades de su dependencia o unidad y las necesidades del entorno en formación y capacitación.

Se evidencia que en la Universidad el 61% del personal administrativo recibe capacitación entre 1 y 3 veces por semestre, el 27% más de 4 veces en el semestre, y el 11% no recibe capacitación en el semestre.

Los aspectos a mejorar en los planes de capacitación más elegidos por el personal fueron la retroalimentación por la dependencia o unidad, más pertinencia en las capacitaciones, mejor planeación del proceso y seguimiento a las capacitaciones, y en menor cantidad el personal eligió como aspecto a mejorar la organización en la ejecución de las capacitaciones, la calidad y la evaluación de las mismas.

El plan de capacitación que la universidad estructuró para el año 2020 dirigido al personal administrativo de la institución plantea 4 temas de capacitación para el personal, es decir, 4 capacitaciones en el semestre, organizado y gestionado directamente por el departamento de gestión humana, pero cada unidad, según sus necesidades gestionan y buscan capacitaciones que le aporten a los procesos desarrollados en el área, sin embargo los temas planteados en el plan de capacitación, están orientados al desarrollo humano, a incidir en la actitudes de las personas, quedándose por fuera, muchos otros temas de capacitación que actualmente son necesidades de formación y capacitación del entorno.

7. Discusiones

Esta investigación tuvo como propósito identificar la percepción de la capacitación recibida en el personal administrativo de la Universidad católica Luis Amigo. Además, se identificaron aquellos factores (de pertinencia, calidad, cantidad, organización, etc.) que están asociados a las capacitaciones recibidas por parte de los colaboradores. A continuación, se estarán discutiendo los principales hallazgos de este estudio.

A partir de la literatura revisada y los resultados obtenidos, se puede determinar que la percepción por parte de los empleados es positiva frente a la formación recibida por la Universidad Católica Luis Amigó, dado que la mayoría respondieron que las capacitaciones dictadas por la institución se encuentran articuladas a las necesidades de formación del entorno y de su unidad, lo que permite deducir que la capacitación que han recibido, tiene una influencia positiva en la eficiencia y desarrollo de sus actividades diarias en la institución, lo anterior, soportado en Huemann et al. (2007), Popaitoon y Siengthai (2014), y Pournader et al. (2015), ya que estos autores consideran que las capacitaciones que se le dictan a los empleados ayuda a un mejor desempeño de las actividades, (Rueda Contreras, Paola, & Sanchez Tovar, 2015).

Se evidencia que por parte de la Universidad se ha dictado en algún momento formación y capacitación en temas relevantes en el entorno, pero que la frecuencia de la formación es muy poca lo que hace difícil garantizar que todo el personal reciba la información en los momentos que se plantean, que se abarquen temas de capacitación que en la actualidad son necesarios para mantener la institución a la vanguardia y sea sostenible en el mercado y que el conocimiento

pueda aplicarse y evaluarse, revisando la efectividad de los planes de capacitación, tal cual como lo plantea (GestioPolis.com Experto., 2002).

Cuanto mayor sea el nivel de formación y preparación de los empleados de la empresa, mayores serán sus niveles de productividad cualitativa y cuantitativa, los programas de formación profesional son una de las inversiones más rentables, los avances tecnológicos tienen un impacto directo y frecuente en los procesos de negocio. Si la organización no sigue el ritmo de este desarrollo, sufrirá una de las consecuencias más graves: estancamiento y consecuentes retrocesos e incapacidad para competir en el mercado o para proporcionar sus servicios competitivos de manera eficaz.

Al revisar los comentarios y observaciones en el estudio del personal, podemos deducir que el personal percibe de manera positiva que se realicen éste tipo de estudios frente a la evaluación de las capacitaciones recibidas, pues tal como lo plantea (Arista Avilés, 2012), Los niveles de reacción y aprendizaje son los métodos más comúnmente usados para evaluar la capacitación de los empleados; por lo tanto, las percepciones de las personas sobre estos niveles son más positivas que los cambios de comportamiento y los resultados.

Adicionalmente se evidencia que un porcentaje de los empleados administrativos respondieron que no han recibido capacitaciones en el semestre, ya que es de suma importancia cubrir a todo el personal porque les permite tener nuevos conocimientos para poner en práctica en sus puestos de trabajo y ser más competentes.

Referencias

- Fernandez Carolina, S. M. (1999). El diseño de un Plan de Formación como estrategia. *Complutense de Educación*, 62.
- Sallán, J. G. (1992). *Estudio de las necesidades de formación de los equipos directivos de los centros educativos*. Madrid: centro de publicaciones.
- comunicación, M. (2005). *El plan de formación de la empresa*. España : Fundación confemetal.
- Benitez, j. e. (13 de agosto de 2014). *Gerencia estrategica antecedentes y evolucion*. Obtenido de gerencia estrategica: <http://aprendiendoestrategia.blogspot.com.co/2011/11/gerencia-estrategica-antecedentes-y.html>
- Leitas, S. (2018). La gestión del talento humano y del conocimiento. *La gestión del talento humano y del conocimiento*. La Habana, Cuba: Base de datos: Academic Search Ultimate Revista Latinoamericana de Psicología. 2013, Vol. 45 Issue 1, p157-160. 4p. Language: Spanish. ,.
- Maestre Villazon, B. E., & Bracho Pérez, K. J. (2018). Systemic Control of Management and Management Competencies of the Teaching Director in the Management of Human Talent. Venezuela: Fuente Academica Plus Revista de la Facultad de Ciencias Básicas. 2019, Vol. 17 Issue 3, p133-142. 10. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=be0e377c-734a-407a-b6af-a12a91f3ed7b%40sessionmgr101&bdata=Jmxhbm9ZXMmc210ZT11ZHMtbG12ZQ%3d%3d#AN=141053706&db=fap>

- Mendoza, L. I. (12 de Junio de 2014). Liderazgo Gerencial Transformacional. Bogota, Colombia.
- Preñada, B. J. (1991). *Dirección y gestión de proyectos*. Madrid, España: Ediciones Diaz Santos.
- Ramírez, R. I., Espindola, C. A., Ruíz, G. I., & Hugueth, A. M. (2019). Human Talent Management: Analysis from the Strategic Approach. *Información Tecnológica. Dec2019, Vol. 30 Issue 6, p167-175. 9p. Language: Spanish*. Bogotá, Colombia: Fuente Académica Plus. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=be0e377c-734a-407a-b6af-a12a91f3ed7b%40sessionmgr101>
- Puente, M. Á. (2010). estructura y estrategia organizacional. Enfoque, Proceso y Objetivos. En E. p. Puente, *estructura y estrategia organizacional* (pág. 20). Mexico: oveja negra.
- Chávez, R. M. (2016). El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación. *Ciencia Administrativa*, 1, 9-14.
- García, M. M. (2018). Modelo de administración de marcas: un enfoque teórico basado en la teoría general de sistemas. *Esic market*, 159, 67-117.
- González, J. L. (1997). Las fuentes de rentabilidad de las empresas. *Revista Europea de Dirección y Economía de la empresa*, 6(1), 21-36.
- Chiavenato. (2011). Administración de recursos humanos. McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38177606/adm-personal-libroadm-derrhh-chiavenato-cap-1a117-120709125705-phpapp02.pdf?response-content->

disposition=inline%3B%20filename%3DADMINISTRACION_DE_RECUSOS_HUMANOS_QUINT.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-

Matas, C. R. (2018). Los retos de la Administración pública del futuro. RICEG. . Revista Internacional de Ciencias del Estado y de Gobierno, 1(3), 315-354.

Apolo, D. B. (2017). Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. Revista Latina de Comunicación Social, (72), 521-539. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/819/81952828027.pdf>

Garcia Guilianny, J. E. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. Universidad de a Costa. Obtenido de <http://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/2150>

Kotler. (13 de enero de 2016). *Marketing de relaciones, según Kotler*. Obtenido de blog: <http://marketing-21.blogspot.com.co/2009/07/marketing-de-relaciones-segun-kotler.html>

George, C. S. (2005). *Historia del pensamiento administrativo*. Bogota: Pearson Educación. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Jc8tBZb-ZJkC&oi=fnd&pg=PA221&dq=escuelas+del+pensamiento+administrativo&ots=1-6i2t8jNx&sig=szNHgPD7kjOLfnIVZZYcZYclD5k#v=onepage&q=escuelas%20del%20pensamiento%20administrativo&f=false>

Alfredo, P. q. (09 de Junio de 2017). Motivacion para la productividad. *Impacto de las estrategias motivaciones en la productividad organizacional*. Bogota, Cundinamarca, Colombia: Repositorio Institucional UMNG, Trabajo de grado umng, Administracion de empresas. Obtenido de

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/16142/1/PACH%C3%93N%20QUITI%C3%81N%20SEBASTI%C3%81N%20ALFREDO%202017.pdf>

Avendaño Gómez, N. &. (s.f.). Líneas y tendencias de la administración de empresas como disciplina desde lo Internacional, Nacional y Local. Bogota, Colombia : Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Leal, A. O. (04 de Noviembre de 2016). Factores Explicativos De Competitividad Empresarial.

Factores explicativos de competitividad empresarial. México, México, México: Edición:

Qartuppi, S. de R.L. de C.V. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/profile/Leonardo_Vazquez-](https://www.researchgate.net/profile/Leonardo_Vazquez-Rueda/publication/314317258_FACTORES_ENDOGENOS_DE_COMPETITIVIDAD_DE_EMPRESAS_SOCIALES/links/58c056cd92851c2adfeb0d8b/FACTORES-ENDOGENOS-DE-COMPETITIVIDAD-DE-EMPRESAS-SOCIALES.pdf)

[Rueda/publication/314317258_FACTORES_ENDOGENOS_DE_COMPETITIVIDAD_](https://www.researchgate.net/profile/Leonardo_Vazquez-Rueda/publication/314317258_FACTORES_ENDOGENOS_DE_COMPETITIVIDAD_DE_EMPRESAS_SOCIALES/links/58c056cd92851c2adfeb0d8b/FACTORES-ENDOGENOS-DE-COMPETITIVIDAD-DE-EMPRESAS-SOCIALES.pdf)

[DE_EMPRESAS_SOCIALES/links/58c056cd92851c2adfeb0d8b/FACTORES-](https://www.researchgate.net/profile/Leonardo_Vazquez-Rueda/publication/314317258_FACTORES_ENDOGENOS_DE_COMPETITIVIDAD_DE_EMPRESAS_SOCIALES/links/58c056cd92851c2adfeb0d8b/FACTORES-ENDOGENOS-DE-COMPETITIVIDAD-DE-EMPRESAS-SOCIALES.pdf)

[ENDOGENOS-DE-COMPETITIVIDAD-DE-EMPRESAS-SOCIALES.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Leonardo_Vazquez-Rueda/publication/314317258_FACTORES_ENDOGENOS_DE_COMPETITIVIDAD_DE_EMPRESAS_SOCIALES/links/58c056cd92851c2adfeb0d8b/FACTORES-ENDOGENOS-DE-COMPETITIVIDAD-DE-EMPRESAS-SOCIALES.pdf)

Elena, M. T. (2008). *Una estrategia para el diseño del futuro*. México D.F. 2008, mexico D.F., mexico: Grupo Noriega Editores. .

Gordillo, G. (13 de Agosto de 2015). La prospectiva Gerencial, un imperativo empresarial.

Construcción de un plan de prospectiva estrategica. Bogota, Cundinamarca, Colombia:

Bachelor's thesis, Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de

<http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/6652>

Gaynor, E. (2002). *fases de desarrollo organizacional*. New York: Administration Books .

Gómez, C. H. (11 de Junio de 2013). Bioética, empresa y administración.

Trabajador - Riesgo Laboral: Un tema pendiente por ser abordado. Santiago del Estero,

Santiago del Estero, Argentina: Sociología del trabajo – Estudios culturales – Narrativas

sociológicas y literarias . Obtenido de

<http://www.redalyc.org/pdf/1872/187217476009.pdf>)

Patiño, G. C. (11 de Abril de 2009). La comunicación Herramienta para la productividad.

“Análisis comparativo de la situación de una pyme, antes y después de la aplicación de un plan de intervención en comunicaciones internas, para generar una propuesta aplicable a otras pymes del sector exportador cafetero”. Bogota, Cundinamarca,

Colombia: Universidad Javeriana, Proyecto de trabajo de grado. Obtenido de

<http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1161/La%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20mecanismo%20para%20el%20mejoramiento%20de%20la%20productividad%20en%20General%20Colombia..pdf?sequence=1;la>

Jiménez, M. Á. (15 de Agosto de 2014). Elementos que require un trabajador. *Cómo Motivar y Fidelizar a tus Empleados*. Sevilla, España, España: Camara desevilla.comPyme

Coaching. Obtenido de [http://camaradesevilla.com/wp-content/uploads/2015/10/Como-](http://camaradesevilla.com/wp-content/uploads/2015/10/Como-Motivar-y-Fidelizar-a-tus-Empleados.pdf)

[Motivar-y-Fidelizar-a-tus-Empleados.pdf](http://camaradesevilla.com/wp-content/uploads/2015/10/Como-Motivar-y-Fidelizar-a-tus-Empleados.pdf)

Garza, S. B. (2012). *Las ventajas competitivas de los países y su influencia en los mercados internacionales*. Bogota: publicaciones economicas.

Hernández, H. G. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías

administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. Universidad

Autonoma del Caribe.

Velásquez, F. (2002). *Escuelas e interpretaciones del pensamiento administrativo*. Bogota:

Estudios gerenciales Universidad Icesi. Obtenido de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232002000200002

- Barrios, K. d., Olivero, E., & Figueroa, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Conditions of human talent management that favor the development of dynamic capabilities*. Barranquilla, Colombia: Fuente Académica Plus Vol. 31 Issue 2, p55-62. 8p. Language: Span.
- García Valencia, R. (17 de febrero de 2001). *Propuesta de selección de personal*. Obtenido de universidad de Mixteca: http://jupiter.utm.mx/~tesis_dig/7414.pdf
- Topez., T. L. (21 de Enero de 2008). Desarrollo de los trabajadores. *Propuesta de gestión de desarrollo humano en la empresa Nacional de Confecciones*. Pereira, Risaralda, Colombia: Repositorio universidad tecnologica de Pereira, Proyecto de grado. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/953>
- Moncayo, J. A. (2017). *Direccionamiento Estratégico en la PYMES*. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16720>
- Hernández Palma, H. G. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. Universidad Autonoma del Caribe .
- Miria, S. A., Mansor, N. N., Chasempour, Z., & Anvari, R. (2013). *Staff Organization Training: Designing, Stages, and*. *International Conference on Innovation, Management and Technology Research*,. Malasya.
- Tannenbaum, S. I., & Yuky, G. (1992). TRAINING AND DEVELOPMENT IN. *Annu. Rev. Psychol.*

- Rossett, A. (1987). *Trainings needs assessment*. new jersey: Educational technology.
- Brown, J. (2002). Training Needs Assessment: A Must for Developing an Effective Training Program. *Public Personnel Management*, 569–578.
- Gairin, J. (1992). *Estudio de las necesidades de formación de los equipos directivos de los centros educativos*.
- Núñez, I. (2004). AMIGA: una metodología integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades.
- comunicación, M. (2005). *El plan de formación de la empresa*. España: Fundación confemetal.
- Rosillah, J., & Hishamuddin, M. (2007). Training Needs Analysis : Practices of. *International Review of Business Research Papers*.
- Vives, J. A. (s.f.). Identidad amigoniana. *Universidad católica Luis Amigó*.
- Gutierrez, E. (2016). La Luis Amigó, ahora es una nueva universidad Católica. *El colombiano*.
- Barrios-Hernández, K. d., Olivero-Vega, E., & Figueroa-Saumet, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Conditions of human talent management that favor the development of dynamic capabilities*. Barranquilla , Colombia : Fuente Académica Plus Vol. 31 Issue 2, p55-62. 8p. Language: Span.
- Velásquez Vásquez, F. (2002). *Escuelas e interpretaciones del pensamiento administrativo*. Bogota: Estudios gerenciales Universidad Icesi. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232002000200002

Moncayo García, J. A. (2017). *Direccionamiento Estratégico en la PYMES*. Bogotá, Colombia:

Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16720>

Topez Catalina., T. L. (21 de Enero de 2008). *Desarrollo de los trabajadores. Propuesta de*

gestión de desarrollo humano en la empresa Nacional de Confecciones. Pereira,

Risaralda, Colombia: Repositorio univedrsidad tecnologica de Pereira, Proyecto de grado.

Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/953>

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

Díaz, D. R. (Septiembre de 2019). *Los planes de formación en las empresas*. Cantabria.

Aragón, M., Sanchez, A., & Sanz Valle, R. (01 de 01 de 2002). *La formación de los recursos*

humanos y sus efectos sobre los resultados. Una propuesta de investigación.

Diaz, D. r. (2019). *Los planes de formación en las empresas (Trabajo de fin de grado)*.

Universidad de Cantabria, España.

Sandoval Estupiñán, I. y., Camargo Abello, M., Vergara, M., & Quiroga, C. (2008). *Necesidades*

de formación de directivos docentes: un estudio en instituciones educativas. Redalyc.

Palacios, R. M. (2006). *Investigación cualitativa y cuantitativa*. Peru.

Rosa, E. G. (1995). *Proyecto de investigacion*.

Gomez, M. (2016). *Elementos de Estadística Descriptiva. (Tercera Edición)*. San José, Costa

Rica: EUNED.

Hernández, O. (2012). *Estadística elemental para Ciencias Sociales. (Tercera Edición)*. San

José, Costa Rica: UCR.

Solís, L. D. (18 de 06 de 2019). *Las variables en la investigación cuantitativa*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/>: <https://investigaliacr.com/investigacion/las-variables-en-la-investigacion-cuantitativa/>

Arista Avilés, A. C. (2012). Estudio de la percepción de la capacitación del personal operario. *UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN*. Monterrey, Mexico: Trabajo de grado.

Rueda Contreras, C. A., Paola, J. A., & Sanchez Tovar, Y. (2015). Percepciones del impacto de la capacitación, compensación y selección del personal en la eficiencia de los proyectos. Medellín, Colombia: Universidad Eafit.

GestioPolis.com Experto. (2002). Obtenido de ¿Por qué es importante la formación del personal en la empresa?: <https://www.gestiopolis.com/por-que-es-importante-la-formacion-del-personal-en-la-empresa/>

Anexos

Encuesta percepción de capacitación

Sus datos serán tratados de manera confidencial de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales de la Universidad Católica Luis Amigó.

La presente encuesta es de participación libre y voluntaria, con una duración aproximada de 10 a 15 minutos, ésta nos permitirá evaluar y analizar su percepción sobre el proceso actual de capacitación de la institución y proponer estrategias de mejoramiento continuo del programa de formación y capacitación institucional. Agradecemos de ante mano su participación

Marque con una X la respuesta con la que más se identifique

| | | |
|------------------------------------|---|--|
| 1. Edad: | Entre 18 y 25 años | |
| | Entre 26 y 35 años | |
| | Entre 36 y 45 años | |
| | Entre 46 y 55 años | |
| | 56 años o más | |
| 2. Género con el que se identifica | Femenino | |
| | Masculino | |
| 3. Nivel de estudios | Bachiller | |
| | Técnico o Tecnólogo | |
| | Profesional | |
| | Especialista | |
| | Magister | |
| | Doctor | |
| 4. Dependencia a la que pertenece | Rectoría | |
| | Bienestar Universitario | |
| | Planeación | |
| | Vicerrectoría administrativa y financiera | |
| | Vicerrectoría académica | |
| | Facultades | |

| | | |
|---------|----------------------------------|--|
| | Vicerrectoría de investigaciones | |
| | Dirección de extensión | |
| | Secretaría general | |
| 5.Cargo | Directivo | |
| | Administrativo | |

Califique los siguientes aspectos relacionados con el proceso de capacitación de la institución

Marque con una equis (X) la calificación que considera de cada aspecto, siendo 5 excelente, 4 sobresaliente, 3 aceptable, 2 insuficiente, 1 deficiente

| | 5. Excelente | 4. Sobresaliente | 3. Aceptable | 2. Insuficiente | 1. Deficiente |
|---|--------------|------------------|--------------|-----------------|---------------|
| 6. ¿cómo califica los planes de capacitación realizados por la Institución en los últimos (2) dos años? | | | | | |
| 7. Cumplimiento de los planes de capacitación | | | | | |
| 8. Cantidad de las capacitaciones | | | | | |
| 9. Calidad de las capacitaciones | | | | | |
| 10. Pertinencia de las capacitaciones | | | | | |
| 11. Impacto de las capacitaciones | | | | | |
| 12. Organización de las capacitaciones | | | | | |

Responda con base en el proceso de capacitación de la institución, Marque con una x la opción que considere

13. Recibe o ha recibido usted capacitación en uno o varios de los siguientes temas por parte de la universidad (puede seleccionar varios):

- Capacitación en nuevas tecnologías de la información
- Capacitación en la cultura organizacional
- Capacitación en desarrollo humano
- Formación en el plan estratégico de la institución
- Formación en actualizaciones normativas relacionadas con su unidad o dependencia
- Formación en servicio al cliente
- Capacitación en gestión del cambio
- Capacitación en resolución de conflictos
- Formaciones específicas de su unidad o dependencia
- Ninguna de las anteriores

14. ¿Considera usted que las capacitaciones recibidas por parte de la universidad, están articuladas con las necesidades de su dependencia o unidad? Si No

15. ¿Considera que la capacitación de la institución está relacionada con las necesidades del entorno en formación y capacitación? Si No

16. ¿Cada cuanto recibe usted capacitación por parte de la universidad?:
- Entre 1 y 3 veces por semestre
 - Entre 4 y 6 veces por semestre
 - Mas de 7 veces por semestre
 - No recibo capacitación en el semestre

17. ¿Por qué medio se entera de las capacitaciones programadas en la universidad?
(puede seleccionar varios):

- Correo institucional
- Página de la universidad
- Redes sociales de la universidad
- Por medio de mi jefe inmediato
- Por comentarios de los compañeros

18. De las capacitaciones programadas por la universidad, considera que su participación es:

- No he asistido
- Deficiente
- Aceptable
- Buena
- Excelente

Seleccione los aspectos que considera que podría mejorar el actual proceso de capacitación de la institución

| | | |
|---|--|--|
| 19. Aspecto (puede seleccionar varios) | Mejor planeación del proceso | |
| | Organización en la ejecución de las capacitaciones | |
| | Calidad de las capacitaciones | |
| | Planteamiento de más pertinentes | |
| | Sistema de seguimiento a las capacitaciones | |
| | Evaluación de las capacitaciones | |
| | Retroalimentación por unidad o dependencia de las capacitaciones | |
| | Ninguno | |

20. Observaciones o aportes:
