

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS (UAPA)**



**ESCUELA DE POSTGRADO,**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

TRABAJO FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA  
OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGÍSTER EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS.

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA  
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL SUR (UTESUR), AZUA, REPÚBLICA  
DOMINICANA, PERIODO 2021-2022.**

**POR:**

Daulisis Mireya Sánchez 100050713

Hairys M. González Vanderlinder 100050410

SANTO DOMINGO

REPÚBLICA DOMINICANA

Diciembre, 2023

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIAS .....	vii
AGRADECIMIENTOS .....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	2
1.2 Formulación del Problema .....	4
1.2.1 Sistematización del Problema .....	4
1.3. Objetivo General .....	4
1.3.1 Objetivos Específicos.....	4
1.4 Justificación.....	5
1.5 Descripción del contexto.....	6
Historia.....	6
1.6 Delimitación del contexto .....	7
1.7 Limitaciones presentadas en la investigación .....	8
1.8. Cuadro de operacionalización de variables.....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	12
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	13
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	13
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	15
2.2 Bases Teóricas que sustentan la investigación.....	17
2.2.1 La capacitación.....	17

2.2.2 Proceso de Capacitación.....	18
2.2.3 Frecuencia de capacitación: .....	21
2.2.4 Tipos de capacitación .....	21
2.2.5 Impacto de la capacitación .....	22
2.2.6 Planes de capacitación.....	23
2.2.7 Detección de necesidades de capacitación .....	24
2.2.8 Gestión Humana.....	25
2.2.9 Transmisión de información., Desarrollo de habilidades y el desarrollo o modificación de actitudes.....	27
2.3 Marco Legal .....	28
CAPÍTULO III: .....	29
MARCO METODOLÓGICO .....	29
3.1. Enfoque, Diseño y Tipo de Investigación .....	30
3.2. Técnicas e instrumentos .....	31
3.3. Población y Muestra.....	31
3.4. Validez y Confiabilidad .....	32
3.5. Procedimiento para la Recolección de datos.....	32
3.6. Procedimiento para el Análisis de los datos.....	32
CAPÍTULO IV:.....	33
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	33
4.1 Presentación de los resultados de la encuesta .....	34
4.1.1 Interpretacion y análisis de los resultados de la encuesta .....	41
4.2 Presentación de los resultados de la entrevista.....	43
4.2.1 Interpretacion y análisis de los resultados de la entrevista.....	44
CONCLUSIONES .....	47

RECOMENDACIONES .....	51
BIBLIOGRAFÍA.....	53
ANEXOS.....	55

## COMPENDIO

La presente investigación tiene como objetivo analizar el proceso de capacitación de los colaboradores de la Universidad Tecnológica del Sur (UTESUR) en Azua, República Dominicana, durante el período 2021-2022. La capacitación se ha convertido en un elemento crucial en las organizaciones, ya que los colaboradores deben mantenerse actualizados para enfrentar las crecientes demandas laborales. El estudio se centra en la capacitación de los colaboradores de UTESUR, buscando comprender su diseño, ejecución y efectividad. La investigación es de tipo descriptiva con enfoque metodológico mixto utilizando métodos cualitativos y cuantitativos, con una población de 232 colaboradores y una muestra representativa seleccionada mediante muestreo aleatorio simple, compuesta por 60 colaboradores.

Los resultados muestran una destacada participación, con 75% de los colaboradores involucrados en programas de capacitación, reflejando alto interés y compromiso con el aprendizaje continuo. La calidad de los contenidos es percibida positiva, calificada como excelente o muy buena por el 50% de los colaboradores. La eficacia del programa recibe evaluaciones positivas, donde más del 60% considera que contribuye significativamente a su crecimiento profesional. La alineación de los contenidos con las necesidades del puesto y del mercado laboral es considerada por los niveles más altos como pertinentes con los programas. La preferencia por talleres presenciales subraya la importancia de la interactividad y el aprendizaje práctico. En cuanto al impacto en el desempeño laboral, el 50% de los colaboradores informa cambios positivos después de la capacitación, respaldando la efectividad de los esfuerzos de UTESUR. En síntesis, la universidad ha implementado un programa de capacitación efectivo con participación activa y percepciones positivas. Sin embargo, es crucial la búsqueda de la mejora continua en los programas de capacitación para mantener su relevancia en un entorno laboral dinámico.

**Palabras clave:** capacitación, desarrollo profesional, universidad, colaboradores, evaluación, mejora continua.

## CONCLUSIONES

En conclusión, la presente investigación sobre el proceso de capacitación de los colaboradores de la Universidad Tecnológica del Sur (UTESUR) durante el periodo 2021-2022 ha proporcionado una visión esclarecedora de la efectividad y la percepción de dichos programas en la institución. Los resultados revelan un panorama alentador, donde una participación significativa, con tres cuartas partes de los colaboradores involucrados en programas de capacitación, destaca el compromiso y el interés sostenido por el aprendizaje continuo en la Universidad Tecnológica del Sur (UTESUR).

En referencia al **objetivo No. 1** sobre describir como es el proceso actual de capacitación utilizado en la Universidad Tecnológica del Sur (UTESUR), con base en los resultados obtenidos, así como las informaciones suministradas por el departamento de gestión humana se puede concluir que el proceso de capacitación en la Universidad Tecnológica del Sur (UTESUR) durante el período 2021-2022 es una parte integral de la cultura de la institución. Los colaboradores participan activamente en programas de capacitación, lo que refleja el compromiso de la universidad con el desarrollo de su personal.

En el análisis detallado del proceso actual de capacitación en UTESUR, se revela una estructura organizativa donde el departamento de recursos humanos y el decanato de educación continuada desempeñan un papel central en la formación del personal administrativo. Además, la capacitación de docentes se gestiona a través del Decanato Académico en colaboración con el decanato de educación continuada, evidenciando una coordinación integral entre las áreas pertinentes.

Una parte vital dentro del proceso actual de capacitación que realizan es la detección de necesidades de capacitación el cual se basa en la retroalimentación derivada de las evaluaciones de capacitación, así como en la participación activa de los encargados departamentales. Esta metodología demuestra una orientación hacia la mejora continua y la adaptación de los programas de capacitación para abordar las necesidades identificadas.

La frecuencia programada de capacitaciones cada dos o tres meses subraya el compromiso de UTESUR con el desarrollo constante de sus colaboradores. Además, la diversidad de las capacitaciones, que abarcan desde la inducción de personal hasta el desarrollo de habilidades y

competencias, refleja una visión integral que busca fortalecer tanto los aspectos laborales como personales de los empleados. Sin embargo, es crucial señalar que, a pesar de estos cimientos sólidos, existen oportunidades de mejora identificadas en el estudio de campo. La detección de necesidades basada en las evaluaciones y la participación de encargados departamentales es valiosa, pero podría beneficiarse de enfoques adicionales para obtener una visión más completa.

La participación de los colaboradores en las capacitaciones impartidas es alta, lo que sugiere un reconocimiento de la importancia de la formación en su desarrollo personal y profesional. Siendo las principales actividades los talleres, conferencias y seminarios los cuales se ofrecen tanto en modalidad presencial como en línea, lo que demuestra una adaptación a las preferencias y necesidades de los colaboradores y de los usuarios acorde a los nuevos tiempos.

La calidad de los contenidos impartidos se percibe generalmente como positiva con oportunidades de mejora, lo que indica que la capacitación está diseñada para satisfacer las necesidades de los colaboradores y contribuir al crecimiento profesional, con más del 60% de aprobación, subrayan la efectividad del diseño y ejecución de los programas. Además, la alineación de los contenidos con las necesidades del puesto y las demandas del mercado laboral, destacada por más del 58% de los participantes, respalda la capacidad de la Universidad Tecnológica del Sur (UTESUR) para adaptarse a las exigencias cambiantes del entorno laboral.

La preferencia mayoritaria por talleres presenciales subraya la importancia de la interactividad y el aprendizaje práctico en el proceso formativo. Asimismo, el impacto positivo en el desempeño laboral, reportado por la mitad de los colaboradores, sugiere que los esfuerzos de capacitación de la Universidad Tecnológica del Sur (UTESUR) tienen efectos tangibles y beneficiosos en la práctica laboral diaria.

A pesar de estos logros, es fundamental destacar que la mejora continua y la adaptación constante son elementos esenciales para el éxito sostenible de cualquier programa de capacitación. El entorno laboral evoluciona de manera dinámica, y, por lo tanto, la Universidad Tecnológica del Sur (UTESUR) debe mantenerse proactiva en la evaluación y ajuste de sus programas para asegurar su relevancia a largo plazo.

En última instancia, la investigación subraya la importancia de la capacitación como un componente vital en el desarrollo y el crecimiento continuo de los colaboradores, contribuyendo

así al fortalecimiento global de la Universidad Tecnológica del Sur (UTESUR) como una institución educativa comprometida con la excelencia y la preparación de sus profesionales para los desafíos del mundo laboral contemporáneo.

En relación al **objetivo No. 2** que se propone indicar las necesidades de capacitación de los colaboradores de la Universidad Tecnológica del Sur (UTESUR), pese a la dificultad de acceso a informaciones como las evaluaciones de desempeño que realizan y así tener una mejor apreciación de dichas necesidades, mediante la aplicación de instrumentos la investigación revela que entre las principales necesidades, se destaca la necesidad de fortalecer las habilidades tecnológicas de los colaboradores, evidenciada por las respuestas que indican una demanda creciente en este ámbito. Es imperativo considerar la implementación de programas específicos que aborden esta brecha y promuevan la adaptación a las tecnologías emergentes en el entorno laboral.

De igual forma, se observa la oportunidad para potenciar las habilidades de liderazgo, ya que una proporción significativa de los participantes expresó interés en programas que fomenten el liderazgo efectivo. Integrar contenidos que aborden la gestión de equipos, la toma de decisiones estratégicas y la comunicación efectiva podría contribuir a fortalecer estas competencias cruciales en su desempeño.

La identificación de la necesidad de capacitación en habilidades blandas, como la inteligencia emocional y la resolución de conflictos, subraya la importancia de abordar aspectos interpersonales en el desarrollo profesional. Integrar módulos específicos que fortalezcan estas habilidades contribuirá a la formación integral de los colaboradores, mejorando la dinámica laboral y la gestión de relaciones, respondiendo así a las necesidades ocupacionales, organizacionales e individuales de los colaboradores.

En referencia al **objetivo No. 3** sobre que se plantea determinar la frecuencia con que son capacitados los colaboradores de la Universidad Tecnológica del Sur (UTESUR), los resultados muestran que una parte significativa de los colaboradores de la UTESUR participó en programas de capacitación durante el período 2021-2022. Si bien la investigación mediante la aplicación de los instrumentos no profundiza en la frecuencia específica de la capacitación si se indica una alta tasa de participación, no obstante, en validación de información con el área de gestión humana

se confirma que la capacitación es un proceso continuo que se realiza cada dos (2) o tres (3) meses diseñada para que todos los colaboradores tengan acceso.

En referencia al **objetivo No. 4** que se propuso identificar los tipos de capacitaciones que reciben los colaboradores de la Universidad Tecnológica del Sur (UTESUR), los resultados de la investigación indican que responden a necesidades ocupacionales, organizacionales e individuales de los colaboradores, los cuales participaron en diversas capacitaciones, que incluyen talleres presenciales, plataformas en línea, conferencias y seminarios.

Esta diversidad de métodos de capacitación refleja una adaptación a las preferencias y necesidades de los colaboradores, lo que contribuye a una experiencia de aprendizaje efectiva y motivadora que abarca las formas tradicional y moderna de capacitar. De igual forma se realiza capacitación de inducción a los colaboradores de nuevo ingreso, sumado a las capacitaciones de actualización, preventivas antes indicadas. siendo las capacitaciones correctivas las que menor incidencia o enfoque presenta, siendo esta una oportunidad a aprovechar para un mejor beneficio organizacional y la vez individual.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Armenta, R. (2017). *Los recursos humanos*. Artículo científico. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

Alles, M. (2019). *Formación, Capacitación y Desarrollo*. Granica, S.A.

Aracena Y, y Luna Y. (2020). *Incidencia de la Capacitación para la mejora del desempeño laboral del personal administrativo del Centro Medico Dr. Liriano, La vega, septiembre diciembre 2019*. Tesis de Maestría en Gerencia de Recursos Humanos. Santo Domingo República Dominicana.

Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.

De la Cruz, A. (2019). *Propuesta de un Programa de Capacitación para el personal del servicio al Cliente de Air Liquide Dominicana*. Haina, 2020. Tesis de Maestría en Gerencia de Recursos Humanos. Universidad APEC, Santo Domingo República Dominicana.

Fernández D. (2019) *Beneficios de la Capacitación en el desempeño de la Gestión Humana del Centro Universitario Veracruzano Campus Veracruz México*. [ Tesis de Maestría en Gerencia de Recursos Humanos. Centro Universitario Veracruzano, Veracruz México]. URL

García, BR. (2018). *Gestión Laboral: Un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad de la gestión Humana*. [Tesis de Maestría en Dirección y Gestión de Proyectos de Ingeniería, Universidad CIATEQ, Querétaro] URL

Guevara, MB. (2022). *Propuesta de un plan de capacitación en el sistema de Gestión de Talento Humano de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de la provincia de Esmeraldas: Período 2021-2022*. Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Ecuador.

Hidalgo, M. (2020). *Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas*. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*. Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda, Venezuela.

Koontz, H. (2012). *Administración. Una Perspectiva Global y Empresarial*. McGraw-Hill.

Méndez, R. (2022). *Reclutamiento del personal*. URL, <https://www.cofide.mx/blog/tipos-decapacitacion-clasificacion-e-importancia>

Pérez, M. (2022). *Concepto capacitación*. URL, <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>

Pérez, P. (2020). *Diseño de un programa de capacitación para los empleados de la Fundación Global Democracia y Desarrollo, Santo Domingo 2020*. Tesis de Maestría en Gerencia de Recursos Humanos. Santo Domingo República Dominicana.

Pérez, P. Y Gardey, y. (2021). *La capacitación*: URL. (<https://definicion.de/formacion/>)

Ramírez, H. (2019). *Impacto del proceso de capacitación, formación y desarrollo en el departamento de recursos humanos de la Universidad Internacional de Valencia*

España, *periodo 2019* [Tesis de grado, Universidad Internacional de Valencia] URL Simón, L. D. (2007). *La gestión de los Recursos humanos*. McGraw-Hill.

Silva, G. (2019) *Planes de capacitación*. Repositorio de estudio científico. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>

Vargas, P. (2020) *¿Cuáles son las etapas del proceso de capacitación?* Gerente General de GMS Consulting S.A.C.

Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Instituto de investigaciones. La Caracola Editores.

William B. W., Davis K (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.

## **INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:**

Para consultar a texto completo esta tesis [solicite en este formulario](#) (<https://forms.gle/vx5iLzv1pAMyN3d59> como [hipervínculo](#)) o dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

### **Dirección**

#### **Biblioteca de la Sede – Santiago**

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana  
809-724-0266, ext. 276; [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental**

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.:  
809-483-0100, ext. 245. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua**

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.  
809-584-7021, ext. 230. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)