



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA**
Tecnología, Innovación y Desarrollo



ADMINISTRACIÓN

CASO DE ESTUDIO

**DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN LAS
NECESIDADES DEL INSTITUTO DE ATENCIÓN PRIORITARIA DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE NAPO
“SUMAK KAWSAY WASI”**

**MODALIDAD EXAMEN DE CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES: Janeth Noemi Aguinda Tapuy
Gricelda Abigail Cerda Tapuy
Camila Julissa Mamallacta Andy
TUTOR: Lcda. Yajaira Elizabeth Andi Lozada

Tena - Ecuador
2025 IS

ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR	5
CERTIFICACIÓN	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
1 INTRODUCCIÓN	9
2 OBJETIVOS	10
2.1 OBJETIVO GENERAL	10
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
3 ANÁLISIS	11
3.1 Contexto situacional	11
3.2 Análisis de las metodologías y pasos utilizados	12
3.3 Enfoque de la Investigación	13
3.4 Tipo de investigación	13
3.5 Herramientas de Investigación	15
4 PROPUESTA	18
4.1 Resultados del Objetivo 1	18
4.2 Resultados del objetivo 2	34
4.3 Resultado del objetivo 3	37
5 CONCLUSIONES	38
6 RECOMENDACIONES	39
7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	40
8 ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Metodología y herramientas según los objetivos planteados.....	17
Tabla 2: Genero.....	18
Tabla 3: Frecuencia de capacitaciones:.....	19
Tabla 4: Oportunidades de Capacitación	20
Tabla 5: Mejora de desempeño Laboral.....	21
Tabla 6: Competencias y habilidades.....	22
Tabla 7: Capacitaciones relacionadas	23
Tabla 8: Planificar las Capacitaciones	24
Tabla 9: Desarrollo de habilidades técnicas específicas	25
Tabla 10: Formación en habilidades blandas	26
Tabla 11: Tipo de Capacitación	27
Tabla 12: Programas de formación	28
Tabla 13: Modalidad de Capacitación.....	29
Tabla 14: Entrevista a la Analista de Talento Humano.....	31
Tabla 15: Matriz de Necesidades	33
Tabla 16: Benchmarking	34

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: ubicación Sumak KawsayWasi.....	12
Ilustración 2: ¿Cuál es tu genero?	19
Ilustración 3:¿Con que frecuencia has participado en capacitaciones organizadas por la Institución?	20
Ilustración 4:¿Qué tan satisfecho(a) estás con las personas de capacitación que actualmente ofrece la Institución?.....	21
Ilustración 5: Considerar de las capacitaciones que ha recibido con apoyo de la Institución han mejorado su desempeño laboral?	21
Ilustración 6: ¿Tiene clara las competencias y habilidades que debe fortalecer para cumplir eficazmente con sus funciones?.....	23
Ilustración 7: ¿Le gustaría recibir capacitaciones relacionadas directamente con su puesto de trabajo?.....	24
Ilustración 8: ¿Siente que la Institución toma en cuenta su opinión al momento de planificar las capacitaciones?	25
Ilustración 9: ¿Considera que las capacitaciones deben enfocarse en el desarrollo de habilidades técnicas específicas?	26
Ilustración 10: ¿Sería beneficioso para su crecimiento personal recibir formación en habilidades blandas? (liderazgo, comunicación, trabajo en equipo).....	27
Ilustración 11: ¿Qué tipo de capacitación considera más útil para su trabajo? (Puede seleccionar más de una opción).....	28
Ilustración 12: ¿Participaría voluntariamente en programas de formación fuera del horario laboral si la Institución los ofreciera?	29
Ilustración 13: ¿En qué modalidad preferiría recibir capacitaciones?	30

APROBACIÓN DEL TUTOR

Lcda. Yajaira Elizabeth Andi Lozada

PROFESOR DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.

CERTIFICA:

En calidad de Tutor Examen de carácter complejo práctico denominado: **DISEÑO DE PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN LAS NECESIDADES DEL INSTITUTO DE ATENCIÓN PRIORITARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE NAPO "SUMAK KAWSAY WASI"**, de autoría de las señoritas **JANETH NOEMI AGUINDA TAPUY**, con CC. 1500888936, **GRICELDA ABIGAIL CERDA TAPUY** con CC. 1501010191 y **CAMILA JULISSA MAMALLACTA ANDY** Con CC. 1501046351 estudiantes de la Carrera de Tecnología en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, **CERTIFICO** que se ha realizado la revisión prolija del Examen de carácter complejo práctico antes citado, cumple con los requisitos de fondo y de forma que exigen el respectivo reglamento e institución.

Tena, 14 de Julio de 2025



Lcda. Yajaira Elizabeth Andi Lozada

TUTOR DEL EXAMEN DE CARACTER COMPLEXIVO PRÁCTICO

CERTIFICACIÓN

Ing. Carlos Guerrero Lliguín

**RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE LA
CARRERA DE TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION**


De mi consideración.


Por medio del presente expreso un atento y cordial saludo, y a la vez me permito hacer conocer lo siguiente:

En calidad de miembros del jurado calificador del Informe técnico del caso práctico denominado: **DISEÑO DE PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN LAS NECESIDADES DEL INSTITUTO DE ATENCIÓN PRIORITARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE NAPO “SUMAK KAWSAY WASI”**, de autoría de las señoritas **JANETH NOEMI AGUINDA TAPUY**, con CC. 1500888936, **GRICELDA ABIGAIL CERDA TAPUY** con CC. 1501010191 y **CAMILA JULISSA MAMALLACTA ANDY** Con CC. 1501046351; estudiantes de la Carrera de Tecnología en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, **CERTIFICAMOS** que se ha realizado la revisión prolija, ha sido corregido y aprobado; por lo que autorizamos su presentación y la continuidad en el proceso.

Tena, 01 de agosto de 2025

Atentamente:


Ing. Yajaira Andrea Heredia Shiguango
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL


Lcda. María Angelica Campoverde Encalada
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

RESUMEN

El estudio buscó diseñar un plan de capacitación específico para el Instituto de Atención Prioritaria del GAD Provincial de Napo "Sumak Kawsay Wasi", enfocado en sus necesidades organizacionales. Se utilizó un enfoque de investigación mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. Esto incluyó la aplicación de encuestas a los 95 servidores públicos del instituto y una entrevista a la Analista de Talento Humano. Los tipos de investigación aplicados fueron descriptiva, analítica, documental, propositiva y aplicada. Los hallazgos revelaron una alta satisfacción general del personal con las oportunidades de capacitación existentes, y una clara percepción de que las formaciones mejoran su desempeño laboral. La institución considera la opinión del personal en la planificación de las capacitaciones, y existe una alta disposición a participar en formaciones relevantes incluso fuera del horario laboral. La matriz de necesidades consolidó la prioridad de las habilidades técnicas, blandas y tecnológicas. Un benchmarking con el GAD Municipal de Tena identificó la necesidad de que "Sumak Kawsay Wasi" profundice en la definición de objetivos medibles (SMART) para sus programas de capacitación. Se logró identificar eficazmente las necesidades de capacitación del personal, confirmando una alta satisfacción y un impacto positivo en el desempeño laboral. La institución valora la opinión de sus empleados y estos están dispuestos a participar activamente. No obstante, el análisis sugiere que es crucial que "Sumak Kawsay Wasi" refine sus objetivos de capacitación, haciéndolos más específicos y medibles (SMART), para optimizar la ejecución y evaluación de futuros programas.

Palabras claves: Benchmarking, blandas, Capacitación, desempeño, evaluación, habilidades, necesidades, plan, SMART, técnicas, tecnológicas.

ABSTRACT

The study sought to design a specific training plan for the "Sumak Kawsay Wasi" Priority Care Institute of the Napo Provincial Government (ADG), focusing on its organizational needs. A mixed research approach was used, combining quantitative and qualitative methods. This included surveys conducted with the institute's 95 public servants and an interview with the Human Talent Analyst. The research types applied were descriptive, analytical, documentary, propositional, and applied. The findings revealed high overall staff satisfaction with existing training opportunities and a clear perception that the training improves their job performance. The institution considers staff opinions in training planning, and there is a high willingness to participate in relevant training even outside of working hours. The needs matrix consolidated the priority of technical, soft, and technological skills. A benchmarking with the Tena Municipal Government (ADG) identified the need for "Sumak Kawsay Wasi" to further define measurable (SMART) objectives for its training programs. Staff training needs were effectively identified, confirming high satisfaction and a positive impact on job performance. The institution values its employees' opinions, and they are willing to actively participate. However, the analysis suggests that it is crucial for Sumak Kawsay Wasi to refine its training objectives, making them more specific and measurable (SMART), to optimize the execution and evaluation of future programs.

Keywords: Benchmarking, evaluation, needs, performance, plan, soft skills, skills, SMART, training, techniques, technological.



B.A Inés Beatriz Gómez Rivas

C.I. 1309380697

Language Center Professor

1 INTRODUCCIÓN

El diseño de un plan de capacitación permite alinear las competencias del personal con los objetivos institucionales, mejorando la productividad y el desempeño. Favorece el sentido de pertenencia, reduce la rotación y promueve el crecimiento profesional. Facilita la adaptación a cambios y fortalece la toma de decisiones. Impulsa el desarrollo del talento humano y optimiza recursos. Así, eleva la eficiencia y competitividad de la organización.

La presente investigación, muestra que tan importante, es un plan de capacitación para mejorar la calidad del servicio en el instituto de Atención Prioritaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de Napo “Sumak Kawsay Wasi”, considerando que se ha vuelto una necesidad constante dentro de las organizaciones para un proceso de satisfacción de los empleadores.

La principal razón para diseñar un plan de capacitación en el Instituto Sumak Kawsay Wasi del GAD Provincial de Napo es la necesidad de fortalecer la gestión institucional y garantizar servicios sociales eficaces y de calidad para los grupos prioritarios, especialmente en situaciones de pobreza y vulnerabilidad. Aunque el equipo técnico está comprometido, enfrenta desafíos para consolidar una institución organizada y alineada con las competencias constitucionales y los objetivos provinciales, ante el aumento de demandas como la atención a adultos mayores, personas con discapacidad y poblaciones marginadas. Además, la institución debe abordar problemáticas sociales como la violencia y el consumo de drogas, lo que requiere un personal constantemente actualizado y capacitado.

Esta investigación tiene como objetivo diseñar un plan de capacitación basado en las necesidades organizacionales del Instituto de Atención Prioritaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo “Sumak Kawsay Wasi”

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de capacitación basado en las necesidades organizacionales del Instituto de Atención Prioritaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo “Sumak Kawsay Wasi”

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las necesidades de capacitación del personal en función de los requerimientos institucionales.
- Establecer lineamientos estratégicos que orienten los programas de capacitación de los servidores, de manera que respondan a las características organizacionales y necesidades de la Institución.
- Elaborar un plan de capacitación estructurado, que contemple contenidos, metodologías y cronogramas adaptados a las funciones específicas de los servidores.

3 ANÁLISIS

3.1 Contexto situacional

En la actualidad, los constantes avances tecnológicos y sociales exigen que las organizaciones mantengan a su personal actualizado y capacitado. La formación continua no solo incrementa la productividad, sino que también fortalece el compromiso y mejora el desempeño tanto a nivel individual como colectivo. La falta de capacitación adecuada puede provocar desmotivación entre los trabajadores, rezago frente a las nuevas demandas del entorno y errores que afectan negativamente los resultados institucionales (Ortiz, 2023).

En Ecuador, aunque existen normativas que obligan a la capacitación anual en el sector público, en la práctica, estas disposiciones no siempre se cumplen de manera efectiva. Muchas veces, las capacitaciones se llevan a cabo sin un análisis previo de las necesidades reales del personal, lo que resulta en procesos poco eficientes y en la falta de actualización de conocimientos y herramientas. Esta situación repercute directamente en la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía (Ministerio del Trabajo, 2022).

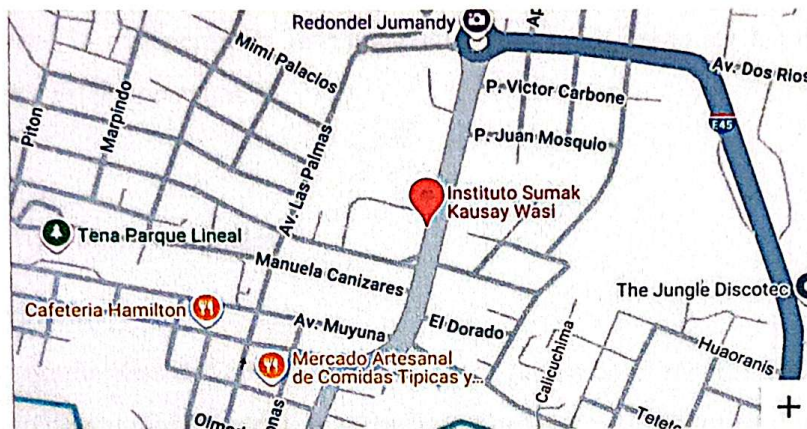
El Instituto de Atención Prioritaria del GAD Provincial de Napo "Sumak Kawsay Wasi" no es ajeno a esta problemática. Se ha identificado la ausencia de un plan de capacitación estructurado que oriente el desarrollo profesional de sus colaboradores. Como resultado, se observa desorganización en los procesos internos, bajo rendimiento y una desconexión entre las funciones asignadas y las competencias del personal. Esta falta de alineación dificulta el cumplimiento eficiente de las tareas y afecta la calidad de la atención brindada a los grupos prioritarios de la provincia.

Es fundamental crear e implementar un plan de capacitación adaptado a las necesidades de la institución, para fortalecer las habilidades del personal, actualizar sus conocimientos y mejorar la calidad del servicio. Esto permitirá brindar una atención eficiente y contribuir al desarrollo social de la provincia.

3.2 Análisis de las metodologías y pasos utilizados

Según Cortes & León (2020), la Metodología de la Investigación Científica orienta al investigador en un proceso ordenado y sistemático para garantizar rigor y objetividad. Facilita la selección de técnicas adecuadas para obtener resultados válidos y confiables. Además, fomenta la reflexión crítica y la mejora continua en el estudio.

Ilustración 1: Ubicación Sumak Kawsay Wasi



Fuente: Google Maps

Considerando que en el Instituto Sumak Kawsay Wasi cuenta con un total de 95 servidores públicos, esta cifra representa la población total del personal del instituto a la que se refieren las encuestas realizadas para evaluar aspectos institucionales o de gestión interna. Por lo tanto, cualquier análisis o resultado basado en dichas encuestas debe entenderse como representativo de la totalidad del personal que labora en la institución.

3.3 Enfoque de la Investigación

Mixto:

Según Peña (2023) Los diseños mixtos integran métodos cuantitativos, que miden y analizan datos objetivamente, y cualitativos, que interpretan aspectos subjetivos y complejos. El enfoque cuantitativo es deductivo y secuencial, mientras que el cualitativo es inductivo y flexible. Esta combinación permite una comprensión más completa de los fenómenos.

Se utilizará el enfoque mixto, ya que combina técnicas como la encuesta y la entrevista, lo que permitirá investigar de manera más completa las necesidades de capacitación del personal.

3.4 Tipo de investigación

Descriptiva:

Según Kiss & Teresa (2024), la investigación descriptiva se enfoca en detallar y caracterizar un fenómeno de manera clara y ordenada. No busca explicar causas, sino describir cómo se manifiesta. Sirve como base para estudios posteriores más profundos.

Se elaborarán preguntas claras y fáciles de entender en las encuestas y entrevistas, con el fin de facilitar la comprensión por parte de los servidores del Instituto de Atención Prioritaria del GAD Provincial de Napo "Sumak Kawsay Wasi".

Analítica:

El método analítico es uno de los modelos propuestos en el método científico. En ese sentido, es un método de investigación sumamente útil en campos de estudio novedosos e inexplorados, o en investigaciones de tipo descriptivo, dado que emplea herramientas que revelan relaciones esenciales y características fundamentales de su objeto de estudio (Editorial, 2024).

Mediante un oficio dirigido a la analista de Talento Humano, se recopilará información detallada sobre los nombres completos, números de cédula y cargos de los empleados, con el fin de conocer cuántas personas trabajan en el Instituto "Sumak Kawsay Wasi."

Documental:

Según Augusto (2024) Una investigación documental es aquella que se caracteriza por emplear la consulta de fuentes escritas, gráficas, sonoras o fílmicas, es decir, fuentes documentales como libros, periódicos, crónicas, cartas, testamentos, expedientes, mapas, fotografías, grabaciones en audio o filmaciones, entre otras.

A través de la página oficial del Sumak Kawsay Wasi obtendremos información precisa y actualizada que nos permitirá identificar claramente las necesidades de capacitación en diferentes áreas.

Propositivo:

La investigación propositiva es el estudio donde se formula una solución ante un problema, previo diagnóstico y evaluación de un hecho o fenómeno. Esta propuesta es de cambio, adición o supresión, producto de un análisis y fundamentación de las teorías necesarias y suficientes, enfocadas en la variable diagnóstica (o dinámica) y variable propositiva (o estática); las cuales deben conducir al diseño de la propuesta en sí. (Paredes, 2020)

En este método de investigación nos permite pasar de la teoría a la acción es el puente entre el diagnóstico a la mejora buscando crear un entorno saludable, eficiente y humano en el Instituto de Atención Prioritaria "Sumak Kawsay."

Aplicada:

La investigación aplicada es aquella que se lleva a cabo con el objetivo de resolver un problema puntual. También es conocida como investigación práctica o empírica. Su propósito es encontrar soluciones que puedan ser implementadas en diferentes áreas de la vida, como la salud, la educación, la industria, la agricultura, la tecnología o la economía, entre otras. Asimismo, se utiliza para el desarrollo de productos, métodos y procesos que tengan un impacto directo en la sociedad o en un sector en particular (Teresa, 2025).

Este enfoque de investigación nos permitirá identificar soluciones prácticas y reales, enfocándonos en las necesidades del personal según los requerimientos institucionales. Así, la investigación tendrá un impacto directo y positivo en los servidores que forman parte del Instituto de Atención Prioritaria "Sumak Kawsay Wasi".

3.5 Herramientas de Investigación

Encuestas:

Según Farías (2024) Las encuestas son un tipo de instrumentos de recopilación de información, que consisten en un conjunto prediseñado de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra socialmente representativa de individuos, con el fin de conocer sus opiniones o visiones respecto de alguna problemática o asunto que les afecta.

La encuesta se aplicará a todos los servidores del Instituto Sumak Kawsay Wasi con el objetivo de identificar sus necesidades y expectativas, promoviendo un ambiente de confianza y trabajo en equipo. Contará con 10 preguntas cerradas basadas en la escala de Likert, que mide el grado de acuerdo o desacuerdo con diversas afirmaciones. Los resultados permitirán realizar un análisis detallado, positivo o negativo, alineado con los requerimientos del Instituto de Atención Prioritaria del GAD Provincial de Napo, "Sumak Kawsay Wasi"

Entrevistas:

Según Equipo Editorial (2025) Una entrevista es un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas. Todas las personas presentes en una entrevista dialogan sobre una cuestión determinada.

En este enfoque se desarrollará el método de entrevista a la Srta. Lcda. Katty Aracelly Sánchez Olivo, Analista de Talento Humano 2. A través de esta entrevista, se podrán observar directamente las actitudes y detectar las necesidades del personal. En el informe se formularán 15 preguntas abiertas para profundizar en la información. Esto permitirá realizar un análisis detallado, ya sea positivo o negativo, en función de los requerimientos institucionales del Instituto de Atención Prioritaria del GAD Provincial de Napo, "Sumak Kawsay Wasi".

Matriz de necesidades de capacitación:

Una matriz de capacitación generalmente muestra las cualificaciones de cada miembro de su equipo y su estado. Por ejemplo, si es válida, está a punto de caducar o ha caducado. Este documento será esencial para los responsables de la gestión de su equipo. (Ritchie, 2023)

Esta matriz nos proporcionará un control claro y ordenado de los documentos de cada equipo o personal del instituto, permitiéndonos saber si están vigentes, por vencer o ya caducaron. Esta información nos ayudará a planificar un Plan de Capacitación adecuado y a tomar decisiones acertadas para fortalecer al equipo de Sumak Kawsay Wasi, logrando así un impacto positivo en la institución.

Benchmarking:

El benchmarking es una técnica de medición y cotejo del desempeño de las empresas, que consiste en hallar y comparar ciertas variables, indicadores y coeficientes (llamados benchmarks en inglés) que resulten representativos de la calidad del desempeño de la competencia, y tratar de emularlos o adoptarlos dentro de una organización, para aprender así del éxito de los demás (Equipo editorial, 2025).

En este enfoque se realizará una comparación entre diferentes organizaciones para analizar sus procesos y resultados, tomando como referencia los lineamientos estratégicos. Esto servirá para orientar el diseño de un plan de capacitación que fomente un aprendizaje continuo, con el objetivo de optimizar y mejorar tanto el entorno social como la organización.

Tabla 1: Metodología y herramientas según los objetivos planteados

Metodología para cada Objetivo			
Objetivos	Tipo de Investigación	Métodos de investigación	Herramientas de Investigación
Identificar las necesidades de capacitación del personal en función de los requerimientos institucionales.	Mixto	Descriptiva Analítica Documental	Encuestas a los empelados Entrevista a Talento Humano Revisión documental Matriz de necesidades de capacitación
Establecer lineamientos estratégicos que orienten los programas de capacitación de los servidores, de manera que respondan a las características organizacionales y necesidades de la Institución.	Mixto	Analítico Documental	Análisis de la matriz de necesidades de capacitación Revisión documental Benchmarking
Elaborar un plan de capacitación estructurado, que contemple contenidos, metodologías y cronogramas adaptados a las funciones específicas de los servidores.	Aplicada	Propositivo	Plan de Capacitación estructurado

Elaborado por: Janeth Aguinda, Gricelda Cerda y Camila Mamallacta

4 PROPUESTA

4.1 Resultados del Objetivo 1

Identificar las necesidades de capacitación del personal en función de los requerimientos institucionales.

Para cumplir con este objetivo, se realizó una encuesta a todos los servidores del Instituto Sumak Kawsay y una entrevista a la Lcda. Katty Aracelly Sánchez Olivo, Analista de talento Humano 2, a través de la cual, mediante el ANEXO 4,5 se obtuvieron datos importantes que permitieron identificar las necesidades de capacitación en el Instituto de Atención Prioritaria del GAD Provincial de Napo "Sumak Kawsay Wasi". A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

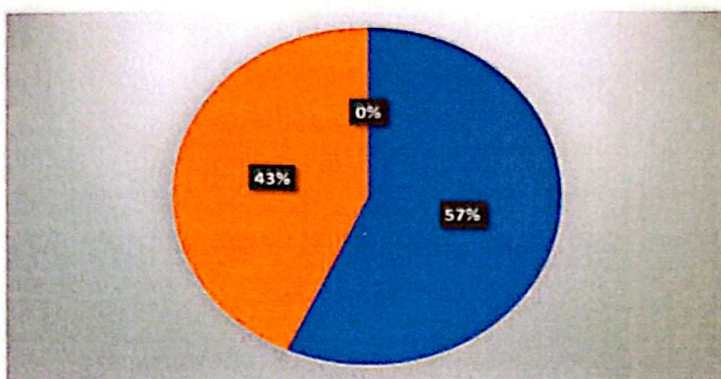
Encuesta aplicada a los servidores del Instituto

Datos generales

Tabla 2: Genero

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Masculino	41	43,2%
Femenino	54	56,8%
Otro	0	0%
Total	95	100%

Ilustración 2: ¿Cuál es tu género?



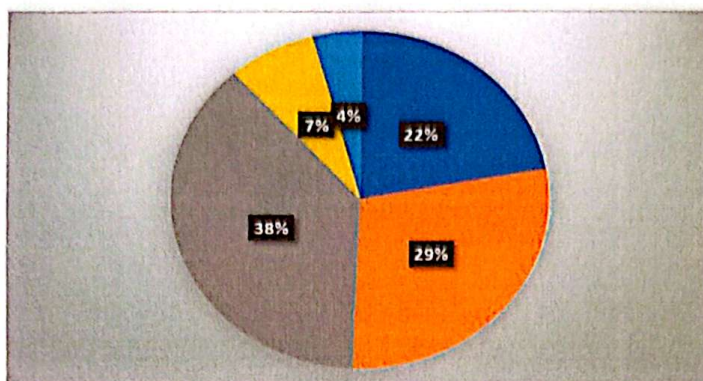
Interpretación: La encuesta tiene una participación ligeramente mayor de personas que se identifican como femeninas en comparación con las que se identifican como masculinas.

Preguntas 1

Tabla 3: Frecuencia de capacitaciones

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Muy Frecuentemente	21	22,1%
Frecuentemente	27	28,4%
Ocasionalmente	36	37,9%
Raramente	7	7,8%
Nunca	4	4%
Tótal	95	100%

Ilustración 3: ¿Con que frecuencia ha participado en capacitaciones organizadas por la Institución?



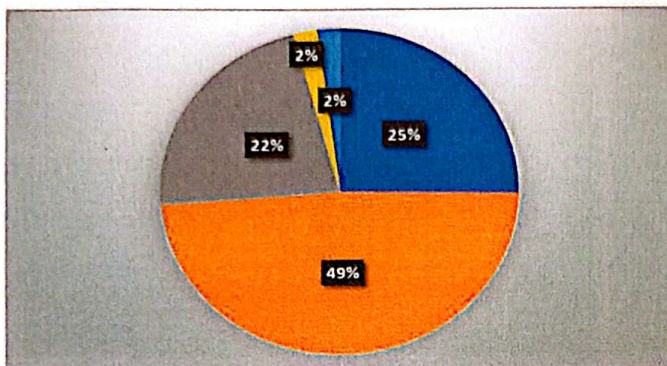
Interpretación: Revela que la mayoría, un 37.9%, participa "Ocasionalmente". Le siguen un 28.4% que lo hace "Frecuentemente" y un 22.1% "Muy frecuentemente". Un porcentaje menor participa "Raramente" o "Nunca". En general, la participación es buena, aunque inclinada hacia la asistencia esporádica.

Pregunta 2

Tabla 4: Oportunidades de Capacitación

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Extremadamente Satisfecho	24	25,3%
Muy Satisfecho	46	48,4%
Moderadamente Satisfecho	21	22,1%
Poco Satisfecho	2	2,1%
No Satisfecho	2	2,1%
Total	95	100%

Ilustración 4: ¿Qué tan satisfecho(a) estás con las personas de capacitación que actualmente ofrece la Institución?



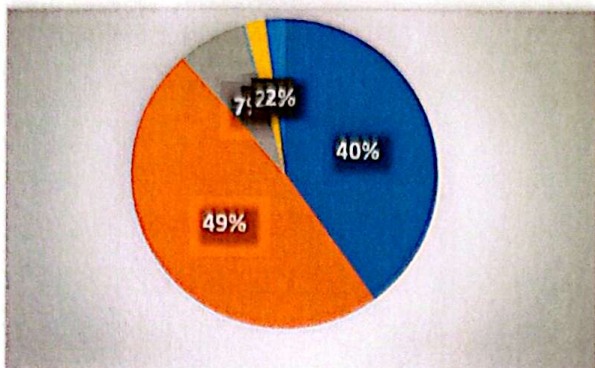
Interpretación: Revela una alta satisfacción general. El 48.4% está "Muy satisfecho" y el 25.3% "Extremadamente satisfecho", sumando un 73.7% de opiniones positivas. Un 22.1% está "Moderadamente satisfecho", mientras que muy pocos están poco o nada satisfechos.

Pregunta 3

Tabla 5: Mejora de desempeño Laboral

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	38	40%
De acuerdo	46	48,4%
Indeciso	7	7,4%
En desacuerdo	2	2,1%
Totalmente desacuerdo	2	2,1%
Total	95	100%

Ilustración 5: Considerar de las capacitaciones que ha recibido con apoyo de la Institución han mejorado su desempeño laboral?



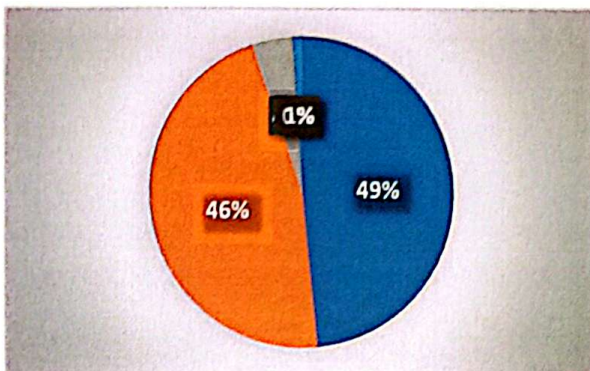
Interpretación: La mayoría de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo (88,4%) con la afirmación evaluada, lo que indica un alto nivel de aceptación o conformidad. Un pequeño porcentaje se muestra indeciso (7,4%), mientras que las opiniones negativas son mínimas (solo 4,2% en desacuerdo o totalmente en desacuerdo). Esto refleja una tendencia clara hacia la aprobación, con muy poca oposición entre los participantes

Pregunta 4

Tabla 6: Competencias y habilidades

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	46	48,4%
De acuerdo	44	46,3%
Indeciso	4	4,2%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	1	1,1%
Total	95	100%

Ilustración 6: ¿Tiene clara las competencias y habilidades que debe fortalecer para cumplir eficazmente con sus funciones?



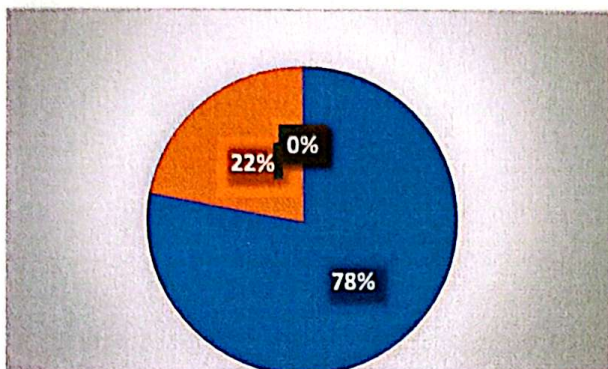
Interpretación: Muestra un impacto muy positivo. Un 48.4% está "De acuerdo" y un 40% "Totalmente de acuerdo", sumando un 88.4% que percibe una mejora. Un porcentaje muy pequeño está indeciso o en desacuerdo. Esto valida la efectividad de las capacitaciones.

Pregunta 5

Tabla 7: Capacitaciones relacionadas

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	74	77,9%
De acuerdo	21	22,1%
Indeciso	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	95	100%

Ilustración 7: ¿Le gustaría recibir capacitaciones relacionadas directamente con su puesto de trabajo?



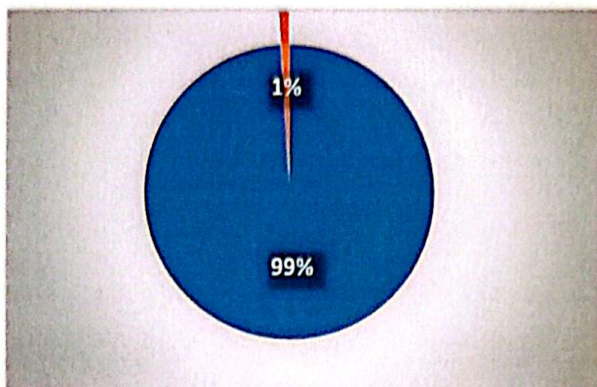
Interpretación: Revela un nivel de claridad muy alto. Un 48.4% está "Totalmente de acuerdo" y un 46.3% "De acuerdo", sumando un 94.7% que tiene una buena comprensión. Muy pocos están indecisos o en desacuerdo. Esto indica que los empleados saben bien qué necesitan mejorar

Pregunta 6

Tabla 8: Planificar las Capacitaciones

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	36	37,9%
De acuerdo	47	49,5%
Indeciso	9	9.5%
En desacuerdo	3	3,2%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	95	100%

Ilustración 8: ¿Siente que la Institución toma en cuenta su opinión al momento de planificar las capacitaciones?



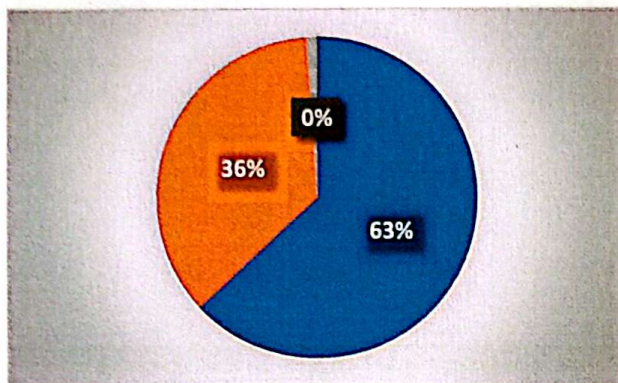
Interpretación: Revela un deseo unánime (100%) de recibir formación directamente relacionada con su puesto de trabajo. Un 77.9% está "Totalmente de acuerdo" y el 22.1% "De acuerdo". Esto indica una clara demanda por capacitaciones aplicables a sus funciones.

Pregunta 7

Tabla 9: Desarrollo de habilidades técnicas específicas

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	60	63,2%
De acuerdo	34	35,8%
Indeciso	1	1,1%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	95	100%

Ilustración 9: ¿Considera que las capacitaciones deben enfocarse en el desarrollo de habilidades técnicas específicas?



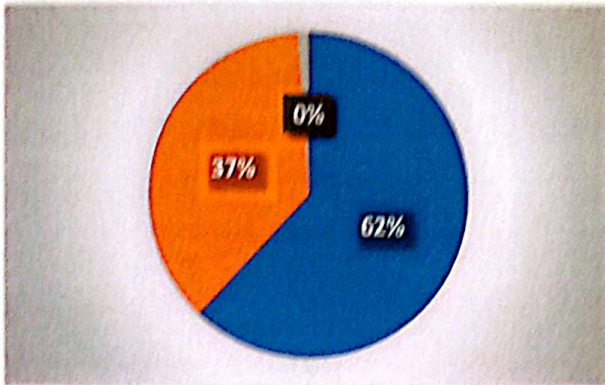
Interpretación: Muestra que una gran mayoría se siente escuchada. El 49.5% está "De acuerdo" y el 37.9% "Totalmente de acuerdo", sumando un 87.4% que percibe que su opinión es tomada en cuenta. Solo un 9.5% está indeciso y una minoría en desacuerdo.

Pregunta 8

Tabla 10: Formación en habilidades blandas

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	59	62,1%
De acuerdo	35	36,8%
Indeciso	1	1,1%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	95	100%

Ilustración 10: ¿Sería beneficioso para su crecimiento personal recibir formación en habilidades blandas? (liderazgo, comunicación, trabajo en equipo)



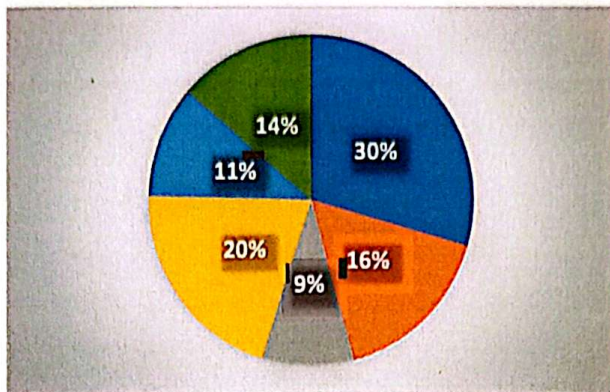
Interpretación: Revela una preferencia casi unánime (99%) por el desarrollo de habilidades técnicas específicas. El 63.2% está "Totalmente de acuerdo" y el 35.8% "De acuerdo". Esto indica una fuerte demanda por formación directamente aplicable al trabajo.

Pregunta 9

Tabla 11: Tipo de Capacitación

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Técnicas o procesos específicos del área de trabajo	65	68,4%
Habilidades tecnológicas	36	37,9%
Atención al cliente	20	22,1%
Trabajo en equipo y liderazgo	45	47,4%
Resolución de conflictos	24	25,3%
Normativas y políticas institucionales	30	31,6%
Total	95	100%

Ilustración 11: ¿Qué tipo de capacitación considera más útil para su trabajo? (Puede seleccionar más de una opción)



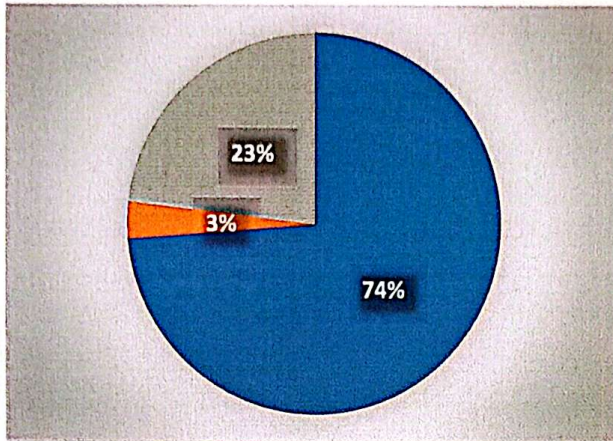
Interpretación: un acuerdo casi unánime (98.9%) en que sería beneficiosa para su crecimiento personal. El 62.1% está "Totalmente de acuerdo" y el 36.8% "De acuerdo". Esto resalta la alta valoración de estas habilidades.

Pregunta 10

Tabla 12: Programas de formación

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Si	70	73,7%
No	3	3,2%
Depende del contenido beneficio	22	23,2%
Total	95	100%

Ilustración 12: ¿Participaría voluntariamente en programas de formación fuera del horario laboral si la Institución los ofreciera?



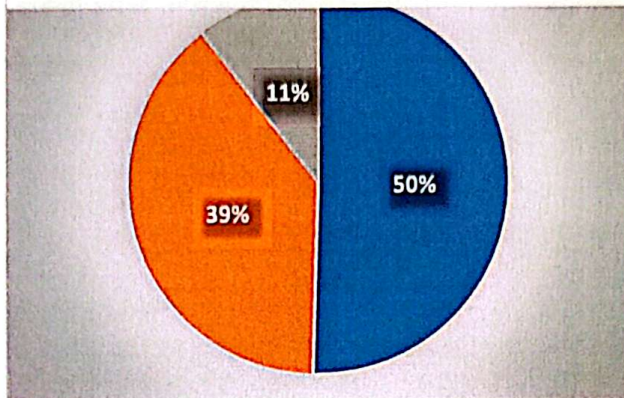
Interpretación: Reveló que las "Técnicas o procesos específicos del área de trabajo" son la principal prioridad (68.4%). Le siguen "Trabajo en equipo y liderazgo" (47.4%) y "Habilidades tecnológicas" (37.9%), indicando una fuerte demanda por capacitación práctica y relevante para el desempeño laboral.

Pregunta 11

Tabla 13: Modalidad de Capacitación

Opciones	Frecuencias	Porcentaje
Presencial	48	50,5%
Virtual	37	38,9%
Híbrida	10	10,5%
Total	95	100%

Ilustración 13: ¿En qué modalidad preferirla recibir capacitaciones?



Interpretación: Muestra una alta disposición: un 73.7% dice "Sí" directamente y un 23.2% "Depende del contenido o beneficio". Esto significa que casi la totalidad está abierta a formarse en su tiempo libre, especialmente si la capacitación es relevante.

Entrevista a la Analista de Talento Humano

Tabla 14: Entrevista a la Analista de Talento Humano

PREGUNTAS	RESPUESTA
¿Cómo identifica actualmente la institución las necesidades de capacitación del personal?	A través de las necesidades de todas las unidades que conforman el Sumak Kawsay Wasi, con encuestas, análisis de desempeño y evaluaciones.
¿Qué herramientas o métodos utiliza de la Unidad de Talento Humano para planificar la capacitación?	Plataformas de MDT, Contraloría, revisión de técnicas de capacitación individual.
¿Con qué frecuencia se realiza un diagnóstico de necesidades de capacitación?	Cada año se realiza una evaluación y el plan de capacitación.
¿Qué tipo de competencias considera que son prioritarias fortalecer en el personal actualmente?	Trabajo en equipo, comunicación efectiva, adaptación y aprendizaje continuo.
¿Qué áreas o departamentos suele presentar mayores requerimientos de formación?	Las unidades que se encuentran relacionadas con los usuarios externo.
¿Qué participación tienen los jefes de área en la detección de necesidades de capacitación?	Son la guía y da el seguimiento al cumplimiento del plan de capacitación.
¿Cuáles han sido las principales barreras o limitaciones que enfrenta la institución para implementar programas de capacitación efectivos?	El tiempo, ya que existen varias responsabilidades y funciones en cada unidad.
¿De qué manera se alinean los planes de capacitación con los objetivos estratégicos de la institución?	Facilita y complementa su trabajo diario, se enfoca a los temas específicos y cumplen con las planificaciones, impulsan los objetivos generales de la institución.
¿Existe un presupuesto asignado y autónomo para el desarrollo y ejecución del plan de capacitación?	Nos enmarcamos y decidimos acogernos a los planes de capacitación gratuita que nos ofrecen los organismos de control y del estado.
¿Cuáles han sido las capacitaciones más exitosas en los últimos años y por qué?	Control en procesos de contratación pública, sistemas de operadores, atención al cliente, etc.
¿Quiénes participan en la elaboración del plan de capacitación y cómo se integran las diferentes áreas?	Todo el Sumak Kawsay Wasi, a través, de la socialización e inscripción del plan de capacitación.
¿Qué tipo de formación considera más efectiva: presencial, virtual, híbrida o en el puesto de trabajo? ¿Por qué?	Virtual, es más accesible al horario.

¿Qué cambios o mejoras le gustaría implementar en la gestión de capacitación institucional?	Estamos enmarcadas y nos encaminamos siempre a mantenernos actualizados nuestros conocimientos.
¿Qué indicadores o métricas utilizan para evaluar la efectividad e impacto de las capacitaciones realizadas?	La plantilla de capacitación, revisión de las hojas de vida y manual de puestos.
¿Con qué frecuencia se ejecutan los programas de capacitación? ¿Son obligatorios o voluntarios?	Cada año, y si es obligatorio.

Elaborado por: Janeth Aguinda, Gricelda Cerda y Camila Mamallacta

ANÁLISIS

El Sumak Kawsay Wasi realiza un diagnóstico integral de las necesidades de capacitación de su personal, utilizando encuestas, evaluaciones de desempeño y plataformas oficiales. Cada año se evalúa y actualiza un plan de capacitación que guía las actividades formativas, enfocándose en temas clave como trabajo en equipo, atención al cliente, y procesos administrativos. Las capacitaciones se adaptan a las responsabilidades de cada unidad, especialmente aquellas que interactúan con usuarios externos, y se prioriza la modalidad virtual por su accesibilidad y flexibilidad horaria. Además, la institución aprovecha planes gratuitos ofrecidos por organismos estatales para fortalecer las capacidades del personal.

Aunque el compromiso con la actualización continua es fuerte, uno de los principales desafíos es la gestión del tiempo debido a las múltiples funciones del personal. En general, el proceso es estructurado y busca mejorar el desempeño y la eficiencia institucional.

Matriz de necesidades

Tabla 15: Matriz de Necesidades

Eje Estratégico / Tipo de Habilidad	Necesidad Específica Identificada	Justificación (Evidencia de Encuestas y Contexto)	Implicaciones para la Planificación
Habilidades Técnicas y Específicas del Puesto	Mejora en técnicas y procesos propios del área de trabajo.	Las capacitaciones más deseadas y útiles son las técnicas y específicas del puesto, con acuerdo casi unánime (99-100%) sobre su relevancia directa para las funciones laborales y administrativas.	Capacitaciones directas y prácticas son clave: mejorar habilidades específicas por puesto para aplicación inmediata.
Habilidades Blandas	Desarrollo de liderazgo y trabajo en equipo.	Las habilidades blandas, especialmente trabajo en equipo y liderazgo, son muy valoradas (casi el 99% las considera beneficiosas) y son la segunda capacitación más útil percibida (47.4%).	Diseñar programas para potenciar colaboración, comunicación, resolución de conflictos y liderazgo, complementando las habilidades técnicas.
Habilidades Tecnológicas	Actualización y dominio de herramientas y plataformas tecnológicas.	"Habilidades tecnológicas" es la 3ra opción más útil (37.9%). La institución prioriza la modalidad virtual, lo que implica una necesidad de competencia digital.	Ofrecer capacitaciones en software, plataformas colaborativas, automatización y seguridad de la información, relevantes para cada rol.
Atención y servicio al Cliente	Mejorar la calidad del servicio, fortalecer la imagen institucional, optimizar la comunicación y manejar situaciones difíciles,	22.1% considera útil la capacitación en mejorar habilidades interpersonales para brindar un servicio más efectivo y satisfactorio.	Diseñar programas específicos y prácticos, segmentar al personal, medir el impacto.

4.2 Resultados del objetivo 2

Establecer lineamientos estratégicos que orienten los programas de capacitación de los servidores, de manera que respondan a las características organizacionales y necesidades de la Institución.

Empresas analizadas

- Intituto Sumak Kawsay Wasi y el GAD Municipal de Tena

Tabla 16: Benchmarking

Crterios	Intituto Sumak Kawsay Wasi	GAD Municipal de Tena
Diagnóstico de necesidades	Dentro del Instituto se establece un diagnóstico a los servidores.	Si aplica el diagnóstico a los Servidores públicos del Gad Municipal de Tena
Población Objetivo	Servidores públicos.	Servidores públicos municipales
Objetivo Principal del plan	Establecer lineamientos estratégicos que orienten los programas de capacitación de los servidores, de manera que respondan a las características organizacionales y necesidades de la Institución.	Uno de los principales objetivos es mantener actualizado el nivel de conocimiento de todos los servidores públicos
Áreas Temáticas	. Se desempeña por diferentes áreas iniciando con Subdirección Administrativa, Talento Humano Subdirección Financiera, Subdirección Gestión Social	Se desempeña por diferentes áreas iniciando con Talento Humano en Producción de desempeño Régimen disciplinario. Planificación Territorial, Gestión de Territorio, Control de Gestión Pública, Estrategia de Liderazgo, Control en Gestión, Compras Públicas, Control

		Administrativo de Bienestar Publica.
Metodologías de Capacitación	En esta metodología del plan de capacitación realizan capacitaciones Asincrónicas	En esta metodología del plan de capacitación que utilizan es Presencial, Semipresencial,
Indicadores de Éxito/Impacto	Se mide por la cobertura y calidad de sus servicios, la eficiencia operativa y sus alianzas estratégicas.	Mide su su éxito por la mejora de la infraestructura, calidad de servicios básicos y la eficiencia financiera.
Recursos (Humanos y Financieros)	Gestión de recursos humanos, tecnológicos y económicos; fomento de recursos propios sin afectar el carácter social.	Presupuesto anual, con recursos de 5.0000 mil dólares.
Marco Legal/Regulatorio	Ley Orgánica del Servicio Público (implícito en la gestión de talento humano del GAD Provincial), ordenanzas internas del GAD Provincial.	Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), ordenanzas municipales.
Frecuencia/Periodicidad	Continuo, a través de programas y proyectos	Continuo, según necesidades identificadas para el personal. El plan de 2024 sugiere una planificación plurianual.
Evaluación y Seguimiento	Rendición de cuentas, presentación de herramientas de planificación.	Dentro de esta institución se evalúan para verificar la asistencia, datos y responsabilidades en una Matriz.
Alianzas Estratégicas	Convenios con instituciones como el MIES.	Convenio con Contraloría, AME

Elaborado por: Janeth Aguinda, Gricelda Cerda y Camila Mamallacta

Análisis de resultados

Ambas entidades, el Instituto Sumak Kawsay Wasi y el GAD Municipal de Tena, coinciden en la necesidad de diagnosticar y capacitar a sus servidores públicos internos. Se rigen por marcos legales similares, como la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), y buscan la continuidad en sus programas de formación, además de establecer alianzas estratégicas relevantes a sus funciones (MIES para Sumak Kawsay Wasi; Contraloría y AME para el GAD Municipal). Mientras ambas instituciones reconocen la importancia de la capacitación, el GAD Municipal de Tena presenta un plan más desarrollado y operacionalmente detallado, con un enfoque claro en la ejecución y medición de la formación. El Instituto Sumak Kawsay Wasi, aunque con un objetivo estratégico, necesita refinar sus áreas temáticas, diversificar metodologías y cuantificar recursos e indicadores para una implementación más robusta y efectiva.

Lineamientos estratégicos para el diseño del plan de capacitación

- **Diagnóstico más profundo:** Enfocarse en competencias específicas y no solo en áreas generales.
- **Objetivos Medibles:** Establecer objetivos SMART para cada programa de capacitación.
- **Temas Claros:** Detallar las áreas temáticas específicas a capacitar, no solo las subdirecciones.
- **Diversificar Metodologías:** Incluir opciones presenciales y semipresenciales para mayor efectividad.
- **Indicadores Cuantificables:** Definir indicadores de éxito e impacto (ej. mejora de desempeño, satisfacción de usuarios), no solo métodos de recolección.
- **Presupuesto Detallado:** Cuantificar los recursos financieros necesarios para la implementación del plan.
- **Evaluación Robusta:** Implementar un sistema de evaluación y seguimiento continuo que mida aprendizaje y transferencia al puesto de trabajo.
- **Ampliar Alianzas:** Explorar convenios con universidades y organizaciones especializadas para enriquecer la oferta.

4.3 Resultado del objetivo 3

Elaborar un plan de capacitación estructurado, que contemple contenidos, metodologías y cronogramas adaptados a las funciones específicas de los servidores.

Se ha procedido a realizar el plan de capacitación el cual se encuentre en el Anexo numero 6.-Plan de Capacitación. Ver Anexo 6

5 CONCLUSIONES

- Se logró identificar las necesidades de capacitación del personal del Instituto de Atención Prioritaria del GAD Provincial de Napo "Sumak Kawsay Wasi" a través de una encuesta a 95 servidores públicos y una entrevista a la Analista de Talento Humano. Los resultados revelaron una alta satisfacción general con las oportunidades de capacitación existentes y una clara percepción de mejora en el desempeño laboral gracias a las capacitaciones recibidas. La institución toma en cuenta la opinión del personal al planificar las capacitaciones, y existe una alta disposición a participar en formaciones fuera del horario laboral si son relevantes. La matriz de necesidades de capacitación consolidó estas preferencias, destacando la prioridad de las habilidades técnicas, blandas y tecnológicas
- Mediante el benchmarking con el GAD Municipal de Tena, se identificaron lineamientos estratégicos clave para orientar los programas de capacitación en el Instituto Sumak Kawsay Wasi. Ambas instituciones reconocen la importancia del diagnóstico de necesidades y la capacitación continua, operando bajo marcos legales similares como la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP). Sin embargo, el análisis reveló que el GAD Municipal de Tena posee un plan de capacitación más detallado en su ejecución y medición. Esto sugiere que el Instituto Sumak Kawsay Wasi debe profundizar en la definición de objetivos medibles (SMART),
- La elaboración de un plan estructurado, con contenidos, metodologías y cronogramas adaptados a las funciones del personal, permite alinear las competencias del equipo con los objetivos estratégicos de la institución. Sin embargo, se identifica la oportunidad de fortalecer la definición de objetivos medibles (SMART) y mejorar el seguimiento y la evaluación, tomando como referencia buenas prácticas de otras instituciones como el GAD Municipal de Tena

6 RECOMENDACIONES

- Se sugiere priorizar programas que fortalezcan sus habilidades técnicas, blandas y tecnológicas. Es crucial mantener un enfoque colaborativo, donde la opinión de los empleados guíe la planificación de nuevas formaciones. Además, dado el entusiasmo por aprender, ofrecer opciones flexibles de horario (incluso fuera de la jornada laboral) facilitará su participación continua, asegurando que las capacitaciones sean siempre pertinentes y efectivas.
- Definir objetivos SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con plazos definidos) para cada programa. Es crucial establecer un plan de ejecución más detallado que incluya indicadores de éxito y mecanismos claros para evaluar el impacto real de las capacitaciones en el desempeño del personal. Esto permitirá un seguimiento efectivo y una mejora continua.
- Se sugiere plantear metas específicas y cuantificables en cada etapa del plan para tener mayor claridad y control sobre los logros alcanzados. Además, es importante definir indicadores y tiempos concretos que permitan monitorear y evaluar el progreso de manera sistemática. Realizar revisiones frecuentes ayudará a realizar ajustes necesarios durante la ejecución. Asimismo, es recomendable inspirarse en modelos exitosos como los implementados por el GAD Municipal de Tena para mejorar la gestión institucional.

7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Augusto. (7 de Diciembre de 2024). *Enciclopedia*. Obtenido de Investigación documental. Enciclopedia Concepto.: <https://concepto.de/investigacion-documental/>.
- Creswell. (01 de Octubre de 2022). *Reis Digital*. Obtenido de Conceptos de enfoque cuantitativo: <https://reisdigital.es/cuantitativo/metodologia-cuantitativa-segun-autores/>
- Dr. Cortés & Dra. León. (2020). *Apunty*. Obtenido de Generalidades sobre Metodología de la Investigación.: <https://apunty.com/doc/metodologia-1-pdf-metodologia-de-la-investigacio>
- Editorial, E. (24 de Abril de 2025). *Economipedia*. Obtenido de Entrevista. Enciclopedia Concepto.: <https://concepto.de/entrevista/>.
- Equipo editorial. (9 de Abril de 2025). *Concepto*. Obtenido de Benchmarking. Enciclopedia Concepto. : <https://concepto>
- Farías, G. (18 de Enero de 2024). *Enciclopedia*. Obtenido de Encuesta. Enciclopedia Concepto.: <https://concepto.de/encuesta/>.
- Francisco Pérez Peña, M. C. (6 de noviembre de 2023). *Medwawe*. Obtenido de ¿Qué son los diseños mixtos en investigación?: <https://www.medwawe.cl/revisiones/metodinvestreport/2767.html>
- Gayubas, A. (12 de Marzo de 2025). *Enciclopedia*. Obtenido de Método cualitativo. Enciclopedia Concepto.: <https://concepto.de/metodo-cualitativo/>
- Kiss, T. (24 de Octubre de 2024). *Enciclopedia*. Obtenido de Investigación descriptiva. Enciclopedia Concepto. : <https://concepto.de/investigacion-descriptiva/>.

- Mirian Ortiz, S. C. (13 de Enero de 2023). *Universidad de Investigación y Desarrollo*. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/_6_405_Gesti%C3%B3n+del+talento+humano,+satisfacci%C3%B3n+laboral+y+compromiso+organizacional.pdf
- Paredes, E. (2020). Diseño descriptivo propositivo. En R. E. Paredes, *Investigación Propositiva* (pág. 16). Campos virtual.
- Ritchie, A. (14 de Octubre de 2023). *Moralbox*. Obtenido de ¿Qué es una Matriz de Entrenamiento? 8 Pasos para Crearla Efectivamente: <https://www.moralbox.com/what-is-a-training-matrix/#:~:text=Una%20matriz%20de%20capacitaci%C3%B3n%20generalmente,la%20gesti%C3%B3n%20de%20su%20equipo>.

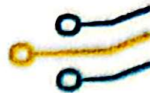
8 ANEXOS

Anexo 1: Solicitud al Instituto Sumak Kawsay Wasi



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Tecnología Innovación y Desarrollo



ANEXO 1

Tena, 16 de abril de 2025

Ingeniero
Carlos Vinicio Guerrero LI.
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR Y MODALIDAD DE TITULACIÓN DEL IST TENA.


De mi consideración

Yo, Mamallacta Andy Camila Julissa con cédula de ciudadanía No.1501046351, Aguida Tapuy Janeth Noemi con cedula No.1500888936 y Cerda Tapuy Gricelda Abigail No.1501010191 estudiantes de la carrera de Tecnología en Administración ,nos dirigimos para saludarle y desearle éxitos en sus funciones, además muy respetuosamente solicitamos a usted, la Inscripción en la Unidad de Integración Curricular mediante modalidad Examen Complexivo, con el Tema: **DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN LAS NECESIDADES ORGANIZACIONALES DE LA EMPRESA, SUMAK KAWSAY WASI EN EL CANTON TENA**, de igual manera se asigne el Tutor o Director, particular que requerimos para los fines pertinentes.


Por la atención que sepa dar a la solicitud, expreso mi sincero agradecimiento.

Atentamente,


Mamallacta Andy Camila Julissa
Teléfono de contacto: 0984355511
E-Mail: camila.mamallacta@est.istena.edu.ec


Aguida Tapuy Janeth Noemi
Teléfono de contacto: 0995240161
E-Mail: janeth.aguida@est.istena.edu.ec

Recibido
Fecha: 16/04/2025
Hora: 17:52


Cerda Tapuy Gricelda Abigail
Teléfono de contacto: 0989042198
E-Mail: gricelda.cerda@est.istena.edu.ec

Nota: Adjunto copias de los siguientes documentos: cédula, papeleta de inscripción, prácticas, vinculación, inglés, lengua ancestral, Certificado STAU.

Anexo 2:

Tena, 21 de mayo del 2025

Licenciada:

Kathy Aracelly Sánchez Olivo

**ANALISTA DE TALENTO HUMANO 2 DEL INSTITUTO DE ATENCIÓN
PRIORITARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PROVINCIAL DE NAPO "SUMAK KAWSAY WASI"**

Presente, -

Yo, Aguinda Tapuy Janeth Noemi con C.I. 1500888936, Cerda Tapuy Griselda Abigail con C.I. 1501010191 y Mamallacta Andy Camila Julissa con C.I. 1501046351, estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Tena, nos dirigimos para saludarle y desearle éxitos en sus funciones y respetuosamente nos presentamos.

Actualmente nos encontramos cursando la Tecnología en Administración, y en base a que se Autorizó brindar informaciones SOLICITAMOS gentilmente nos facilite con la siguiente información, Organigrama, Nómina de todo el personal con nombres completos, número de cédula y sus respectivas funciones. Por motivo que estamos ejecutando nuestro proyecto de titulación denominado, "DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN LAS NECESIDADES DEL INSTITUTO DE ATENCIÓN PRIORITARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE NAPO "SUMAK KAWSAY WASI".

Esperando que nuestro pedido sea favorable y acogido desde ya reiteramos nuestros más sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

Mama Ilaeta Andy Camila Julissa
ESTUDIANTE
Teléfono de contacto: 0984355511

Aguinda Tapuy Janeth Noemi
ESTUDIANTE
Teléfono de contacto: 0995240161

Cerda Tapuy Griselda Abigail
ESTUDIANTE
Teléfono de contacto: 0989042198



Anexo 3:

Tena, 21 de abril del 2025

Ingeniero
Jonatan Rosales
**DIRECTOR EJECUTIVO DEL INSTITUTO DE ATENCION PRIORITARIA
DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE
NAPO "SUMAK KAWSAY WASI"**

Presente, -

Yo, Aguida Tapuy Janeth Noemi con C.I. 1500888936, Cerda Tapuy Griselda Abigail con C.I. 1501010191 y Mamallacta Andy Camila Julissa con C.I. 1501046351, estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Tena, nos dirigimos para saludarle y desearle éxitos en sus funciones y respetuosamente nos presentamos.

Actualmente nos encontramos cursando la Tecnología en Administración, y solicitamos de la manera más comedida nos autorice ejecutar nuestro proyecto de titulación denominado, "DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACION BASADO EN LAS NECESIDADES DEL INSTITUTO DE ATENCION PRIORITARIA DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE NAPO "SUMAK KAWSAY WASI", facilitando posteriormente la información necesaria cuando se requiera.

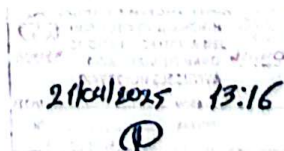
Esperando que nuestro pedido sea favorable y acogido desde ya reiteramos nuestros más sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,


Mama Ilacta Andy Camila Julissa
ESTUDIANTE
Teléfono de contacto: 0984355511


Aguida Tapuy Janeth Noemi
ESTUDIANTE
Teléfono de contacto: 0995240161


Cerda Tapuy Griselda Abigail
ESTUDIANTE
Teléfono de contacto: 0989042198



Anexo 4:



ENCUESTAS

TEMA:

Diseño de un Plan de Capacitación basado en las necesidades del Instituto de Atención Prioritaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo "Sumak Kawsay Wasi"

OBJETIVO: El objetivo de la presente encuesta es con fines netamente académicos, la información obtenida servirá para poder identificar las necesidades de capacitación del Instituto de Atención Prioritaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo "Sumak Kawsay Wasi".

DATOS GENERALES

¿Cuál es tu género?

Masculino	
Femenino	
Otro	

1. ¿Con qué frecuencia has participado en capacitaciones organizadas por la institución?

Muy frecuentemente	
Frecuentemente	
Ocasionalmente	
Raramente	
Nunca	

2. ¿Qué tan satisfecho(a) estás con las oportunidades de capacitación que actualmente ofrece la institución?

Extremadamente satisfecho	
Muy satisfecho	
Moderadamente satisfecho	
Poco satisfecho	
No satisfecho	



6. ¿Siente que la institución toma en cuenta su opinión al momento de planificar las capacitaciones?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente desacuerdo	

7. ¿Considera que las capacitaciones deben enfocarse en el desarrollo de habilidades técnicas específicas?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente desacuerdo	

8. ¿Sería beneficioso para su crecimiento personal recibir formación en habilidades blandas? (liderazgo, comunicación, trabajo en equipo)

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Indeciso	
En desacuerdo	
Totalmente desacuerdo	

9. ¿Qué tipo de capacitación considera más útil para su trabajo? (Puede seleccionar más de una opción)



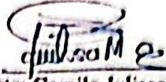

Técnicas o procesos específicos del área de trabajo	
Habilidades tecnológicas	
Atención al cliente	
Trabajo en equipo y liderazgo	
Resolución de conflictos	
Normativa y políticas institucionales	

10. ¿Participaría voluntariamente en programas de formación fuera del horario laboral si la institución los ofreciera?

Si	
No	
Depende del contenido o beneficio	

11. ¿En qué modalidad preferiría recibir capacitaciones?

Presencial	
Virtual	
Híbrida	
Híbrida	

Elaborado por:		
 Srta. Lancetti Noemi Aguinda Tapuy ESTUDIANTE	 Srta: Gricelda Abigail Cerda Tapuy ESTUDIANTE	 Srta: Camila Julissa Mamallacta Andy ESTUDIANTE
Validado y legalizado por:		
 Lcda. Yajaira Elizabeth Andi Lozada DOCENTE Y TUTOR PARA EXAMEN COMPLEXIVO		

Anexo 5:



ENTREVISTA

TEMA:

Diseño de un Plan de Capacitación basado en las necesidades del Instituto de Atención Prioritaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo "Sumak Kawsay Wasi"

OBJETIVO

El objetivo de la presente entrevista es con fines netamente académicos, la información obtenida servirá para poder identificar las necesidades de capacitación del Instituto de Atención Prioritaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo "Sumak Kawsay Wasi".

DIRIGIDO A QUIEN:

Sra. Lcda. Katty Aracelly Sanchez Olivo

Analista de Talento Humano 2

Aquí tienes preguntas clave para entrevistar o evaluar el diseño de un plan de capacitación en el área de Talento Humano, basadas en buenas prácticas y referencias especializadas:

1. ¿Cómo identifica actualmente la institución las necesidades de capacitación del personal?

2. ¿Qué herramientas o métodos utiliza la Unidad de Talento Humano para planificar la capacitación?

3. ¿Con qué frecuencia se realiza un diagnóstico de necesidades de capacitación?

4. ¿Qué tipo de competencias considera que son prioritarias fortalecer en el personal actualmente?

5. ¿Qué áreas o departamentos suelen presentar mayores requerimientos de formación?

6. ¿Qué participación tienen los jefes de área en la detección de necesidades de capacitación?

7. ¿Cuáles han sido las principales barreras o limitaciones que enfrenta la institución para implementar programas de capacitación efectivos?

8. ¿De qué manera se alinean los planes de capacitación con los objetivos estratégicos de la institución?

9. ¿Existe un presupuesto asignado y autónomo para el desarrollo y ejecución del plan de capacitación?

10. ¿Cuáles han sido las capacitaciones más exitosas en los últimos años y por qué?

11. ¿Quiénes participan en la elaboración del plan de capacitación y cómo se integran las diferentes áreas?

12. ¿Qué tipo de formación considera más efectiva: presencial, virtual, híbrida o en el puesto de trabajo? ¿Por qué?

13. ¿Qué cambios o mejoras le gustaría implementar en la gestión de la capacitación institucional?

14. ¿Qué indicadores o métricas utilizan para evaluar la efectividad e impacto de las capacitaciones realizadas?

15. ¿Con qué frecuencia se ejecutan los programas de capacitación? ¿Son obligatorios o voluntarios?

Elaborado por:		
 Srta: Janeth Noemi Aguinda Tapuy ESTUDIANTE	 Srta: Gricelda Abigail Cerda Tapuy ESTUDIANTE	 Srta: Camila Julissa Mamallacta Andy ESTUDIANTE
Validado y legalizado por:		
 Lcda. Yajaira Elizabeth Andi Lozada DOCENTE Y TUTOR PARA EXAMEN COMPLEXIVO		