



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN
ADMINISTRACIÓN**

TÍTULO

**“EL E-LEARNING Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA: 2014”**

PRESENTADO POR:

MG. MAGDALENA CECILIA TALLA LINDERMAN

2014

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a Dios que permite nuestro camino día a día, a mi esposo e hijos porque son mi fuerza y templanza, a mi madre por su amor y apoyo, y a mi padre por estar presente en cada momento de mi vida.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo demostrar que la capacitación E-learning influye directamente en el desempeño de los trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad, utilizándose la metodología de tipo aplicada en una población de 217 docentes y administrativos, seleccionándose una muestra de 139 trabajadores de manera no probabilística. Asimismo, para la recogida de datos se aplicaron cuestionarios, que luego de procesarlos, se obtuvo como resultado que efectivamente se demuestra mediante la prueba de hipótesis con Chi cuadrado con un margen de error del 5% que el E-learning es un factor influyente en el desempeño de los trabajadores docentes y administrativos, llegando a la conclusión que el E-learning es un factor que influye significativamente.

ABSTRACT

The objective of the research was to demonstrate that E-learning training directly influences the performance of University Teaching and Administrative workers, using the type methodology applied in a population of 217 teaching and administrative workers, selecting a sample of 139 workers in such a way. non-probabilistic. Likewise, for data collection, questionnaires were applied, which after processing them, was obtained as a result that is effectively demonstrated by the hypothesis test with Chi square with a margin of error of 5% that E-learning is an influential factor in the performance of teaching and administrative workers, reaching the conclusion that E-learning is a factor that influences significantly.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	09
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	11
1.2 Delimitación de la Investigación.....	13
1.3 Problemas de Investigación (Formulación del Problema)	14
1.3.1. Problema Principal	15
1.4 Objetivos de la Investigación	16
1.4.1. Objetivo General	15
1.4.2. Objetivos Específicos	15
1.5 Hipótesis de la Investigación	16
1.5.1. Hipótesis General	16
1.5.2. Hipótesis Secundarias	16
1.5.3. Identificación y Clasificación de Variables e Indicadores	17
1.6 Diseño de la Investigación.....	18
1.6.1. Tipo de Investigación.....	18
1.6.2. Nivel de Investigación.....	18

1.6.3. Método.....	19
1.7 Población y Muestra de la Investigación.....	20
1.7.1. Población.....	20
1.7.2. Muestra.....	20
1.8 Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos	21
1.8.1. Técnicas	21
1.8.2. Instrumentos.....	24
1.9 Justificación e Importancia de la Investigación	25
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	27
2.2. Bases Teóricas	28
2.3. Definición de Términos Básicos.....	65
CAPÍTULO III : PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
CONCLUSIONES	117
RECOMENDACIONES	118
BIBLIOGRAFÍA	119
ANEXOS	121

INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto universitario; la gestión y desempeño del recurso humano es de suma importancia, por ello, la presente tesis titulada: "El E-learning y el Desempeño de los Trabajadores Administrativos y Docentes de la Universidad Autónoma de Ica: 2014" se realizó con la intención de conocer la situación o realidad actual del desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad.

Considerando que la mejora y calidad en el trabajo depende del nivel de preparación y/o conocimiento, habilidades y destrezas que tiene todo trabajador en la Universidad, realidad que se podrá conocer mediante la evaluación del desempeño de cada persona en la organización.

En tal sentido, esta tesis comprende los siguientes capítulos:

El Planteamiento Metodológico, Marco Teórico, y Presentación, Análisis e

Interpretación de Resultados; además de las Conclusiones y Recomendaciones respectivas.

En esta Investigación se propone el uso del e-learning en el proceso de capacitación y desarrollo de los trabajadores, por sus bondades y beneficios que presenta,

Esto permitirá que la Capacitación del Recurso Humano en la Universidad se realice en forma permanente, lo que incidirá directamente en el aumento en las competencias laborales de los docentes y administrativos de la Universidad Autónoma de Ica.

La autora

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La capacitación a distancia contribuye a que la Universidad, no sujete a su personal a rígidos procesos educativos escolarizados, sino que brinde un ambiente de libertad cognoscitiva a través de una estrategia que consolide la actividad educativa permanente, abarcando todos los aspectos de la ciencia y desarrollando en el personal una natural sensibilización hacia el estudio, de manera que progresivamente se convierta en uno de los grandes hábitos dentro de la carrera administrativa. Este propósito es extremadamente importante en la Universidad, porque la capacitación e-learning, debe responder a las necesidades del técnico personal administrativo.

El e-learning es una forma de la educación a distancia, modalidad educativa que presenta interesantes ventajas: sus metas de atención puede ser universales (atender la demanda de todo el personal técnico administrativo de manera simultánea); su oferta de servicios es abierta (los programas de capacitación puede aumentar, replicarse, adecuarse, reiterarse, etc); requiere una baja inversión en infraestructura (no necesita instalaciones físicas); y supone un nivel relativamente bajo de gastos corrientes (en comparación a los programas presenciales).

Desde el punto de vista de la Administración Moderna la capacitación no escolarizada del potencial humano de las organizaciones es un objetivo primordial, como lo reconocen expertos y tratadistas de fama mundial como P. Druker, A. Toffler y C. Porter; entre otros, quienes coinciden en que la educación del siglo XX tendrá transformaciones sustanciales comparada con la del siglo XX, pues el cambio de modalidad de la educación presencial hacia la educación a distancia requiere del empleo adecuado de las aulas virtuales, el autoaprendizaje, las bibliotecas electrónicas, las videoconferencias y otros.

El enfoque administrativo de la capacitación del potencial humano señala que todo aumento en las competencias profesionales y laborales del personal de una organización

tiene efectos significativos sobre los niveles de productividad y eficiencia de su desempeño, así como tiene un impacto significativo sobre la competitividad de la organización y sobre la calidad de sus procesos y productos. Este es un axioma de las teorías del desarrollo organizacional, por ejemplo se puede asumir sin reticencias que existe una relación funcional entre el nivel de capacitación del personal técnico administrativo y el nivel de la calidad de la producción en cualquier organización.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El personal docente y administrativo de la Universidad Autónoma de Ica, deben actuar encabezando el proceso de cambio hacia su crecimiento y desarrollo.

Las competencias centrales y esenciales para realizar las funciones asignadas y las nuevas funciones y responsabilidades de los trabajadores, deben reforzarse mediante la capacitación, de manera que la fuerza de trabajo se canalice hacia la productividad y la calidad del servicio.

Por incompatibilidades de espacio y tiempo, los esfuerzos se deben focalizar en una transformación de la educación y capacitación tradicional a una basada en e-learning.

El e-learning es el medio para gestionar eficazmente el conocimiento ya que permite acceder a la información en cualquier momento y desde cualquier lugar, compartir experiencias e innovaciones, y actualizar continuamente el banco de datos asegurando que la información sea actual. Además, con costos muy inferiores a los de capacitaciones y reuniones presenciales.

La investigación por ello se desarrolla en la Universidad Autónoma de Ica entre los administrativos y docentes que harán uso de una Plataforma Tecnológica donde desarrollarán el e-learning.

1.2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La capacitación permanente del potencial humano en la actualidad es uno de los principales valores de la filosofía de las organizaciones orientadas a la excelencia y altamente competitivas, porque es la única manera en que se puede lograr el aumento de los niveles de realización de las capacidades y destrezas del personal.

1.2.2 PROBLEMA PRINCIPAL

El problema objeto de investigación y concordancia con la realidad expuesta, quedó planteado mediante la siguiente interrogante:

¿De qué manera el E-learning influye en el desempeño de los

Trabajadores Docentes y Administrativos de la UNIVERSIDAD:
2014?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Son los resultados que se espera alcanzar al finalizar la presente investigación.

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Demostrar que el e-learning influye directamente en el desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad: 2014.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los objetivos del E-Learning para determinar su grado de influencia en el desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad 2014.

- Analizar los programas del E-Learning para determinar su grado de influencia en el desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad 2014.

- Analizar los recursos disponibles del E-Learning, para determinar su grado de influencia en el desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad 2014.

1.4 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

El E-learning es un factor que podría influir en el desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad 2014.

1.4.2 HIPÓTESIS SECUNDARIAS

- Los objetivos del e-learning podrían influir en el desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad 2014.
- Los programas del e-learning podrían influir en el desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad 2014.
- Los recursos disponibles del e-learning podrían influir en el desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad 2014.

1.4.3 IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

Variable X (variable independiente)

El E-Learning

Variable Y (variable dependiente)

Desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad 2014.

Operacionalización de Variables

POSICIÓN	DENOMINACION	INDICADORES
V.I.	E-Learning	Objetivos Programas Recurso
V.D.	Desempeño del personal docente y administrativo de la Universidad 2014	Calidad Eficiencia Eficacia Tecnología

1.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo Aplicada y está orientada a identificar un problema específico, investigar y actuar para contribuir en la modificación de la realidad. Es decir que este tipo de investigación está interesada en la aplicación de los conocimientos a la solución práctica de un problema.

1.5.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación responde al nivel descriptivo – explicativo considerando la relación que existe entre las variables intervinientes en la problemática.

1.5.3 MÉTODOS

Durante el proceso de desarrollo de la investigación se utilizaron los siguientes métodos:

- a) **Método Inductivo.-** Es aquel método que permitió conocer y analizar la problemática de estudio, partiendo de aspectos específicos de la realidad para llegar a tener un conocimiento general de la realidad, referida a la capacitación a distancia de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad.

- b) **Método Deductivo.-** Inverso al anterior, la utilización de éste método conlleva a estudiar la realidad, partiendo de un criterio general para arribar a casos particulares acerca de la capacitación de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad.

- c) **Método Analítico.-** La utilización del mencionado método, permitió descomponer o separar las principales partes de la realidad materia de estudio; tales como: objetivos, programas y recursos, que intervienen en la capacitación a distancia de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad.

- d) **Método de Síntesis.-** Tiene por finalidad recomponer el todo mediante la reunión de sus partes.

1.6 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 POBLACIÓN

La población de la investigación está integrada por 217 Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad.

1.6.2 MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra aplicamos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z)^2 (PQN)}{(E)^2 (N - 1) + (Z)^2 PQ}$$

z = Nivel de confiabilidad (95%) = 1.96

E = Margen de error: 0.05

P = Distribución de variables: 0.5

Q = 1 - P

n = muestra

N = Población o Universo

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (217)}{(0.05)^2 (217 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 138.88$$

n = 139 Trabajadores Docentes y Administrativos

1.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

1.7.1 TÉCNICAS

Entre las técnicas que ha sido consideradas para la recolección de datos tenemos a los siguientes:

- a) **La Observación no Regulada.-** Consistió en recoger la información en su contexto natural, tal como ha ocurrido sin la manipulación del investigador de tal manera que se analiza el objeto de estudio sin ninguna alteración de la realidad.

- b) **La Encuesta.-** Esta técnica aplicada consistió en que los responsables de la Universidad facilitaron las coordinaciones con los trabajadores para la aplicación de un cuestionario escrito sobre capacitaciones.

- c) **La Entrevista.-** La Entrevista.- Esta técnica fue aplicada de manera responsable y consistió en tener un acercamiento directo con los trabajadores para hacer preguntas directas sobre el tema de estudio.

- d) **El Fichaje.**- Esta técnica consistió en el uso de Fichas en las que se consignaron datos importantes relativos al tema de investigación de manera organizada y sencilla para su mejor comprensión, lo cual ayudó a un mejor manejo y uso de los datos, con la posibilidad de almacenarlo para tenerlos como referencia para futuras investigaciones.

- e) **Análisis Documental.**- Importante técnica que consistió en recolectar, leer y analizar diversos datos y documentos que proporcionaron los directivos o responsables de la Universidad, como libros, revistas y trabajos de investigación relacionados con el tema de estudio.

Como consecuencia de la recolección de datos, posteriormente se procesaron los mismos, haciendo uso de las siguientes técnicas para el caso:

- a) **La Organización de Datos.**- Etapa en el cual se realizó un tratamiento de los datos, con la finalidad de agruparlos mediante la distribución de frecuencias en relación a las variables de estudio, para su posterior

presentación.

- b) **Tabulación de Datos.-** Consistió en agrupar cada una de los datos en los grupos establecidos por la ORGANIZACIÓN de los mismos, o sea en la distribución de frecuencias; teniendo en cuenta las categorías establecidas para anotar el número de repeticiones hasta completar el total de la muestra.

- c) **La Estadística.-** Muchas veces al realizar una investigación nos encontramos con una gran cantidad de datos que no podemos procesar o digerir a simple vista, cuando se presentan estos casos se utiliza la estadística para obtener los promedios, cuadros y representaciones de los resultados arribados.

1.7.2 INSTRUMENTOS

En relación a las técnicas de investigación aplicadas para recolectar y procesar los datos, se consideran los siguientes instrumentos de investigación.

Bibliográficos

Comprendió la utilización de libros, revistas, trabajos de investigación y documentos que permitieron el análisis, para efectuar el sustento teórico de la presente investigación.

El Cuestionario

Es el formulario impreso que contiene una serie de preguntas que se utilizó en las encuestas y entrevistas referidas al tema de estudio, cuyo fin es obtener respuestas u opiniones de las personas a quienes se les administro. Dicho formato se adjunta como anexo del trabajo.

Fichas de Investigación o de Trabajo

Son tarjetas de cartulina de forma rectangular, en donde se fueron depositando de manera selectiva toda la información conveniente o de interés acerca del tema de estudio, siendo la dimensión utilizada de 10 x 15 cm.

Guía y/o Ficha de Observación

Se utilizó con la finalidad de tener los apuntes necesarios acerca de la realidad estudiada, sin un plan previo o estandarizado de puntos estratégicos al respecto.

1.8 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Desarrollar las habilidades de los empleados de una empresa o de los docentes y administrativos de la Universidad Autónoma de Ica es importante para su fortalecimiento y crecimiento organizacional.

Sus autoridades no pasan por alto desafíos que esta ventaja implica en la práctica. El conocimiento de manera continua se va renovando, sobre todo cuando la labor es dirigir la formación de profesionales cuyos conocimientos deben estar a la par con las innovaciones en cada campo del saber y con la tecnología. Esta situación crea la necesidad de transformar los procesos de enseñanza y aprendizaje para que se conviertan en una práctica constante.

En condiciones habituales, la capacitación o formación constante y permanente genera costos elevados para la Universidad; lo que sumado a la creciente recesión mundial, generaría dificultades económicas, si no fuera por las nuevas posibilidades que ofrece Internet para transmitir conocimiento.

Sin duda, el e-learning puede revolucionar la forma de desarrollar las capacidades de los trabajadores de la Universidad.

Es importante considerarlo como una oportunidad que no se limita a las facilidades de acceso, sino que también permite la crear y difundir información actualizada, dinámico y personalizada.

Resulta conveniente evaluar el ahorro de costos en capacitación, la disminución de desplazamientos y la reducción significativa de tiempos improductivos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

- Se tiene como antecedente el trabajo de investigación del Centro de Altos Estudios de la Policía Nacional del Perú; titulado: "DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA EN EL SISTEMA EDUCATIVO POLICIAL: 2002". Autores: Crnl PNP Héctor FERNÁNDEZ MOSCOSO; Crnl PNP Carlos ESTRADA ESCOBAR y Carlos ESAINE ARMAS. Quienes llegaron a la conclusión, que de acuerdo a la actividad que realiza la policía, es necesario establecer un programa permanente, flexible y dinámico de educación a distancia

que comprenda cursos de capacitación, especialización y perfeccionamiento, dirigido a optimizar el desempeño de la función policial, en beneficio de la comunidad.

Trabajo de Investigación realizado por: Lic. Adm. Jorge SÁNCHEZ DÍAZ y Lic. Adm. José Luis AGUILAR CRUZADO; cuyo título es: "SISTEMA DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y EL SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO EN LA UNICA 2013 - 2014". La investigación analizó el problema: sobre los servicios administrativos en la UNICA; llegando a la conclusión que es importante capacitar al trabajador en todo nivel para mejorar su desempeño en bien de la entidad materia de estudio.

2.2. BASES TEÓRICAS

El fundamento teórico de acuerdo al presente trabajo se basó en diversos enfoques, procesos, teorías, etc. los mismos que se desarrollan a continuación.

2.2.1. SISTEMAS DE CAPACITACION

Proceso de Administración de Recursos Humanos

Antes de iniciar la explicación del sistema de capacitación, debemos conocer el proceso de la Administración de Recursos Humanos para determinar la ubicación del sistema materia de análisis.

La Administración de los Recursos Humanos posibilita que una organización cuente con personal competente ocupando los cargos y puestos pertinentes de acuerdo a su capacidad.

En tal sentido, dicho proceso comprende siete actividades importantes tales como:

a) **La Planificación de los Recursos Humanos;**

Garantiza a la empresa contar de manera permanente y adecuada con personal capacitado para desempeñar el trabajo designado.

Para realizar la planificación del personal que se requiere, el responsable de la empresa evalúa las necesidades actuales y las necesidades esperadas y planifica las vacantes de los puestos analizando factores internos y externos.

Las computadoras personales son recursos tecnológicos de gran importancia para la administración de los recursos humanos porque permite una planificación y gestión eficiente.

b) **El Reclutamiento:**

El reclutamiento consiste en generar personal que pueda participar como candidatos a los puestos de la convocatoria de una empresa u organización. Se realiza la publicidad de la convocatoria usando diferentes medios publicitarios con la finalidad de captar la atención e interés de postulantes aptos.

e) **La Selección;**

Es el proceso mediante el cual se presentan los postulantes a los puestos de la convocatoria con la documentación que

evidencie su formación profesional y experiencia laboral obtenida y se establecen fases como la evaluación de sus documentos y/o entrevistas personales para identificar a las personas que cumplen con el perfil de los puestos de trabajo y que pueden adaptarse a la cultura organizacional de la empresa para su contratación.

d) **La Socialización:** Consiste en hacer un acompañamiento al nuevo personal contratado para adaptarse a la cultura organizacional, reglamentos y políticas existentes. Se va incorporando progresivamente y es presentado a sus compañeros de trabajo para que el nuevo personal pueda interactuar e incorporarse a los equipos de trabajo de manera eficiente.

e) **La Capacitación y el Desarrollo:** Las empresas y organizaciones tienen programas de desarrollo y promoción, de manera que se fortalezca las capacidades y habilidades del personal de acuerdo a las áreas específicas, brindándole la posibilidad a las personas a que pueda ser promocionados

y tengan la opción de obtener asensos.

- f) **La Evaluación del Desempeño:** La Administración de Recursos Humanos es la responsable de organizar, planificar, ejecutar y controlar el proceso de evaluación del desempeño. Cada puesto de trabajo tiene funciones, metas y objetivos que alcanzar y la empresa u organización establece los parámetros de desempeño para evaluar al personal de manera general o específica teniendo en cuenta los objetivos establecidos.

Es importante evaluar al personal para determinar su nivel de desempeño ya sea negativo o positivo de manera que la empresa u organización adopte las medidas que considere mejor para ellos. De obtener un resultado deficiente puede dar como resultado establecer mayor capacitación, cambio de puesto de trabajo o despido; en cambio, en el caso de obtener resultados positivos, se pueden establecer programa de incentivos, reconocimientos, bonos, asensos, etc.

g) **Los Ascensos, los Traslados, los Descensos y los**

Despidos:. Como resultado del proceso de la evaluación del desempeño del personal de la empresa u organización y de las políticas establecidas en el área de Administración de Recursos Humanos, el personal que ha demostrado un desempeño considerado como bueno puede hacerse acreedor a beneficios como ascensos y en el caso de no demostrar el logro de los objetivos y de acuerdo a las políticas establecidas se puede realizar traslados, capacitaciones y seguimiento, descensos, capacitaciones y seguimiento o despidos

EL PROCESO DE LA ADMINISTRACION DE RECURSOS

HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES

h) *EL PROCESO DE LA ARH RN LAS ORGANIZACIONES*



2.2.2. EL MODELO DE LAS CUATRO "C" PARA EVALUAR LOS RECURSOS HUMANOS

Para la evaluación de la eficiencia del proceso de ejecución de la Administración de Recursos Humanos en una organización, muchos investigadores consideran que el más adecuado es el modelo de "LAS CUATRO C": Competencia, Compromiso, Congruencia y Costos Efectivos. A partir de cada una de ellas, surgen algunas preguntas importantes a considerar:

1. Competencia.

¿Considera que los trabajadores de la empresa u organización son competentes en el ejercicio de su trabajo? ¿El resultado del programa de capacitación consigue los objetivos o necesita reevaluarse? ¿Realmente las habilidades y competencias mejoran y se consiguen resultados positivos en rendimiento y desempeño?

¿Pueden los Gerentes a través de los programas de capacitación identificar a los trabajadores talentos?

2. Compromiso.

¿En qué medida los trabajadores demuestran estar

comprometidos con la empresa u organización?

Es posible aplicar instrumentos para de recolección de datos para obtener información que ayude a identificar los resultados.

En el caso de tener trabajadores que han renunciado de manera voluntaria, se hayan ausentado ¿conocemos las razones reales que llevó al trabajador a tomar esa decisión?

Tener respuestas a estas preguntas puede ayudar a la empresa a mejorar las políticas de Administración de Recursos Humanos.

3. **Congruencia.**

¿Hay relación directa entre los objetivos y políticas de la empresa u organización y sus trabajadores? ¿Existe una comunicación asertiva y fluida en ambos sentidos? ¿Existe congruencia entre los objetivos de vida de los trabajadores y los de la empresa u organización?

La incongruencia se puede percibir de manera tangible cuando se presentan conflictos de manera continua diversos conflictos entre los trabajadores y los directivos de la empresa, y sucede generalmente cuando no hay un propósito común.

4. **Costos efectivos.**

¿Los costos establecidos a través de los salarios, beneficios, capacitaciones según la política de la Administración de Recursos

Humanos es justa para los trabajadores? ¿Se considera que es adecuada la política de la empresa u organización en el caso de las medidas adoptadas como resultados de las evaluaciones de desempeño? ¿Cómo lograr que las capacitaciones sean exitosas para todos los trabajadores? ¿Cómo tener a trabajadores motivados en el desempeño de sus funciones?



2.2.3. LA CAPACITACION

Actualmente el propósito de las capacitaciones que mejorar las competencias y enfocarse en el logro de resultados positivos para la empresa, siendo necesario evaluar qué elementos intervienen directamente para conseguir el éxito de los resultados.

En la década de los 90, las empresas u organizaciones establecían sus programas de capacitación en función a sus necesidades, destinando una inversión considerable para el desarrollo del programa.

Los resultados de estos programas se median de acuerdo a los resultados de la aplicación de un examen a final de las capacitaciones. Posteriormente se experimento un cambio drástico en las empresas y organizaciones con la globalización y apertura de mercados. Los presupuestos destinados a los programas de capacitación se redujeron y se exige el uso de criterio u asertividad en el uso de los recursos, en ese contexto, la competitividad exige que se aplique toda la atención y rigor en desarrollar programas de capacitación que vuelva a la empresa competitiva en el mercado.

Las capacitaciones actualmente son consideradas como el valor agregado y el diferencial competitivo de mayor peso de una organización.

Lo importante es dejar claro el objetivo del aprendizaje para que el trabajador sepa cuál es el complemento que él necesita para llegar al objetivo y de qué modo él se ve beneficiado con esto, para orientarse a seguir una trayectoria de desarrollo que lo conducirá a mayores responsabilidades y a mejor remuneración.

“La capacitación tiene el propósito de obtener logros significativos en el momento actual, en cambio los programas de desarrollo se establecen con la finalidad de lograr optimizar las capacidades para empleos futuros.”

Existen diferentes niveles de capacitación de acuerdo a los trabajadores a los que está dirigido. Se puede formar o capacitar para desarrollar habilidades técnicas o habilidades de gestión y relaciones humanas.

2.2.3.1. PROGRAMAS DE CAPACITACION

Usualmente la Administración de Recursos Humanos hacen uso de los siguientes procedimientos para establecer las capacitaciones necesarias en su empresa u organización:

1. **Evaluar el desempeño.**

Cada trabajador ocupa un puesto de trabajo, y el puesto de trabajo tienen funciones, objetivos y metas, por lo que la evaluación del desempeño se mide de acuerdo a los resultados obtenidos por el trabajador.

2. **Analizar los requisitos del trabajo.**

La descripción del puesto de trabajo y funciones requiere de habilidades y conocimientos y si se identifica que los trabajadores no han desarrollado las habilidades y conocimientos necesarios pasan a formar parte de un programa de capacitación.

3. **Analizar la Organización.**

los antecedentes de la organización para evaluar el nivel de logro de sus objetivos y metas. Así por ejemplo se puede establecer qué puestos de trabajos tienen un alto índice de rotación y los puestos de trabajo con bajo desempeño como resultado de la evaluación. Esta información permitirá tomar mejores decisiones al momento de planificar las capacitaciones.

Las capacitaciones pueden ser intra murales o extra murales, dependiendo de la planificación de la Administración de Recursos Humanos.

4. **Las Encuestas de los empleados.**

Se obtiene información a través de los trabajadores y directivos sobre la problemática que considere afecta el desarrollo de su trabajo y qué propone para darle solución y resolverlo. Se recolecta toda la información, se analiza y la Administración de Recursos Humanos puede orientar las actividades de capacitación.

2.2.4. LA CAPACITACION A DISTANCIA

a) Concepto

- La educación a distancia consiste en una modalidad de sistema de enseñanza y aprendizaje en la que no existe espacio físico ni parámetros de tiempo, siendo necesario el uso de la tecnología.

Se requiere de métodos y estrategias adecuados que permitan la interacción y el logro de los

objetivos en esta modalidad educativa.

- En la educación a distancia permite una comunicación de manera colectiva utilizando en lugar de un aula física, un aula no presencial en la que el profesor y el estudiante interactúa.

b) Historia

En sus inicios, la Primera Generación de la educación a distancia, no se hacía uso de la tecnología porque se desarrollaba por correo convencional, es decir por correspondencia. En el año 1833 en Suecia, ya se registraba el desarrollo de un curso de Contabilidad. Se preparaba todo el material de las clases y se enviaban por correspondencia, en este caso no había un profesor dirigiendo una clase por lo que dependía del estudiante su avance, surgiendo así el estudio independiente.

La segunda Generación de la Educación a Distancia se hizo uso como medios de comunicación la radio y la televisión. Se desarrollaban programas a través de los cuales, se dictaban las clases, pero sin interacción ni interacción.

La Tercera Generación de la Educación a Distancia fue marcada por el uso de cassettes de video, televisión por cable y satelital, aún sin interacción recíproca del profesor con el estudiante.

La última Generación de la Educación a Distancia se inició con la aparición de las computadoras personales y el internet.

Mediante este sistema se tenía a un profesor que podía interactuar con sus estudiantes, se podía contar con un espacio virtual para la interacción, siendo posible un proceso educativo sincrónico (en un mismo tiempo) y asincrónico (en otros momentos).

c) Características

La educación a distancia respecto a la educación tradicional se diferencia por algunas características como:

- **Manejo del Tiempo**

Los estudiantes pueden hacer uso del tiempo para el estudio de acuerdo a sus posibilidades ya que es flexible,

pudiendo avanzar con mayor o menor ritmo e intensidad de acuerdo a su disponibilidad de tiempo e interés.

- **Globalización**

Actualmente la tendencia de la globalización ha mejorado los niveles de comunicación y a acortado la distancia entre las personas ya que la tecnología permite el acercamiento de las culturas y tradiciones.

En las empresas multinacionales también ha repercutido porque los trabajadores están en diferentes partes del mundo pero igualmente debe existir fluidez en la comunicación y desarrollarse las capacitaciones en espacios virtuales para conseguir los objetivos empresariales.

- **Reducción de Costos**

En el sistema tradicional, mientras más trabajadores existan en una empresa, aumentan los costos de capacitación. Ahora en el sistema de educación a distancia, si aumentan los trabajadores que se capacitarán, disminuyen los costos de capacitación.

- **Los escasos recursos**

No siempre las empresas manejan presupuesto de capacitación altos, por lo que siempre se debe evaluar la reducción de costos sin que se altere los resultados previstos, ya que es necesario contar con trabajadores capacitados.

- **"Cultura Digital"**

La nueva generación de trabajadores tiene un mayor acercamiento a la tecnología por lo que desarrollan mejor la cultura digital y la aplican en diferentes actividades de su vida personal y laboral.

Un sistema de entrenamiento en el que pueda manejar sus tiempos y ritmo de aprendizaje resulta ser una interesante opción.

- **Actualización del conocimiento**

Los conocimientos van cambiando en el tiempo y se vuelven obsoletas por lo que se requiere de un proceso permanente de actualización, el mismo que se consigue mediante las capacitaciones para que los trabajadores

estén siempre actualizados con los conocimientos necesarios para el desarrollo óptimo de sus funciones.

- **Organización de Conocimiento**

El conocimiento no debe ser un elemento estático sino dinámico, es decir que debe existir fluidez e interacción a nivel interno entre los miembros de la empresa u organización ya que se considera como un activo intelectual que se debe compartir internamente.

- **Cambios Tecnológicos**

La evolución de la tecnología es constante y permanente por lo que se debe estar evaluando qué herramientas existentes se adaptan mejor al proceso de educación a distancia en una empresa u organización.

d) Medios

La educación a distancia requiere de un soporte tecnológico como la radio, televisión, computadora, internet, etc para lograr los objetivos del proceso de enseñanza y aprendizaje. Asimismo es necesario hacer

uso de material didáctico que acompañan y fortalecen el proceso que puede ser físico o digital.

e) "Objetivos y Funciones"

- **Democratizar el acceso a la Educación**

Pretende ofrecer una segunda oportunidad a quienes no pudieron iniciar o concluir sus estudios permiten a los trabajadores seguir sus estudios según los requisitos de espacio, asistencia y tiempo. Garantizar la permanencia de los trabajadores en su propio medio cultural y natural.

- **Propiciar un Aprendizaje Autónomo y ligado a la Experiencia.**

Es necesario que el trabajador adquiriera una actitud positiva y esté identificado con la cultura organizacional para convertirlo en un sujeto activo de su proceso de formación, posibilitar un aprendizaje que está ligado fundamentalmente a la experiencia y en contacto inmediato con la vida laboral y social, lograr perfeccionarse y fomentar el logro de una independencia de criterio, capacidad para pensar, trabajar y decidir por sí mismo, lo cual le creará una satisfacción personal por el esfuerzo y logros.

- **Impartir una enseñanza Innovadora y de Calidad**

Importar la enseñanza superior fuera de la universidad, en casa en el lugar de trabajo. Suplir e incluso superar la educación presencial mediante una utilización de los medios de comunicación audiovisual e informático imbricados dentro de una acción multimedia. Recurrir a frecuentes evaluaciones del propio sistema para diagnosticar y analizar en qué medida se han logrado los objetivos propios de la institución.

- **Fomentar la educación permanente**

Proporcionar instrumentos adecuados para el perfeccionamiento profesional.

- **Reducir los Costos**

La rentabilidad del sistema de educación a distancia, representa el 50% de los gastos medios de los sistemas tradicionales.

f) La Educación a distancia a través de redes de telecomunicación: la Teleenseñanza

Actualmente las sociedades avanzadas han convertido a la información con un elemento importante y valioso en todos los aspectos.

La introducción de las Nuevas Tecnologías en las diferentes áreas ha permitido cumplir las demandas y aportar nuevos recursos en materia educativa.

La presencia de aulas virtuales, un campus, profesores y estudiantes, tecnologías de información y comunicación son parte de los componentes de la teleenseñanza que pueden hacer que la clase virtual sea el principal espacio de aprendizaje.

2.2.5. LA CAPACITACION COMO DESARROLLO

La capacitación como un proceso de desarrollo implica la formación y desempeño del trabajador en un conjunto de hábitos morales y sociales como es obvio, la Universidad necesita lograr que sus Funcionarios y trabajadores adquieran convencimiento y formen hábitos de cooperación, de veracidad, de lealtad y adhesión, de serenidad, de puntualidad, de eficiencia, etc.

La capacitación a distancia influye en el desempeño de los Trabajadores Técnico Administrativos comprende:

- a) **La Inducción.**-Serán los cursos o enseñanzas que tienen que darse al ingresar un trabajador, con el fin de informarle de todo lo que debe saber sobre institución, pero a la vez, con el objeto de ir creando desde el principio en él hábitos como los mencionados anteriormente.
- b) **Formación de Hábitos Sociales.**- Quizá lo más importante radica en que el conjunto de reglas establecidas y exigidas, el trato que se da a los trabajadores, las entrevistas que con ellos tengan, el ejemplo de sus jefes, etc, tiendan siempre del modo más sistemático que sea posible, a formar en aquellos, hábitos de limpieza, de estabilidad emocional, compañerismo, aprecio por la Institución que los ha recibido, la atención, iniciativa y cuidado, de servicio, de amabilidad, etc.
- c) **Hábitos Morales.**- Es la formación, consolidación e incremento de hábitos morales. Destaca entre ellos el sentido de responsabilidad, ya que, cuando se ha logrado que cada persona posea ese sentido, puede decirse que, todo lo demás pueda alcanzarse.

Pero es indiscutible que habría que crear también en el espíritu de sacrificio, necesario para el cumplimiento de su

deber la lealtad para sus compañeros y la Institución, la discreción en los problemas que conozca, el espíritu de justicia y de equidad para tratar los asuntos de los trabajadores bajo su mando, la decisión para resolver oportunamente un problema, el espíritu de servicio, etc.

- d) **Aceptación de una Filosofía justa.**- Aun cuando parece que la enseñanza sobre las grandes nociones y sistemas que rigen la vida social: concepto de sociedad, propiedad, de persona humana, principios de solidaridad, interdependencia; crítica de las teorías totalitarias, ultraliberales etc. Lo que busca en esta formación, es el convencimiento y la aceptación de los principios justos y adecuados.
- e) **Personalidad.**- Cuando se trata de funcionarios, principalmente lo que respecta a las de más alto nivel, es indispensable además, desarrollar en ellos un conjunto de características que les den el "STATUS SOCIAL", Y el conjunto de cualidades psicológicas que necesitan para ejercer con eficacia y eficiencia el mando. No basta, normalmente, con que una persona haya sido designado Jefe: es necesario que sus subordinados vean que tiene el

nivel, la forma de vestir, hábitos y el modo de actuar, propios de un directivo, todo este difícil conjunto de cualidades específicas, esenciales para un buen funcionario puede recibirse con la capacitación.

2.2.6. LA CAPACITACION COMO PROCESO

En teoría un programa de Capacitación consiste en un conjunto de objetivos, metas, políticas, procedimientos, reglas, asignación de tareas, pasos que han darse, recursos que deben emplearse y otros elementos necesarios para formar al trabajador. Para realizar un programa de capacitación.

Se deberá considerar lo siguiente:

- Conocer cuáles son las necesidades de capacitación.
- Fijar objetivos de capacitación
- Determinar las técnicas que se van a emplear en la Capacitación
- Medir la capacitación comparando los desempeños de antes y después de realizar la misma.

A continuación explicamos cada fase:

1. Evaluación de las necesidades de Capacitación

a) **Análisis de Tareas.**- Este estudio de tareas es apropiado para determinar las necesidades de capacitación de los trabajadores que tienen tiempo en la institución o trabajadores nuevos en sus puestos.

"La descripción del puesto y sus especificaciones son elementos útiles en este aspecto. Están listas las responsabilidades y experiencias específicas requeridas en el puesto y se convierten en el punto de referencia básico para determinar la capacitación necesaria para desempeñar las tareas".

b) **Análisis de Desempeño.**- Significa la verificación de que existe un buen, regular o mal desempeño en sus labores cotidianas para posteriormente rectificarse de ser necesario mediante la capacitación. Tenemos que evaluar el desempeño del trabajador, en otras palabras, si se desea mejorar el desempeño del trabajador, primero es determinar cuál es actualmente el desempeño de la persona y como desearía que fuera.

El centro de análisis del desempeño es distinguir entre los problemas "no puedo y no quiero" y estudiar sus causas específicas para cada caso.

2. Establecer los Objetivos de Capacitación

Fijar los objetivos de la capacitación concretos y medibles es la base que debe resultar de la determinación de las necesidades de capacitación.

Los objetivos especifican que el trabajador será capaz de lograr después de determinar con éxito el programa de capacitación. Por lo tanto ofrecen un centro de atención para los esfuerzos tanto del trabajador como del instructor, así como un punto de referencia para evaluar los logros del programa de capacitación.

3. Técnicas de Capacitación a Emplearse

Las más comunes son:

- a) Capacitación en el puesto. Contempla que un trabajador aprende una responsabilidad mediante su desempeño real.

- b) Capacitación por instrucciones del puesto. En esta

capacitación se requiere de hacer una lista de todos los pasos necesarios en el puesto, cada uno con su secuencia apropiada.

4. **Efectos de la Capacitación que se debe Medir**

Existen cuatro categorías básicas de resultados o efectos de la capacitación que se puede evaluar.

- a) **Reacción.-** Se debe evaluar las reacciones de los trabajadores.

- b) **Aprendizaje.-** Es posible someter a pruebas a los trabajadores para determinar si aprendieron los principios, habilidad y hechos que tenían que haber asimilado.

- c) **Conducta.-** Posteriormente se debe preguntar si la conducta en el trabajo de las personas en entrenamiento cambio debido al proceso de capacitación.

- d) **Resultados.-** Al final, pero quizás lo más importante, se debe preguntar: ¿Qué resultados finales se

lograron en términos de los objetivos de capacitación previamente establecidos?

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

➤ Aprendizaje

Es una acción que se desarrolla a dos niveles: el comportamiento y el pensamiento, reúne unas características particulares; orientando por objetivos, dirigido al desarrollo global del sujeto, delimitado por las necesidades personales y las convenciones sociales.

Es un proceso en el que participan activa y conscientemente docente y dicente (alumno). Saber cómo aprende el alumno y que variables influyen en ello, en didáctica esta en relación directa con saber más sobre qué hacer para ayudar al alumno y aprender mejor.

➤ Aprendizaje Autónomo

Se alcanza la autonomía cuando la persona llega a ser capaz de pensar por sí misma con sentido crítico, teniendo en cuenta muchos puntos de vista, tanto en el ámbito moral como en el intelectual. Mientras que la autonomía moral trata sobre lo "bueno" o lo "malo"; lo intelectual trata con lo "falso" o lo "verdadero". Este fenómeno se

entiende mejor si contraponemos el término a heteronimia.

Se es autónomo cuando la persona es capaz de gobernarse a sí misma y es menos gobernada por los demás. La esencia de la autonomía es que las personas lleguen a ser capaces de tomar sus propias decisiones, considerando la mejor acción a seguir que concierna a todos. La heteronimia en el campo intelectual significa seguir los puntos de vista de otras personas en forma crítica, creer en lo que se dice aunque no sea lógico.

Cuando contrastamos nuestros puntos de vista, damos sentido a nuestras construcciones, fundamentos, nuestros razonamientos y opiniones, negociamos soluciones a determinados problemas, así que logramos autonomía intelectual. La creación de una teoría nueva es un ejemplo extremo de autonomía.

➤ **Aprendizaje Colaborativo o Cooperativo**

Es el tipo de aprendizaje que hace hincapié en el trabajo de grupos, aunque los trabajadores estén distantes unos de otros. La responsabilidad de las actividades colaborativas recae sobre el tutor que debe diseñar, un entorno favorable para la colaboración entre todos los trabajadores, quienes son lo que deben poner todos los estudiantes, quienes son lo que deben

poner todo su empeño en interactuar con los materiales del curso y, sobre todo, con el tutor, con los demás trabajadores y con cualquier otro participante que haya sido programado (experto, investigador, gerente de una empresa, figura de la ciencia o del deporte).

➤ **Capacitación a Distancia**

El e-learning o capacitación a distancia es la forma de transmitir conocimientos, información y/o actualizaciones a varias personas de tal manera que aunque estén en distintos lugares unas de otras reciban la misma información, mejorando la asimilación del material proporcionado y ahorrando en costos asociados a entrenamiento como viajes, instructores, material, aulas, etc.

➤ **Educación a Distancia o no Presencial**

Modalidad de trabajo educativo que implica la existencia de un mediador entre el trabajador y el docente. Ese mediador es el que pone en contacto a ambos y posibilita una comunicación real. Es una estrategia educativa que se sustenta en el uso racional y adecuado de las nuevas

tecnología, estructuras operativas flexibles y método pedagógicos que resultan altamente eficientes en el proceso enseñanza aprendizaje y que permiten simultáneamente que los factores de tiempo, espacio, ocupación o edad de los estudiantes no se conviertan en elementos limitantes o condicionantes de la introducción, retención y utilización de la información útil contenida en las unidades estructurales funcionales del subsistema nervioso del ser humano

➤ **Mediación Pedagógica**

Es un conjunto de acciones concebidas, estructuradas y desarrolladas de tal forma que promuevan y faciliten, a corto y largo plazo el aprendizaje y la retención de la información útil en los interlocutores, o lo que es lo mismo, propiciar y lograr en los educandos la propia construcción, organizada y concatenada del conocimiento requisito indispensable para materializar en él la cognoscibilidad del mundo es una parte inseparable.

➤ **Proyecto de Educación a Distancia**

Es una propuesta educacional que incluye los nuevos adelantos

tecnológicos y que debe responder a las necesidades del personal que solicita estos servicios. Su idea central es promover la formación y educación permanentes y facilitar el acceso social a las profesiones del futuro. La educación y la formación profesional deben responder mejor al cambio tecnológico y a los problemas económicos reales. De forma general la implementación de esta concepción de trabajo, implica el cambio de los paradigmas educacionales establecidos para la educación postgraduada.

➤ **Recursos Humanos**

se denomina recursos humanos a las personas en la medida que desempeñan una labor relacionada con la producción de bienes y servicios.

Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto (los profesionales en Recursos Humanos) junto a los directivos de la organización.

El objetivo básico que persigue la función de Recursos

Humanos con estas tareas es alinear las políticas de RRHH con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia a través de las personas, quienes son consideradas como los únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la fuerte competencia mundial. Es imprescindible resaltar que no se administran personas ni recursos humanos, sino que se administra con las personas viéndolas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, creatividad y habilidades intelectuales.

➤ **Administración de Recursos Humanos (ARH)**

Es una técnica para determinar en forma sistemática la provisión y demanda de empleados que tendrá una organización. Al determinar el número y el tipo de empleados que serán necesarios, el departamento de personal puede planear sus labores de reclutamiento.

Selección, capacitación y otras más, la ARH permite al departamento de personal suministrar a la organización el personal adecuado en el momento adecuado. Se trata del proceso de elaborar e implantar planes y programas para asegurarse de que hay disponibles el número y tipo de personas

apropiado en el momento oportuno, y en el lugar adecuado, para satisfacer las necesidades de la organización.

➤ **Desempeño**

Se define desempeño, como aquellas reacciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

➤ **Personal Técnico Administrativo**

Son todas aquellas personas que desarrollan funciones administrativas y de docencia, que con su apoyo y colaboración contribuyen al desarrollo de la institución en las diferentes áreas del quehacer administrativo, y que se encuentran ubicadas en el grupo ocupacional Profesional.

➤ E-LEARNING

E-learning inicialmente se consideró como un sinónimo de la educación a distancia, es decir era un sistema de enseñanza aprendizaje no presencial, pero es una de las formas de la educación a distancia.

En el caso de la educación a distancia convencional era usual un aprendizaje individual y dirigido en el que el estudiante lograba el aprendizaje haciendo un esfuerzo significativo, en cambio el e-learning fomenta el aprendizaje colaborativo y significativo haciendo uso de los recursos tecnológicos que ofrece las tecnologías de información y comunicación.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la encuesta aplicada al personal docente y administrativo de la Universidad Autónoma de Ica, son los siguientes:

CUADRO N° 01

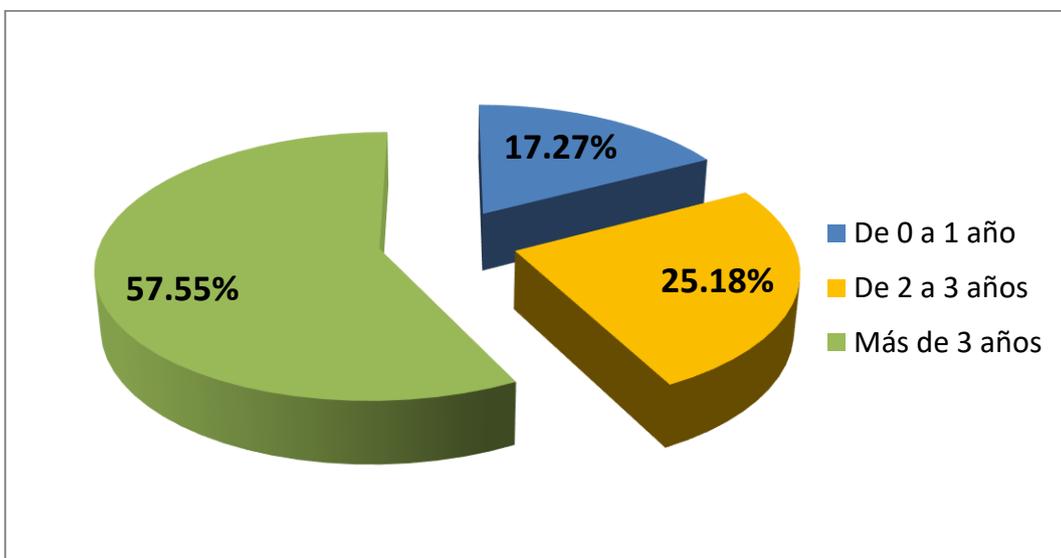
TIEMPO DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD

RESPUESTAS	N°	%
De 0 a 1 año	24	17.27%
De 2 a 3 años	35	25.18%
Más de 3 años	80	57.55%
TOTAL	139	100.00%

Según respuestas, el 57.55% de trabajadores manifiestan tener más de 3 años de servicio en la UNIVERSIDAD, de otro lado el 25.18% indica tener entre 1 y 2

años de permanencia en el trabajo y el 17.27 responde tener de 0 a 1 años de servicio; cabe resaltar que la labor que desempeña cada trabajador corresponde a las diversas áreas tales como: Docencia, Investigación, Servicios Universitarios, Abastecimientos, Personal de Infraestructura, etc.

GRÁFICO N° 01



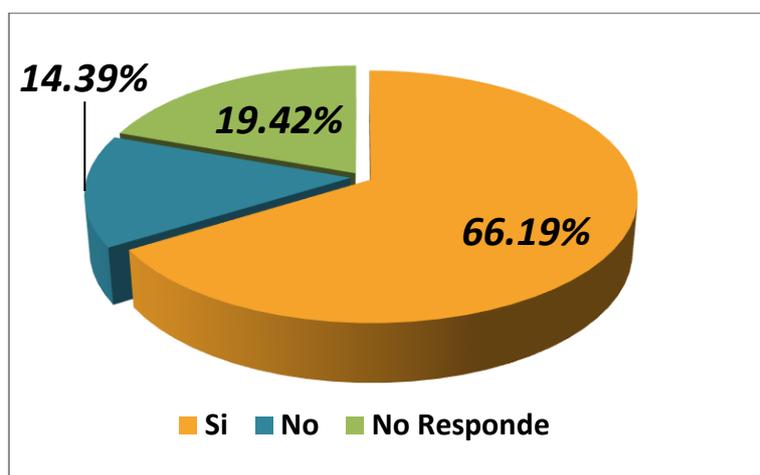
CUADRO N° 02

CONOCIMIENTO SOBRE LOS FINES DE LA UNIVERSIDAD

RESPUESTAS	N°.	%
Si	92	66.19%
No	20	14.39%
No Responde	27	19.42%
TOTAL	139	100.00%

Fuente: Elaboración de la Investigadora

GRÁFICO N° 02

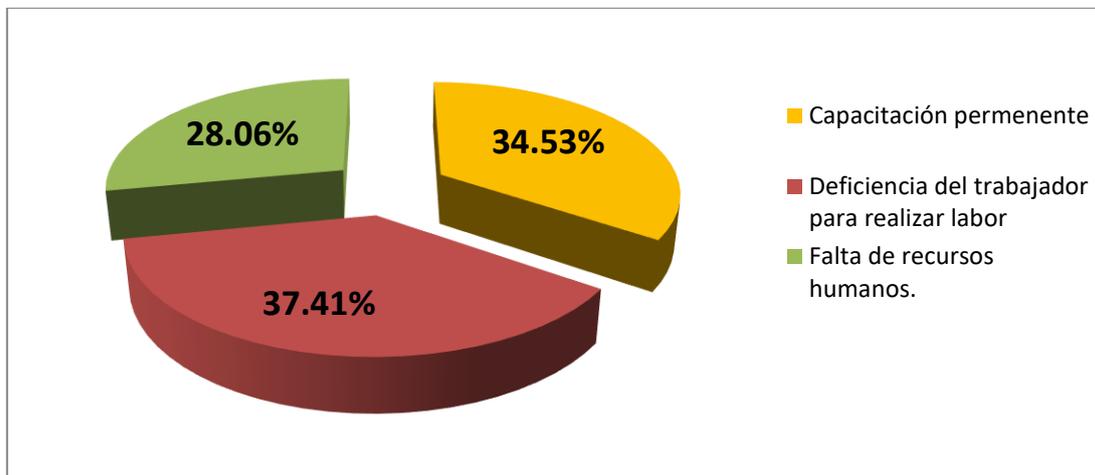


Los resultados muestran que el 66.19% de trabajadores de la Universidad conocen los fines de la Universidad indicando por ello la realización de investigaciones, fomentar la creación intelectual, formar profesionales humanistas y científicas de alta calidad para solucionar los problemas de la sociedad, además de promover el desarrollo integral de su jurisdicción. En cambio el 19.42% no responde lo requerido y el 14.39% manifiesta no tener conocimiento sobre los fines de la Universidad, limitándose solamente a realizar su labor de acuerdo a funciones y responsabilidad asumida.

CUADRO N° 03
PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA
UNIVERSIDAD.

RESPUESTAS	N°	%
Capacitación permanente	48	34.53%
Deficiencia del trabajador para realizar labor	52	37.41%
Falta de recursos humanos.	39	28.06%
TOTAL	139	100.00%

Fuente: Elaboración propia del Investigador.



En cuanto a los principales problemas de la UNIVERSIDAD, podemos apreciar que las respuestas son distintas, por ello el 37.41 % manifiesta que en el accionar de la entidad exista deficiencia en el trabajador hecho que se observa en el

quehacer de las mismas, en cambio el 34.53% responde que la deficiencia o problemas se centran en el área Administrativa, específicamente en las Políticas de Dirección que orientan las actividades u operaciones; además el 28.06% indica que la problemática de la Universidad radica en la escasez de Recursos Humanos de calidad que a su vez limitan su funcionamiento y desarrollo.

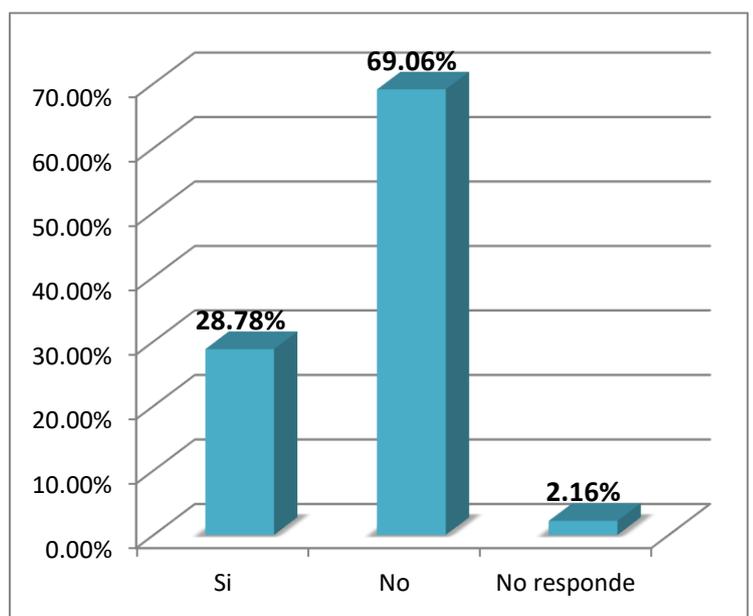
CUADRO N° 04

CAPACITACIÓN RECIBIDA DE PARTE DE LA UNIVERSIDAD

RESPUESTAS	N°.	%
Si	40	28.78%
No	96	69.06%
No responde	3	2.16%
TOTAL	139	100.00%

Fuente: Elaboración propia del Investigador.

Al respecto, se puede apreciar que la mayoría representada por el 69.06% de trabajadores responden que en los últimos años no han recibido apoyo alguno de parte de la Alta Dirección de la Universidad



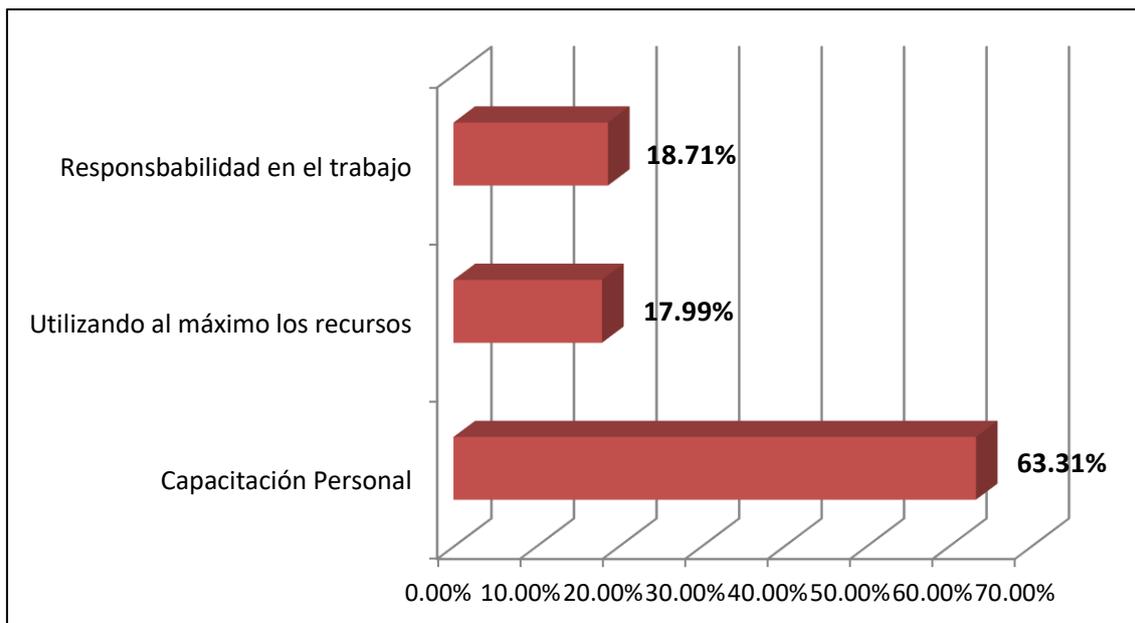
para capacitación; mientras que el 28.78% manifiesta si haber recibido algunos cursos y/o seminarios pero eventualmente para mejorar su desempeño según funciones y el 2.16% no responde sobre el caso, debido a que no identifican algún método o técnicas para determinar su rendimiento o productividad en la entidad materia de estudio.

CUADRO N° 05

FORMA DE MEJORAR LAS ACTIVIDADES EN LA UNIVERSIDAD.

RESPUESTAS	N°.	%
Capacitación Personal	88	63.31%
Utilizando al máximo los recursos	25	17.99%
Responsabilidad en el trabajo	26	18.71%
TOTAL	139	100.00%

Fuente: Elaboración propia del Investigador.



Según resultados, es necesario resaltar la actitud del trabajador técnico en la Universidad, debido a la predisposición que tiene para mejorar día a día las actividades que le corresponde realizar en las diversas dependencias; por tal razón el 63.31 % responde que es fundamental capacitarse, por ello, a pesar de su limitación en cuanto a sus recursos económicos realizan esfuerzos por querer mejorar y desempeñarse de forma adecuada de acuerdo a función asignada; asimismo el 18.70% manifiesta que hacer bien las cosas depende de la responsabilidad que asume cada uno en el cumplimiento de la labor. Y por último el 17.99 % de trabajadores indica que el mejoramiento de su accionar en la organización está sujeta a la utilización adecuada u óptima de los recursos asignados.

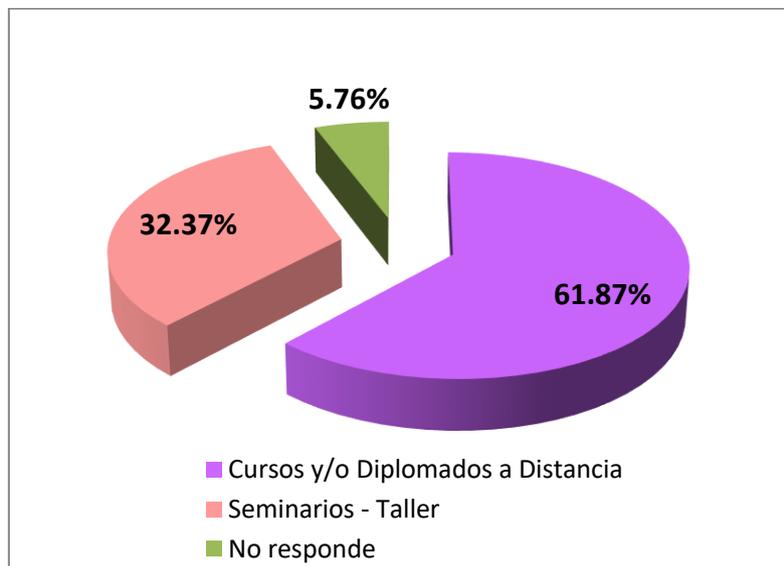
Es decir, comprende la búsqueda permanente y/o constante de la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral.

CUADRO NO 06

MODALIDAD DE CAPACITACIÓN RECIBIDA

RESPUESTAS	N°.	%
Cursos y/o Diplomados a Distancia	86	61.87%
Seminarios - Taller	45	32.37%
No responde	8	5.76%
TOTAL	139	100.00%

Fuente: Elaboración propia del Investigador.



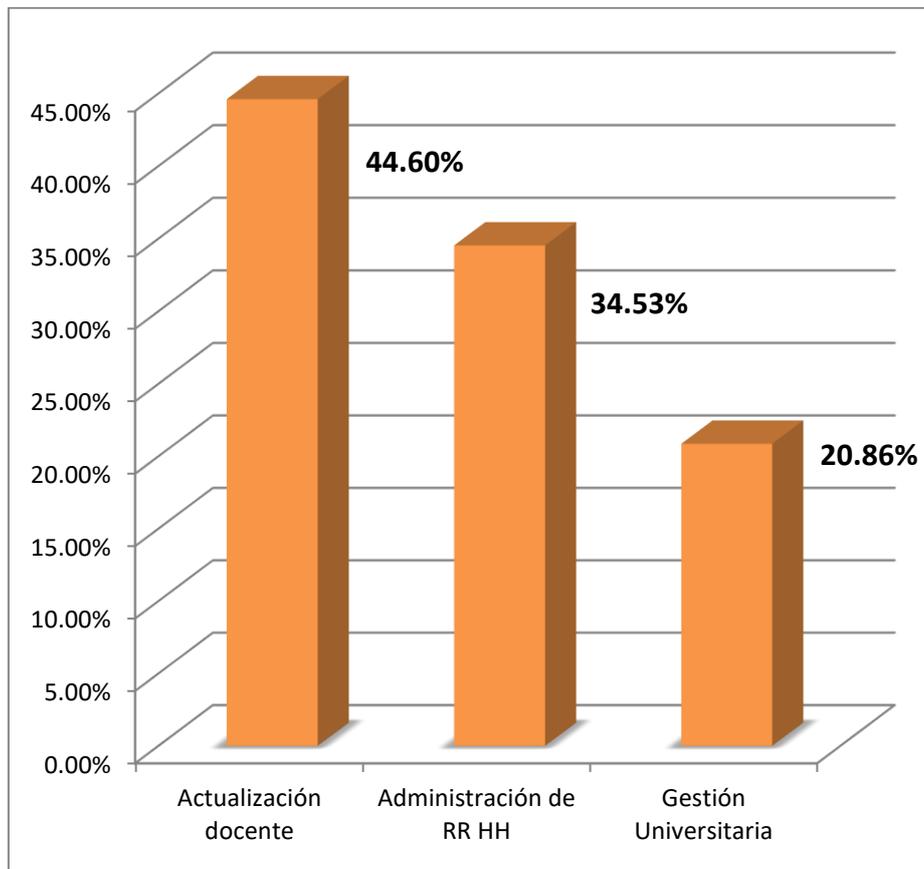
Sobre el caso, podemos observar que el 61.87% de trabajadores técnicos de la UNIVERSIDAD prefiere capacitarse bajo la modalidad de cursos y/o diplomados a distancia, debido a disponibilidad de tiempo y al contenido de los cursos requeridos, fundamentando que esta nueva perspectiva se basa en los adelantos tecnológicos específicamente en materia de Informática y Telecomunicaciones, dotándolo por medio de la capacitación a distancia de mayor flexibilidad y capacidad de autogestión y al mismo tiempo considerar que hoy en día comprende uno de los instrumentos más calificados para satisfacer la demanda de capacitación actual; sin embargo otro apreciable 32.37% manifiesta capacitarse mediante conferencias, seminarios - taller de forma presencial debido al costo y tiempo de duración de los mismos y el 5.76% no responde, al parecer por considerar su autosuficiencia en actividad asignada.

CUADRO N° 7

TEMAS DE CAPACITACIÓN RECIBIDA

RESPUESTAS	N°.	%
Actualización docente	62	44.60%
Administración de RR HH	48	34.53%
Gestión Universitaria	29	20.86%
TOTAL	139	100.00%

Fuente: Elaboración propia del Investigador.



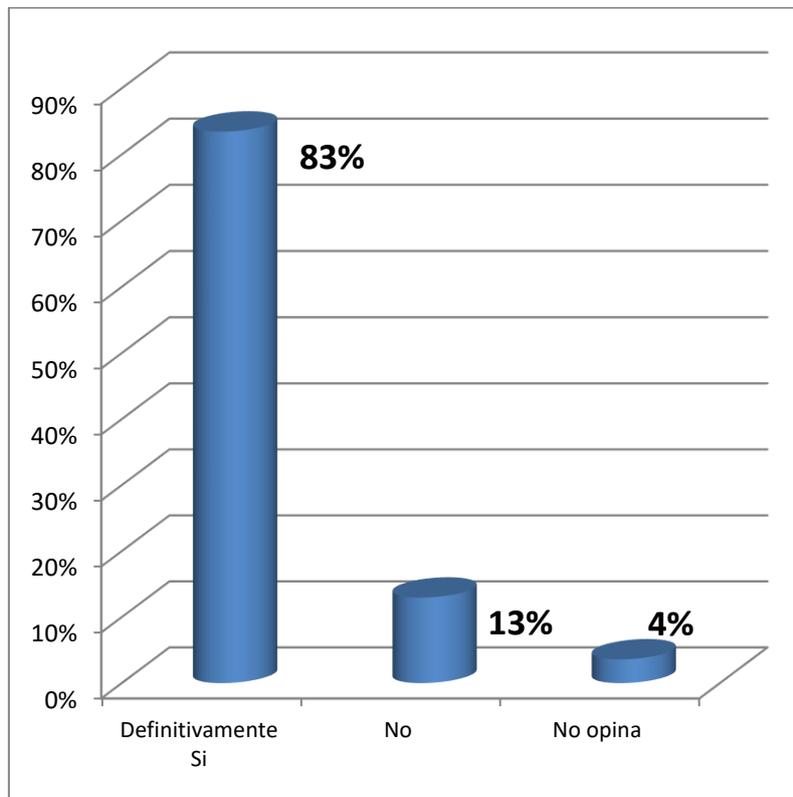
Al respecto, se observa que el 44.60% de trabajadores técnicos de la Universidad se capacitaron sobre docencia universitaria; indicando que es necesario la eficiencia y eficacia en el proceso de enseñanza aprendizaje para el logro de la visión y misión de la Universidad, en cambio el 34.53% prefiere capacitarse en la Administración de Recursos Humanos, buscando un bienestar para el trabajador y por ende para la Universidad que permite de una u otra forma satisfacer al usuario y el 20.86% comprende que éxito organizacional hoy en día depende de la capacidad y actitud del trabajador, es decir realizar Gestión Universitaria por competencias.

CUADRO N° 08

OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN A DISTANCIA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR

RESPUESTAS	N°.	%
Definitivamente Si	116	83%
No	18	13%
No opina	5	4%
TOTAL	139	100%

Fuente: Elaboración propia del Investigador.



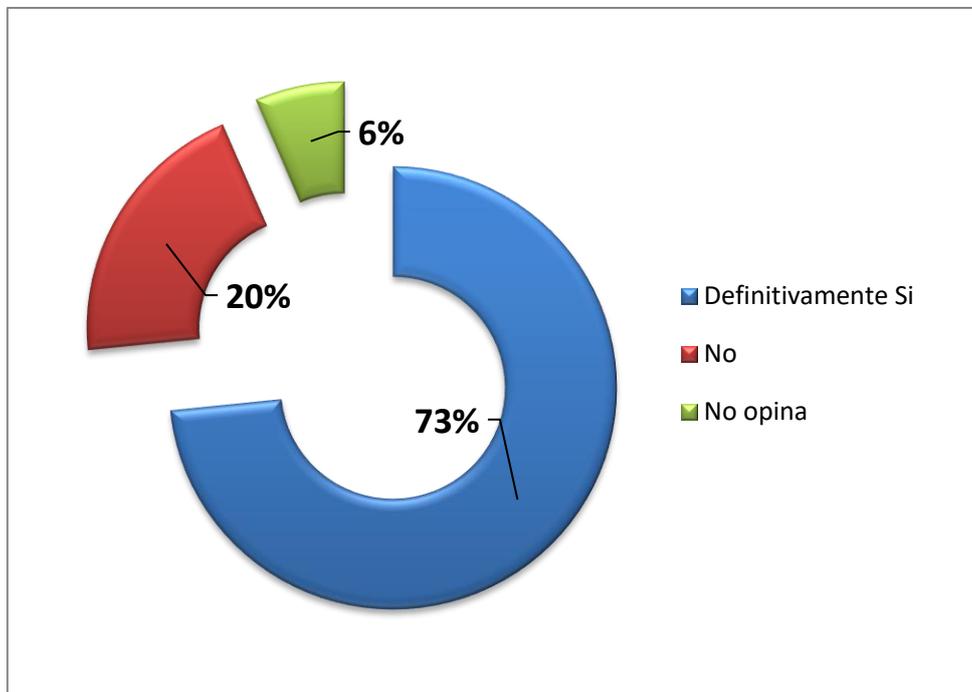
Como se puede apreciar en el cuadro, el 83% de trabajadores según datos recolectados manifiestan que los objetivos de la capacitación a distancia si afectan su desempeño en las diversas áreas de la Universidad, basados en que su accionar se mejora en cuanto a capacidades y habilidades para adaptarse a los cambios actuales; además el 13 % tiene una actitud negativa sobre los objetivos que persigue la capacitación a distancia, manifestando que ello la sirve solamente para actualizar Curriculum y el 4 % no opina al respecto .

CUADRO N° 09

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN A DISTANCIA CUMPLEN CON SUS EXPECTATIVAS

RESPUESTAS	N°.	%
Definitivamente Si	102	73%
No	28	20%
No opina	9	6%
TOTAL	139	100%

Fuente: Elaboración propia del Investigador.



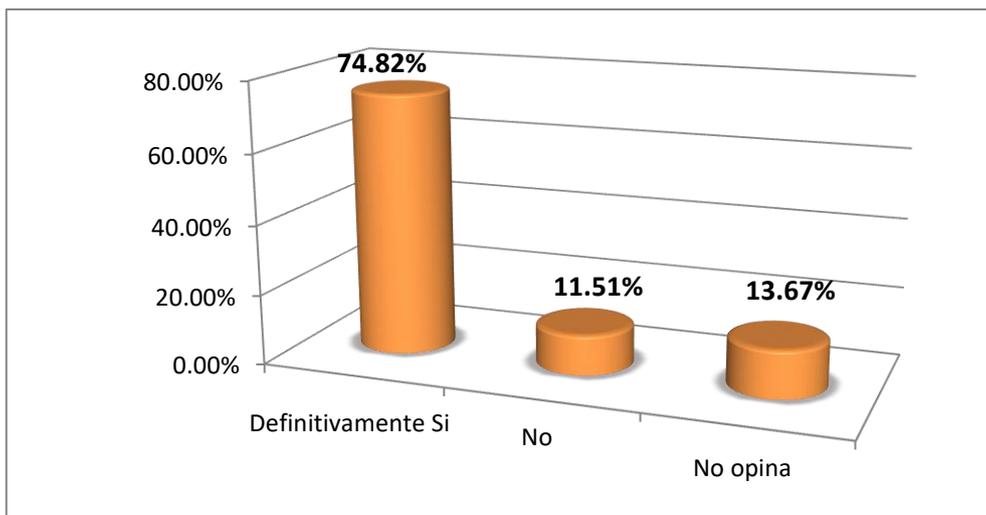
Lo observado en el cuadro nos indica, que el 73% de trabajadores de la UNIVERSIDAD manifiestan que los programas seguidos y ofrecidos en la capacitación a distancia si cumplen con las expectativas que tienen cada uno, referido a que les ayuda a contribuir en el desarrollo organizacional y por ende en el personal; además el 20% responde que dichos programas no son favorables para mejorar el desempeño ya que se brindan sin ninguna tutoría y evaluación adecuada sobre la asimilación y aplicación de los conocimientos recibidos y el 6 % no responde, simplemente por no haberse capacitado por medio del e-learning.

CUADRO N°10

**LOS RECURSOS ASIGNADOS Y/O EMPLEADOS EN LA
CAPACITACIÓN A DISTANCIA ESTÁN ACORDE CON LAS
EXIGENCIAS DE SU LABOR**

RESPUESTAS	N°.	%
Definitivamente Si	104	74.82%
No	16	11.51%
No opina	19	13.67%
TOTAL	139	100.00%

Fuente: Elaboración propia del Investigador.



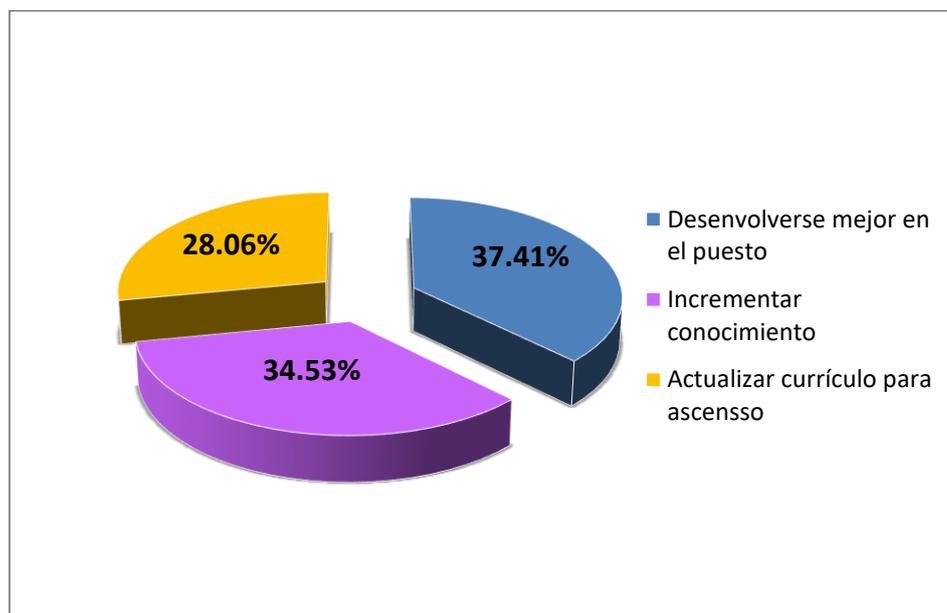
Los resultados muestran que el 74.82% de trabajadores de la UNIVERSIDAD responden que los recursos utilizados y/o empleados en la capacitación a distancia se relacionan con las exigencias de su labor; asimismo el 13.67% no opina sobre el caso y el 11.51% indica que dichos recursos utilizados no afectan la actividad que realizan, debido a que la capacitación a distancia para ellos, es insignificante por la relatividad y/o exigencia de la misma.

CUADRO Nº 11

BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN A DISTANCIA

RESPUESTAS	N°.	%
Desenvolverse mejor en el puesto	52	37.41%
Incrementar conocimiento	48	34.53%
Actualizar currículum para ascenso	39	28.06%
TOTAL	139	100.00%

Fuente: Elaboración propia del Investigador.

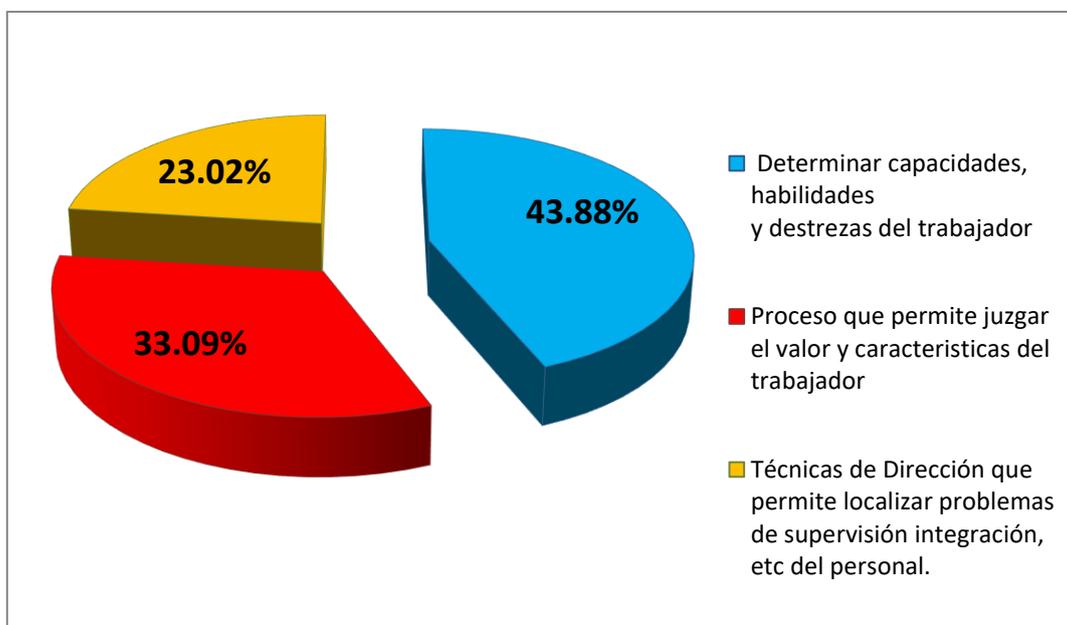


Al parecer, los beneficios o ventajas de la capacitación a distancia tiene diversos enfoques en cuánto a los trabajadores técnicos de la UNIVERSIDAD, por ello, el 37.41% indica que lo requerido se refiere a elevar el nivel de eficiencia en el cargo y/o puesto, lo que trae como consecuencia incrementar la productividad según su accionar en la organización; en cambio el 34.53% comprende dichos beneficios como la manera de incrementar conocimientos para mejorar su labor, además de desarrollar ciertas habilidades y destrezas para hacer las cosas y el 28.06% considera la ventaja de la capacitación a distancia como la forma de actualizar su Curriculum para acceder al desarrollo, promoción, rotación y/o ascenso en la entidad.

CUADRO Nº 12

CONOCIMIENTO SOBRE DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR.

RESPUESTAS	Nº.	%
Determinar capacidades, habilidades y destrezas del trabajador	61	43.88%
Proceso que permite juzgar el valor y características del trabajador	46	33.09%
Técnicas de Dirección que permite localizar problemas de supervisión integración, etc del personal.	32	23.02%
TOTAL	139	100.00%



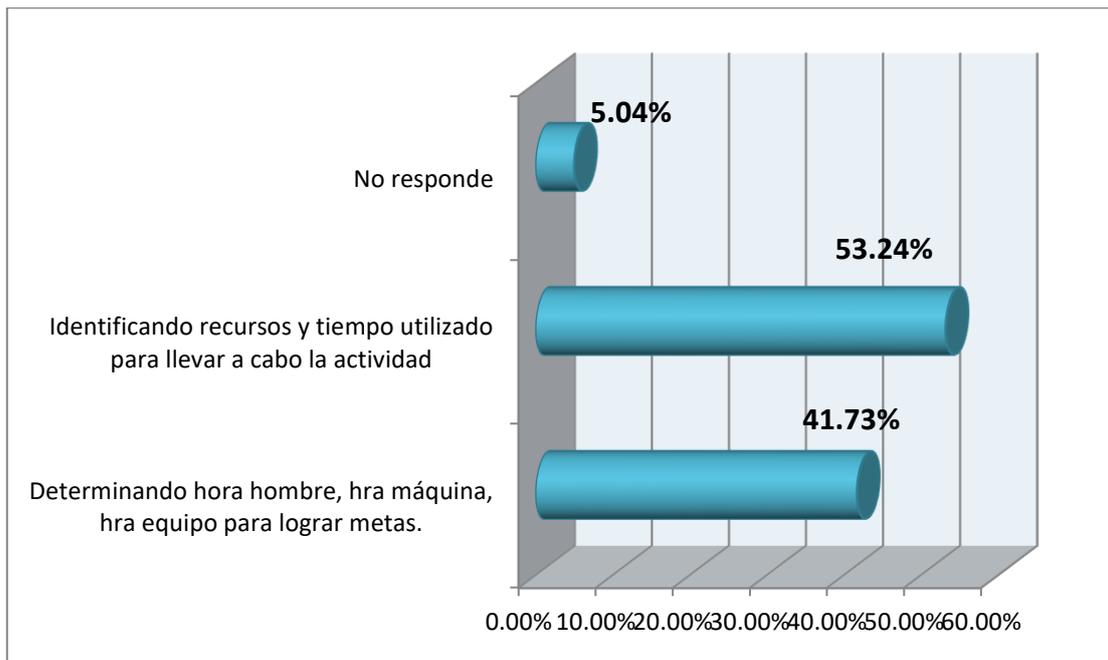
El conocimiento que tienen los implicados (trabajadores) sobre desempeño corresponde a que el 43.88% considera determinar las capacidades, habilidades y destrezas que tiene el trabajador en la Universidad sobre el cargo y/o puesto que ocupa; sin embargo el 33.09% aprecia lo requerido como el proceso que permite resaltar los valores y cualidades que tiene cada trabajador sobre su actividad a realizar en el cargo que ocupa y el 23.02% califica dicho aspecto como de dirección que permite identificar los problemas de Supervisión, integración, socialización y conocimiento que tiene cada trabajador sobre su actividad a realizar. Por lo tanto, el desempeño en el cargo y/o puesto es situacional, varía de persona a persona y depende de factores tales como: esfuerzo personal, valor de la recompensa por actividad realizada, productividad, recursos asignados, etc.

CUADRO N° 13

EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA - EFICACIA EN EL TRABAJO.

RESPUESTAS	N°.	%
Determinando hora hombre, hora máquina, hora equipo para lograr metas.	58	41.73%
Identificando recursos y tiempo utilizado para llevar a cabo la actividad	74	53.24%
No responde	7	5.04%
TOTAL	139	100.00%

Fuente: Elaboración propia del Investigador

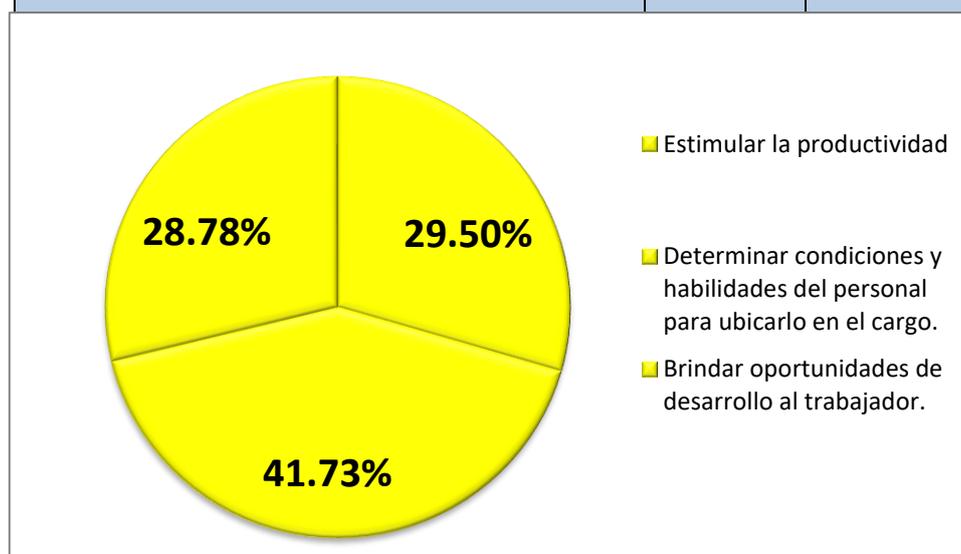


Evaluar la eficiencia y eficacia en el trabajo corresponde al uso óptimo de los recursos y a los resultados arribados, por lo consiguiente el 53.24% considera lo requerido como la forma de identificar los recursos y determinar el tiempo utilizado para ejecutar la actividad asignada, por otro lado el 41.73% manifiesta que evaluar eficiencia y eficacia corresponde a determinar la hora hombre, hora máquina y hora equipo para lograr metas y objetivos planteados, eliminando en lo posible movimientos innecesarios de material y del trabajador. Es decir, eliminar el tiempo improductivo por cualquier causa. Entonces, se evalúa el desempeño o se mide el trabajo para determinar el tiempo que invierte un trabajador en llevar a cabo su labor y por último el 5.03% no responde sobre el caso.

CUADRO N° 14

OBJETIVOS QUE PERSIGUE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

RESPUESTAS	N°.	%
Estimular la productividad	41	29.50%
Determinar condiciones y habilidades del personal para ubicarlo en el cargo.	58	41.73%
Brindar oportunidades de desarrollo al trabajador.	4	28.78%
TOTAL	139	100.00%



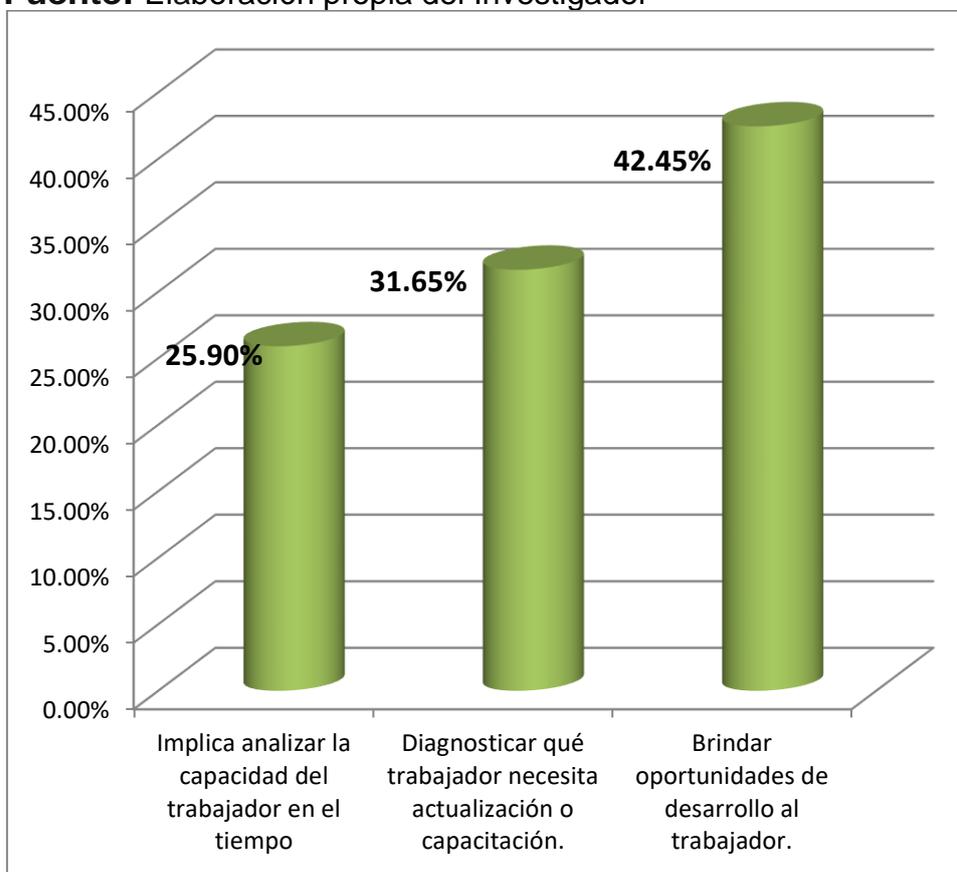
En lo referente a los objetivos de la evaluación del desempeño laboral, se puede apreciar que el 41.73% comprende dicho aspecto como el determinar qué condiciones y habilidades tiene cada trabajador que permita de una u otra forma ubicarlo en el lugar que corresponde por su capacidad, destreza, conocimiento, etc. sobre el cargo, asimismo el 29.50% considera lo requerido como la forma de estimular la productividad en el cargo, teniendo en cuenta los recursos utilizados en relación al producto o servicio brindado y el 28.78% responde que los objetivos de la evaluación del desempeño es brindar oportunidades para que el trabajador en la Universidad pueda desarrollarse, promocionarse ,etc. es decir, hacer efectiva la participación del trabajador en la Universidad para mejorar sus resultados.

CUADRO N°15

BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR PARA LA UNIVERSIDAD

RESPUESTAS	N°.	%
Implica analizar la capacidad del trabajador en el tiempo	36	25.90%
Diagnosticar qué trabajador necesita actualización o capacitación.	44	31.65%
Brindar oportunidades de desarrollo al trabajador.	59	42.45%
TOTAL	139	100.00%

Fuente: Elaboración propia del Investigador

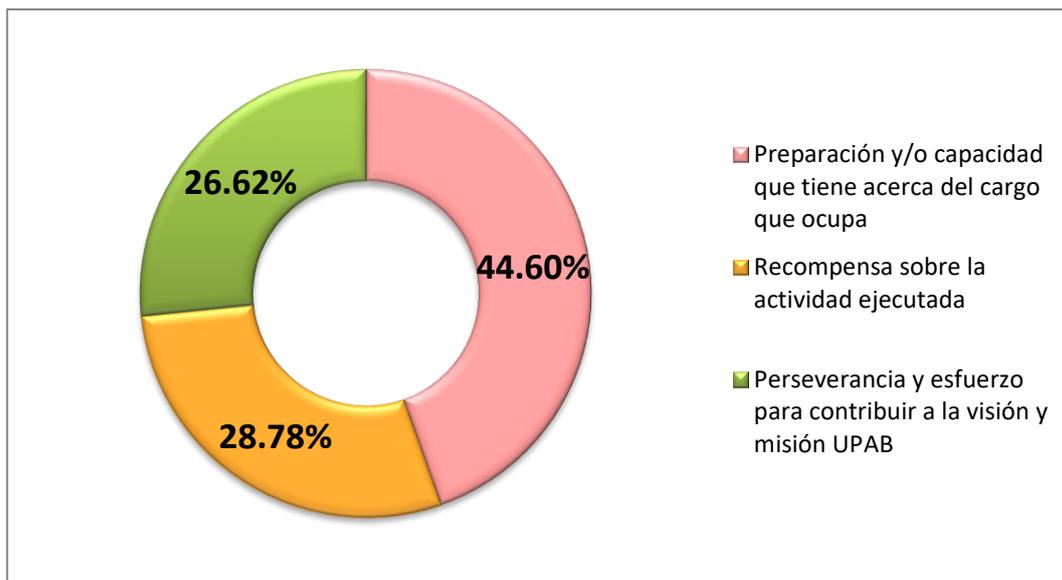


Es relevante la evaluación del desempeño y por ende analizar los beneficios que ella otorga a nivel del trabajador, de los directivos, autoridades y específicamente sobre el caso para la organización (Universidad). En tal sentido, el 42.45% aprecia que dicha contribución se basa en brindar oportunidades para promocionarse y establecer la interacción entre los trabajadores en la Universidad; dándole mayor dinamismo a las políticas del personal, en cambio el 31.65% indica que dicho beneficio resalta en diagnosticar que trabajador técnico necesita capacitación y/o actualización en temas relacionados con su actividad laboral, de otro lado el 25.90% califica dicho beneficio como la forma de analizar la capacidad y/o el desenvolvimiento del trabajador en el transcurrir del tiempo en el cargo.

CUADRO N°16

COSTO / BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR PARA LA UNIVERSIDAD

RESPUESTAS	N°.	%
Preparación y/o capacidad que tiene acerca del cargo que ocupa	62	44.60%
Recompensa sobre la actividad ejecutada	40	28.78%
Perseverancia y esfuerzo para contribuir a la visión y misión UNIVERSIDAD	37	26.62%
TOTAL	139	100.00%



Analizar el costo / beneficio de la evaluación del desempeño del trabajador docente y administrativo de la Universidad, implica tener en cuenta varios factores según respuestas de los implicados; por tal razón, el 44.60% indica que el principal factor que afecta el accionar del trabajador es la preparación y/o capacitación (conocimientos) que tiene acerca del cargo en la organización; así mismo el 28.78% resalta el valor de la recompensa sobre la actividad ejecutada y el 26.62% considera a la perseverancia y esfuerzo de cada trabajador por hacer cada día mejor las cosas y de esa manera contribuir en la eficiente gestión y desarrollo de la Universidad.

COMPROBACIÓN DE LA TESIS

Para comprobar la Hipótesis es necesario plantear lo siguiente:

HIPÓTESIS PRINCIPAL (Hi)

El E-learning es un factor que influye directamente en el desempeño de los trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad: 2014.

HIPÓTESIS NULA (Ho)

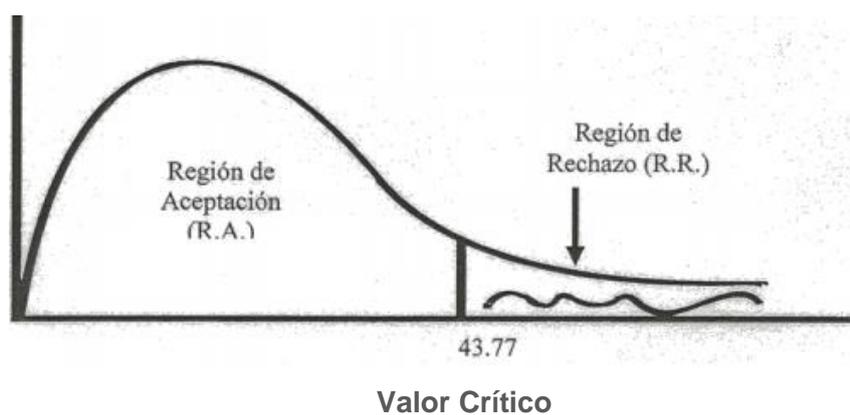
El E-learning es un factor que NO influye directamente en el desempeño de los trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad: 2014.

Luego, para efectuar la Prueba de Hipótesis en función a los resultados arribados, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5 %, se aplicó la prueba del CHI-CUADRADO mediante la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Considerando los grados de libertad que resultan de las filas por columnas: $(16-1) (3-1) = 15 \times 2 = 30$, como es un contraste de cola derecha, el valor crítico de acuerdo a la tabla = 43.77

Por lo tanto, sobre la base del valor obtenido en Tabla se determinó en gráfica la Región de Aceptación (R.A.) y la Región de Rechazo (R.R.).



APLICACIÓN DE CHI-CUADRADO EN FUNCIÓN A LAS FRECUENCIAS OBSERVADAS

La distribución es una curva asimétrica a la derecha, con sesgo positivo, y cuando los grados de libertad aumentan, la gráfica se aproxima a la distribución normal.

FÓRMULA:

$$x^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

x^2 = Chi-Cuadrado

f_o = Frecuencias observadas

f_e = Frecuencias esperadas

TABLA DE FRECUENCIAS

Categorías	1		2		3		TOTAL
	f _o	f _e	f _o	f _e	f _o	f _e	
Preguntas							
1	24	67	35	43.31	80	28.69	139
2	92	67	20	43.31	27	28.69	139
3	48	67	52	43.31	39	28.69	139
4	40	67	96	43.31	3	28.69	139
5	88	67	25	43.31	26	28.69	139
6	86	67	45	43.31	8	28.69	139
7	62	67	48	43.31	29	28.69	139
8	116	67	18	43.31	5	28.69	139
9	102	67	28	43.31	9	28.69	139
10	104	67	16	43.31	19	28.69	139
11	52	67	48	43.31	39	28.69	139
12	61	67	46	43.31	32	28.69	139
13	58	67	74	43.31	7	28.69	139
14	41	67	58	43.31	40	28.69	139
15	36	67	44	43.31	59	28.69	139
16	62	67	40	43.31	37	28.69	139
TOTALES	1072		693		459		2224

Cálculo de Frecuencias esperadas (f_e)

$$f_{e(1)} = \frac{139 \times 1072}{2224} = 67$$

$$f_{e(2)} = \frac{139 \times 693}{2224} = 43.31$$

$$f_{e(3)} = \frac{139 \times 459}{2224} = 28.69$$

$$1) \chi^2 = \frac{(24-67)^2}{67} + \frac{(92-67)^2}{67} + \frac{(48-67)^2}{67} + \frac{(40-67)^2}{67} + \frac{(88-67)^2}{67} + \frac{(86-67)^2}{67}$$

$$+ \frac{(62-67)^2}{67} + \frac{(116-67)^2}{67} + \frac{(102-67)^2}{67} + \frac{(104-67)^2}{67} + \frac{(52-67)^2}{67}$$

$$+ \frac{(61-67)^2}{67} + \frac{(58-67)^2}{67} + \frac{(41-67)^2}{67} + \frac{(36-67)^2}{67} + \frac{(62-67)^2}{67}$$

$$\chi^2 = 27.6 + 9.33 + 5.39 + 10.88 + 6.58 + 5.39 + 0.37 + 35.84 + 18.28 + 20.43$$
$$+ 3.36 + 0.54 + 1.21 + 10.09 + 14.34 + 0.37$$

$$\chi^2 = 170$$

$$\begin{aligned}
 2) \quad x^2 &= \frac{(35-43.31)^2}{43.31} + \frac{(20-43.31)^2}{43.31} + \frac{(52-43.31)^2}{43.31} + \frac{(96-43.31)^2}{43.31} + \frac{(25-43.31)^2}{43.31} \\
 &+ \frac{(45-43.31)^2}{43.31} + \frac{(48-43.31)^2}{43.31} + \frac{(18-43.31)^2}{43.31} + \frac{(28-43.31)^2}{43.31} + \frac{(16-43.31)^2}{43.31} \\
 &+ \frac{(48-43.31)^2}{43.31} + \frac{(46-43.31)^2}{43.31} + \frac{(74-43.31)^2}{43.31} + \frac{(58-43.31)^2}{43.31} + \frac{(44-43.31)^2}{43.31} \\
 &+ \frac{(40-43.31)^2}{43.31}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 x^2 &= 1.59 + 12.55 + 1.74 + 64.10 + 7.74 + 0.07 + 0.51 + 14.79 + 5.41 + 17.22 \\
 &+ 0.51 + 0.17 + 21.75 + 4.98 + 0.01 + 0.25
 \end{aligned}$$

$$x^2 = 153.39$$

$$\begin{aligned}
 3) \quad x^2 &= \frac{(80-28.69)^2}{28.69} + \frac{(27-28.69)^2}{28.69} + \frac{(39-28.69)^2}{28.69} + \frac{(3-28.69)^2}{28.69} + \frac{(26-28.69)^2}{28.69} \\
 &+ \frac{(8-28.69)^2}{28.69} + \frac{(29-28.69)^2}{28.69} + \frac{(5-28.69)^2}{28.69} + \frac{(9-28.69)^2}{28.69} + \frac{(19-28.69)^2}{28.69} \\
 &+ \frac{(39-28.69)^2}{28.69} + \frac{(32-28.69)^2}{28.69} + \frac{(7-28.69)^2}{28.69} + \frac{(40-28.69)^2}{28.69} + \frac{(59-28.69)^2}{28.69} \\
 &+ \frac{(37-28.69)^2}{28.69}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 x^2 &= 91.76 + 0.10 + 3.70 + 23.00 + 0.25 + 14.92 + 0.00 + 19.56 + 13.51 + 3.27 \\
 &+ 3.70 + 0.38 + 16.40 + 4.46 + 32.02 + 2.41
 \end{aligned}$$

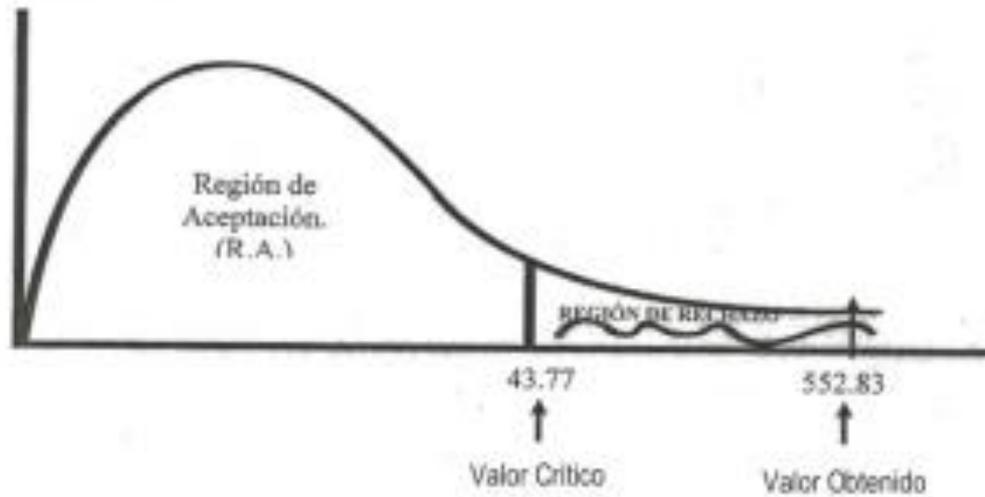
$$x^2 = 229.44$$

$$\therefore x^2 = 170 + 153.39 + 229.44$$

$$x^2 = 552.83$$

En consecuencia, el valor obtenido 552.83; superando el valor crítico de la tabla 43.77. Por consiguiente, se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Principal, donde se afirma que: El E-Learning es un factor que podría influir en el desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad 2014.

GRÁFICA



PRUEBA DE HIPÓTESIS SEGÚN INDICADORES

FÓRMULA:

$$\chi^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Grados de Libertad (GL)

$GL = 3 - 1 = 2 \Rightarrow$ valor crítico en tabla corresponde a = 5.99.

$139 / 3 = 46.33 \Rightarrow$ Frecuencia Esperada.

A. Objetivos de la Capacitación a Distancia.

$$x^2 = \frac{(116-46.33)^2}{46.33} + \frac{(18-46.33)^2}{46.33} + \frac{(5-46.33)^2}{46.33}$$

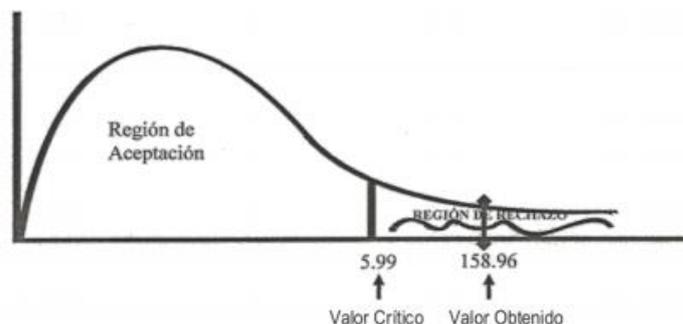
$$x^2 = 104.77 + 17.32 + 36.87 \quad \boxed{x^2 = 158.96}$$

HIPÓTESIS ESPECÍFICA (1). Los objetivos del E-Learning podrían influir significativamente en el desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad 2014.

HIPÓTESIS NULA. Los objetivos del E-Learning NO influyen significativamente en el desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad: 2014.

Por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Específica

(1)



B. Programas de la Capacitación a Distancia.

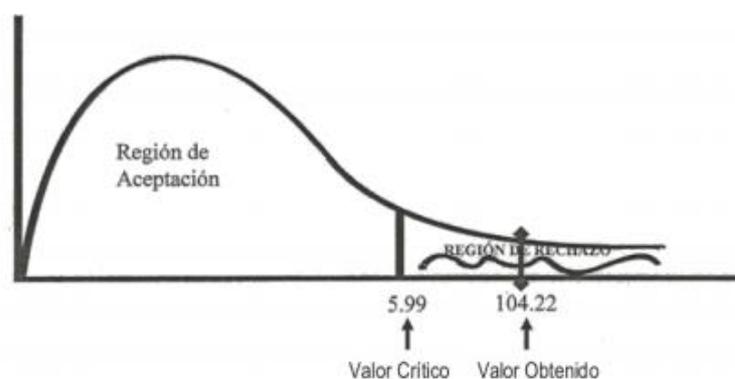
$$x^2 = \frac{(102 - 46.33)^2}{46.33} + \frac{(28 - 46.33)^2}{46.33} + \frac{(9 - 46.33)^2}{46.33}$$

$$x^2 = 66.89 + 7.25 + 30.08 \quad \boxed{x^2 = 104.22}$$

HIPÓTESIS ESPECÍFICA (2). Los programas E-Learning podrían influir significativamente en el desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad 2014.

HIPÓTESIS NULA. Los programas E-Learning NO influyen significativamente en el desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad: 2014.

En consecuencia se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Específica (2)



C. Recursos utilizados en la Capacitación a Distancia.

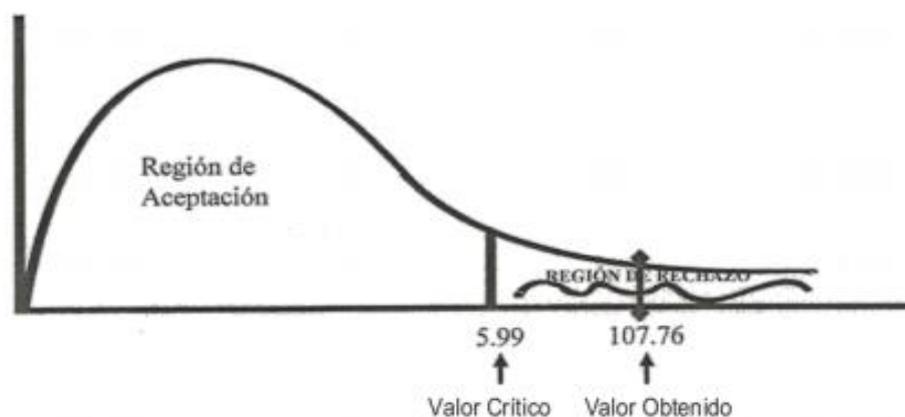
$$x^2 = \frac{(104 - 46.33)^2}{46.33} + \frac{(16 - 46.33)^2}{46.33} + \frac{(19 - 46.33)^2}{46.33}$$

$$x^2 = 71.78 + 19.86 + 16.12 \quad \boxed{x^2 = 107.76}$$

HIPÓTESIS ESPECÍFICA (3). Los recursos disponibles del E-Learning podrían influir significativamente en el desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad: 2014.

HIPÓTESIS NULA. Los recursos disponibles del E-Learning NO influyen significativamente en el desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad: 2014.

En consecuencia se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Específica (3)



CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos y en función a la comprobación de la Hipótesis, se llega a las siguientes conclusiones:

- 1ra. El E-learning es un factor que influye significativamente en el desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la UNIVERSIDAD: 2014.
- 2da. Los objetivos, los programas y recursos utilizados por e-learning, inciden significativamente en el desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad: 2014.
- 3ra. La capacitación utilizando el e-learning es una nueva pero eficaz herramienta que permite incrementar conocimientos, adquirir nuevas habilidades y destrezas para desarrollar de manera eficiente las actividades laborales de la Universidad, en función a los adelantos tecnológicos.
- 4ta. El E-learning flexibiliza el acceso a la formación de los trabajadores de la Universidad y les da autonomía, situándolos como protagonistas y líderes de su propio desarrollo, lo que repercute en su empleabilidad y motivación, contribuyendo a mejorar el clima laboral organizacional.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta las conclusiones de la presente investigación, se puede recomendar lo siguiente:

- 1ra. La creación de un Área de Capacitación y Desarrollo de los Recursos Humanos como una dependencia de la Administración de Personal, con personal especializado que administre la Plataforma Tecnológica del e-learning y gestione las capacitaciones según las necesidades de cada área.
- 2da. Implantar metodologías activas y estrategias de aprendizaje motivadoras para la autogestión del conocimiento de los trabajadores de la Universidad, en el proceso de aprendizaje mediante el e-learning.
- 3ra. Establecer un Plan de Capacitación y Evaluaciones periódicas para los trabajadores, motivando su participación en las capacitaciones en la modalidad e-learning, lo que le permite una mayor desempeño laboral con eficiencia y eficacia.
- 4ta. Establecer una Política de Incentivos por desempeño laboral y logro de objetivos a quienes mediante esta modalidad de capacitación y entrenamiento laboral consigan logros tangibles, lo que se convertiría en una motivación real para todos los trabajadores docentes y administrativos de la Universidad.

BIBLIOGRAFÍA

- ALIENDE, Ignacio: E-Learning Easy: Cómo aprovechar la tele información en la empresa. 2012. Edit. Netbiblo. España.
- BARCELO PEREZ, Calixto: La base técnico material de la enseñanza semi presencial. 2011. Editorial INHEM. La Habana.
- BERNÁNDEZ L. Mariano: Diseño, Producción e Implementación de E-Learning 2012. Ed. Global Business Press. U.S.A.
- BERNÁNDEZ L. Mariano: Tecnología del Desempeño Humano. 2013. Ed. Global Business Press. U.S.A.
- CABERO ALMENARA, Julio: Nuevas tecnologías comunicación y educación. 2011. Revista Electrónica de Tecnología Educativa.
- CAICEDO ESCOBAR, Carlos: Teleeducación y tele trabajo 2012.
- BARKLEY, Elizabeth: Técnicas para el Aprendizaje Colaborativo. 2013. Edit. Morita. Madrid-España.
- DOLAN, Simon: La Gestión de los Recursos Humanos. 2011. EDIT. Mc Graw Hill. Madrid-España.

- BADIA, Antoni: La incógnita de la educación a distancia. 2012. Edit. Horsori. Barcelona-España.
- EVA BACH COBACHO-ANNA FORÉS MIRAVALLS: E-Mociones: Comunicar y Educar a través de la Red. 2013. Edit. CEAC. Barcelona-España.
- DE CENZO, DAVID: Administración de Recursos Humanos. 2006. Edit. Limusa. México
- CASAMAYOR, Gregorio: La Formación On Line. 2013. Edit. GRAO. España.
- HATÚM, Andrés. Alineando la organización, Estrategia y prácticas de Recursos Humanos para managers. 2007. Edit. Gránica. Argentina.
- ALLES, Martha: Desempeño laboral por competencias. 2006. Edit. Gránica. Argentina.

ANEXOS

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA – CHINCHA

“EL E-LEARNING Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA: 2014”

FORMATO DE ENCUESTA: TRABAJADORES

Instrucciones.- Sr(a)(ita) Trabajado solicito su valiosa colaboración respondiendo con sinceridad y precisión cada una de las interrogantes planteadas.

1. Tiempo de servicio en la Universidad Autónoma de Ica
De 0 a 1 año () De 2 a 3 años () Más de 3 años ()
2. Conoce usted los fines que persigue la Universidad Autónoma de Ica?
Si () No () Nos responde ()
3. A su parecer ¿Cuáles serían los principales problemas que enfrenta Universidad Autónoma de Ica?
.....
.....
4. ¿En los últimos años he recibido alguna capacitación por parte de la Universidad Autónoma de Ica?
Si () No () Nos responde ()
5. De qué manera trata Ud. de hacer mejor el trabajo en su dependencia?
.....
.....
6. Mediante qué modalidad se capacitado últimamente?
.....
.....
7. Sobre qué temas se ha capacitado en los últimos años?
.....
.....
8. A su parecer, ¿los objetivos de su capacitación a distancia influyen en el desempeño del trabajador?
Definitivamente Si () No () No opina ()

9. A su criterio ¿los programas de capacitación a distancia influyen en el desempeño del trabajador?

Definitivamente Si () No () No opina ()

10. Cree Usted que los recursos y/o materiales empleados en la capacitación a distancia están acorde con la actividad que realizan?

Definitivamente Si () No () No opina ()

11. A su parecer, ¿qué beneficios le brinda la capacitación e-learning?

.....
.....

12. Según su criterio, ¿qué entiende por desempeño del trabajador?

.....
.....

13. De qué manera miden o evalúan la eficiencia y eficacia de su trabajo?

.....
.....

14. Según su opinión ¿cuáles serían los principales objetivos que persigue la evaluación del desempeño?

15. De acuerdo a la calidad ¿qué beneficios nos otorga la evaluación del desempeño del trabajador para la Universidad Autónoma de Ica?

.....
.....

16. A su parecer, ¿qué factores afectan el desempeño del trabajador de la Universidad Autónoma de Ica?

.....
.....

Nombre del encuestador:

Lugar: Fecha: Hora:

Observaciones:

.....

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO : “EL E-LEARNING Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD - 2014

PROBLEMAS	OBJETIVO	FUNDAMENTO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
<p>La capacitación permanente del potencial humano en la actualidad es uno de los principales valores de la filosofía de las organizaciones orientados a la excelencia y altamente competitivas porque es la única manera en que se puede lograr el aumento de los niveles de realización del potencial del personal</p> <p>De qué manera la capacitación E-learning influye en el desempeño de los trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad -2014</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Demostrar que la capacitación E-learning influye directamente en el desempeño de los trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad – 2014</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: 1) Analizar los objetivos del E-learning para determinar su grado de influencia en el Desempeño de los Trabajadores Docentes y Administrativos de la Universidad 2014 2) Analizar los programas del E-learning 3) Analizar los recursos disponibles del E-learning para determinar su grado de influencia en el Desempeño de los trabajadores Docentes y Administrativos de la UNIVERSIDAD 2014</p>	<p>1. Antecedentes</p> <p>2. Marco Teórico Los sistemas de capacitación. El modelo de las cuatro “C” para evaluar a los recursos humanos. La capacitación como sistema. Desempeño del trabajador.</p> <p>3. Marco Conceptual Aprendizaje. Aprendizaje Autónomo. Aprendizaje Cooperativo. Capacitación a Distancia. E-learning. Administración de recursos humanos. Calidad en la producción de servicios. Desempeño. Personal Docente y Administrativo</p>	<p>La capacitación E-learning podría ser un factor que influye directamente en el Desempeño de los Docentes y Administrativos de la Universidad– 2014</p>	<p>1. Variable X (variable independiente) El E-learning</p> <p>2. Variable Y (variable dependiente) Desempeño de los Docentes y Administrativos de la Universidad – 2014</p>	<p>1. De la variable independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos. - Programas - Recursos <p>2. De la variable Dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Eficiencia - Tecnología 	<p>1. Métodos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inductivo - Deductivo - Analítico - Síntesis. <p>2. Tipo de Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicada <p>3. Diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relacional <p>4. Población: 217 Docentes y Administrativos.</p> <p>5. Muestra: 139 trabajadores Docentes y Administrativos.</p>	<p>Se emplearon los cuestionarios para las encuestas y entrevistas también se considerará la investigación bibliográfica en libros y revistas relacionadas y fuentes de información.</p>

