



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

“EVALUACIÓN DE LAS CAPACITACIONES INTERNACIONALES VÍA ONLINE DE LA EMPRESA GÜIZA SCSALUD EN EL 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autora:

Bach. Alexandra Abad Velasquez de Arteaga

Asesor:

Mg. César Eduardo Lavado Bocanegra

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

A Dios

Quien, en su infinito poder, me dio el privilegio de nacer y en su infinita misericordia me dio la oportunidad de ser su hija, me colmo de grandes bendiciones y talentos para seguir adelante para ayudar a mi familia y a la sociedad. Filipenses 4:13

A Mis Padres

Porque siempre han estado a mi lado inculcando en mí valores y comportamientos idóneos, pero en especial a mi querida Madre DORIS VELASQUEZ quien me brinda todo su apoyo, cariño, seguridad, y muchos motivos para seguir adelante de lo cual, considero han hecho de mí una persona líder, con optimismo y llena de esperanza.

A mi amada Familia

A mi esposo, quien me apoya y brinda esa seguridad para seguir adelante formando juntos una familia sólida y fundamentada en los principios cristianos. A mis hijos, por quienes son, por su ternura y amor y por ser mis motores emocionales para seguir adelante y cada día ser mejor mamá, amiga e instructora de vida.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes, quienes me impartieron en la Universidad Privada del Norte (UPN) sus enseñanzas, experiencias profesionales y motivaciones para lograr ser una líder genuina.

A mi familia, por su continuo apoyo y por creen mi para ser una futura profesional en Administración de Negocios Internacionales.

A los directivos y compañeros de trabajo de la empresa GÜIZA SCSALUD E.I.R.L en Lima/ Perú, quienes confiaron en mi como profesional y me dieron la oportunidad de ser parte de su equipo y me apoyaron para hacer posible la presente investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	31
CAPÍTULO III. RESULTADOS	38
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	55
REFERENCIAS	60
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cantidad de personas que componen la población	30
Tabla 2	Distribución de capacitados según grupo de edad	37
Tabla 3	Distribución de capacitados según grupo de sexo	38
Tabla 4	Distribución de capacitados según nivel escolar	39
Tabla 5	Distribución de capacitados según país de residencia	40
Tabla 6	Proceso de capacitación según encuestados	41
Tabla 7	Valoración del material de apoyo según encuestados	42
Tabla 8	Valoración del capacitador según encuestados	44
Tabla 9	Calidad de la plataforma de enseñanza según encuestados	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1	Momentos claves de la evaluación	21
Gráfico 1	Capacitados según grupo de edad	37
Gráfico 2	Capacitados según grupo de sexo	38
Gráfico 3	Capacitados según nivel escolar	39
Gráfico 4	Capacitados según país de residencia	40
Gráfico 5	Comprensión del contenido según capacitados	41
Gráfico 6	Valoración del material de apoyo	42
Gráfico 7	Valoración del capacitador	44
Gráfico 8	Plataforma de enseñanza	46
Figura 2	Evaluación del impacto de capacitación	51

RESUMEN

Un rol importante de la evaluación de impacto es la provisión de información que sustenta la decisión de transformación y mejora, a partir del análisis de cómo se estructura la capacitación y la opinión de los sujetos que deben apropiarse de los conocimientos que estas capacitaciones les proporcionan, por lo que se hace necesario, el diseño de elementos teóricos que permitan evaluar el impacto de programas internacionales de capacitación impartidos. Esta investigación propone un modelo para evaluar los programas internacionales de capacitación impartidos vía online por la empresa privada GÜIZA SCSALUD E.I.R.L., de Lima Perú. Se realizó una investigación en un primer inicio del diagnóstico cuantitativo y en un segundo momento cualitativo, de tipo descriptivo, dado que en su parte inicial se indagó sobre la naturaleza actual de las evaluaciones de impacto existentes y la comprensión de este tipo de procesos. Por el tiempo en que se realizó es transversal porque recauda los datos en un tiempo único. El diseño del modelo que se propone, parte de la sistematización realizada sobre los diferentes tipos de evaluaciones que se han efectuado relacionadas a los procesos de capacitación, que permitió llegar a un modelo de referencia orientado a transformar de manera significativa a todos los sujetos que participan en el proceso de capacitación. El Modelo de Evaluación de Impacto que se propone, comprende la construcción de indicadores asociados al impacto del proceso de capacitación a partir de la sistematización realizada por la autora, del criterio emitido por los capacitados, los capacitadores y directivos de la empresa GÜIZA SCSALUD E.I.R.L.

Palabras clave: Evaluación, Capacitación, Vía online.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

1.1.1 Problema de Investigación

El conocimiento es un complejo sistema de procesos que da como resultado, la materialización de los bienes o servicios. En este proceso de producción o de soporte organizacional, interviene un capital humano dirigido a capacitar a estas personas e incrementar su formación o capacidades para el desarrollo de sus tareas. De la fusión de estos dos soportes emerge el conocimiento. De manera, que en la medida que la estructura organizacional facilite la sincronía entre persona e información, es que se creará un entorno de conocimiento. (Fuentes, B 2010).

En la actualidad, la era del conocimiento, supone asimilar acelerados cambios en las formas de actuación. Estos cambios producen efecto sobre la gestión del conocimiento, dado lo importante de formar personas con capacidades, habilidades, actitudes y valores necesarios para insertarse al campo productivo del país en el que se viva.

La educación juega un rol fundamental para lograr la sostenibilidad de la economía de los países, por lo que se promueve la necesidad de tener en cuenta el impacto de programas de formación continua como vía para satisfacer las expectativas de la sociedad en cuanto a temas actuales y de interés. Esta es considerada un recurso para el desarrollo social de un país.

Es por ello que dentro de la educación la capacitación juega un papel primordial para la obtención de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las personas adquieren conocimiento, herramientas, habilidades y actitudes para lograr un mejor cumplimiento en el entorno que se desea desarrollar.

La acción de capacitarse en , ya sea en cualquiera de sus versiones:, talleres, cursos, congresos, conferencias, diplomados, permiten obtener conocimientos teóricos y prácticos, que permiten que las personas actualicen sus conocimientos y alcancen nuevos, que fortalezcan su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno o de sus requerimientos laborales, ascienda su desempeño dentro de la institución y estén más proyectadas para el día a día, lo cual incrementará la confianza personal al desarrollar otras aptitudes y actitudes.

En un mundo donde la única constante es el cambio, tener el beneficio del aprendizaje continuo es una oportunidad para sustentar la vigencia laboral y desarrollar e innovar en los procesos de trabajo.

Cathy Li y Farah Lalani (2020), comentan en el World Economic Forum, que el 2019 fue un año caótico dado por la Pandemia del COVID-19, por el aislamiento y distanciamiento social y las medidas de protección personal requeridas para evitar los contagios y las muertes, que afectó los rubros empresariales de todo el mundo a nivel social, económico, salud y por ende la educación.

Villafuerte (2020) en su artículo Educación en tiempos de pandemia: COVID-19 y equidad del aprendizaje, resalta: *Las medidas llevadas a cabo ante la rápida propagación del coronavirus reflejan la realidad inequitativa que viven muchos estudiantes fuera de las aulas.* Esto ha requerido, impulsar estrategias drásticamente innovadoras para dar continuidad a los procesos empresariales.

Antes del confinamiento a causa del coronavirus, la formación online era una opción de capacitación poco utilizada, se aplicada para los que referían dificultad para asumir, por

diversas causas el sistema presencial. Según un estudio realizado en la universidad la Rioja en España, desde el año 2000 la formación por internet ha crecido un 900% a nivel mundial y el futuro presenta números muy esperanzadores. El 21% del total de los estudiantes provienen del extranjero. En ese segmento, nueve de cada diez provienen de Sudamérica. Es por tal motivo es que las instituciones que brindan educación por medio de plataformas virtuales de aprendizaje deben contar con estrategias didácticas y herramientas tecnológicas de enseñanza, que ayuden a desarrollar la creatividad de sus estudiantes. Es necesario evaluar el uso y la importancia de estos instrumentos u objetos virtuales de aprendizaje y su efectividad en los procesos de enseñanza virtual.

La empresa privada GÜIZA SCSALUD E.I.R.L., de Lima Perú, creada con la misión de mejorar las oportunidades de los profesionales y fortalecer su desarrollo mediante la capacitación, para que logren incrementar su inserción en el mercado laboral y mejor desempeño profesional. Desde su creación, ha impartido múltiples cursos de capacitación de carácter nacional en modalidad presencial, pero por motivos de Pandemia Covid-19, se ha expandido internacionalmente aprovechando el recurso del internet para brindar sus capacitaciones en modalidad virtual a través del Zoom, con la participación de expertos expositores quienes capacitan a estudiantes y profesionales de países como Perú, Bolivia, Ecuador, México, El salvador, Colombia y otros.

Estas modalidades de capacitación constituyen una vía para elevar el desempeño científico, investigativo y profesional del capacitado, por lo que se hace necesario, indagar a partir de la percepción de los clientes y del claustro docente, evaluar las capacitaciones impartidas por la empresa GÜIZA SCSALUD E.I.R.L.

El problema que ocupa este estudio se vincula con las dificultades que presentan los directivos de la empresa GÜIZA SCSALUD E.I.R.L. para evaluar los beneficios de la capacitación impartida, por no contar con los instrumentos requeridos.

Desde esta perspectiva, la capacitación es percibida como una herramienta de aprendizaje y fortalecimiento que se convierte en agente de cambio, que favorece al desarrollo del talento humano, a través de la aplicación de procesos de formación adecuados. Es una imagen social que se construye en interacción con todos los involucrados en el proceso, de acuerdo con sus experiencias y necesidades

De no realizar esta investigación, los directivos de la empresa no contarían con evidencias científicas, que le permitan la toma de decisión adecuada para la oferta de cursos de superación y capacitación en correspondencia con las necesidades o problemas.

Por tanto, esta investigación toma relevancia al recordar lo dicho por Michel Porter, quien sugirió cuatro grupos de factores que contribuyen al bienestar de una nación y resalto las condiciones del factor, como los recursos de una nación, sus costos laborales y las capacidades y educación de su pueblo, al cuestionar la teoría económica de la ventaja comparativa. (Koontz, Weihrich, y Cannice, 2012)

La investigación se plantea en cuatro capítulos, un primer capítulo introductorio que muestra la revisión y análisis bibliográfico que respalda los antecedentes, el estado actual y la fundamentación teórica del campo de la evaluación de impacto, abordado en las áreas de

las ciencias sociales y del desarrollo de recursos humanos. Un segundo capítulo que expone los elementos metodológicos para la aplicación de un instrumento de evaluación de impacto. El capítulo III refiere los hallazgos obtenidos y el capítulo IV donde se discuten los resultados obtenidos y conclusiones de la investigación.

1.1.2 Situación problemática

Los argumentos referidos permitieron identificar las siguientes situaciones problemáticas relacionada con la evaluación de programas internacionales de capacitación impartidos por la empresa GÜIZA SCSALUD E.I.R.L.

- Se hace énfasis en evaluar la calidad del proceso educativo y no se conoce los efectos e impactos en el modo de actuación de los sujetos.
- En la empresa no existe evidencia de instrumentos adecuados para la evaluación de las capacitaciones impartidas.
- Los modelos teóricos disponibles sobre evaluación de la capacitación no responden a las necesidades que expresa la empresa GÜIZA SCSALUD E.I.R.L.

1.2. Formulación del problema

De todo lo anterior, la investigadora pudo identificar como problema científico:

1.2.1 Problema general

¿Cómo son las capacitaciones internacionales impartidas vía online por la empresa Guiza Scsalud en el 2020?

1.2.3 Problemas específicos.

- ¿Cómo es el contenido de las capacitaciones internacionales impartidas vía online por la empresa Guiza Scsalud en el 2020?
- ¿Cómo es el material de apoyo utilizado en las capacitaciones internacionales impartidas vía online por la empresa Guiza Scsalud en el 2020?
- ¿Cómo son las habilidades pedagógicas del facilitador en las capacitaciones internacionales impartidas vía online por la empresa Guiza Scsalud en el 2020?
- ¿Cómo es la logística utilizada en las capacitaciones internacionales impartidas vía online por la empresa Guiza Scsalud en el 2020?

La investigación se enmarca en la línea de investigación “Responsabilidad social empresarial (RSE). Sistemas integrados de gestión”, establecida en la Resolución Rectoral N° 029-2020-UPN-SAC de fecha 05 de febrero del 2020 de la Universidad Privada del Norte. Dada la necesidad la responsabilidad social que tiene la empresa GÜIZA SCSALUD E.I.R.L. con satisfacer la necesidad de educación permanente para mejorar la calidad y pertinencia de las personas que son el sujeto y objeto fundamental del cambio. La formación como parte del sistema de gestión abarca todas las esferas sociales por lo que trasciende la educación formal en la educación continua para el desarrollo de todas las personas dentro de la sociedad.

1.3 Antecedentes de la Investigación

1.3.1 Ámbito Nacional.

En Perú Nuñuvero Cuevas, M. (2019), estudio el Nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de contratación del gobierno Regional

La libertad, para determinar la relación que existía entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de contratación del gobierno Regional. La libertad, para el que utilizó un diseño transversal, correlacional causal. El tipo de muestreo empleado es no probabilístico, se aplicó el cuestionario a 17 trabajadores del centro. Se consideró dos instrumentos de recolección de datos, uno sobre el nivel de capacitación y el otro sobre el desempeño laboral. De acuerdo con la evaluación realizada el desempeño laboral mantiene un nivel regular en algunas dimensiones.

El autor en su conclusión hace énfasis en la relación significativa que existe entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores, lo que demuestra que la capacitación es un factor fundamental para mejorar la productividad dentro de las organizaciones.

Estrada-Del Campo (2018), realizó un estudio titulado Impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L., con el objetivo de determinar los impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral de los colaboradores. La investigación fue de tipo básica con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de nivel descriptivo comparativo, la cual se llevó a cabo con el total de colaboradores (60) de la empresa SEOING E.I.R.L. Se realizó una encuesta con 25 preguntas siendo la variable única el rendimiento. Los resultados demostraron que el 62% de los colaboradores están satisfechos, el 67% reciben incentivos, el 55% usan habilidades técnicas y 55% tiene orientación al logro.

En esta investigación el autor sentó que se requiere implementar capacitaciones, para poder así incrementar la productividad y el rendimiento de los colaboradores en beneficio de ellos, de la empresa y el país.

Por su parte Vergara, G. (2015), efectuó la investigación titulada Propuesta metodológica de indicadores del impacto de la capacitación en programas formativos por competencias en una organización de servicios, con el objetivo de diseñar y aplicar indicadores para medir el impacto de la capacitación en los trabajadores de una empresa de servicios, utilizó el modelo de los cuatro niveles de evaluación de Donald Kirkpatrick. Para la implementación de estrategias de retención de talento se aplicó una encuesta a los trabajadores de la empresa en estudio para conocer el grado de efectividad del programa de formación impartido.

El autor del estudio que diseño de programas basados en la evaluación de desempeño laboral, junto a la información del perfil de puesto, logra el fortalecimiento del sentido de pertenencia del personal, y permite además obtener, herramientas que reportan beneficios.

1.3.2 Ámbito Internacional.

En Cuba, Lara Díaz, L. M., Navales, M. Á., & Bravo López, G. (2018), titulado Evaluación del impacto de un programa de maestría para un cambio sostenible, con el objetivo identificar estrategias de evaluación de impacto implementadas en la Maestría en Educación de la Universidad de Cienfuegos, aplican una estrategia metodológica para identificar las variables y dimensiones para caracterizar el impacto a partir de: El desarrollo del proceso de formación posgraduada, desde la dimensión personal y profesional y el impacto de la formación posgraduada, desde la dimensión del desempeño del egresado en la institución educativa. Se brinda una caracterización de la estructura del programa de la maestría, los fundamentos que lo sustentan, el papel de la investigación como eje articulador del currículo con concepción modular, algunas

precisiones acerca del proceso de evaluación del aprendizaje. Se analizan algunos resultados relevantes alcanzados durante más de veinte años de su puesta en práctica. Los autores de la investigación concluyen que la Maestría, es un programa pertinente, que da respuesta necesidades sociales del territorio.

En Chile Álvarez Sandoval, Freire Morales, y Gutiérrez Bascur (2017), en estudio titulado, Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas, para medir el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas durante el año 2015, aplicó la metodología Propensity Score Matching (PSM), Nearest Neighbor Matching (NNM) y Coarsened Exact Matching (CEM), utiliza como variable de resultado la productividad laboral, variable de tratamiento la capacitación laboral y variables explicativas el tamaño, capital extranjero, I+D, departamento de I+D, personal calificado de I+D, maquinaria & equipo, educación, propiedad privada, propiedad extranjera, exportación y salario. Los resultados indicaron que existe una diferencia entre la productividad laboral de aquellas empresas que realizaron capacitación y las que no lo hicieron, sin embargo, tal diferencia no fue significativa.

Los autores asumen que en su estudio la capacitación no tuvo un efecto significativo sobre la productividad laboral, lo que fue discordante con lo planteado en la literatura revisada, donde se sustenta que la capacitación tiene un efecto positivo y significativo en la productividad laboral.

Bohorquez, L.E., A.S. Caro & N.D. Morales (2017), publicó en Colombia, un estudio sobre el Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial: caso

hipermercado. Para su desarrollo, se tomó como objeto de estudio el área de puntos de pago del hipermercado, partiendo de la realización de un comité con los colaboradores, con el fin de definir las causas de descuadres; utilizando informes de ventas y descuadres, se recopilaron los datos correspondientes a los años 2014, 2015 y 2016, así como costos de mano de obra y herramientas que fueron adquiridas durante este tiempo en la organización. Los resultados de la medición de la productividad parcial en el área de puntos de venta.

Los autores evidencian con sus resultados que la capacitación del personal tuvo un impacto en la productividad de mano de obra del hipermercado en estudio.

1.4 Marco Conceptual

1.4.1 La capacitación de recursos humanos.

El desarrollo de Capital Humano es un proceso continuo y simultáneo de capacitación dirigido a alcanzar conocimientos, multi-habilidades y valores en los trabajadores que les permiten desempeñar cargos de amplio perfil, con las competencias para un desempeño laboral superior. Este proceso asegura la formación del trabajador durante su vida laboral, le posibilita promover a cargos de categoría superior y estar preparado para asumir los cambios que se producen en la organización.

Una de las principales herramientas en la generación de valor del Capital Humano, son los programas dirigidos a la capacitación y el desarrollo de los recursos humanos, los cuales contribuyen a la valorización de esos recursos, es decir valorar algo más que un conjunto de conocimientos, actitudes y destrezas naturales o aprendidas.

La capacitación es el conjunto de acciones de preparación, continuas y planificadas, concebido como una inversión, que desarrollan las organizaciones dirigidas a mejorar las competencias y calificaciones de los trabajadores, para cumplir con calidad las funciones del cargo, asegurar su desempeño exitoso y alcanzar los máximos resultados productivos o de servicios.

Los procesos de capacitación se llevan a cabo bajo los estándares establecidos en cada país, por lo que las empresas de capacitación se deben acercar al sistema productivo, con la finalidad de identificar las necesidades de preparación e implementar programas para los profesionales.

Se entiende por capacitación aquellas acciones que instruyen y preparan a una persona para la actividad laboral. Las capacitaciones pueden tener lugar al ingreso del trabajador en una empresa o durante su vida de trabajo, con el fin de actualizarlo y prepararlo para responder a los requerimientos del proceso productivo de forma óptima (Álvarez, et al., 2017).

La capacitación para el mejoramiento del capital humano constituye una inversión, por lo que es necesario evaluar su impacto a partir de las mejoras que se producen con la introducción de los conocimientos, habilidades y técnicas adquiridas por los trabajadores una vez capacitados, en el mejoramiento del desempeño y por consiguiente de los resultados organizacionales.

Chiavenato (2011) afirma, que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

Para lograr el aprovechamiento de los programas de capacitación, se debe, propiciar la preparación de los capacitadores a través de talleres metodológicos orientados al tratamiento de los contenidos y las actividades docentes planificadas, adecuadas a cada contexto.

Según Quezada (2016), a través del proceso de capacitación, los empleados de una organización desarrollan conocimientos y habilidades relativas al trabajo, modifican sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto y el ambiente laboral. Este proceso debe comprenderse de forma completa o integral sus tres vertientes:

- Asimilación de Conocimientos-----Conocimientos.
- Adquisición de Habilidades----- Habilidades.
- Cambio de Actitudes-----Actitudes.

Con esto se obtiene una estructura conformada por: los conocimientos aplicados, las habilidades desarrolladas y actitudes demostradas. Con dichos elementos concurrentes podemos formar los criterios que nos permitan seleccionar, evaluar, formar y desarrollar al trabajador. (Quezada, 2016)

La educación presencial hoy en día está migrando a la educación a distancia gracias a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en donde el internet y las redes internas han dado el auge en el nuevo milenio, es por ello, que Chiavenato desde el 2007, recomienda a las empresas e instituciones educativas los cursos en línea “porque ayuda a capacitar y actualizar a los trabajadores con costos bajísimos”.

Se requiere entonces lograr un Mejoramiento Profesional y Humano de los recursos laborales en aras de alcanzar un desarrollo tecnológico acorde con los avances que en la actualidad se presentan en el mundo en el campo de la técnica y las ciencias.

Los beneficios de las capacitaciones son múltiples, por ejemplo: aporta a la retención del personal, reduce el índice de malas prácticas y riesgos laborales, aumenta la productividad, eleva la satisfacción del personal y mejora las relaciones interpersonales.

1.4.2 El impacto de la calidad educativa.

Calidad deriva del latín *qualitas* y según el diccionario de la Real Academia Española significa, propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que los restantes de su especie. El término en sí resulta polifacético y a menudo subjetivo y actualmente es uno de los conceptos más importantes en el mundo de las organizaciones, de ahí su importancia en procurar delimitarlo. (Bodero, 2014).

La necesidad de explicar las diferentes dimensiones y los ejes fundamentales desde donde se puede reconocer la calidad de un sistema educativo, de una experiencia, o de una institución escolar, más que ser un problema teórico es parte de un ineludible compromiso profesional de poner a disposición de los tomadores de decisiones herramientas para facilitarles su tarea. (Bodero, 2016).

La necesidad de explicar las diferentes dimensiones y los ejes fundamentales desde donde se puede reconocer la calidad de un sistema educativo, debe ser un compromiso profesional de poner a disposición de los tomadores decisores herramientas para la toma de decisión.

Urdanegui Sibina (2014), refiere que los factores determinantes que hacen posible que una capacitación impacte en el logro de los objetivos organizacionales de una empresa son, el diseño de programas de formación y la gestión empresarial. Es por ello, que las empresas que planifican la capacitación tienen que desarrollar un programa de formación y gestión empresarial para que se respalde su decisión de capacitar y ayude en el rol fundamental en la formulación de los objetivos organizacionales.

En este sentido, el término impacto está asociado a los cambios, las transformaciones o los efectos positivos o negativos que se generan, como resultado de la intervención a una necesidad que se identifica y se le pretende cambiar de condición. Este puede considerarse como un cambio en el resultado de un proceso, este cambio puede verse

en la forma como se realiza el proceso o las prácticas que se utilizan y que dependen, en gran medida, de la persona o personas que las ejecutan. (González, 2003).

1.4.3 La medición del impacto de la capacitación. Enfoques.

Existen distintas definiciones acerca de lo que se entiende como evaluación de impacto. Una definición clásica sobre impacto es la que presentan Cohen y Franco (1988), estos plantean que, la evaluación de impacto es el resultado de los efectos de un proyecto. Efecto es todo comportamiento del que puede decirse que ha sido influido por algún aspecto de un proyecto.

Aplicado a la capacitación, la evaluación de impacto es un tipo de evaluación que pretende indagar acerca de los cambios producidos en el trabajo por el proceso de enseñanza. Trata de determinar si hubo cambios, la magnitud que tuvieron, qué aspectos afectan y en qué medida se contribuyó al logro de los objetivos de la capacitación planteados inicialmente.

El término evaluación de impacto con respecto a otros tipos de evaluación, es reciente. Este ha cobrado auge en los últimos tiempos, dada su utilización en evaluaciones de enfoques ecologistas, por lo que resulta frecuente encontrarla asociada a programas ambientales.

Ramos, Meizoso, y Guerra (2016) considera que la evaluación es el proceso que determina en qué medida se han logrado los objetivos, para lo cual recomienda la comparación de los resultados y los objetivos inicialmente planteados; esto a su vez

proporciona una realimentación para identificar cuáles han sido los aspectos más relevantes que se están dando en el proceso, para alcanzar con éxito lo propuesto.

La evaluación del impacto es siempre un interés difícil pero necesario, en el cual debe considerarse la complejidad de la relación entre la acción de superación y las personas que son afectadas por ella, por eso se debe distinguir lo significativo para ponderar convenientemente la importancia de los cambios, a partir de un sistema de referencia compartido.

Lo que busca la evaluación del impacto es conocer qué ganan los participantes en comparación a no haber recibido la capacitación, por lo tanto, el principal problema de la evaluación de impacto consiste en indagar cómo se encontrarían los capacitados después de terminado el programa, si en lugar de haber participado en él no lo hubiesen hecho.

El impacto debe ser evaluado para conocer cuál es o ha sido la magnitud del cambio logrado, respecto a los objetivos, los procesos y los resultados alcanzados, tanto los inmediatos como los conseguidos a medio y largo plazo, en el ámbito al cual va dirigido el programa (López, 2016).

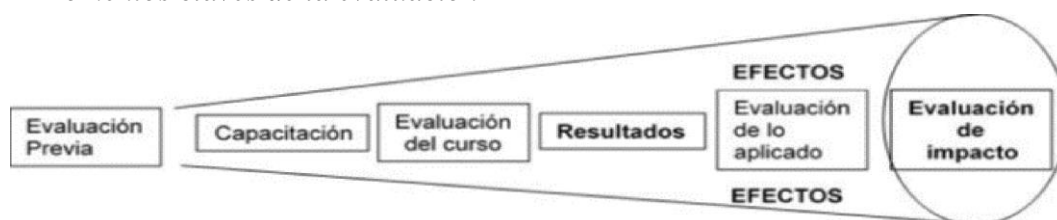
A decir de Borges y Añorga (2015), la evaluación del impacto analiza los cambios y trascendencias que pueden ser atribuidos a la inserción de un programa educativo en los sujetos que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje, favoreciendo de esta manera el programa educativo.

Los estudios realizados sobre la evaluación del impacto de la capacitación se han reducido al análisis de los resultados y en algunos casos a su efecto y al impacto producido, pero no incluye los cambios de actitudes perdurables en las personas, las organizaciones y su incidencia en la sociedad. (Fleitas, y Hernández, 2019)

La Asociación Internacional de Evaluación de Impactos (IAIA, 2012), afirma que la evaluación de impacto es un proceso que tiene como objetivo identificar las consecuencias futuras de una acción actual o propuesta. El impacto, así entendido, es la diferencia entre lo que pasaría con la acción y lo que ocurriría sin ella.

Los diversos enfoques permiten constatar que la medición del impacto debe hacerse desde una perspectiva multifactorial, que integre las personas, los objetivos establecidos, las acciones de capacitación, importancia de los cambios operados; comparado con un sistema referencial compartido y establecido de antemano.

Figura N°1.
Momentos claves de la evaluación



Fuente: Fleitas Triana; Hernández Medina (2019)

A decir de las autoras, este enfoque ofrece la posibilidad de diferenciar fases interdependientes a lo largo de todo el proceso de evaluación: (1) Evaluación previa, (2) Evaluación de la conceptualización y diseño de la capacitación, (3) Evaluación de la elaboración del plan de capacitación, (4) Evaluación del proceso de la realización de la

capacitación. Los resultados, (5) Evaluación de la influencia de la capacitación en el individuo. Los efectos, (6) Evaluación del impacto en el desempeño organizacional.

La evaluación del impacto permite establecer la utilidad de la capacitación durante su ejecución, definir las orientaciones y el seguimiento que debe darse a la capacitación y mejorar la calidad de las acciones futuras. Conocer con precisión el impacto de la capacitación requiere una adecuada recopilación y valoración de datos que suministren información sobre la calidad de la información, de la valoración de los resultados y la identificación de los efectos, la calidad de variables e indicadores seleccionados de acuerdo con el sector o rama a que pertenece la organización y la síntesis y el análisis sistémico. (Fleitasy Hernández, 2019)

Es necesario medir el nivel de satisfacción de la capacitación obtenido de los participantes, a través de una autoevaluación al finalizar la capacitación. El formato de la autoevaluación será proporcionado para conocer el grado de satisfacción de la capacitación recibida.

El capacitador tiene un rol importante para el éxito de la capacitación, este debe generar las mejores condiciones para el desarrollo de esta. La evaluación del capacitador por parte de los participantes permitirá conocer la aceptación que tuvo el capacitador, dominio del tema, aptitud, y otros.

1.4.4 Modelos de evaluación y de evaluación de impacto.

La evaluación es inherente a toda actividad humana, en el intercambio cotidiano entre las personas y en las reflexiones individuales, está presente la evaluación que hacen los hombres de las diferentes ideas, sucesos, acciones que acontecen dentro o fuera de su entorno.

Evaluar constituye un proceso sistemático, metódico y neutral que hace posible el conocimiento de los efectos de un programa, relacionándolos con las metas propuestas y los recursos utilizados. Se podría decir que la evaluación es un proceso que facilita la identificación, la recolección y la interpretación de informaciones útiles.

Desde los primeros momentos de evaluar los programas de capacitación, los procedimientos evaluativos han ido ganando relevancias en tanto se desee conocer, el funcionamiento y los resultados de su accionar en forma clara y transparente.

Los primeros modelos de evaluación se agrupan en: objetivistas, subjetivistas y críticos. Los modelos objetivistas, consideran a la evaluación como la determinación del valor o mérito de un programa, y se destacan como criterios evaluativos el nivel de productividad y la eficiencia. Se orientan en su mayoría hacia la toma de decisiones expresadas en la correspondencia entre los objetivos y los resultados obtenidos. (Scriven 1991).

Los modelos subjetivistas, se desarrollan en la década de los sesenta y coinciden con el surgimiento del paradigma interpretativo en la investigación educativa. La evaluación es concebida como la comprensión, valoración de los procesos y resultados de un

programa educativo. El saber, es una creación humana que está vinculada a los valores, creencias y actitudes, de quienes están inmersos en ella. La finalidad, es proporcionar información para mejorar la práctica educativa. (Parlett y Hamilton, 1989)

Los modelos críticos, conciben la evaluación de forma distinta a las anteriores y se presentan con escaso desarrollo teórico. Desde esta perspectiva la evaluación de un programa es considerada como un proceso de recogida de información que fomenta la reflexión crítica y conduce a la toma de decisiones. (Brown, Cox, Jones, Semke, Allen, Gilchrist y Sutphen, 1994).

Otro modelo el de GDOR, herramienta tecnológica desarrollada por el equipo de Heures Network (Urzúa y Esteban, 2010), es un modelo integral de gestión del desarrollo que implica un cambio sustancial de enfoque respecto a los modelos tradicionales imperantes en las organizaciones. El primer paso es determinar cuáles son los indicadores de gestión sobre los que debe influir el quehacer diario, y en base a objetivos relacionados con los mismos, diseñar un modelo de desarrollo a medida, para gestionar la actividad de formación y desarrollo en términos de impacto esperado e inversión a realizar, visualizando los programas de formación y su impacto en términos de ROI (Return on Investment), aceptando que no siempre se alcanzará ese nivel de información pero sí se obtendrá siempre una información cualitativa.

Borges y Añorga (2010) hace referencia en que los modelos de evaluación deben partir de supuestos teóricos tales como: “qué se entiende por evaluación, qué se pretende conseguir o qué necesidades se intenta cubrir, cómo proceder a cubrir las necesidades de

manera que al responder a ellas el evaluador toma opción en su posición teórica, pragmática y metodológica”. Los modelos deben sustentarse a partir del propósito u objetivo, criterios, métodos y procedimientos, así como la posición teórico-práctica.

La sistematización realizada permitió a la autora, referir que la medición del impacto debe hacerse desde una perspectiva que integre las personas, los objetivos establecidos, las necesidades individuales de superación, las acciones de capacitación y la importancia de los cambios operados. No es posible hablar de medición del impacto desde una única perspectiva, debe verse como un proceso multifactorial y multicausal.

La evaluación del impacto debe contemplar la evaluación de los componentes: conocimientos, habilidades y actitudes, y se puede manifestar en la utilización de lo aprendido en una nueva situación, la contextualización de los recuerdos y la asociación de lo aprendido con cosas similares aprendidas anteriormente.

Los Modelos de Evaluación de Impacto que se han creado, se han hecho con el objetivo de crear un camino particular aplicable a cada caso, para desarrollar el proceso de Evaluación del Impacto de la Capacitación de una forma específica. Algunos han hecho una separación de niveles de evaluación, otros han organizado el proceso de la implementación según las dimensiones y sus correlaciones, pero de forma general el objetivo de todos es poder evaluar el impacto que ha tenido la aplicación, ya sea de algún programa, de la capacitación o de otro proceso que pretenda lograr una mejoría en cualquier sector.

La valoración del impacto debe ser vista como un instrumento útil desde el inicio del proceso de capacitación, con la utilización de herramientas apropiadas que se correlacionen con el modelo empleado.

1.4.5 Modelos de evaluación de la capacitación:

Un modelo puesto en práctica con éxito es el Modelo de Donald Kirkpatrick de evaluación de la formación (kirkpatrick y Kirkpatrick, 2007). El mismo, explica, cuatro técnicas de evaluación de programas de formación. Es conocido como el modelo pionero de evaluación. (Rodríguez, 2017)

Desde su surgimiento ha sido el más utilizado por sus características de simple, flexible y completo. Consta de cuatro niveles, dispuestos en una jerarquía de tal modo que, la evaluación comienza siempre por el nivel I y termina en el nivel IV y cada nivel sirve de base para construir los siguientes. Estos niveles son:

- Nivel I: Evaluar la Reacción.
- Nivel II: Evaluar el Aprendizaje.
- Nivel III: Evaluar el Comportamiento.
- Nivel IV: Evaluar los Resultados.

Así mismo Lazo, Mejía y Ramírez (2017) menciona que la evaluación de la capacitación es fundamental para lograr el desarrollo del capital humano; a través de ella se logra tener una retroalimentación útil, para la consecución de los objetivos de aprendizaje del personal dentro de la institución.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Describir cómo son capacitaciones internacionales impartidos vía online por la empresa Guiza Scsalud en el 2020

1.5.2 Objetivos específicos

- Describir cómo es el contenido de las capacitaciones internacionales impartidas vía online por la empresa Guiza Scsalud en el 2020
- Describir cómo es el material de apoyo utilizado en las capacitaciones internacionales impartidas vía online por la empresa Guiza Scsalud en el 2020
- Describir cómo son las habilidades pedagógicas del facilitador en las capacitaciones internacionales impartidas vía online por la empresa Guiza Scsalud en el 2020
- Describir cómo es la logística utilizada en las capacitaciones internacionales impartidas vía online por la empresa Guiza Scsalud en el 2020

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es carácter mixto es decir cuantitativa y cualitativa, según Hernández: El enfoque cuantitativo, “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. Y el enfoque cualitativo “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”. Enfoques que se contemplan en la presente investigación, porque se recolecta datos cuantitativos de satisfacción los capacitados que son medidos en la escala de bueno, regular y malo; y datos cualitativos porque se recolecta los criterios que poseen los capacitadores del proceso de capacitación;

Así mismo por el tiempo, el estudio es de corte transversal porque se recolecta los datos en un tiempo único, que fue durante el periodo de enero a diciembre del 2020. No experimental, que según Hernández las investigaciones de tipo no experimental trasversal son: “Investigaciones que recopilan datos en un momento único.”

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1 Población.

La población total está constituida por 106 personas distribuidas según la tabla 1, se consideran a personas capacitadas aquellas que participaron en 2 o más veces en la institución. También, se considera a 3 directivos y 13 capacitadores de la empresa GÜIZA SCSALUD E.I.R.L. Según Hernández, “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, y sobre la cual se pretende generalizar los resultados.”

Teniendo en cuenta, que la empresa se dedica al rubro educativo, y tiene como objeto impartir capacitaciones para jóvenes y adultos que se encuentran estudiando alguna carrera de ciencias de la salud o de igual forma, para público en general, con temas relevantes en salud dictadas por especialistas en el tema.

Tabla N°1

Cantidad de personas que componen la población

Grupos	Cantidad
Capacitados	90
Capacitadores	13
Directivos	3
Total	106

Fuente: Elaboración propia. Información brindada por la administración de la empresa GÜIZA SCSALUD E.I.R.L.

2.2.2 Muestra.

En la investigación se utilizó un muestreo no probabilístico, intencional, que a decir de Hernández-Sampieri et al., 2013 y Battaglia, 2008b: “las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador.” Teniendo en consideración lo antes señalado la muestra en la investigación quedó constituida según el detalle de la siguiente tabla.

Tabla N°2

Cantidad de personas que componen la muestra

Grupos	Cantidad
Capacitados	36
Capacitadores	5
Directivos	1
Total	42

Fuente: Elaboración propia. Información brindada por la administración de la empresa GÜIZA SCSALUD E.I.R.L.

2.3. Unidad de Análisis

La unidad de análisis la conforman los estudiantes capacitados, capacitadores y directivos pertenecientes a la empresa de capacitación GÜIZA SCSALUD E.I.R.L. de Lima, Perú, para evaluar el proceso de capacitación que se realiza.

Criterios de inclusión de los estudiantes capacitados:

- Haber recibido como mínimo 2 capacitaciones en algunas de las modalidades impartidas en la empresa GÜIZA SCSALUD E.I.R.L., durante el período de estudio.
- Aceptar participar en el estudio por medio del consentimiento informado.

Criterios de exclusión de los estudiantes capacitados:

- No desear participar en el estudio.
- Haber recibido menos de 2 capacitaciones.

Criterios de inclusión de los capacitadores:

- Haber impartido alguna modalidad de capacitación ofertada por la empresa de capacitación GÜIZA SCSALUD E.I.R.L., durante el periodo de estudio.
- Aceptar participar en el estudio por medio del consentimiento informado.

Criterios de exclusión de los capacitadores:

- Haber impartido capacitación en la empresa GÜIZA SCSALUD E.I.R.L. en otro periodo.
- No desee participar en el estudio.

Criterios de inclusión de los directivos:

- Estarse desempeñando en la actividad en el momento del estudio.
- Aceptar participar en el estudio por medio del consentimiento informado.

Criterios de exclusión de los directivos:

- No desee participar en el estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

En la investigación se utilizaron 2 técnicas para la recolección de datos que fueron: Para los capacitados, se utilizó la encuesta (investigación cuantitativa); y para los directivos y capacitadores la entrevista a profundidad (investigación cualitativa).

2.4.1 Obtención de la información.

Para la investigación cuantitativa se utilizó la técnica de la encuesta según Hernández, et al. (2014), “Las encuestas recolectan sistemáticamente datos de numerosos individuos para entender a la población o universo al que representan, se considera una técnica cuantitativa para recabar, mediante preguntas, datos de un grupo seleccionado de personas.”

Esta encuesta utilizó como instrumento un cuestionario con escalas elaborado y validado previamente por Lazo, Mejía y Ramírez (2017) como modelo de la evaluación de la capacitación. El cuestionario la integran datos generales de los capacitados y 13 preguntas estructuradas de la siguiente manera: Contenido (3 preguntas), Material de apoyo (4 preguntas), Facilitador (5 preguntas) y Logística (1 pregunta). (Anexo 2).

Por otro lado, para la investigación cualitativa se utilizó la técnica de entrevista a profundidad que, según Hernández, et al. (2014). “La entrevista, se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). La entrevista semiestructurada se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información. Las

entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla.

El instrumento aplicar a los capacitadores y directivo de la empresa fue una entrevista a profundidad semiestructurada, dirigidas para precisar los criterios de estos sobre como valoran el proceso de capacitación de los programas que se imparten y obtener sus aportes para la mejora de estos. Dicho instrumento consta de 5 preguntas abiertas dirigidas a valorar el proceso de capacitación.

2.5. Procedimiento

- Para iniciar el procedimiento de la recolección de datos se coordinó con la Gerente General de la empresa GÜIZA SCSALUD E.I.R. L y la Universidad Privada del Norte (UPN), para solicitar la carta de presentación y el permiso para desarrollar la investigación, la cual fue tramitada y presentada a la empresa privada GÜIZA SCSALUD E.I.R.L. quien dio el visto bueno para su ejecución.
- Se solicitó el consentimiento informado de los capacitados, capacitadores y directivos. Anexo 1 y 3
- **Para la recolección de datos de la investigación cuantitativa** se realizó en forma virtual, utilizando la encuesta en el Drive de la empresa, la cual se aplicó al final de uno de los talleres virtuales. Anexo 2.
- **Para la recolección de datos de la investigación cualitativa** se realizó una entrevista de forma virtual por la plataforma Zoom, teniendo en consideración la emergencia sanitaria por COVID-19, a los capacitadores y personal directivo, para lo cual se coordinó con cada uno de ellos la fecha y hora de la entrevista de acuerdo

con su disponibilidad de tiempo. Se estableció para la entrevista cinco preguntas como guía. (Anexo 4 y 5). La entrevista fue grabada con previo aviso y consentimiento de los participantes, y durante esta, se tomaron apuntes en la agenda de campo, lo que permitió transcribir las entrevistas y escucharlas de nuevo para el análisis y comprender el diseño que tendría el Modelo de Evaluación del Impacto del proceso de capacitación de la empresa, los cuales fueron escritos en formato Word.

2.6. Análisis de la información

El análisis de la información se inició creando dos bases de datos, una para las encuestas aplicadas a los capacitados (investigación cuantitativa) y otra para la entrevista grupal realizada a los capacitadores y directivo (investigación cualitativa). Las mismas que posibilitaron realizar el análisis integral de la información.

- Para el análisis de la información cuantitativa: El procesamiento de la información obtenida a través del instrumento permitió conocer la distribución de frecuencias y las representaciones gráficas de los resultados obtenidos.
- Para el análisis de la información cualitativa: Se realizó el análisis descriptivo de los resultados relacionados con las indagaciones seleccionadas mediante un comparación y contraste entre los entrevistados.

2.7. Consideraciones éticas

Esta investigación aseguró el anonimato y la confidencialidad. A los participantes se les dio a conocer el fin de la investigación a través de la aceptación de su participación y firma de un consentimiento informado, como evidencia de su participación. Se realizaron todas las coordinaciones con la empresa GÜIZA SCSALUD E.I.R.L., para la aplicación del

instrumento, tomando en cuenta las normas éticas y jurídicas aprobadas en la Declaración sobre bioética y Derechos Humanos. (Rippel, Alvarenga y Maluf, 2016).

2.8. Limitaciones

Desde la perspectiva de Ávila Acosta (2001,97) una limitación consiste en que se deja de estudiar un aspecto del problema debido alguna razón. Con esto se quiere decir que toda limitación debe estar justificada por una buena razón. También se refiere al problema con los que el investigador se encontrará durante el desarrollo de su investigación.

Es preciso advertir, que no debe confundirse con limitaciones del investigador con limitaciones de la investigación.

Durante el desarrollo de la investigación se ha tenido las siguientes limitaciones:

1. Para la toma de los cuestionarios y entrevistas, dada la situación de la emergencia sanitaria por la pandemia por la pandemia Covid-19, se tuvieron que realizar en forma virtual, con lo cual los participantes se sintieron un poco incómodos al saber que se les grababa y con algunos fue más complicado lograr la empatía.
2. El tiempo disponible para realizar las entrevistas virtuales tuvo que ser previamente coordinadas, toda vez que algunos trabajan de manera remota y otros de manera presencial, por lo que se tuvo que adaptar a los turnos a los horarios disponibles.
3. Unas de las limitaciones importantes podrían ser la fidelidad y veracidad de los datos, por tratarse de un trabajo con un componente subjetivo importante.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Los resultados de la investigación, se presentarán en dos partes, la primera corresponde a la aplicada a los capacitados, en la cual se analizan los datos cuantitativos, producto del procesamiento de la información recolectada a través del instrumento diseñado para dicho fin. Estos resultados se presentan a través de tabla y gráficos respectivamente.

Por otro lado, se presentan los resultados que corresponden al análisis cualitativo de la investigación tomada a los capacitadores y directivos de la empresa.

A continuación, se presentan los resultados de la investigación:

3.1. Resultados de la encuesta de la evaluación de la capacitación aplicada a los capacitados (datos cuantitativos):

3.1.1. Perfil de los Capacitados

Tabla N° 2

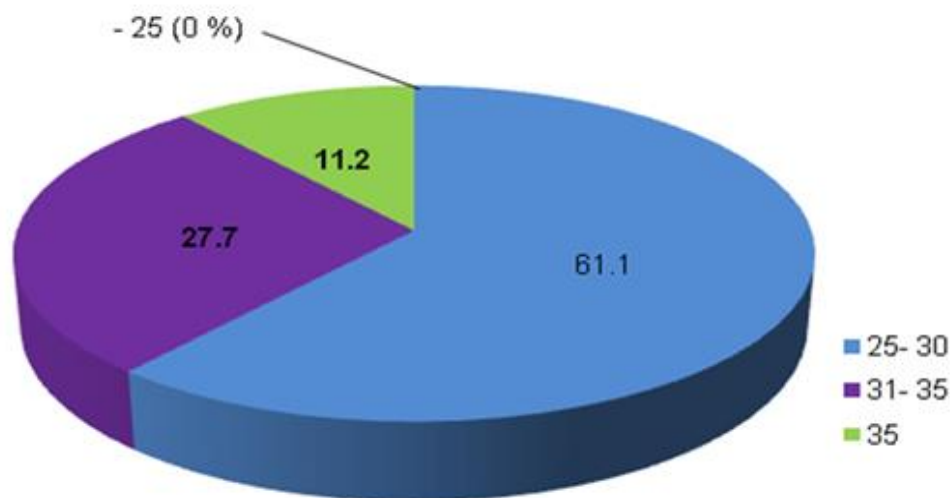
Distribución de capacitados en la Empresa Güiza Scsalud según grupo de edad, año 2020

Edad	Frecuencia	Porcentaje
- 25	-	-
25- 30	22	61.1
31- 35	10	27.7
+ 35	4	11.2
Total	36	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario sobre Evaluación de las Capacitaciones diciembre 2020.

Gráfico N°1:

Distribución de capacitados en la Empresa Güiza Scsalud según grupo de edad, año 2020



Fuente: Tabla 2.

Análisis e interpretación:

En la tabla 2 y gráfico 1 se presenta la distribución por grupos etarios de la muestra seleccionada, observándose que el grupo de mayor densidad es el de 25 a 30 años con un total de 22 personas, que representan el 61.1%, seguido por el grupo de 31 a 35, con 10 personas para un 27.7%, y por último y no menos significativo con +35 años un total de 4 personas para un 11.2%. Esto significa que nuestro principal cliente se encuentra ubicado en el grupo de edad de 25 a 35 años lo cual constituye una oportunidad en el mercado para la empresa.

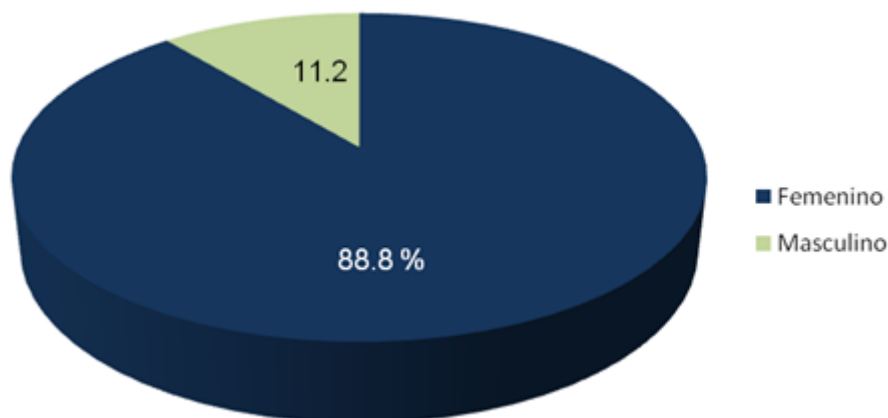
Tabla N°3

Distribución de capacitados en la Empresa Güiza Scsalud según sexo, año 2020

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	32	88.8
Masculino	4	11.2
Total	36	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario sobre Evaluación de las Capacitaciones diciembre 2020.

Gráfico N°2:
Capacitados en la Empresa Guiza Scsalud según sexo



Fuente: Tabla 3.

Análisis e interpretación:

La exploración de la variable sexo reflejó que de los 36 encuestados que participaron en el estudio, 32 corresponden al sexo femenino con un 88.8% y 4 del sexo masculino que representa el 11.2%. Esta variable resultó importante estudiarla, dado la manera de pensar, actuar y sentir de cada persona, visto desde lo masculino y lo femenino, lo que pudiera establecer una dicotomía condicionada por los constructos sociales, sexuales y culturales.

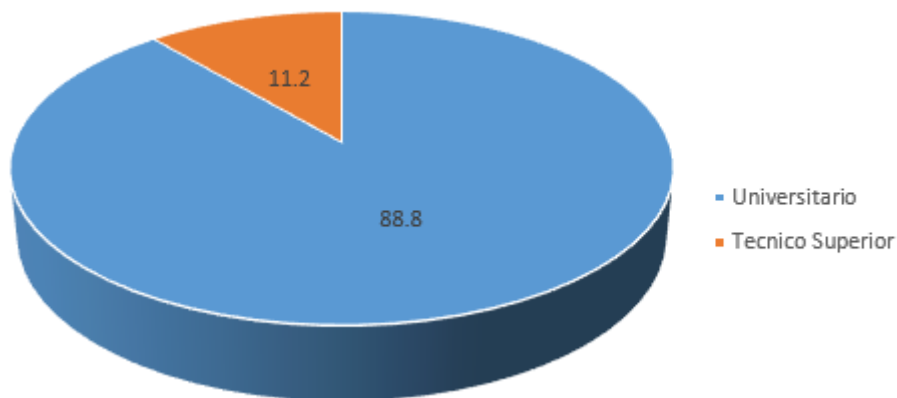
Tabla N°4

Distribución de capacitados en la Empresa Guiza Scsalud según nivel escolar, año 2020

Nivel escolar	Frecuencia	Porcentaje
Universitario	32	88.8
Técnico superior	4	11.2
Total	36	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario sobre Evaluación de las Capacitaciones diciembre 2020.

Gráfico N° 3:
Capacitados según nivel escolar



Fuente: Tabla N°4

Análisis e interpretación:

La tabla N°4 y grafico N°3, en relación a la escolaridad se observó que predominó el nivel universitario con un 88.8%, seguido del nivel de técnico superior con un 11.2% de los encuestados. Lo que nos indica que el público predominante son profesionales de nivel universitario los cuales están sensibilizados sobre la importancia de las capacitaciones permanentes para el desarrollo en su labor profesional.

Tabla N° 5

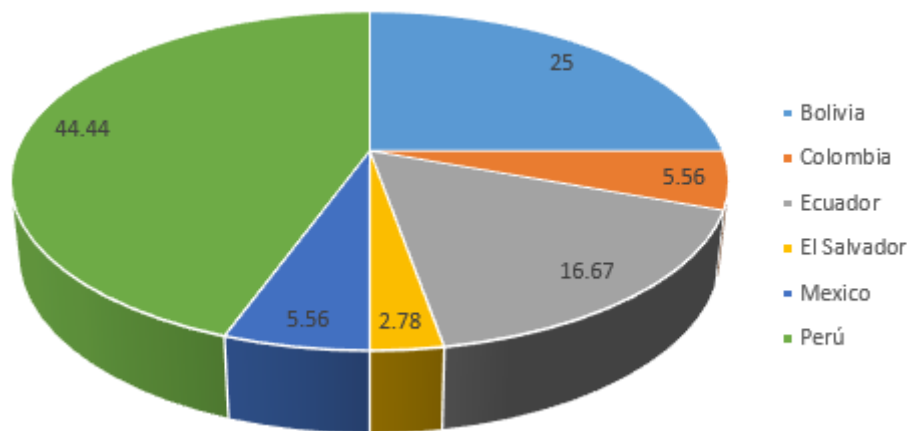
Distribución de capacitados en la empresa Guiza Scsalud según país de residencia

Sexo	Frecuencia	Porciento
Bolivia	9	25
Colombia	2	5.56
Ecuador	6	16.67
El Salvador	1	2.78
México	2	5.56
Perú	16	44.44
Total	36	100

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario de evaluación de capacitación .

Gráfico N° 4:

Capacitados en la empresa Guiza Scsalud según país de residencia, año 2020.



Fuente: Tabla N° 5.

Análisis e Interpretación:

La exploración de la variable país de residencia reflejó que 16 encuestados residen en Perú con un 44.44% siendo la mayoría de los capacitados, siguiendo con 9 de Bolivia con 25%, 6 del Ecuador siendo un 16.67%, Colombia y México cada uno con 2 con un 5.56% y por último El Salvador con una persona siendo el 2.78%. Esta variable resultó importante estudiarla, para saber la procedencia de nuestro público objetivo, lo que permitirá diseñar estrategias que beneficien al crecimiento de la empresa que se dedica brindar capacitaciones internacionales.

3.1.2. Resultados Objetivo 1: Contenido de la Capacitación

Tabla N° 6

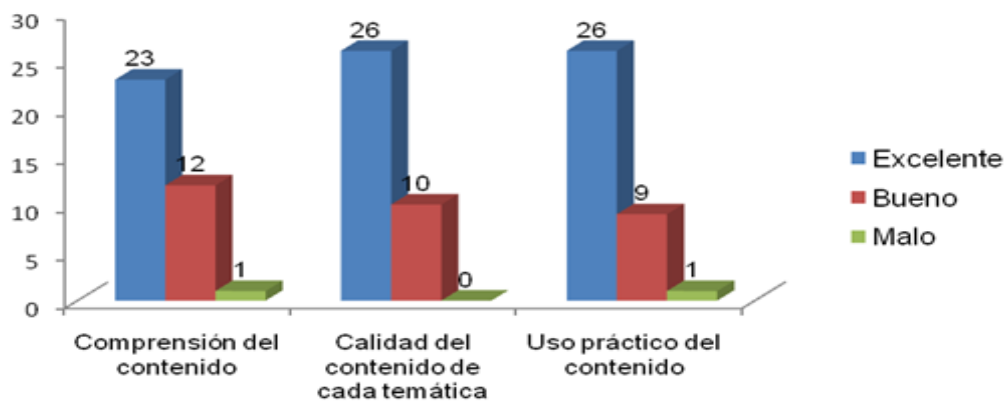
Proceso de capacitación según encuestados por la empresa Guiza Scsalud, año 2020

Proceso de capacitación	Excelente		Bueno		Malo	
	Frecuenci a	%	Frecuenci a	%	Frecuencia	%
Comprensión del contenido	23	63.	12	33.3	1	2.
		9				8

Calidad del contenido de cada temática	26	72.	10	27.8	-	-
			2			
Uso práctico del contenido	26	72.	9	25	1	2.
			2			8

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario de evaluación de capacitación .

Gráfico 5:
Comprensión del contenido según capacitados



Fuente: Tabla 6.

Análisis e Interpretación:

En relación con el proceso de capacitación los encuestados refirieron: Sobre la **Comprensión del Contenido** del curso que es excelente, respuesta de 23 de los encuestados que representa un 63.9%, seguido de 12 encuestados que refiere que es bueno y representa el 33.3% . Solo 1 refiere que es malo representando el 2.8%. El análisis de la **Calidad del Contenido** de cada temática reflejó que 26 encuestados expresaron que es excelente que representa el 72.2 % y para 10 encuestados que es bueno alcanzando el 27.8 % . Sobre el **Uso Práctico del Contenido**, opinaron que era excelente 26, lo que representa el 72.2 % de los encuestados, 9 opinaron que era bueno que representa 25 % y solo 1 refiere que es malo para un 2.8%.

3.1.3. Resultados Objetivo 2: Material de Apoyo

Tabla N° 7

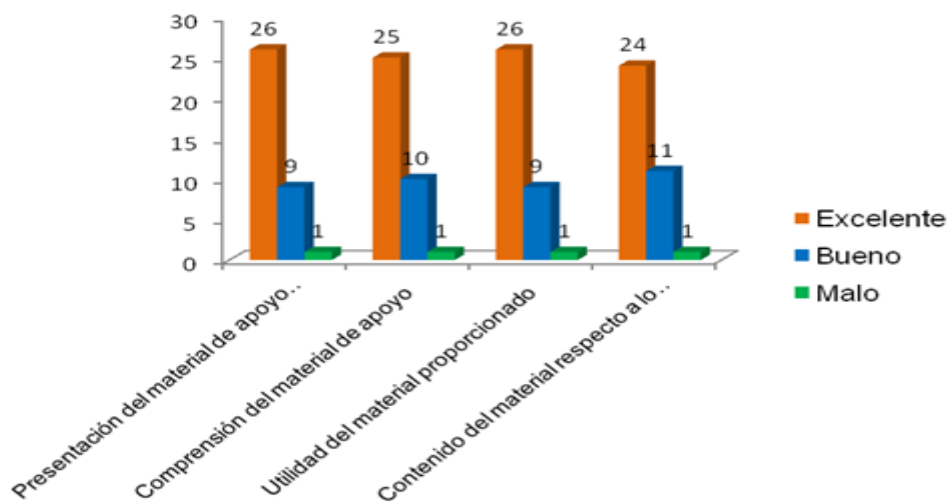
Valoración del material de apoyo según encuestados

Proceso de capacitación	Excelente		Bueno		Malo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Presentación del material de apoyo proporcionado	26	72.2	9	25	1	2.8
Comprensión del material de apoyo	25	69.4	10	27.8	1	2.8
Utilidad del material proporcionado	26	72.2	9	25	1	2.8
Contenido del material respecto a lo expuesto por el facilitador	24	66.6	11	30.6	1	2.8

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario de evaluación de capacitación .

Gráfico 6:

Valoración del material de apoyo



Fuente: Tabla 7.

Análisis e Interpretación:

El análisis de la dimensión material de apoyo reflejó que 26 de los encuestados expresó que la presentación del material de apoyo proporcionado es excelente expresado en el 72.2%, 9 refieren que es bueno siendo un 25% y uno que es malo para un 2.8%. Relacionado con la comprensión del material de apoyo, 25 refieren que es excelente para un 69,4 %, 10 opinan que es bueno para un 27.8 % y uno que es malo indicado en 2.8%. En cuanto a la utilidad del material proporcionado, 26 expresaron que es excelente indicado en 72.2%, 9 que es bueno en un 25% y uno que es malo para 2.8%. La valoración sobre el contenido del material respecto a lo expuesto por el facilitador mostró que 24 valoran que es excelente para un 66.6%, 11 que es bueno para un 30.6 % y uno indica que es malo para un 2.8%.

3.1.4. Resultados Objetivo 3: Habilidades del facilitador

Tabla 8

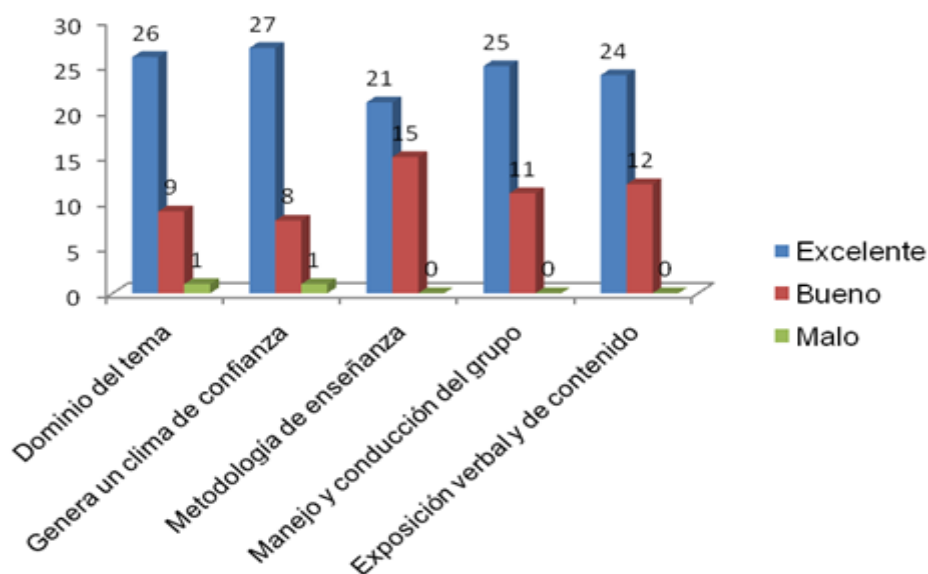
Valoración del capacitador según encuestados

Proceso de capacitación	Excelente		Bueno		Malo	
	Frecuenci	%	Frecuenci	%	Frecuencia	%
	a		a			
Dominio del tema	26	72.2	9	25	1	2.8
Genera un clima de confianza	27	75	8	22.2	1	2.8
Metodología de enseñanza	21	58.3	15	41.6	-	-
Manejo y conducción del grupo	25	69.4	11	30.6	-	-

Exposición verbal y de 24 66.7 12 33.3 - -
contenido

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario de evaluación de capacitación .

Gráfico 7:
Valoración del capacitador



Fuente: Tabla 8.

Análisis e Interpretación

Con relación al dominio del tema por el capacitador, 26 (72.2%) de los encuestados refieren que es excelente, 9 (25%), expresan que es bueno y uno (2.8) opina que es malo. Referente al clima de confianza que genera el capacitador 27 (75%) perciben que es excelente, 8 (22.2%) que es bueno y uno (2.8) que es malo. El análisis de la metodología de enseñanza manifiesta que 21 (58.3%) opina que es excelente y 15 (41.6%) opina que es bueno. En la misma dimensión relacionado con el manejo y conducción del grupo, 25 (69.4%) de los encuestados opinan que excelente y 11 (30.6%) opinan que es bueno. Relativo a la exposición verbal y de contenido 24 (66.7%) aprecian que es excelente y 12 (33.3%) aprecian que es bueno.

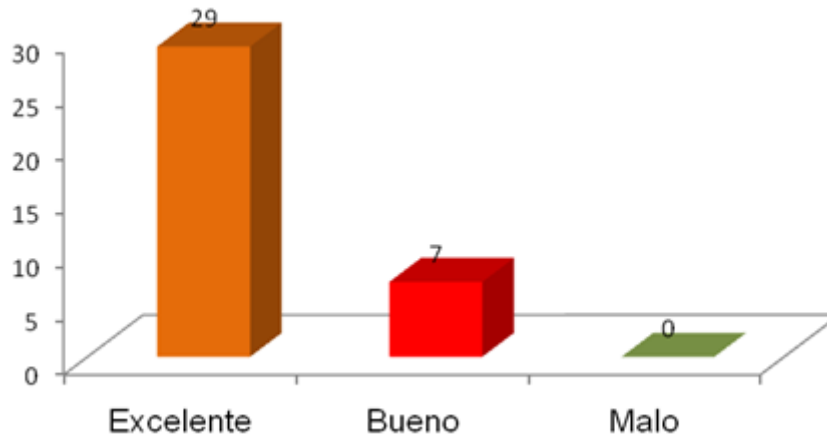
3.1.5. Resultados Objetivo 4: Logística

Tabla 9
Calidad de la plataforma de enseñanza según encuestados

Proceso de capacitación	Frecuencia	%
Excelente	29	80.6
Bueno	7	19.4
Malo	-	-

Fuente: Elaboración propia. Cuestionario de evaluación de
capacitación .

Gráfico 8:
Plataforma de enseñanza



Fuente: Tabla 9.

Análisis e Interpretación:

En la dimensión de estructura, 29 encuestados entendido como 80.6% refieren que la plataforma que se utiliza es excelente y 7 que representa el 19.4% la consideran buena. Esta variable es significativa por las implicancias del medio de transmisión de los conocimientos,

que son diferentes al aula física y se ha convertido en una nueva manera de capacitar debido a la emergencia sanitaria de la pandemia COVID 19.

3.2. Resultados de la entrevista de la evaluación de la capacitación aplicada a los capacitadores y directivos (datos cualitativos):

La entrevista fue semiestructurada, es un método rápido que permitió generar un diálogo fluido y obtener información al respecto desde la percepción que tienen los capacitadores y del representante del equipo directivo, los cuales influyen en el proceso de capacitación.

En el diseño de la entrevista se utilizó un mínimo de preguntas abiertas, lo que permitió a los participantes exponer sus puntos de vista sobre la temática que se investiga (Anexo 4).

Se realizó la entrevista mediante la plataforma Zoom de reuniones que ha contratado la empresa, cumpliéndose el criterio de accesibilidad. La sesión fue conducida por la autora de la investigación. Los datos fueron grabados y transcritos de manera fiel.

El total de capacitadores de la empresa Guiza Scsalud son 12 y 2 directivos, habiéndose aplicado a 1 directivo y 3 capacitadores.

3.2.1. Resultados Objetivo 1: Contenido de la Capacitación

En relación con la percepción que tienen los capacitadores y directivo acerca de la importancia que le atribuyen a la calidad del contenido y a la comprensión de este por los estudiantes, refieren que el contenido es fundamental para que se den los procesos de aprendizaje por parte del estudiante.

“El contenido debe cumplir con criterios de calidad, como, por ejemplo: la ortografía, la nitidez de las imágenes, la cantidad de texto que debe contener la diapositiva, de igual forma, este material es importante porque sirve para el proceso de enseñanza” (Capacitador-2).

“es muy importante que todo profesional tenga la capacidad de respuesta de cada una de las preguntas impartidas por los estudiando y dudas dadas durante el desarrollo del tema dictado” (Capacitador-3).

“la tendencia es que sean temas innovadores, actualizados y pedagógicos donde se puedan los asistentes lograr desarrollarse en actividades relacionados con su perfil profesional” (Directivo-1).

3.2.2. Resultados Objetivo 2: Material de Apoyo

Referente a la cantidad de programas de las diferentes modalidades que han impartido, todos los capacitadores que participan refieren a ver impartido varias capacitaciones, lo que pudiera expresar su experiencia pedagógica.

Mencionan que: Son muchos, más de 100 por la experiencia que tienen y la cantidad de temas que maneja en base a su experiencia tanto profesional como la actual.

3.2.3. Resultados Objetivo 3: Habilidades del facilitador

En cuanto a los materiales diseñados refieren, que lo que más utilizan son las diapositivas y videos con audios que generen en los capacitados la discusión, además utilizan otros medios en función del desarrollo adecuado del tema a impartir.

“... en el tema manejo de Heridas y quemaduras en Adulto mayor, por ejemplo, utilice un video de poco tiempo que mostraba el proceder” (Capacitador-1).

“... me guio de las diapositivas que la empresa me ha proporcionado y trato de buscar otros aplicativos como el Kahoo para hacer ameno el taller” (Capacitador-2).

3.2.4. Resultados Objetivo 4: Logística

Referido a las condiciones de la plataforma de enseñanza, refieren en su totalidad, que tiene la calidad requerida para el desarrollo adecuado de la capacitación.

“Si, considero que está bien equipada para dictar un taller en modalidad virtual” (Capacitador-3).

“Si reúne condiciones es plataforma sólida y práctica para mejor de cada docente y entendimiento de cada estudiante” (Capacitador-4).

“Me siento acorde con la plataforma y contamos previamente y al momento de la exposición con el apoyo de la asistente” (Capacitador-1).

Entre las sugerencias refieren la necesidad de información sobre los estudiantes a capacitar y retroalimentación del proceso de capacitación.

“Tener información sobre actividades que realizan los estudiantes en su vida cotidiana profesional”. (Capacitador-4).

“... analizar e interactuar la temática aprendida para llevar al estudiante a la toma de decisiones sobre el que hacer según su rol profesional” (Capacitador-5).

“En la organización de los futuros talleres o temas a dictar, estamos observando comentarios en redes sociales y en Google Anality para saber cuál es la tendencia” (Directivo-1).

Se obtuvo un juicio cualitativo a través de lo expresado por los capacitadores y el representante de la dirección entrevistados, que resultó de gran importancia para comprender los procesos internos de la capacitación y se utilizó para el diseño del modelo de evaluación del impacto de la capacitación que se imparte.

La aplicación de esta técnica en el desarrollo de la investigación introdujo las perspectivas de los actores del proceso, permitió establecer un diálogo constante con la realidad, y la utilización de los saberes de todas las personas implicadas en el proceso para la toma de decisiones.

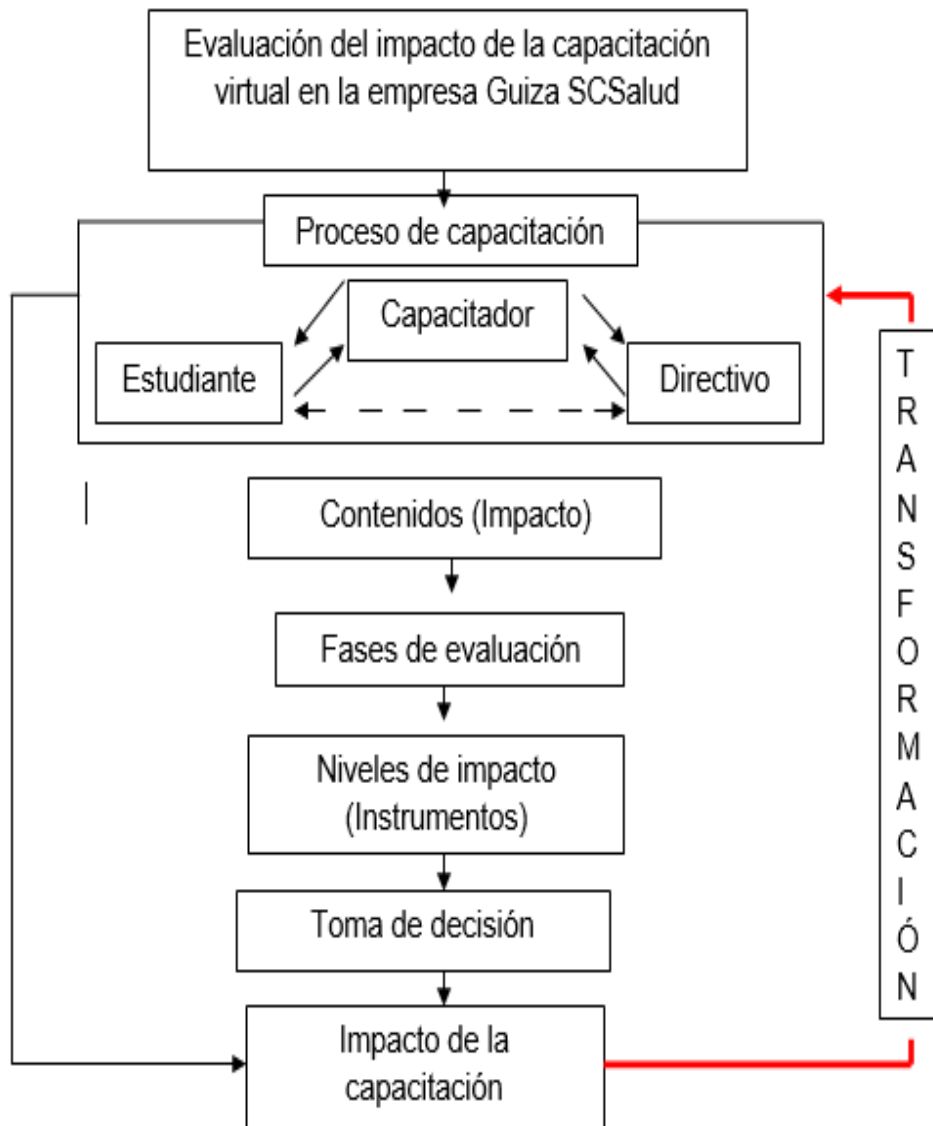
3.3 Modelo de evaluación de impacto de la capacitación virtual impartida en la Empresa GÜIZA SCSALUD E.I.R.L.

El diseño del modelo que se propone, parte de la sistematización realizada sobre los diferentes tipos de evaluaciones que se han efectuado relacionadas a los procesos de capacitación, que permitió llegar a un modelo de referencia orientado a transformar de manera significativa a todos los sujetos que participan en el proceso de capacitación en pro de la calidad y la satisfacción del cliente.

3.3.1 Estructura del modelo de evaluación de impacto de la capacitación virtual.

El Modelo de evaluación de impacto de la capacitación que se plantea es un sistema de métodos y procedimientos, que posibilita recoger y valorar información sobre el impacto, para la toma de decisiones; a partir del análisis y solución de problemas que se identifiquen, con la participación de todos los sujetos que participan en el proceso de capacitación. Ver figura 2.

Figura 2:
Evaluación del impacto de capacitación



Fuente: *Diseño propio. Alexandra Abad*

3.3.2 Componentes del modelo de evaluación de impacto de la capacitación virtual.

Contenido: el modelo tendrá como contenido fundamental: un objetivo y la unidad de evaluación (implicado en el proceso de capacitación).

- Objetivo: el cual consistirá en evaluar el impacto de la capacitación en el contexto educativo en que se desarrolla.
- Unidad de evaluación: Se determina como unidad de evaluación a los sujetos que participan en el proceso de capacitación.
 - Sujeto a capacitar: Persona profesional que tiene inquietudes o desea ampliar sus conocimientos y precisa de aprendizajes actualizados, para lo cual, despliega sus recursos económicos y de tiempo para adquirir el servicio y durante este interactúa con el resto de los componentes del proceso.
 - El capacitador: Profesional preparado que imparte la capacitación, pero que, además, y durante esta, identifica necesidades en educación y detecta problemas que se presenten en el proceso de capacitación. Su habilidad pedagógica determinará su modo de actuación para incidir sobre el proceso de capacitación como forma de manifestarse el impacto.
 - El directivo: Incide en todas las actividades que se realizan, en lo específico en la interacción con los sujetos a capacitar y los capacitadores. Propicia los mejores escenarios para el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Fases de evaluación: Por medio de la planificación se determina el paso a paso para evaluar impactos observables a mediano plazo y que van dirigidas a lograr cambios en la actuación de los sujetos y en sus actitudes, los cuales consisten en:

- Elección del equipo de evaluación del impacto: grupo de personas claves de la unidad de evaluación.
- Creación de indicadores: Se determina cuáles serán los indicadores para evaluar, en relación con el objetivo.
- Determinar los recursos del contexto educativo: En base al indicador, se determinan los recursos necesarios como los económicos, humanos, físicos, de tiempo y espacio.
- Herramientas de recogida de datos: Se definen y reproducen las herramientas de evaluación (instrumentos y técnicas) en concordancia a los indicadores estipulados que van a medir el nivel de impacto.

Niveles de impacto: Los resultados de esta etapa son informes derivados de instrumentos y técnicas aplicados que dan cuenta del funcionamiento del proceso de capacitación y que constituyen la base para analizar si la capacitación cumple con su propósito y cuál es el impacto positivo o negativo que está generando. En esta etapa se:

- Distribuyen los instrumentos
- Creación de los mecanismos de recepción y entrega de la información.
- Aplicación de instrumentos de evaluación.

El procesamiento de recolección y análisis de la información cuantitativa y cualitativa, van a permitir sustentar las consideraciones para la toma de decisiones.

Toma de decisiones: Habiendo determinado el nivel de impacto de la capacitación Se determinan las decisiones a tomar y el tiempo de su aplicación en consideración a las críticas y sugerencias de todos los sujetos que intervienen en el proceso de capacitación. Comprendiendo que muchas de estas decisiones serán de aplicación radical y de urgencia.

Con este último paso, no se estima finalizado el proceso de evaluación, sino que, al contrario, da inicio un nuevo proceso del Modelo de Evaluación de Impacto de la Capacitación Virtual. Por lo cual, se ha considerado que el modelo sea sistemático, cíclico, y flexible, que permita ser aplicado en diferentes momentos y contextos del proceso de capacitación. Además, es participativo, porque posibilita la intervención de los sujetos involucrados en el proceso de capacitación y es transformador, porque los criterios de los implicados influyen sobre la estructura y la transformación de los propios sujetos, siendo de esta forma uno de los efectos de impacto más mediato.

Impacto y transformación del proceso de capacitación: Una vez se haya calificado, evaluado, analizado y definido las acciones a seguir por el equipo de evaluación, se procede a comunicar a la unidad de evaluación el resultado del impacto y los cambios a realizar. En el proceso de transformación que requiere la capacitación, se estima concretar un cronograma de trabajo que busque el logro claro y específicos en pro de la calidad y mejora del servicio.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

La Educación de postgrado se considera como un recurso para el mejoramiento sostenido de los indicadores de desarrollo social de un país.

En relación con la edad la mayoría de los encuestados está entre los 25 y 30 años, pero a criterio de la autora se considera bueno señalar que la edad no limita el acceso a la capacitación. En ocasiones, los prejuicios sociales y los mitos existentes hacen que las personas y en general la sociedad trate de manera muy diferente el tema en edades superiores a los 40 años la tercera edad. Los medios de comunicación en muchas ocasiones juegan un papel importante en la construcción de este ideario social.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, refleja que el mayor porcentaje de la muestra es femenino, esto pudiera guardar relación con la capacitación que se impartió, que fue del área de salud con el tema “Liderazgo en Enfermería”, que por lo general los datos estadísticos reflejan que son mayoría en dicha profesión. Estos resultados difieren de los obtenidos en estudio realizado en El Salvador por Lazo et al. (2017), donde los resultados obtenidos, reflejan que el 62% eran hombres, mientras que el 38% corresponde al sexo femenino, dado para, estar a cargo del recurso humano de las alcaldías, que el porcentaje mayor es ocupado por hombres. Este resultado refuerza lo planteado con anterioridad sobre la relación entre sexo y puesto laboral.

La valoración del proceso de capacitación brindada por los capacitados se consideró importante para la toma de decisiones, los resultados que se obtuvieron en la investigación referente a esta coinciden con los obtenidos en estudio realizado en Lima Perú por Botton, Cuadros y Del Solar (2017), donde se pudo observar que el 93 % de los participantes consideran que la capacitación fue buena o muy buena.

Para medir los resultados de las capacitaciones fue importante evaluar si la conducta del participante cambió o se modificó de manera favorable en relación con los conocimientos reforzados. En relación con esto el mayor porcentaje de los capacitados opina que el uso práctico de los contenidos recibidos es excelente y bueno, lo cual se demuestra en la aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo.

Estos resultados tienen similitud con estudio realizado en Lima por Vergara (2015), donde se midió el alcance de la aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo y obtuvo como resultado a través de los instrumentos aplicados que el 85.5 % evidencia una buena aceptación y aplicación de los conocimientos en el área de trabajo.

Existen factores importantes a considerar al desarrollar un programa de capacitación, primero se debe detectar las necesidades de capacitación, segundo identificar los capacitadores adecuados, definir el objetivo de la capacitación y establecer los indicadores de medición de calidad. La autora considera que estos elementos deben integrar el modelo de evaluación del impacto de la empresa GÜIZA SCSALUD E.I.R.L.

Durante el desarrollo de los programas de capacitación cada capacitador debe garantizar una adecuada orientación de los objetivos para el desarrollo de las actividades de

los participantes, promoviendo un ambiente de indagación reflexiva que condiciona un proceso de interacción sistemática entre todos los participantes.

Los resultados de las cuatro dimensiones, permitió apreciar que los encuestados tienen un criterio adecuado del proceso de capacitación que brinda la empresa. Los juicios emitidos por los capacitadores y directivos evidencian lo importante de las cuatro dimensiones para el desarrollo óptimo, lo que sustenta lo adecuado de la integración de estas dimensiones en el Modelo de evaluación del impacto de las capacitaciones desarrolladas por la empresa GÜIZA SCSALUD E.I.R.L.

En relación con la evaluación de las capacitaciones, la sistematización realizada permitió a la autora identificar que la mayoría de los estudios realizados sobre este tema se aborda desde la capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral. Pero a criterio de la autora, en la actualidad todas las empresas que se dediquen a la capacitación deben lograr que los participantes en las capacitaciones estén adecuadamente capacitados para lograr resultados y un buen rendimiento laboral y satisfacción personal, lo que sustenta la necesidad de realizar evaluación a las capacitaciones que se imparten.

Al establecer la evaluación del proceso de capacitación, se proponen un conjunto de acciones lógicas con el objetivo de contribuir a la formación de los capacitados de acuerdo con sus necesidades y expectativas que aumenten sus conocimientos, y mejoren sus capacidades laborales y personales, determinando esto el impacto de las acciones de capacitación realizada. Si bien la evaluación de la capacitación es un elemento establecido por las empresas encargadas de desarrollar los programas, no siempre las mismas cuentan con los instrumentos adecuados para la evaluación de los resultados.

La evaluación de la capacitación es un tema de interés para capacitadores y directivos, es recomendada como vía para comprobar los aportes de la capacitación a las personas y la adquisición de conocimientos, se plantea la necesidad de desarrollar una cultura de evaluación y encontrar mecanismos que permitan evidenciar la mejora en el desempeño de las personas, la satisfacción y la productividad de la organización causados por la capacitación.

Cuando se realiza la evaluación a programas académicos, los cambios que se obtienen a través del tiempo provocan efectos en la institución educativa, en el entorno social en que se desenvuelven, en el desarrollo de un trabajo creador, si éste se asume como el resultado de una participación comprometida de todos los involucrados en el proceso, lo que hacen evolucionar un programa, siempre hacia la mejora.

La evaluación de programas educativos resulta una tarea compleja, dado que es tratar de determinar lo que se ha alcanzado, lo cual generalmente es difícil cuando se trata de evaluar cambios cualitativos.

4.2 Conclusiones

La presente investigación denominada: “Evaluación de las capacitaciones internacionales impartidas vía online por la empresa Guiza Scsalud en el 2020”, describe cómo son capacitaciones internacionales impartidos vía online por la empresa Guiza Scsalud en el 2020, a partir de las cuales se determinan las siguientes conclusiones:

- El contenido de las capacitaciones internacionales impartidas vía online por la empresa Guiza Scsalud en el 2020, en sus dimensiones de Comprensión, Calidad y Uso práctico han sido evaluadas como bueno y excelente por parte de los capacitados.
- El material de apoyo utilizado en las capacitaciones internacionales impartidas vía online por la empresa Guiza Scsalud en el 2020, en las dimensiones de Presentación, Comprensión, Utilidad y Contenido han sido evaluados como excelente.
- Las habilidades pedagógicas del facilitador en las capacitaciones internacionales impartidas vía online por la empresa Guiza Scsalud en el 2020, en las dimensiones de: Dominio del tema, Generación de un clima de confianza, Metodología de la enseñanza y Manejo y conducción del grupo han sido evaluadas en mayor proporción como excelente.
- La logística utilizada en las capacitaciones internacionales impartidas vía online por la empresa Guiza Scsalud en el 2020, referida a la Calidad de la plataforma de enseñanza ha sido evaluada como excelente.

REFERENCIAS

- Álvarez, B., Freire, D.,y Gutiérrez B. (2017). Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas. Tesis para la obtención del grado de Licenciado en Ciencias de la Administración de Empresas. Universidad de Concepción. Chile. Disponible en:
<http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf>
- Ávila Acosta, R. (2001). Guía para elaborar la tesis: metodología de la investigación; cómo elaborar la tesis y/o investigación, ejemplos de diseños de tesis y/o investigación. Lima: ediciones R.A.
- Boderó, H (2016). El impacto de la calidad educativa. Apunt. cienc. soc. 2014; 04(01). Lima, Perú.
- Borges, L. y Añorga, J. (2015). Dimensiones de la evaluación de impacto del posgrado académico desde la óptica de la Educación Avanzada en la Educación Médica. Educación Médica Superior, 29(2) Recuperado en 26 de febrero de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412015000200015&lng=es&tlng=es
- Bohórquez, L., Caro,A. y Morales, N. (2017). Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial: caso hipermercado. Dimensión Empresarial, 15(1), 89-102. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/313266781_Impacto_de_la_Capacitacion_del_Personal_en_la_Productividad_Empresarial_Impact_of_Training_Employees_on_Enterprise_Productivity_Impacto_da_Formacao_de_Funcionarios_sobre_a_Productividade_da_Empresa

- Botton N., Cuadros, H. y Del Solar S. (2017) Estudio cuantitativo del impacto de las capacitaciones organizacionales en la productividad y la retención del personal basado en el servicio de Effectus Fischman Consultores en un banco peruano de microfinanzas en el año 2016. Tesis de Universidad de Lima. Perú. Disponible en https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622226/BAdoB_N.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Brown, L., Cox, G., Jones, W., Semke, J., Allen, D., Gilchrist, L., y Sutphen, J. (1994) Effects of mental health reform on client characteristics, continuity of care and community tenure. *Evaluation and Program Planning*, Vol. 17, No. I, pp. 63-72.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Cohen, E., y Franco, R. (1998). *Evaluación de proyectos sociales*. 1ra Edi. Colección Estudios Políticos y Sociales. Argentina. Disponible en: <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/9051/S3092C678S.pdf?sequence=1>
- Estrada-Del Campo (2018). *Impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Servicios*. Universidad de Piura. Lima. Perú. Disponible en: <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3769?locale-attribute=en>
- Fleita, M. y Hernández, L. (2019). La medición del impacto en las capacitaciones: una herramienta eficaz dentro de la empresa. *Revista Electrónica Cooperación-Universidad- Sociedad*. 4(2), 24-32. <http://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus>.

- Fuentes, B (2010). La gestión de conocimiento en las relaciones académico-empresariales. un nuevo enfoque para analizar el impacto del conocimiento académico. Tesis para la obtención del grado de Doctor en Ciencias. Universidad Politécnica de Valencia, España.
- González, L. (2003). La evaluación ex - post o de impacto: un reto para la gestión de proyectos de cooperación internacional al desarrollo.
http://www.imacmexico.org/file_download.php?location=S_U&filename=11562706871Evaluaci%F3n_de_impacto.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. Metodología de la investigación. Mc Graw Hill [Internet]. (2014);(capitulo 2):1–128.
- IAIA. (2012). Evaluación de Impactos. Recuperado de http://www.iaia.org/pdf/Fastips_1-Impact-Assessment-Sp.pdf
- Kirkpatrick, D. and Kirkpatrick, J. (2007). Evaluación de acciones formativas. Barcelona: Epise.
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). Administración. Una perspectiva global y empresarial. Ed 14. México, Mc Graw Hill. Pag. 113. Disponible en: https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- Nuñuvero, M. (2019). Nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de contratación del gobierno Regional La libertad. 2017. Tesis para optar el grado de magister en Ciencias económicas. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Perú. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15834>

- Lazo, Y., Mejía, J. y Ramírez, I. (2017). La capacitación en las municipalidades del departamento de San Vicente, caso práctico alcaldía municipal de Apastepeque. Tesis de Universidad de EL Salvador
- Lara, L., Navales, M., y Bravo, G. (2018). Evaluación del impacto de un programa de maestría para un cambio sostenible. Revista Conrado, 14(63), 101-108. Disponible en <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/723>
- Li, C., y Lalani, F. (2020) La pandemia de COVID-19 ha cambiado la educación para siempre. World Economic Forum Disponible en <https://www.weforum.org/agenda/2020/04/coronavirus-education-global-covid19-online-digital-learning/>
- López, R. Expertos y prospectiva: en la investigación pedagógica. Cienfuegos: Editorial Universo Sur; 2016. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Tomas-Crespo-Borges/publication/324823076_Expertos_y_Prospectiva_en_la_investigacion_pedagogica/links/5ae475e3a6fdcc3bea94a355/Expertos-y-Prospectiva-en-la-investigacion-pedagogica.pdf
- Parlett, M. & Hamilton, D. (1989) La evaluación como iluminación. En: Gimeno SACRISTÁN, J. y PÉREZ GÓMEZ, A. (Dir.): La enseñanza: su teoría y su práctica. Madrid, Akal; 450-466
- Quezada, H. (2016). Temas de Recursos Humanos Competencias laborales: la puesta en valor del capital humano Q+M Consultores Asociados: <http://qmasociados.netfirms.com/>
- Ramos, F., Meizoso, M., y Guerra, R. (2016). Instrumento para la evaluación del impacto de la formación académica. Revista Universidad y Sociedad [seriada en

- línea], 8 (2), 114-124. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/tp://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.868>
- Rincón, C. y Pérez, A. (2018). Metodología para la evaluación de impacto de la extensión en la educación superior. *Económicas CUC*, 39(1). 137-152. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.39.1.2018.09>
 - Rippel, J., Alvarenga, C. y Maluf, F. (2016). Declaración universal sobre bioética y Derechos Humanos.(2016). *Rev.Boiet*;24(3) Brasilia. Disponible en <https://doi.org/10.1590/1983-80422016243160>
 - Rodríguez, N. (2017). Aplicación del modelo de evaluación de Kirkpatrick a un programa de capacitación en una organización sin fines de lucro en Puerto Rico. (Doctorado) Disponible en: <https://search.proquest.com/openview/908e8aede38ffbb75268925d13378a94/1?cb1=18750&diss=y&loginDisplay=true&pq-origsite=gscholar>
 - Scriven, M (1991). *Evaluation Thesaurus*. Edition. Newbury Park, CA: Sage.
 - Urdanegui, S. (2014). Factores determinantes de la planificación de la formación que impactan en el logro de los objetivos organizacionales en las grandes empresas peruanas (tesis de doctorado). Universidad Politécnica de Catalunya, España.
 - Urzúa, S. & Esteban, P. (2010). La evidencia del impacto de los programas de capacitación en el desempeño en el mercado laboral. Banco Interamericano de Desarrollo, Unidad de Mercados Laborales del Sector Social (SCL-LMK).
 - Vergara, G. (2015). Propuesta metodológica de indicadores del impacto de la capacitación en programas formativos por competencias en una organización de servicios. Tesis para optar el grado de magister en administración. Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima. Perú. Disponible en: <http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/1663>

- Villafuerte P. (2020). Educación en tiempos de pandemia: COVID-19 y equidad en el aprendizaje. Observatorio de Innovación Educativa. Disponible en: <https://observatorio.tec.mx/edu-news/educacion-en-tiempos-de-pandemia-covid19>

ANEXOS

ANEXO N°1. Consentimiento Informado Estudiantes

Estimado Participante

Se está realizando un estudio sobre evaluación de impacto de cursos impartidos en la empresa GUIZA SCSALUD. Con el objetivo de “Diseñar un modelo para el impacto de programas de capacitación impartidos por la empresa”. Se realizará a través de un cuestionario que contiene preguntas en relación con el contenido recibido, material de apoyo, experticia del facilitador y logística.

Habiéndose informado sobre el objeto de estudio, y el proceso de la encuesta, la participación es voluntaria, y se mantendrá la confidencialidad y el anonimato de la información recogida; la cual no se usará para ningún otro propósito fuera de los estipulados en la presente investigación.

- SI acepto participar en el estudio _____
- NO acepto participar en el estudio _____

¡Gracias!

ANEXO N°2. Encuesta para la evaluación de la capacitación

Estimado expositor.

Se está realizando un estudio sobre evaluación de las capacitaciones impartidas en la empresa GUIZA SCSALUD. con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción con la capacitación recibida.

Deberá responder a la información solicitada y llenar el cuestionario marcando con una (x) en los espacios requeridos dando su calificación de acuerdo con su satisfacción según la escala de: Excelente, Bueno, Malo.

Edad: _____

Sexo: M _____ F _____

Nivel escolar: _____

País de residencia: _____

Item	Preguntas	Excelente	Bueno	Malo
1.	CONTENIDO			
1.1	Comprensión del contenido del curso			
1.2	Calidad del contenido de cada temática			
1.3	Uso práctico del contenido en el desarrollo de su actividad laboral			
2.	MATERIAL DE APOYO			
2.1	Presentación del material de apoyo y didáctico proporcionado			
2.2	Comprensión del material de apoyo			
2.3	Utilidad del material proporcionado			
2.4	Contenido del material respecto a lo expuesto por el facilitador			
3.	FACILITADOR			
3.1	Dominio del tema por el capacitador			
3.2	Clima de confianza generado			
3.3	Metodología de enseñanza			
3.4	Manejo y conducción del grupo			
3.5	Exposición verbal y de contenido			
4.	LOGISTICA			
4.1	Plataforma de enseñanza virtual utilizada			

ANEXO N°3. Consentimiento Informado Capacitadores y Directivos

Estimado Capacitador

Se está realizando un estudio sobre evaluación de impacto de cursos impartidos en la empresa GUIZA SCSALUD. Con el objetivo de “Diseñar un modelo para el impacto de programas de capacitación impartidos por la empresa”. Se realizará a través de una entrevista semiestructura por medio de la plataforma Zoom, la cual será grabada para su posterior análisis.

Las preguntas irán enfocadas en relación con el contenido impartido, su experiencia y logística.

Habiéndose informado sobre el objeto de estudio, y el proceso de la entrevista, la participación es voluntaria, y se mantendrá la confidencialidad y el anonimato de la información recogida; la cual no se usará para ningún otro propósito fuera de los estipulados en la presente investigación.

- SI acepto participar en el estudio _____
- NO acepto participar en el estudio _____

Firma

¡Gracias!

ANEXO N°4. Entrevista para Capacitadores y Directivos

¡Gracias por su asistencia!

Se está realizando un estudio sobre evaluación de impacto de los talleres impartidos en la academia de GRINAMA, EDUDACIÓN SIN BARRERAS. Con el objetivo de conocer el nivel su satisfacción.

Por lo cual, se les ha convocado porque de igual manera, deseamos contar con sus opciones.

Objetivo: Obtener información sobre los criterios que poseen los capacitadores relacionados con el proceso de capacitación.

Instrucciones: responder de forma verídica cada pregunta. De especial, cabe recordar que la presente entrevista será grabada para su posterior análisis.

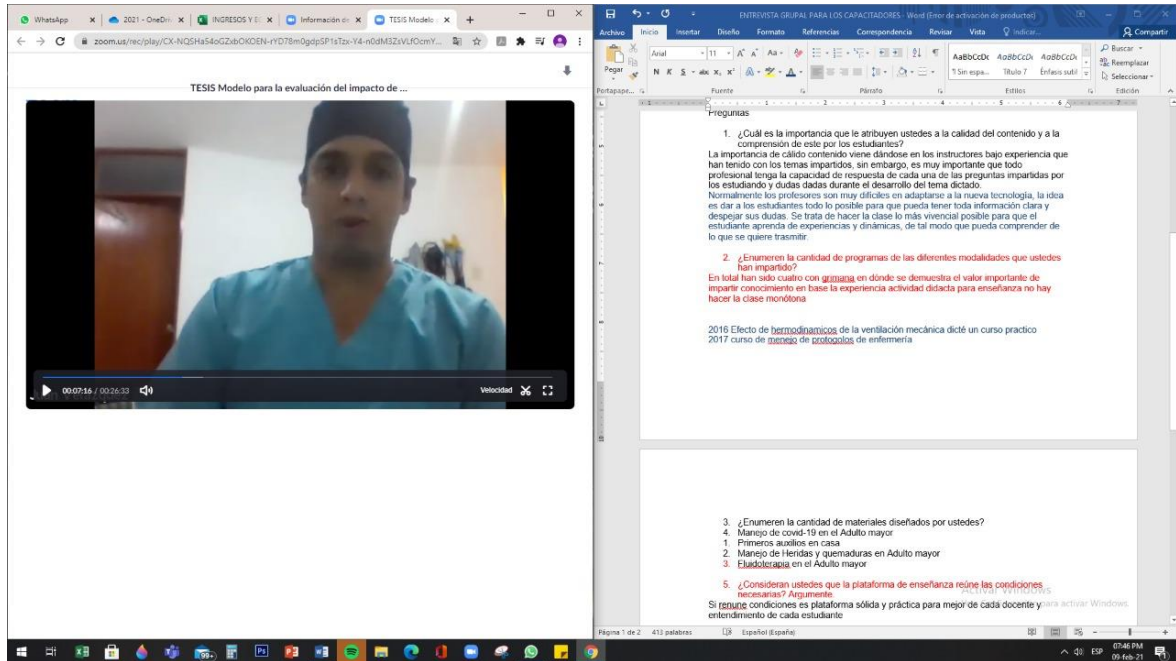
Tiempo estimado: 30 min

Las preguntas están relacionadas con el proceso de capacitación que realiza la empresa. Por lo que teniendo en cuenta su experiencia y logística para el desarrollo de esta. Le agradezco su participación.

Preguntas

1. **¿Cuál es la importancia que le atribuyen ustedes a la calidad del contenido y a la comprensión de este por los estudiantes?**
2. **¿Cuáles han sido los programas de las diferentes modalidades que ustedes han impartido?**
3. **¿Cuáles han sido los materiales diseñados por usted?**
4. **¿Consideran ustedes que la plataforma de enseñanza reúne las condiciones necesarias? Argumente.**
5. **¿Cuáles son las sugerencias para mejorar el proceso de capacitaciones?**

ANEXO N°5. Evidencia de la entrevista



TESIS Modelo para la evaluación del impacto de ...

ENTREVISTA GRUPAL PARA LOS CAPACITADORES - Word [Error de activación de productos]

Preguntas

1. ¿Cuál es la importancia que le atribuyen ustedes a la calidad del contenido y a la comprensión de este por los estudiantes?
La importancia de calidad contenido viene dándose en los instructores bajo experiencia que han tenido con los temas impartidos, sin embargo, es muy importante que todo profesional tenga la capacidad de respuesta de cada una de las preguntas impartidas por los estudiantes y dudas dadas durante el desarrollo del tema dictado.
Normalmente los profesores son muy difíciles en adaptarse a la nueva tecnología, la idea es dar a los estudiantes todo lo posible para que pueda tener toda información clara y despejar sus dudas. Se trata de hacer la clase lo más vivencial posible para que el estudiante aprenda de experiencias y dinámicas, de tal modo que pueda comprender de lo que se quiere transmitir.
2. ¿Enumeren la cantidad de programas de las diferentes modalidades que ustedes han impartido?
En total han sido cuatro con **grinaga** en donde se demuestra el valor importante de impartir conocimiento en base la experiencia actividad dictada para enseñanza no hay hacer la clase monótona.
2016 Efecto de **hermodinámicos** de la ventilación mecánica dicté un curso practico
2017 curso de **manejo de protocolos** de enfermería
3. ¿Enumeren la cantidad de materiales diseñados por ustedes?
4. Manejo de covid-19 en el Adulto mayor
1. Primeros auxilios en casa
2. Manejo de Heridas y quemaduras en Adulto mayor
3. **Ejercicio** en el Adulto mayor
5. ¿Consideran ustedes que la plataforma de enseñanza reúne las condiciones necesarias? Argumente.
Si reúne condiciones es plataforma sólida y práctica para mejor de cada docente y una activar Windows entendimiento de cada estudiante

Página 1 de 2 413 palabras Español (España)

ANEXO N°6. Operacionalización de las variables

Dimensión	VARIABLES	Clasificación	Indicador	Categorías	Items
Sociodemográfica	Edad	Cuantitativa continua	Tiempo que ha vivido una persona	- 25 25- 30 31- 35 + 35	-
	Sexo	Cualitativa nominal dicotómica	Sexo biológico del individuo	Femenino Masculino	-
	Nivel escolar	Cualitativa ordinal	Según último grado aprobado	Secundaria Técnico superior Universitario	-
	País de residencia	Cualitativa ordinal	Según país de residencia	Bolivia Colombia Ecuador El Salvador México Perú Otro	-
Proceso de capacitación	Contenido	Cualitativa nominal	Juicio que se emite sobre el contenido	Excelente Bueno Malo	1 - 3
	Material de Apoyo.	Cualitativa nominal	Juicio que se emite sobre los materiales de apoyo	Excelente Bueno Malo	4-7
	Capacitador	Cualitativa nominal	Juicio que se emite sobre el facilitador	Excelente Bueno Malo	8-12
Estructura	Plataforma de enseñanza	Cualitativa nominal	Juicio que se emite sobre la Plataforma de enseñanza	Excelente Bueno Malo	13