

**Estrategias de fortalecimiento para la Capacitación y Desarrollo Laboral de los empleados en la Alcaldía de Cunday, para el segundo semestre del 2020.**

**Presentado por:**

**Alexis Camilo Barrantes Sánchez**

**Cristian Lenin Romero Bautista**

**Edna Milena Montaña Castañeda**

**Esmid Alirio Sánchez Rojas**

**María Victoria Penagos Basto**

**Presentado a la tutora:**

**Clara Viviane Villalobos**

**Grupo: 101007\_3**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD**

**Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios (ECACEN)**

**Programa de Administración de Empresas**

**CEAD Girardot**

**2020**

## Tabla de Contenido

Lista de Gráficos .....	iii
Resumen.....	iv
Palabras claves: .....	iv
Abstract.....	v
Keywords: .....	v
Introducción .....	vi
Objetivos .....	vii
Objetivo general .....	vii
Objetivos Específicos .....	vii
Planteamiento del Problema .....	9
Antecedentes del problema .....	10
Justificación .....	13
Marco teórico .....	14
Marco legal .....	16
Metodología .....	18
Resultados .....	19
Recomendaciones .....	21
Conclusión .....	22
Bibliografía .....	24
Anexos .....	28

## Lista de Gráficos

<b>Grafica 1</b> Conocimiento en el manejo de herramientas tecnológicas .....	28
<b>Grafica 2</b> Capacitación en el manejo de herramientas digitales .....	28
<b>Grafica 3</b> importancia de la capacitación en manejo de sistemas .....	29
<b>Grafica 4</b> Capacitación de manera virtual.....	29
<b>Grafica 5</b> Capacitación en jornada laboral.....	30
<b>Grafica 6</b> Capacitación por dependencia .....	30
<b>Grafica 7</b> Herramientas para la capacitación en sistemas informáticos.....	31
<b>Grafica 8</b> Perfiles profesionales acordes a funciones .....	31
<b>Grafica 9</b> Proceso de inducción acorde a cargos .....	32
<b>Grafica 10</b> eficiencia en los recursos y herramientas digitales .....	32
<b>Grafica 11</b> mejoramiento de productividad individual .....	33

## Resumen

El presente proyecto de investigación titulado “Estrategias de fortalecimiento para la Capacitación y Desarrollo Laboral de los empleados en la Alcaldía de Cunday, para el segundo semestre del 2020”. Se realizó con el objetivo principal de disminuir las falencias que presentan los empleados en sus actividades laborales. En la investigación se hace referencias de estudios de capacitación realizados para tener un conocimiento previo e información sobre como elaborar un programa de capacitación según las falencias encontradas en el personal. Se diseñó el marco teórico de la investigación con conceptos destacados para el estudio. Por lo que posibilita la comprobación de los instrumentos y dar cumplimiento a el objetivo general de estudio: formular estrategias que fortalezcan el plan de capacitación y desarrollo laboral de los empleados en la Alcaldía de Cunday, durante el segundo semestre del 2020. El estudio se realizó con el fin de fortalecer la enseñanza, el aprendizaje y los conocimientos de los empleados en el uso de las nuevas tecnologías, el desarrollo de sus procesos laborales sea eficiente, se buscó formular las estrategias de capacitación más aptas para que las falencias e inconvenientes que se detectaron en el estudio sean ajustadas. Para llevarlo a cabo se utilizó instrumentos para compilar datos cualitativos. Siendo 17 empleados de la organización el objeto de estudio. Una vez aplicada la encuesta y analizada la información se detectó que a pesar que un alto porcentaje de los empleados tienen el conocimiento en el uso de las herramientas tecnológicas se hace necesario la aplicación práctica de capacitación, por ende, se propone la aplicación de estrategias prácticas que contribuyan al mejoramiento de los planes de formación y capacitación de los empleados que laboran en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Cunday, contribuyendo al mejoramiento del personal en el uso de las herramientas tecnológicas.

**Palabras claves:** Capacitación, estrategias, recursos humanos, encuesta, herramientas tecnológicas.

## Abstract

This research project entitled "Strengthening Strategies for Training and Labor Development of employees in the Mayor's Office of Cunday, for the second semester of 2020". It was carried out with the main objective of reducing the shortcomings that employees present in their work activities. The research refers to training studies carried out to have prior knowledge and information on how to develop a training program according to the shortcomings found in the staff. The theoretical framework of the research was designed with outstanding concepts for the study. Therefore, it enables the verification of the instruments and fulfill the general objective of the study: formulate strategies that strengthen the training plan and job development of employees in the Cunday Mayor's Office, during the second semester of 2020. The study was carried out In order to strengthen the teaching, learning and knowledge of employees in the use of new technologies, the development of their work processes is efficient, it was sought to formulate the most suitable training strategies so that the shortcomings and inconveniences that arise. detected in the study are adjusted. To carry it out, instruments were used to compile qualitative data. Being 17 employees of the organization the object of study. Once the survey was applied and the information was analyzed, it was detected that despite the fact that a high percentage of employees have knowledge in the use of technological tools, the practical application of training is necessary, therefore, the application of practical strategies is proposed that contribute to the improvement of the training plans and training of the employees who work in the different dependencies of the Cunday Mayor's Office, contributing to the improvement of the personnel in the use of the technology tools.

**Keywords:** Training, strategies, human resources, survey, technological tools.

## Introducción

En el presente trabajo se construye a partir de las necesidades que requiere la Secretaria General y de Gobierno a través del grupo de gestión del talento humano, como una política orientadora y facilitadora de los programas de formación y capacitación, con miras de contribuir a las estrategias de fortalecimiento de los conocimientos en la administración municipal de las personas que laboran y hacen parte de la planta de personal; la calidad de sus procesos, va a desarrollar una serie de actividades como capacitaciones que ayudaran a guiar el desarrollo laboral de los funcionarios tendientes a consolidar un sistema integrado dentro de su despacho del alcalde y secretarías.

La constitución política de Colombia determinó, que los municipios son la entidad territorial fundamental de la división político-administrativa del Estado, con autonomía política, fiscal y administrativa dentro de los límites que le señalen la Constitución y las leyes de la República. De conformidad con el artículo 311 de la Constitución Política y con la Ley 136 de 1994 (junio 2). Desde este punto de vista, interesa conocer como es la organización político administrativa del municipio de Cunday, de modo que esto permita determinar cómo está organizado para responder a sus competencias en materia de prestación de servicios públicos, formulación y ejecución de políticas socio económicas, administración turística, salvaguarda del medio ambiente, construir obras de transporte y vías de comunicación entre otras.

Es muy importante capacitar a los empleados constantemente pues además de ofrecer un buen servicio, mejorara su calidad de vida, generando en cada uno de ellos una gran satisfacción al darse cuenta de que están realizando un muy buen trabajo, que a su vez les apalancara para un posible aumento u un posible ascenso en otra dependencia de la alcaldía.

## Objetivos

### Objetivo general

Formular Estrategias que fortalezcan el plan de Capacitación y Desarrollo Laboral de los empleados en la Alcaldía de Cunday, durante el segundo semestre del 2020.

### Objetivos Específicos

- ✓ Realizar un análisis de los antecedentes de evaluación de desempeño de los principales autores.
- ✓ Analizar los factores del plan de capacitación actual que influyen en el desempeño laboral.
- ✓ Analizar el desempeño actual de los empleados de carrera administrativa en términos de eficiencia y eficacia.
- ✓ Formular estrategias que contribuyan a mejorar la calidad de trabajo.

## **Planteamiento del Problema**

Actualmente la Alcaldía municipal de Cunday presenta diferentes inconvenientes en sus procesos administrativos y logísticos de atención a la ciudadanía, debido a que la planta de personal no está bien distribuida según el organigrama interno establecido, tampoco es suficiente y carecen de capacitación y/o entrenamiento de sus puestos de trabajo, a tal punto que varios de sus empleados no tienen claridad de las funciones y servicios que deben desempeñar en sus cargos; e incluso se presentan casos de empleados con mayor carga laboral, y otros desarrollando funciones y/o actividades ajenas a sus perfiles labores según la estructura organizativa de la Alcaldía. Adicional a esto se presenta baja motivación de su equipo de trabajo e insatisfacción en la gestión de atención a la ciudadanía, lo que difiere de la base y visión del plan de desarrollo municipal, departamental y nacional para el funcionamiento de entidades gubernamentales. El reconocimiento de esta problemática refleja la necesidad de hacer ajustes en los procesos administrativos que orienten su equipo de trabajo al buen desarrollo y progreso que requiere un municipio de sexta categoría.

A partir de las nuevas tecnologías, la Alcaldía de Cunday ha intentado implementar diferentes procesos administrativos que favorezcan el funcionamiento y productividad de su equipo de trabajo, sin embargo, no ha sido posible la implementación de los recursos tecnológicos a cabalidad en la plataforma interna y pública debido a la falta de capacitación de sus empleados. ¿Cuáles son las estrategias que debe implementar la administración de la Alcaldía de Cunday para garantizar la capacitación y desarrollo laboral de sus empleados y así lograr a finales del semestre del 2020, mejorar sus procesos administrativos a partir de los recursos digitales disponibles?



### **Antecedentes del problema**

Un primer trabajo corresponde a Gonzalez (2017) quien realizó la: “Propuesta de gestión de capacitación para una empresa de productos prefabricados para la construcción”. El objetivo fue Proponer una estrategia de gestión de capacitación para la empresa “Productos prefabricados para la construcción” que permita generar los conocimientos y prácticas requeridos para la obtención de los resultados deseados por la organización. Para este proyecto utilizaron métodos mixtos de investigación, integrando herramientas cuantitativas y cualitativas. cuyo instrumento cuantitativo fue el método de auditoria/diagnóstico y el cualitativo fue la entrevista semi estructurada. Dicho método se les realizó a los integrantes de la Subgerencia de Recursos Humanos. En los resultados se determinó que no hay un proceso de gestión estratégica de capacitación. Además, que durante el tiempo que lleva la organización no han considerado la capacitación como algo importante para lograr las metas propuestas en la organización, se evidencia la ausencia de estrategias, políticas, prácticas y recursos relacionados con la gestión. El estudio concluye que hubo un desarrollo insuficiente de la gestión de capacitación y la ausencia de una estructura adecuada dentro del área de Recursos Humanos que pudiera gestionar de forma óptima el proceso. Sin embargo, se evidencia que los entrevistados perciben que la capacitación puede ser útil para responder a nuevos desafíos o exigencias más complejas, y podría ser también una vía para mejorar su propia empleabilidad y calidad de vida laboral.

Un segundo trabajo corresponde a Sosa (2014) se denomina: “Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente (ITECNOR), ubicado en los llanos de la fragua, Zacapa”. El objetivo fue Determinar los elementos que debe contener un programa de capacitación del personal docente del Instituto Tecnológico del Nor-oriente, para el cumplimiento de sus funciones en el puesto de trabajo. Realizó una investigación descriptiva de tipo Mixto cuantitativo-

cualitativo. Utilizaron dos instrumentos uno de los cuales fue el diagnostico de necesidades de capacitación lo cual consiste en realizar un cuestionario de preguntas abiertas y el otro una Guía de preguntas a través de la técnica Grupo Focal. se contó con una población de 12 sujetos, 10 hombres y 2 mujeres que son el total de la población de docente del ITECNOR. Los resultados de la investigación, determinaron que los docentes tienen habilidades y conocimientos, pero carecen de actitud al desempeñar sus funciones dentro de la institución, así mismo se observó que los docentes no conocen muchas técnicas y métodos actuales que se pueden utilizar para impartir clases, en las observaciones hacen referencia de necesitar capacitación en áreas de conocimientos en el área pedagógica. El estudio concluye que los datos lograron determinar los elementos que debe contener el programa de capacitación para el personal docente, los cuales se obtuvieron en los resultados de la investigación. Según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud en los docentes debido a que no se brinda un servicio de calidad y no se trabaja en equipo. También se hace indiscutible que se debe actualizar las estrategias de enseñanza y crear un mismo plan de trabajo debido a que no existen lineamientos para llevar un mismo formato por parte de dirección académica.

Un tercer trabajo de Moreira (2013) lleva por título “Necesidades de Capacitación Profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para Mejorar la Calidad de Servicio. Propuesta de un Módulo Practico” cuyo objetivo fue Diagnosticar las necesidades de capacitación profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil. El tipo de investigación fue descriptivo, el estudio se realizó bajo los instrumentos de la encuesta con 20 preguntas a escala de Likert a estudiantes docentes y directivos de la escuela de Administración y Marketing de la U.C.L ext. Guayaquil, la confiabilidad, validez fue por juicios de expertos. La población analizada fueron los directivos, personal administrativo, docentes y estudiantes Universidad 87 Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil en

total 1 directivos, 10 personal, 20 docentes y 100 estudiantes. En el estudio se concluye que el 100% de los docentes y estudiantes manifiestan que las políticas de atención al cliente tanto interno como externo son débiles, dado que la universidad no ha brindado la capacitación permanente al personal administrativo.

## **Justificación**

El personal de trabajo se ha convertido en el recurso más importante para las organizaciones, ya que son los implicados en las actividades laborales que allí se llevan a cabo. Son considerados importantes especialmente en las organizaciones que prestan servicios debido a que su proceder y rendimiento influirán directamente en la calidad de los servicios que se brindan.

Por ende, la presente investigación se enfocará en formular estrategias de fortalecimiento para la Capacitación y Desarrollo Laboral de los empleados en la Alcaldía de Cunday, debido a las falencias que actualmente la empresa ha presentado en los procesos administrativos y logísticos de atención a la ciudadanía a causa de la anticuada y escasa capacitación y formación que se ha venido implementando en la organización.

La implementación de herramientas tecnológicas ha sido una de las ideas a alcanzar por parte de la entidad, pues se considera que este proporcionará nuevas y mejores oportunidades para el continuo desarrollo de los empleados, modifica sus actitudes y comportamientos, e incita la motivación y desarrolla unas mentalidades más receptivas hacia los nuevos métodos.

Además, también beneficiará a la administración municipal en la actualización de la información y demás programas que se requieren para las próximas administraciones generando con ello confiabilidad como entidad Pública, debido a que los servidores públicos mejorarán sus informes y demás requerimientos exigidos por otros organismos estatales que requieren de esta información municipal.

De tal forma se plantea la presente estrategia de capacitación para la planta de personal de trabajo y así poder mitigar la problemática que se presenta.

## Marco teórico

En relación a la capacitación Mondy, R (2010) (pág. 198) define que, “La capacitación y el desarrollo (CyD) constituyen la parte central de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar la competencia de los empleados y el desempeño organizacional. La capacitación brinda a los aprendices el conocimiento y las habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales”.

Por otro lado, Chiavenato (2009) (pág. 377) señala que, “la capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de los recursos humanos”.

Bien sabemos que en las organizaciones no solo basta con hacer una eficiente elección de personal, al pasar del tiempo la rutina y la monotonía se convierten en los principales problemas para que las empresas decaigan o sean señaladas “no tan buenas”. La implementación de un plan de capacitación es una de las medidas más aptas para que exista un mejor clima organizacional y la empresa cuente con un buen servicio, pero no basta solo con implementar el plan, día a día se debe continuar con mejorar, reinventar, renovar y mejorar, así el servicio no solo será bueno sino, excelente.

De acuerdo a Mondy, (2010) (pág.201) hace énfasis en la determinación de las necesidades específicas de capacitación y desarrollo, por ende, dice que, “El primer paso en el proceso de capacitación y desarrollo es determinar las necesidades específicas en esas áreas. En el altamente competitivo ambiente de las empresas de la actualidad, iniciar un programa tan sólo porque otras compañías lo están haciendo es buscar problemas. Se debe adoptar un enfoque sistemático para tratar las necesidades legítimas”.

Actualmente, en el ámbito administrativo de talento humano, se han creado diferentes métodos con excelentes resultados en el fortalecimiento de las competencias laborales de los empleados de una empresa, dentro de los cuales se pueden destacar el plan de aprendizaje y desarrollo que este se basa en una programación de capacitaciones y preparación de equipos de trabajo por áreas, con el fin de enfocar el aprendizaje en temas estratégico que permitan maximizar los niveles de eficiencia y eficacia de los empleados.

## Marco legal

La capacitación es un método que ha sido implementado año tras año en diferentes organizaciones esto con el fin de desarrollar sus habilidades y conocimientos para realizar las tareas de manera más efectiva, es por eso que por medio de la constitución política de Colombia de 1991 en su artículo 54 determina que tanto el estado como los empleadores tienen la obligación de ofrecer formación y habilitación profesional en todo lo relacionado con el plan de capacitación para quienes lo requieran, pues a partir de este la capacitación no será una opción sino una medida obligatoria de manera constante en toda organización.

Podemos resaltar lo dicho anteriormente en cuanto al desarrollo de habilidades y conocimientos para la eficiencia y la eficacia en los empleados tener en cuenta lo establecido en el decreto ley 1567 de 1998 ya que a partir de este se crea el sistema de capacitación y el sistema de estímulo para los empleados públicos y por medio de las escuelas de capacitación, planes, disposiciones legales entre otros se puede lograr una mayor capacidad de aprendizaje y llegar a lograr la eficiencia y la eficacia de manera más coordinada y efectiva.

En el año 2004 se estableció la ley 909 en la que principalmente se expiden normas que regulan el empleo público, específicamente en título 6 hace referencia a la capacitación y evaluación del desempeño laboral y en su artículo 36 nos dice que la capacitación debe de estar orientado en las nuevas técnicas tecnológicas, medida muy apta para optar, pues el avance y la innovación empieza a jugar un papel fundamental ya que genera ventajas en la capacidades, destrezas y habilidades en el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de servicios.

Cabe resaltar que el presente trabajo de investigación está enfocado en la búsqueda de estrategias que fortalezcan la capacitación y desarrollo laboral de los empleados de la Alcaldía de Cunday, a partir del normograma de Colombia que aprueba la organización y

funcionamiento de las alcaldías municipales las cuales están reguladas por diferentes leyes que han sido decretadas por el presidente de la Republica y el Congreso de Colombia. Así mismo como lo dice la ley 1552 de 2012 en donde las alcaldías municipales deben de cumplir diferentes facultades de las competencias y funciones, pues se estima que eso conlleva a los municipios a la modernización, organización y mejor funcionamiento.

En los últimos años la capacitación empieza a ocupar un lugar muy alto en las empresas u organizaciones que el departamento administrativo de función pública (DAFP) interviene bajo una responsabilidad, así como lo dice el decreto 648 de 2017 en el artículo 2.2.21.2.4. en el numeral 1, pues dicha responsabilidad va desde orientar hasta asesorar con lineamientos técnicos necesarios en el diseño de programas de capacitación y formación de acuerdo a las competencias laborales que deben tener los funcionarios públicos.



## **Metodología**

La alcaldía municipal de Cunday implementará diferentes procesos administrativos que favorezcan el funcionamiento y productividad de todo el equipo de trabajo, implementando capacitación y desarrollo laboral para el uso de las mismas en la plataforma interna y pública. Este mecanismo estará dirigido a toda la planta del personal, a través de encuestas se recolectará, organizará y evaluará el aprendizaje adquirido en las capacitaciones, permitiendo al empleado realizar una explotación máxima al recurso tecnológico aumentando la productividad del municipio. El tratamiento de la información se hará de uso privado de manejo exclusivo por el personal capacitador quienes compartirán y retroalimentarán por áreas del despacho municipal, las oportunidades de mejora que presente cada empleado buscando que este pueda entregar siempre el 100% y la utilización máxima del mismo.

El diseño metodológico para el desarrollo del presente trabajo es de tipo cualitativo ya que estamos indagando los perfiles laborales que tienen cada uno de los empleados de la alcaldía de Cunday al igual estamos realizando un estudio de tipo descriptivo haciendo referencia al enfoque metodológico utilizando las diferentes estrategias para identificar los diferentes problemas en cuanto a la capacitación de los empleados se refiere. La población objeto de estudio son treinta y dos (32) funcionarios los cuales están vinculados de manera directa en la alcaldía de Cunday Tolima.

Para la muestra que se realizara con los funcionarios de la alcaldía de Cunday Tolima será del 50% que corresponde a diecisiete personas que se encuestaran la cuales participaran en el desarrollo de la presente investigación y para esto se utilizara el instrumento encuesta con relación al conocimiento de herramientas tecnológicas.

## Resultados

La presente encuesta se llevó a cabo en la alcaldía municipal de Cunday. A un total de la población de 17 empleados. 1 coordinador de Sisbén, 1 auxiliar de servicios generales, 2 auxiliares administrativas, 2 secretarios de despacho, 5 auxiliares administrativos, 6 técnicos administrativos, se elaboró con el fin de conocer el punto de vista de cada uno, el cuestionario tuvo un total de 11 preguntas cerradas. Lo cual se obtuvo los siguientes resultados:

El 88% de los empleados tienen conocimiento en el manejo de herramientas tecnológicas y están muy de acuerdo en que la Alcaldía de Cunday complementa dicho conocimiento con programas de capacitación digital, considerando que es de vital importancia para el desarrollo laboral y consecuente resultado positivo en el servicio y atención a los ciudadanos. Respecto a la metodología de capacitación virtual el 29% está muy de acuerdo y el 41% de acuerdo, en cambio el 24% se manifiesta en algo de desacuerdo y el 6% en total desacuerdo, lo que indica que no todos los empleados consideran apropiada la capacitación 100% online.

También se consultó la jornada de preferencia para el desarrollo del programa de capacitación, donde el 53% está muy de acuerdo, el 35% de acuerdo en que se lleve a cabo dentro de la jornada laboral, esto refleja que se considera que hace parte del tiempo de trabajo como desarrollo de sus funciones; en cambio un 12% estuvo en desacuerdo, porque consideran que puede adicionarse más tiempo para capacitación, y así lograr un mejor afianzamiento de los programas de formación.

En cuanto a la capacitación por dependencias el 88% está de acuerdo, lo que considera que cada dependencia tiene sus necesidades y lineamientos del servicio, adicionalmente se observa que el 100% está de acuerdo con la afinidad de sus perfiles laborales y las funciones y responsabilidades asignadas, lo que indica que la revisión de los

perfiles de cargo durante la contratación está acorde a las necesidades de cada puesto de trabajo.

Respecto al proceso de inducción recibido solo el 75% están de acuerdo, pero el 12% está en total desacuerdo, el 6% en bastante desacuerdo y un 6% en algo de desacuerdo, esto indica que debe ser revisado y ajustado el procedimiento de inducción ya que es de vital importancia para el desempeño y resultados de un cargo durante el desarrollo de las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo. Adicional al proceso de inducción la Alcaldía de Cunday ha desarrollado capacitaciones y entrenamiento que, al considerarlos suficientes para mejorar el desarrollo laboral y productividad individual en el cargo, un 76% están de acuerdo y el 24% restante lo consideran insuficiente y con la necesidad de mejorar el programa de capacitación para facilitar el progreso de su desempeño, especialmente en recursos y herramientas físicas y digitales.

## **Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis estadístico de las encuestas se proponen las siguientes recomendaciones:

Reestructurar el plan de formación y capacitación dirigido a los empleados de la Alcaldía de Cunday donde se contemplen la combinación de estrategias (físicas y digitales) que permita mayor receptibilidad y eficiencia de todos sus empleados. Así mismo, revisar y ajustar el proceso de inducción por cada perfil de cargos, donde se incluya mecanismos que logren mayor acogimiento en la introducción a la empresa y cargo, así como aplicar el plan de acogida e incorporación al puesto de trabajo para identificar los puntos fuertes y débiles de cada empleado y a partir de estos determinar el plan de formación encaminado a oportunidades de mejora, de tal manera que se logre apoyar y motivar a los empleados y por ende alcanzar resultados positivos durante el proceso de incorporación y confirmar su continuidad laboral con satisfacción y sentido de pertenencia.

## Conclusión

Se presentan las siguientes conclusiones más relevantes que se presentaron en el desarrollo del proyecto de investigación referente a las empleadas de la Alcaldía municipal de Cunday.

Se hace necesario realizar la capacitación en herramientas tecnológicas a los empleados de la alcaldía municipal de Cunday Tolima con personal idóneo con el fin de ofrecer un alto grado de satisfacción laboral permitiendo una mayor calidad en la prestación del servicio, al igual generando un impacto de calidad de trabajo para la organización en las diferentes dependencias de la alcaldía.

Este trabajo nos da un visión completa y análisis de las necesidades al interior de las empresas públicas las cuales presentan falencias y dificultades en su recurso humano; por lo cual se puede mejorar y fortalecer a través de métodos y enseñanzas acorde a las necesidades y herramientas que se les pueden brindar a cada empleado público para que desarrolle y brinde un mejor servicio.

Realizar una mayor inversión en la actualización de las herramientas tecnológicas, para que los empleados puedan adquirir satisfactoriamente nuevos conocimientos que serán aplicados en cada uno de sus dependencias, es de notar que existe una gran fortaleza puesto que un alto porcentaje de las personas que allí laboran tienen habilidades en el área de sistemas y están interesados en adquirir nuevos conocimientos en el manejo de las herramientas digitales, por consiguiente se hace necesario brindar la capacitación por personal idóneo en el área del manejo de las herramientas digitales por dependencias logrando de manera satisfactoria los resultados propuestos en el presente trabajo de investigación.

La finalidad de las capacitaciones es garantizar el cumplimiento de la misión de la organización y de las estrategias organizacionales que se aplican a todos los niveles y áreas de la empresa, y es el constante cambio en el mundo lo que genera su importancia

Al realizar este tipo de actividades de forma constante, puede beneficiar a las organizaciones, pues por medio de esto se puede determinar las falencias o inconvenientes que pueda estar presentado la empresa con sus empleados y así evitar a futuro problemáticas incorregibles que posiblemente conlleve a la disminución de calidad de servicio.

## Bibliografía

Alcaldía municipal de Cunday Tolima funciones y deberes. Recuperado en

<http://www.cunday-tolima.gov.co/alcaldia/funciones-y-deberes>

Constitución política de Colombia de julio de 1991. Art. 54 (Colombia)

Decreto ley 1567 de 1998. Art. 2, 4, 9, 10, 12 (Colombia)

Decreto 1085 de 2015. Decreto único Reglamentario del sector de Función pública.

Presidente de la Republica de Colombia. Julio 2020. Recuperado de:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>

Gerencie.com (2019). Contrato de Trabajo. Sus tipos, clases y formas. Recuperado en

<https://www.gerencie.com/contrato-de-trabajo.html>

Gerencie.com (2019). Reglamento interno de trabajo. Recuperado en

<https://www.gerencie.com/reglamento-interno-de-trabajo.html>

González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.).

Universidad del Norte. (cap. 8. p. 345). Recuperado en [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345)

Gonzalez, R. (2017) “PROPUESTA DE GESTIÓN DE CAPACITACIÓN PARA UNA EMPRESA DE PRODUCTOS PREFABRICADOS PARA LA CONSTRUCCIÓN”

Recuperado de:

[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149825/Gonzalez%20Leiva%20Rodri  
go.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149825/Gonzalez%20Leiva%20Rodri%20go.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Idalberto Chiavenato (2007) Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. (pág. 387) recuperado de:

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Ministerio de Educación Nacional Secretaría General Subdirección de Talento Humano

Bogotá, (2017) Plan Institucional de Capacitación. Recuperado de:

[https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-261032\\_recurso\\_41.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-261032_recurso_41.pdf)

Ministerio de Trabajo. ¿Qué es la seguridad social? (2020). Recuperado en

[https://www.mintrabajo.gov.co/empleo-y-pensiones/empleo/subdireccion-de-  
formalizacion-y-proteccion-del-empleo/que-es-la-seguridad-social](https://www.mintrabajo.gov.co/empleo-y-pensiones/empleo/subdireccion-de-formalizacion-y-proteccion-del-empleo/que-es-la-seguridad-social)

Moreira (2013) “Necesidades de Capacitación Profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para Mejorar la Calidad de Servicio. Propuesta de un Módulo Practico”. Recuperado de:

[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1666/1/TESIS%20COMPLETA%20ROSA  
%20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1666/1/TESIS%20COMPLETA%20ROSA%20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf)



Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.56-65). Recuperado de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.66-68). Recuperado en <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.106-140). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. Recuperado en <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Plan Nacional de Formación y Capacitación de empleados públicos para el desarrollo de competencias. Escuela superior de administración pública (ESAP). 2007, Bogotá.

Recuperado de:

[https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/imgproductos/1450185065\\_2ef719ee0eb3b2141b1a7e53bb98b887.pdf](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/imgproductos/1450185065_2ef719ee0eb3b2141b1a7e53bb98b887.pdf)

R. Wayne Monda, Sphr. (2011) Administración de recursos humanos. (pág. 198-201)

recuperado de:

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>

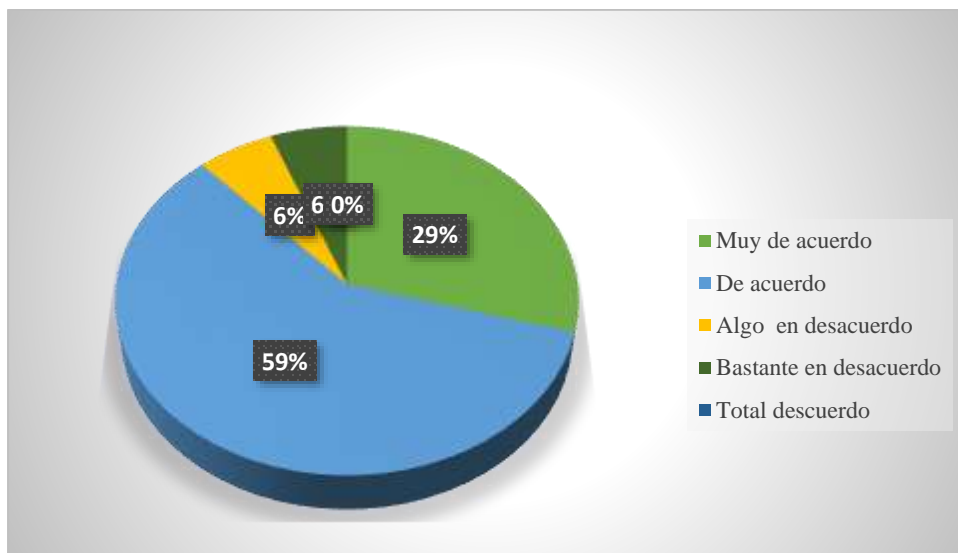
[f](#)

Sosa, Y. (2014) "Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente (ITECNOR), ubicado en los llanos de la fragua, Zacapa." Recuperado de: <http://biblio3.u ri.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Sosa-Yadira.pdf>

## Anexos

**Grafica 1** *Conocimiento en el manejo de herramientas tecnológicas*

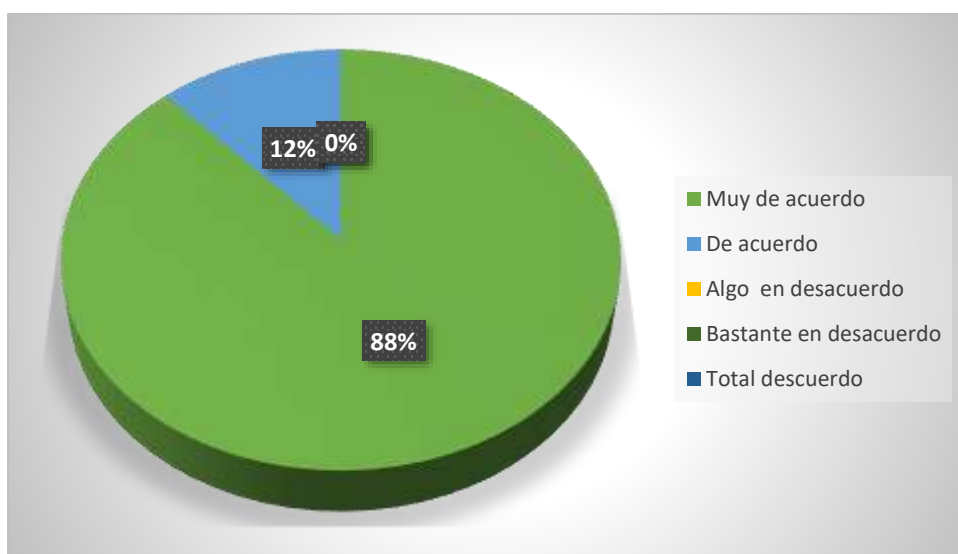
1. ¿Tiene algún conocimiento en el manejo de herramientas tecnológicas?



Elaboración propia

**Grafica 2** *Capacitación en el manejo de herramientas digitales*

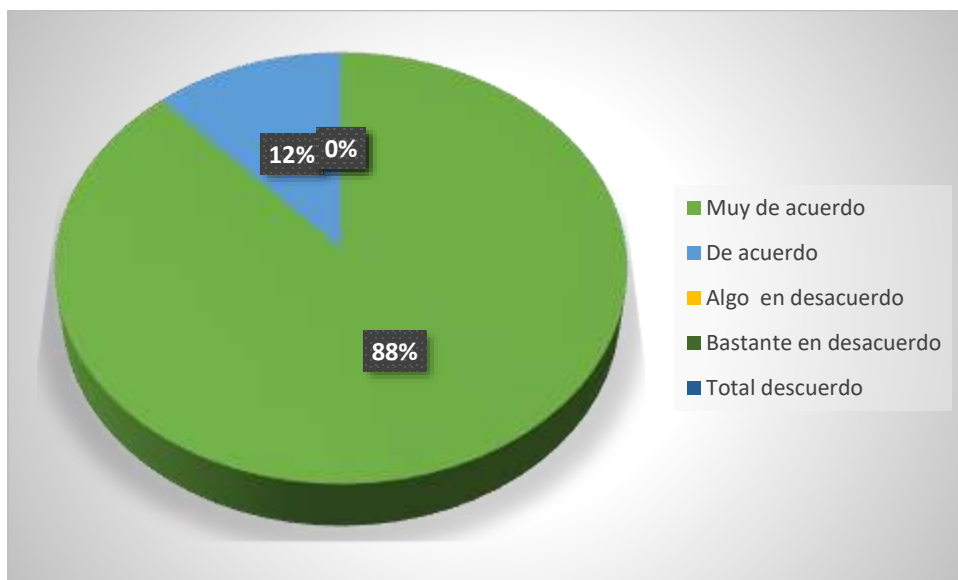
2. ¿Está usted de acuerdo que la alcaldía municipal de Cunday capacite a los empleados en el manejo de las herramientas digitales?



Elaboración propia

**Grafica 3** importancia de la capacitación en manejo de sistemas

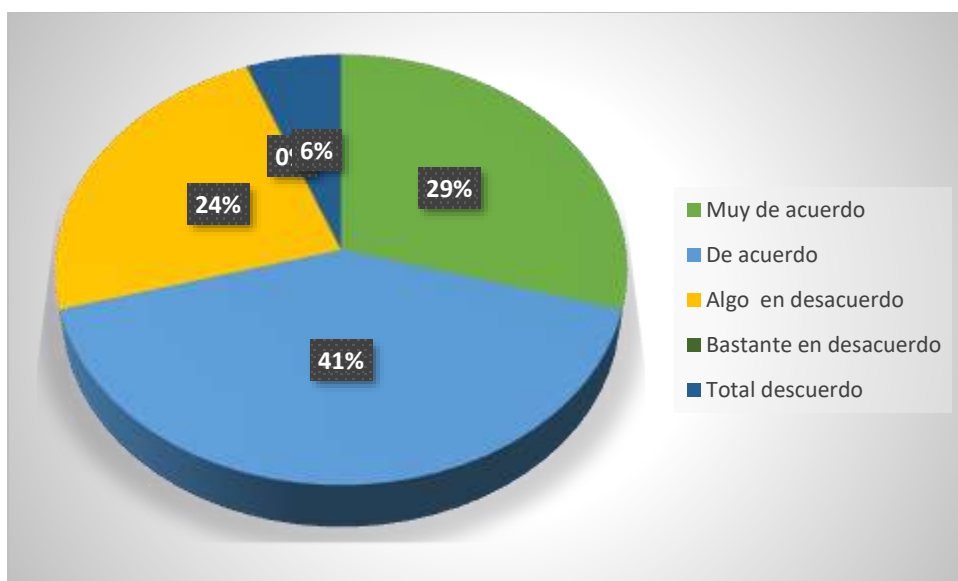
3. ¿Cree usted que es de vital importancia capacitar a los empleados de la alcaldía de Cunday en el manejo de sistemas?



Elaboración propia

**Grafica 4** Capacitación de manera virtual

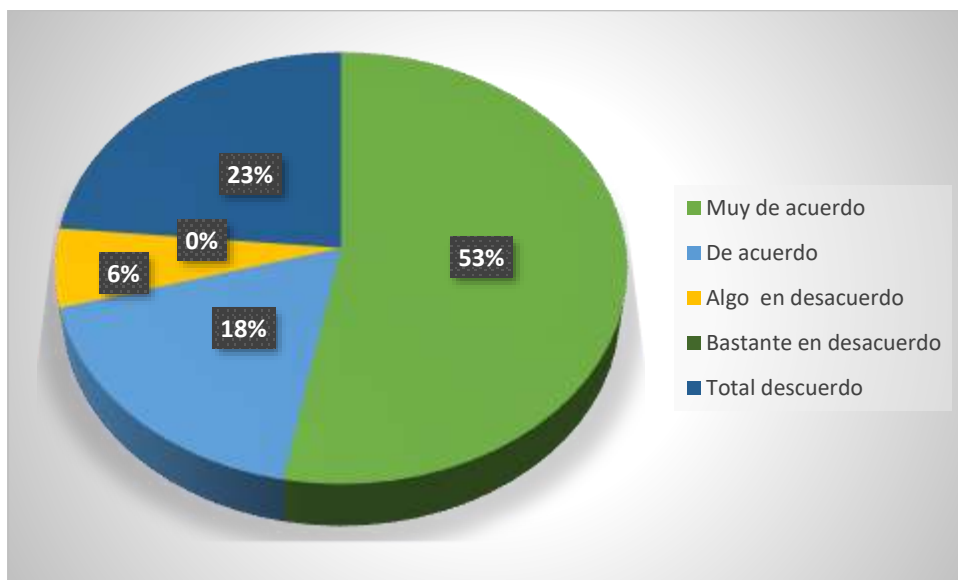
4. ¿Está de acuerdo que la capacitación se lleve a cabo de manera virtual?



Elaboración propia

**Grafica 5** *Capacitación en jornada laboral*

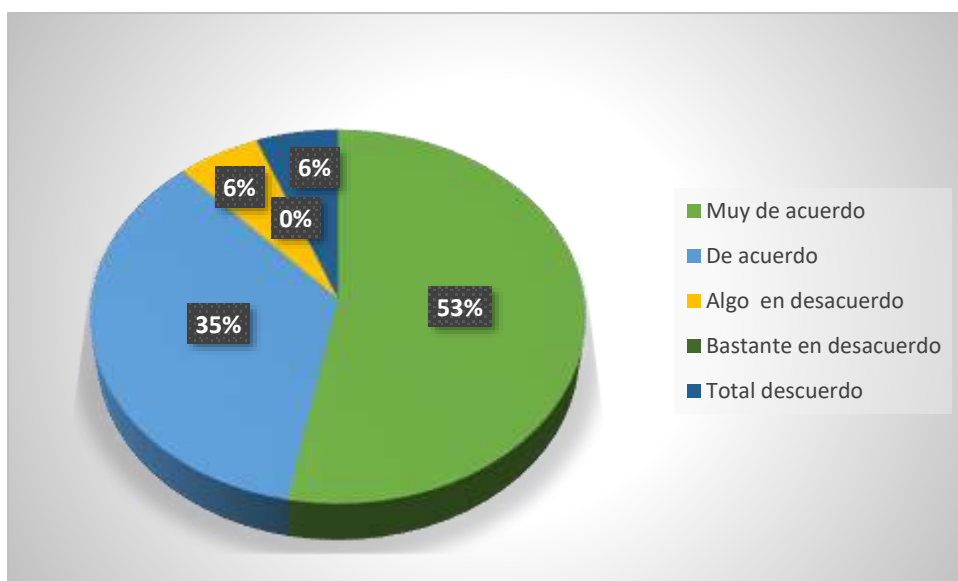
5. ¿Está usted de acuerdo que la capacitación se lleve a cabo dentro de la jornada laboral?



Elaboración propia

**Grafica 6** *Capacitación por dependencia*

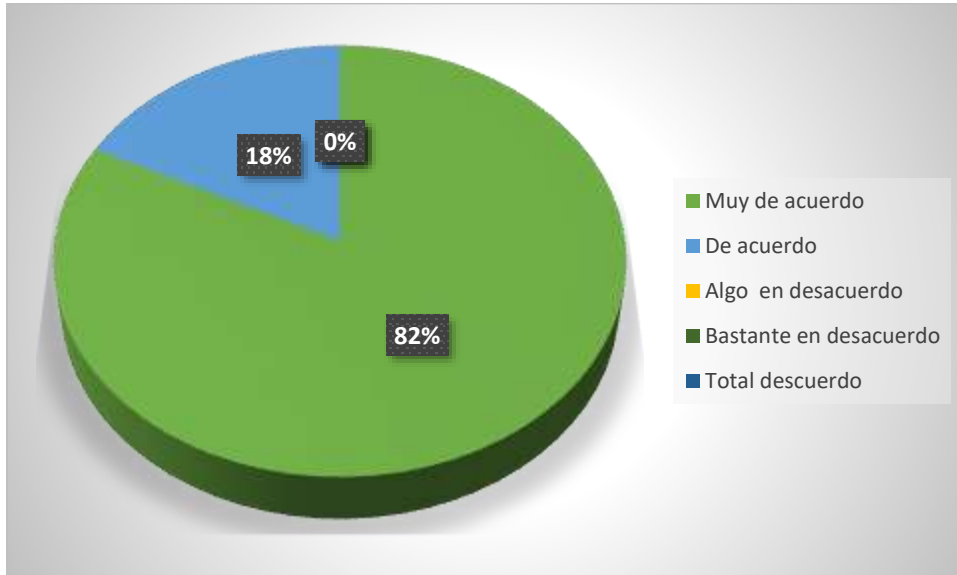
6. ¿Le gustaría que la capacitación se dictara por dependencia?



Elaboración propia

**Grafica 7** *Herramientas para la capacitación en sistemas informáticos*

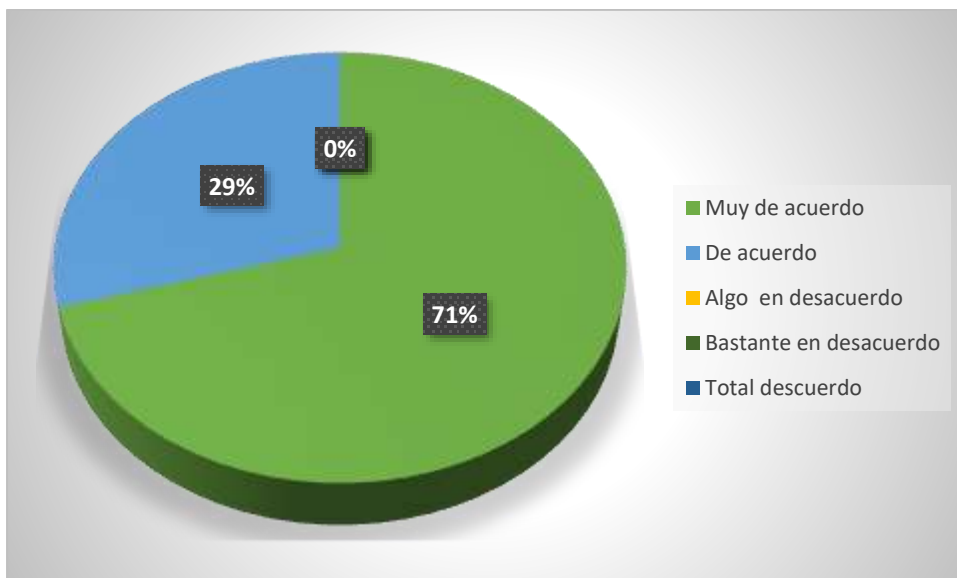
7. ¿Le gustaría que la alcaldía le ofreciera las herramientas necesarias para la capacitación en sistemas informáticos?



Elaboración propia

**Grafica 8** *Perfiles profesionales acordes a funciones*

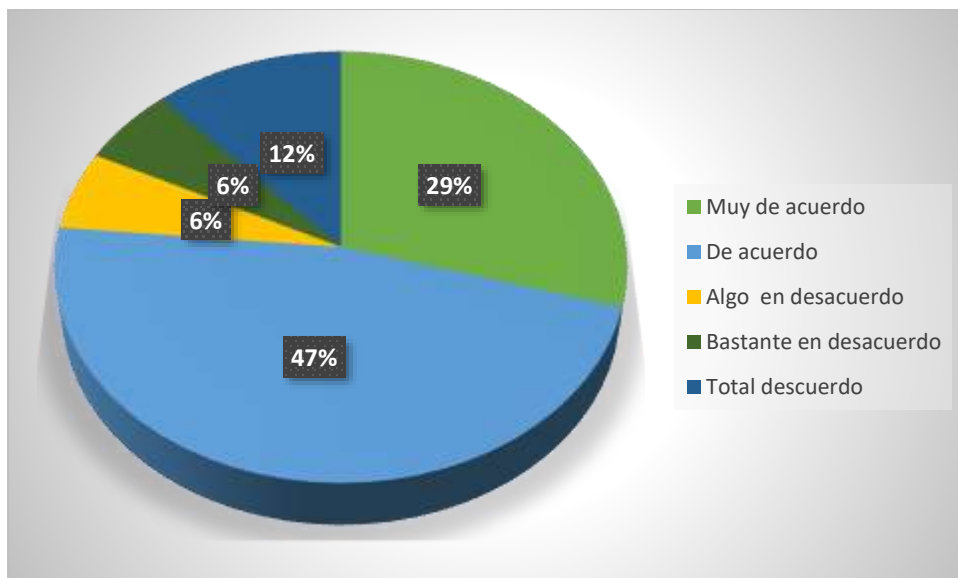
8. ¿El perfil profesional del cargo se encuentra acorde a las funciones y responsabilidades asignadas a su dependencia?



Elaboración propia

**Grafica 9** *Proceso de inducción acorde a cargos*

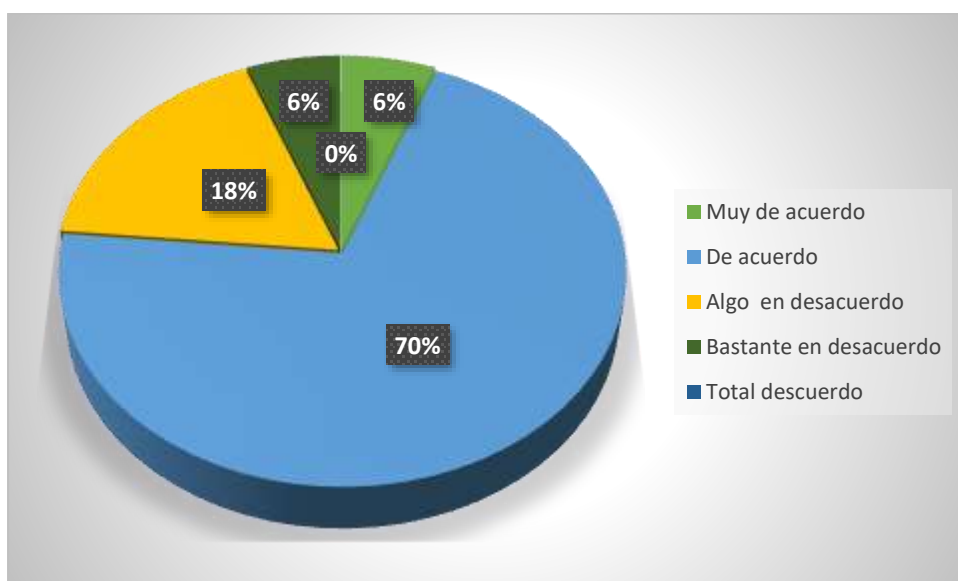
9. ¿El proceso de inducción recibido es apropiado y acorde en cuanto a herramientas y temáticas de los procesos desarrollados al cargo asignado?



Elaboración propia

**Grafica 10** *eficiencia en los recursos y herramientas digitales*

10. ¿Los recursos y herramientas físicas y digitales asignados para el desarrollo de sus funciones son eficientes y facilitan el progreso de su desempeño



Elaboración propia

**Grafica 11** *mejoramiento de productividad individual*

11. ¿Las capacitaciones y entrenamientos recibidos son suficientes para mejorar el desarrollo y productividad individual en su cargo?

