



Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar - Carrera de Trabajo Social

Trabajo de Titulación Modalidad Proyecto de Investigación Para a la Obtención del
Título de Licenciada en Trabajo Social

Tema:

La Capacitación Laboral y su Incidencia en el Desarrollo del Personal Administrativo
con Discapacidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Años 2025-2026

Autora:

Sánchez Moreira Verónica Jamileth

Tutora:

Soc. Marcia Elizabeth Ushiña Oña, Mgtr.

2026(1)

Manta-Manabí-Ecuador

Aprobación del Tribunal de Grado

TEMA: La Capacitación Laboral y su Incidencia en el Desarrollo del Personal Administrativo con Discapacidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Años 2025-2026.

Sometido a consideración de la autoridad de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar, carrera de Trabajo Social y de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, como requisito para la obtención del título de LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL, declara:

APROBADO

FIRMA

Lic. Richard Fabricio Rodríguez Andrade, Mgtr.

Decano de la facultad

Soc. Marcia Elizabeth Ushiña Oña, Mgtr.

Tutor de investigación

	CALIFICACIÓN	FIRMA
Lic. Anthony Joza González, Mgtr.		
Miembro de tribunal		
Lic. Jazmin Moreira Valencia, Mg.		
Miembro de tribunal		

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutora de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular (Proyecto de Investigación) bajo la autoría de la estudiante **Verónica Jamileth Sánchez Moreira** legalmente matriculada en la carrera de Trabajo Social, período académico 2026-2027(1), cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del trabajo de integración curricular es “La Capacitación Laboral y su Incidencia en el Desarrollo del Personal Administrativo con Discapacidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, años 2025-2026”. La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 30 de junio 2026

Lo certifico,


 Soc. Marcia Elizabeth Ushiña Oña.
Docente Tutora

CERTIFICADO DE REVISIÓN DEL SISTEMA COMPILATIO MAGISTER

Manta, 30 de junio 2026

Se informa sobre el resultado del análisis del sistema de similitud y coincidencias COMPILATIO MAGISTER, al que fue sometido el Trabajo de Integración Curricular de la estudiante Verónica Jamileth Sánchez Moreira , en la modalidad Proyecto de Investigación con el tema “La Capacitación Laboral y su Incidencia en el Desarrollo del Personal Administrativo con Discapacidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, años 2025-2026”, Su análisis presenta un **8%** de similitud y coincidencia con otros documentos, para su constancia adjunto resultado del análisis debidamente sustentado.

	Certificado de análisis Compilatio Magister+ ULEAM ECU
Sánchez Moreira Verónica Jamileth_30-06-2026	
ID : a0f9c9a3b6ba56aae389f3be13d358c5384951cc	
 8% Textos sospechosos	
Nombre del fichero : Sánchez Moreira Verónica Jamileth_30-06-2026.txt	Deposante : MARCIA ELIZABETH USHÑA OÑA
Tamaño del archivo original : 123.46 KB	Fecha de depósito : 30 de junio de 2026
Número de palabras : 8168	Tipo de carga : Interfase
	Fecha de fin de análisis : 30 de junio de 2026



Soc. Marcia Elizabeth Ushiña Oña.

DOCENTE TUTORA

Declaración de Autoría

Yo, Verónica Jamileth Sánchez Moreira, con cédula de identidad 0940269798, estudiante de la carrera de Trabajo Social, declaro que el proyecto de investigación denominado: "La Capacitación Laboral y su Incidencia en el Desarrollo del Personal Administrativo con Discapacidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Años 2025-2026" constituye una elaboración personal, por lo que manifiesto la originalidad del trabajo, a excepción de las citas.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, autenticidad y alcance del Proyecto de Investigación.

Jamileth Sánchez

Verónica Jamileth Sánchez Moreira

CI: 0940269798

Agradecimientos

Hoy, al culminar esta importante etapa de mi vida, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que, de una u otra manera, formaron parte de este camino y contribuyeron a que este sueño pudiera hacerse realidad.

Agradezco profundamente a Dios, por ser mi fortaleza en los momentos de incertidumbre, por darme la sabiduría, la paciencia y la perseverancia necesarias para afrontar cada desafío y permitirme llegar hasta este momento tan significativo.

Mi gratitud es para mi familia, quienes con su amor, confianza y apoyo incondicional fueron el impulso que necesitaba para continuar. Gracias por creer en mí, por motivarme a no rendirme y por acompañarme en cada paso de este proceso, celebrando mis logros y ayudándome a superar las dificultades.

También agradezco a mis amigos y a todas las personas que estuvieron presentes durante esta etapa de mi vida. Gracias por cada palabra de aliento, por los momentos compartidos, por escucharme cuando lo necesitaba y por hacer de este camino una experiencia más llevadera y llena de aprendizajes. Su compañía y apoyo fueron un incentivo para seguir adelante.

Finalmente, agradezco a todas aquellas personas que, con un consejo, una palabra de motivación, un gesto de cariño o simplemente creyendo en mí, dejaron una huella positiva en este recorrido. Cada muestra de apoyo tuvo un significado especial y me permitió avanzar con mayor confianza hacia el cumplimiento de esta meta.

Con inmensa gratitud, guardo en mi corazón a quienes hicieron posible que hoy pueda celebrar la culminación de una de las etapas más importantes de mi vida.

Dedicatoria

En primer lugar, dedico este logro a Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada etapa de mi vida. Gracias por acompañarme en este camino, brindarme sabiduría, paciencia y la oportunidad de culminar una de las metas más importantes de mi formación profesional. Por sostenerme en los momentos de dificultad, iluminar cada uno de mis pasos y permitirme alcanzar este sueño que hoy se convierte en realidad.

A mis padres, Kelvin Sánchez y Jesica Moreira, por su amor, esfuerzo y apoyo incondicional durante toda mi etapa universitaria. Gracias por creer siempre en mí, por hacer que este camino fuera más fácil y por impulsarme a seguir adelante en cada desafío. Este logro también es de ustedes, porque con su sacrificio, dedicación y confianza hicieron posible que nunca dejara de luchar por mis metas.

En especial, dedico este trabajo a mi mamá, Jesica Moreira, quien ha sido mi mayor inspiración y mi pilar fundamental. Gracias por estar a mi lado en los momentos más difíciles, incluso cuando sentía que quería rendirme, por darme fuerzas para continuar y por demostrarme, con tu amor y apoyo incondicional, que siempre había una razón para seguir adelante. Gracias por creer en mí incluso cuando yo misma dudaba de mis capacidades. Este logro lleva una parte de todo el esfuerzo y amor que has dedicado a mi vida.

A mis hermanos, por su cariño y apoyo constante. De manera muy especial, a mi hermana Adriana Sánchez, por hacer que mi vida universitaria y mi etapa como estudiante foránea fueran mucho más fáciles. Gracias por acompañarme siempre, porque, a pesar de nuestras diferencias y de cada discusión que pudimos tener, nunca dejaste de estar a mi lado. Tu apoyo, tus consejos, tu compañía y la preocupación que siempre mostraste por mi bienestar fueron un gran impulso para seguir adelante y

alcanzar esta meta. Gracias por demostrarme que siempre podía contar contigo y por ser una parte muy importante de este logro.

Finalmente, dedico este logro a mis amigas, especialmente a aquellas con quienes compartí mi vida lejos de casa y a mis amigas foráneas, quienes hicieron de esta etapa una experiencia mucho más especial. Gracias por cada palabra de ánimo, por el apoyo brindado, por las risas, los momentos compartidos y por estar presentes en los días buenos y en los más difíciles. Su amistad fue un refugio durante este camino y me permitió crear recuerdos que llevaré siempre en mi corazón.

.

Tabla de Contenido

Aprobación del Tribunal de Grado	2
Certificado de Revisión de Tutor.....	3
Certificado de Revisión del Sistema COMPILATIO	4
Declaración de Autoría	¡Error! Marcador no definido.
Agradecimientos.....	6
Dedicatoria.....	7
Tabla de Contenido	9
Índice de Tablas	12
Índice de Gráficos.....	13
Índice de Anexos	14
Introducción.....	15
Resumen	17
Abstract.....	18
Capítulo I: Acerca del Problema.....	19
Dimensiones del Área Problema	19
Propósitos de la Investigación	21
Capítulo II: Marco Teórico	22
Aspectos Teóricos.....	22
Teoría del Aprendizaje Social.....	22
Teoría del Capital Humano.....	22
Teoría de la Inclusión Social	23

	10
Teoría del Trabajo Social de Grupos	25
Aspectos Conceptuales	25
Capacitación Laboral.....	25
Desarrollo del Personal.....	27
Discapacidad.....	28
Inclusión laboral	28
Desarrollo Humano	29
Recurso Humano	29
Equidad e Igualdad de Oportunidades.....	29
Motivación laboral.....	29
Políticas de Inclusión y Responsabilidad Social Institucional.	29
Antecedentes de la Investigación	30
Fundamentos Legales	31
Fundamentos Teóricos del Trabajo Social.....	34
Modelo de Intervención Social Educativo Formativo	34
Modelo de Intervención de Trabajo Social de Grupos	35
Teoría del Capital Humano	35
Capítulo III: Diseño Metodológico	35
Fundamentos Epistemológicos	35
Enfoque Fenomenológico.....	35
Elección de Informantes Claves	36
Técnica de Recolección de la Información.....	37

Técnica de Registro y Transcripción de la Información.....	37
Método para la Interpretación de la Información	38
Descripción del Proceso de Categorización	38
Descripción del Proceso de Triangulación	39
Descripción del Proceso de Graficación.....	41
Características de los Investigadores	42
Consideraciones Éticas	42
Capítulo IV: Resultados.....	43
Análisis Descriptivo	43
Análisis Concluyente.....	50
Limitaciones	52
Recomendaciones	53
Referencias Bibliográficas	54
Anexos	59

Índice de Tablas

Tabla 1. Proceso de Categorización.....	39
---	----

Índice de Gráficos

Gráfico 1.	Descripción del Proceso de Graficación.....	41
------------	---	----

Índice de Anexos

Anexo 1.	Preguntas dirigidas al personal administrativo de la ULEAM	59
Anexo 2.	Transcripción de entrevistas dirigidas al personal administrativo de la ULEAM	60
Anexo 3.	Oficio para aplicar las entrevistas por facultades	83
		84

Introducción

La capacitación laboral es una de las herramientas necesarias para el fortalecimiento de conocimientos, habilidades y competencias dentro de las organizaciones. Las instituciones de educación superior actualmente enfrentan desafíos de promover procesos de formación que permitan a los trabajadores responder a las necesidades del entorno laboral; la inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito laboral debe ser prioritario porque garantiza la igualdad de oportunidades. Por ello, la capacitación laboral genera un mejoramiento del desempeño, la productividad, el crecimiento personal y profesional de los trabajadores.

En la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, el personal administrativo con discapacidad desempeña un rol importante dentro de lo institucional. Sin embargo, resulta necesario conocer como los procesos de capacitación laboral inciden en el desarrollo, en la formación continua que es un componente que favorezca la adquisición de nuevas competencias, la adaptación a cambios organizacionales y el fortalecimiento de las capacidades laborales.

La capacitación laboral es un elemento esencial para el desarrollo del talento humano; sin embargo, en muchos lugares las personas con discapacidad enfrentan limitaciones para acceder oportunidades de formación y actualización profesional, aquellas situaciones pueden repercutir en el crecimiento laboral y desempeño de funciones.

La investigación se desarrolla mediante la necesidad de analizar la incidencia de la capacitación laboral en el desarrollo del personal administrativo con discapacidad, en el ámbito del Trabajo Social aporta conocimientos los cuales se relacionan con la inclusión laboral y la igualdad de oportunidades. Los resultados de las investigaciones

son referencias para diseñar estrategias institucionales las cuales se orienten a mejorar en los procesos de capacitación y promover entornos laborales.

La investigación tuvo el objetivo de comprender la incidencia de la capacitación laboral en el desarrollo del personal administrativo con discapacidad de la ULEAM, mediante el análisis de los resultados que se generan en los procesos de formación en el desempeño laboral. Se desarrollo mediante el enfoque cualitativo, para la recolección de información se empleó la entrevista semiestructurada como técnica principal, dirigida a diez trabajadores administrativos con discapacidad.

La presente investigación está organizada en varios capítulos. El Capítulo I esta acerca del problema, dimensiones y propósitos. El Capítulo II presenta el marco teórico, donde se desarrollan los conceptos, antecedentes, fundamentos legales. El Capítulo III está la metodología, elección de informantes claves, técnicas e instrumentos de recolección de información. Finalmente, en el último capítulo presenta el análisis de los resultados obtenidos a partir de las entrevistas, también están las conclusiones, limitaciones y recomendaciones.

Resumen

La investigación analizó la capacitación laboral y la incidencia en el desarrollo del personal administrativo con discapacidad de la ULEAM, tuvo el objetivo de conocer los procesos de formación en las competencias laborales e inclusión. La metodología fue cualitativa, porque permitió obtener las percepciones de los informantes claves mediante la aplicación de entrevistas dirigidas a diez personales administrativos de la institución. Los resultados muestran que la capacitación laboral favorece en la actualización de conocimientos, mejorar el desempeño de las funciones que ejerce y facilita la adaptación a los cambios institucionales, también se muestran la necesidad de fortalecer procesos de capacitación con temáticas de discapacidad, inclusión laboral y accesibilidad, debido a que aún existen percepciones que pueden limitar el desarrollo del personal con discapacidad, en ello se identifica la importancia de promover entornos de sensibilización institucional para reconocer las capacidades de los trabajadores. Se concluye que la capacitación laboral es fundamental para el desarrollo profesional del personal administrativo; a pesar de ello, se requiere fortalecer el enfoque inclusivo que donde se considere las necesidades de las personas con discapacidad.

Palabras claves: Capacitación laboral, discapacidad, inclusión, competencias profesionales, desarrollo profesional.

Abstract

This research analyzed workplace training and its impact on the development of administrative staff with disabilities at ULEAM, with the aim of understanding how training and professional development processes strengthen work-related skills, inclusion and professional growth. A qualitative methodology was used, as it captured the perceptions of key informants through structured interviews with ten members of the institution's administrative staff. The results show that workplace training helps to update knowledge, improve performance in the roles conducted and facilitate adaptation to institutional changes. They also highlight the need to strengthen training programmes on issues such as disability, workplace inclusion and accessibility, as there are still perceptions that may limit the development of staff with disabilities; in this regard, the importance of promoting environments that foster institutional awareness to recognise workers' abilities is identified. It is concluded that workplace training is essential for the professional development of administrative staff; nevertheless, there is a need to strengthen the inclusive approach so that the needs of people with disabilities are taken into account.

Keywords: Workplace training, disability, inclusion, professional skills, professional development.

Capítulo I: Acerca del Problema

Dimensiones del Área Problema

La capacitación laboral es un proceso planificado que tiene como fin fortalecer los conocimientos y actitudes de los trabajadores, esto permite mejorar el desempeño direccionado al logro de los objetivos institucionales. En el contexto organizacional, la capacitación no solo responde a la necesidad de actualización profesional, sino que también se vincula directamente con el desarrollo integral del talento humano y la calidad del servicio que ofrece la institución.

Varios autores han resaltado la relevancia de la formación dentro de las empresas. Mendoza (2022) refiere que: “la capacitación laboral se considera una herramienta fundamental para fortalecer los conocimientos, destrezas y capacidades del personal, tener mejor desempeño en las funciones y aporta al crecimiento, eficiencia y desarrollo de las organizaciones” (p. 52). Este proceso está destinado a aumentar los conocimientos y habilidades requeridos para un buen desempeño en el trabajo, transformándose en una actividad continua y flexible a las demandas del entorno laboral. De manera adicional, Suárez (2026), menciona que: “la capacitación del personal se orienta al fortalecimiento de conocimientos, habilidades y competencias necesarias para optimizar el desempeño laboral, mejorar la calidad de los resultados y contribuir a la resolución de problemas dentro de la institución” (p. 339). La formación es un proceso educativo que ayuda en la adquisición de saberes y en el cambio de actitudes que promueve un avance en el desempeño laboral. De acuerdo con estas afirmaciones, Arias et al. (2023, como se citó en Suárez, 2026) sostiene que “la universidad debe promover el bienestar de los trabajadores mediante programas de capacitación acordes a las funciones, para garantizar un ambiente laboral que contribuya

a la satisfacción y desarrollo del talento humano”, la formación tiene un impacto favorable en la motivación, el compromiso y la satisfacción en el trabajo de los empleados. Por otro lado, (Bohórquez, 2020) enfatiza que la formación se ha vuelto un elemento clave para el éxito de la institución, al fortalecer las estrategias internas y potenciar el desarrollo del talento humano.

La problemática se centra en la incidencia de la capacitación laboral en el desarrollo del personal administrativo con discapacidad. De manera general este grupo prioritario muchas veces enfrentan dificultades particulares relacionadas con la accesibilidad en aspectos físicos, tecnológicos y de metodología, así como con la equidad en oportunidades dentro del contexto institucional. En numerosas ocasiones, los programas de capacitación no abordan adecuadamente las necesidades específicas de las personas con discapacidad, lo que restringe una activa participación y avance profesional.

Bajo este mismo orden de ideas, en ocasiones, la ausencia de procesos de formación inclusivos puede crear obstáculos que afectan la independencia laboral, el entusiasmo y el sentido de pertenencia a la institución de los trabajadores con discapacidad. Esta problemática afecta el crecimiento individual y también disminuye la capacidad de establecer un ambiente laboral justo, accesible y que promueva la inclusión. Por ello, se evidencia la necesidad de examinar como se están llevando los procesos de formación y en qué grado inciden en el desarrollo del personal administrativo con discapacidad.

Desde una perspectiva global, el Reporte Internacional sobre Discapacidad publicado por la OMS y el Banco Mundial señala que más de mil millones de personas

a nivel global viven con algún tipo de discapacidad, enfrentando obstáculos sociales que complican su acceso a la educación, el trabajo y otros servicios esenciales.

Propósitos de la Investigación

Analizar la capacitación laboral y la incidencia en el desarrollo del personal administrativo con discapacidad de la ULEAM, con el fin de determinar los programas de formación y actualización profesional que se implementan por la institución.

Identificar los factores institucionales, estructurales y personales que facilitan o limitan la participación del personal con discapacidad en los programas de capacitación, de igual forma, se examinar los efectos que la capacitación laboral que genera en el desarrollo social de los trabajadores.

De acuerdo con que Meléndez-Labrador (2018), se cumple en gran parte en la “fase de capacitación de Laboral y se complementa en los procesos de formación interna y de actualización de cada empresa, así como con sus planes de bienestar social que incluye adaptación completa”. A su vez, cabe recalcar que estas estrategias benefician a la misma organización pues “el conocimiento de las personas que componen una organización, sus capacidades y la detección de sus necesidades de aprendizaje es un elemento estratégico en la gestión de un colectivo que se pretende que sea rentable y eficaz” (Carrillo y Melara 2018, 237). Por tanto, la empresa modifica sus políticas para alcanzar estos objetivos como principio de su responsabilidad social. (Romero, 2024)

Aportar evidencia empírica que sirva como base para el diseño de políticas inclusivas y programas de formación, que promuevan un clima organizacional equitativa; se aspira fortalecer el rol de la universidad como modelo de inclusión laboral y desarrollo humano sostenible dentro del ámbito público ecuatoriano.

Capítulo II: Marco Teórico

Aspectos Teóricos

La capacitación laboral busca mejorar las competencias y actitudes de los trabajadores, con el fin de optimizar el desempeño y productividad en el entorno laboral. En las Ciencias Sociales y el Trabajo Social, se considera que la capacitación también aporta al bienestar personal sobre todo cuando se trata de grupos en situación de vulnerabilidad.

El interés por la capacitación laboral surge con el desarrollo del trabajo industrial y que en la actualidad se presenta como un derecho de inclusión.

Teoría del Aprendizaje Social

Teoría La Teoría del Aprendizaje Social, también conocida como teoría cognitiva social, fue desarrollada por el psicólogo Albert Bandura, quien postula que el aprendizaje se produce mediante la observación de otros y el modelamiento del comportamiento. Para que este proceso se lleve a cabo, Bandura (2015) establece que el individuo debe prestar atención a la conducta observada, retenerla en la memoria, contar con la oportunidad de reproducirla en un contexto adecuado y estar motivado para ejecutarla.

Esta teoría se aplica en la presente investigación al reconocer que el personal administrativo con discapacidad de la ULEAM adquiere y fortalece sus competencias laborales a través de la observación de sus pares y superiores dentro del entorno institucional. Los programas de capacitación implementados por la universidad generan espacios donde el trabajador identifica conductas laborales positivas, las incorpora a su práctica profesional y las reproduce de manera progresiva, impulsado por el refuerzo que recibe del entorno organizacional. De esta forma, el aprendizaje social actúa como un proceso continuo que incide directamente en el desarrollo profesional y social del

personal con discapacidad.

Teoría del Capital Humano

Esta teoría refiere que la educación y la capacitación son inversiones que aumentan las capacidades de las personas; “la capacitación laboral mejora el rendimiento del personal administrativo con discapacidad, potenciando el valor dentro de la institución y genera beneficios e personales y organizacionales”. (Villalobos y Pedroza, 2009)

La teoría del capital humano se eligió para la presente investigación porque permite conocer la capacitación laboral como un proceso de inversión que se orienta en las capacidades, conocimientos y habilidades de los trabajadores. La formación ayuda al desarrollo profesional del personal administrativo con discapacidad y también incrementa que tengan participación, desempeño y crecimiento dentro de la institución.

Esta teoría permite interpretar que las capacitaciones que reciben los trabajadores benefician a fortalecer competencias para responder a los roles del entorno laboral universitario, de esta manera es pertinente porque reconoce que la adopción de capacitación genera beneficios para los trabajadores y para la universidad.

Teoría de la Inclusión Social

La teoría de la inclusión social plantea la necesidad de garantizar que todas las personas, independientemente de las características físicas, sociales, económicas o culturales, tengan igualdad de oportunidades para participar en los diferentes ámbitos de la sociedad, esta teoría promueve la eliminación de barreras que generan exclusión y fomenta el acceso equitativo a recursos, servicios, educación, empleo y espacios de participación, esto favorece el ejercicio de derechos y la integración social de grupos vulnerables.

La inclusión social tiene un lugar dentro de la socioformación, porque busca

generar acciones que se orienten en garantizar la participación de todas las personas. Se centra en la identificación y eliminación de las barreras que puedan limitar la integración y el acceso a oportunidades de desarrollo, asimismo, impulsa la implementación de estrategias inclusivas, como proyectos formativos, los cuales favorecen el aprendizaje, la participación y fortalece las capacidades en distintos contextos. (Oliva et al., 2015, p. 50)

Lo planteado por el autor permite comprender que la inclusión requiere la puesta en marcha de acciones que promuevan la participación de grupos que han enfrentado situaciones de exclusión, en este sentido, la eliminación de barreras físicas, sociales e institucionales constituye un aspecto para garantizar la igualdad de oportunidades. Con respecto a la presente investigación, este planteamiento tiene relevancia, ya que el acceso del personal administrativo con discapacidad a procesos de capacitación laboral es una estrategia que favorece al desarrollo profesional, fortalece las competencias y contribuye a una participación equitativa dentro del ámbito universitario. Olvera (2018) refiere que:

La inclusión social es en el reconocimiento de grupos poblacionales que enfrentan condiciones de exclusión y discriminación en la sociedad. Por ello, identificar a las personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad para crear acciones que favorezcan la integración. Desde esta perspectiva, las políticas y programas sociales deben centrarse en las personas con el fin de reducir las desigualdades, el fortalecimiento de capacidades y la ampliación de oportunidades para aquellos grupos que se encuentran en situación de vulnerabilidad. (p. 49)

De acuerdo con la cita, la inclusión social requiere reconocer las condiciones de exclusión que afectan a determinados grupos sociales, ya que solo a partir de esta

identificación es posible diseñar estrategias que promuevan la igualdad de oportunidades. El rol de las instituciones y de las políticas públicas es fundamental para generar condiciones que favorezcan el desarrollo de las personas, por ello, la capacitación laboral fortalece las capacidades, reduce situaciones de desigualdad y favorece la participación universitaria.

Teoría del Trabajo Social de Grupos

Este método se orienta al fortalecimiento del funcionamiento social a nivel individual y colectivo mediante la interacción grupal, promueve el desarrollo de habilidades, la integración comunitaria y la generación de cambios favorables en la vida de las personas y el contexto social. De acuerdo con Kisnerman (1969), y con los aportes de autoras como Grace Coyle, este enfoque es “procesos diagnósticos, planificación e integración grupal que favorecen la participación, el crecimiento personal y la autorrealización de los individuos dentro de un ambiente de cooperación y apoyo mutuo”.

La teoría del Trabajo Social de grupos es importante para la investigación porque reconoce que los procesos aprendizaje ayudan el desarrollo de capacidades personales y sociales. En el personal administrativo con discapacidad, esta teoría permite comprender que la capacitación laboral son conocimientos que se convierte en un ámbito de participación, manejo de experiencias y habilidades las cuales favorecen la integración en el entorno institucional. Esta teoría es pertinente porque se orienta en la intervención del Trabajo Social en generar espacios que potencien el crecimiento personal y el desarrollo de competencias, estos elementos tienen relación con el propósito de la investigación.

Aspectos Conceptuales

Capacitación Laboral

La capacitación laboral es un proceso sistemático, planificado mediante el cual las organizaciones optimizan las competencias y actitudes del personal con el propósito de mejorar en la adaptación a las transformaciones del entorno laboral. Según Cid y Baldovinos (2025), “la capacitación es una herramienta para fortalecer conocimientos, competencias y habilidades de los trabajadores, mejora el desempeño en el cumplimiento de funciones, que favorece la productividad, incrementa la motivación laboral y genera un ambiente organizacional positivo” (p. 671), esta capacitación también es una herramienta estratégica que busca desarrollar competencias laborales, elevar la productividad y mejorar la calidad del trabajo desempeñado por los empleados.

En la actualidad, la capacitación se ha convertido en un elemento esencial para toda institución, ya que ofrece múltiples beneficios en cuanto al desempeño y la eficiencia del personal. De acuerdo con Pérez y Porraspita (2023) “la capacitación laboral es un proceso que se orienta en actualizar de conocimientos, competencias, de los trabajadores; se caracteriza por ser sistemático y adaptado al ambiente laboral para el crecimiento profesional durante la realización de las funciones” (p. 5). El propósito además de contribuir en la actualización de conocimientos técnicos o administrativos, también en fortalecer las capacidades personales y sociales que permiten a los trabajadores adaptarse a las transformaciones del contexto laboral. Mantener una formación continua resulta indispensable para alcanzar los objetivos institucionales y consolidar altos niveles de competitividad.

Asimismo, la capacitación no debe entenderse únicamente como la instrucción en tareas específicas, sino como una oportunidad para fortalecer el compromiso y la identificación del talento humano con la organización. La gestión del talento humano es la posibilidad de incentivar una actitud participativa y que se oriente a la consolidación de los valores institucionales.

Los planes de capacitación deben incluir componentes que fomenten el pensamiento crítico, la reflexión y la responsabilidad laboral. De esta manera, la capacitación contribuye a la satisfacción del cliente, al desarrollo profesional del personal y al fortalecimiento organizacional.

Desarrollo del Personal

El desarrollo del personal es un proceso estratégico y planificado que busca la optimización de las competencias, habilidades y capacidades del capital humano, promueve el crecimiento profesional y al mismo tiempo, fortalece la capacidad de la organización para cumplir los objetivos estratégicos y mantener la competitividad en entornos dinámicos y globalizados.

Por su parte, Calvay y Cruz (2023) plantean que “el desarrollo personal es un proceso de crecimiento que permite fortalecer capacidades, habilidades y competencias a lo largo de la vida; en el ámbito laboral, favorece el logro de metas, el mejoramiento continuo y el desarrollo personal y profesional” (p. 25). El desarrollo del personal es una actividad a largo plazo que está orientada a mejorar la efectividad individual y organizacional, mediante la capacitación, la educación y la planificación de carreras, este enfoque resalta la importancia de los procesos formativos como medio para fortalecer el capital humano y alinear el crecimiento con las metas institucionales.

De acuerdo con Cedeño (2022) “el desarrollo es una evolución de capacidades personales y profesionales, permite a los individuos adaptarse a cambios del entorno y fortalecer las competencias, este proceso promueve el aprendizaje, actualización de conocimientos y mayor participación en lo laborales y organizacional” (p. 9). El desarrollo del personal implica preparar a los empleados para el futuro, potenciando las habilidades y conocimientos a fin de garantizar la adaptación a los cambios tecnológicos y organizacionales.

Los programas de desarrollo del personal se centran en fortalecer el talento, potenciando el desempeño del personal, en lugar de depender de la incorporación de nuevos colaboradores altamente calificados. Para los trabajadores, constituyen un plan de desarrollo de carrera y alineado con las demandas del mercado, mientras que para las instituciones aumentan la capacidad de crecimiento y la ventaja competitiva.

Discapacidad

Las personas con discapacidad experimentan desigualdades de salud en comparación con las personas sin discapacidad. La OPS procura mejorar la equidad y la inclusión del sistema de salud para las personas con discapacidad.

Las personas con discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar la participación en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás. Según el Informe Mundial sobre la Discapacidad, “alrededor del 15% de la población vive con algún tipo de discapacidad, las mujeres tienen son las que tienen más probabilidades de sufrir discapacidad que los hombres y las personas mayores más que los jóvenes”. (Organización mundial de la salud, 2020)

Inclusión laboral

La inclusión laboral se refiere a los “procesos que permiten el acceso de una parte de la población a empleos productivos con condiciones laborales favorables o adecuadas” sin distinción de género, raza, nacionalidad, edad, discapacidad, religión, orientación sexual o estado civil. Este concepto destaca la importancia de crear entornos laborales accesibles y equitativos para todos los individuos. (Aguilera Galindez, 2021)

Por otro lado, (Betancour, 2024) enfatiza que “la inclusión laboral refuerza el trabajo digno desde la igualdad, la equiparación de oportunidades y la participación

social de las personas con discapacidad”. Este enfoque se centra en factores de apoyo mediante actividades que tienen la finalidad de brindar calidad de experiencias y el progreso que se relaciona con los resultados de aprendizaje, desarrollo personal y laboral.

Desarrollo Humano

Proceso integral mediante el cual las personas incrementan las capacidades entre ellas están los conocimientos, habilidades, salud y oportunidades, para llevar una vida digna en la sociedad. También engloba la formación, la mejora de competencias, el acceso a mejores condiciones de trabajo.

Recurso Humano

Conjunto de personas que aporta conocimientos y capacidades a una organización; se entiende como un factor estratégico cuya formación y desarrollo inciden en el desempeño institucional. La gestión de este recurso se basa en la evaluación y promoción orientadas a alinear el crecimiento del personal con los objetivos organizacionales.

Equidad e Igualdad de Oportunidades

Equidad es la política de ajustar acciones y recursos según las necesidades para alcanzar justicia real. Igualdad de oportunidades es el principio que garantiza que todas las personas puedan acceder a los mismos procesos empleo, capacitación, promoción.

Motivación laboral

Conjunto de factores que impulsan a la persona a desempeñarse en las tareas con compromiso y productividad.

Políticas de Inclusión y Responsabilidad Social Institucional. Conjunto de normas, programas y acciones institucionales dirigidas a garantizar la participación en

grupos vulnerables en las actividades laborales. Incluyen la planificación de capacitación accesible y mecanismos de evaluación que permitan medir resultados y rendición de cuentas.

Antecedentes de la Investigación

El estudio de la capacitación laboral y la incidencia en el desarrollo del personal administrativo con discapacidad ha sido abordado desde diversas perspectivas en los últimos años, por ejemplo, el “Plan de Inclusión Laboral para Personas con Discapacidad en un Centro Educativo Privado de Machala”, (Romero, 2024) identificó que la capacitación laboral inclusiva constituye un eje fundamental para mejorar el desempeño, la autonomía y la adaptación de los trabajadores con discapacidad. El estudio concluye que los programas de formación orientados a fortalecer habilidades específicas y blandas permiten una mejor integración al ambiente laboral, lo que evidencia la necesidad de que las instituciones implementen capacitaciones continuas para garantizar igualdad de oportunidades.

En la investigación “Buenas prácticas para el desarrollo de carrera profesional e inclusión de personas con discapacidad desde el punto de vista de dos corporaciones colombianas”, (Lopez Velasquez, 2024) demostraron que las estrategias de acompañamiento, la formación en el puesto de trabajo y los procesos de mentoría incrementan significativamente el desempeño de los colaboradores con discapacidad. Los autores señalan que la capacitación no solo reduce brechas laborales, sino que aumenta la motivación, la estabilidad y la participación del trabajador dentro de la organización.

Asimismo, la investigación titulada “La gestión del talento humano y las competencias laborales para mejorar la inclusión de las personas con discapacidad en un centro de rehabilitación psicosocial”, evidenció que la capacitación orientada a

fortalecer competencias técnicas y adaptativas contribuye de manera directa a la inclusión laboral efectiva. El autor resalta que las instituciones deben diseñar programas de formación accesibles y coherentes con las necesidades de cada tipo de discapacidad.

Otro antecedente relevante es quien desarrolló la investigación “Inclusión laboral de las personas con discapacidad: estudio de caso”. Este estudio concluyó que las principales barreras que enfrentan las personas con discapacidad no son únicamente físicas, sino también actitudinales y formativas. La autora sostiene que la capacitación inclusiva es una herramienta clave para disminuir estas barreras y promover un desempeño más eficiente en el contexto laboral público. (Aguilera Galindez, 2021)

En síntesis, los antecedentes revisados coinciden en que la capacitación laboral representa un elemento determinante para el desarrollo profesional, la inclusión y el desempeño eficiente de las personas con discapacidad. Estas investigaciones sustentan la pertinencia del presente estudio, puesto que permiten comprender cómo la capacitación influye directamente en el desarrollo del personal administrativo con discapacidad en instituciones públicas como la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, durante el período 2025–2026.

Fundamentos Legales

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD – ONU)

La Convención establece en su Art. 27 que:

“Los Estados Parte reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones de los demás; esto incluye el derecho a tener la oportunidad mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales abiertos, inclusivos y accesibles...” (Bracco & Sucarrat., 1985).

Este artículo señala que la capacitación, la adaptación laboral y la eliminación de

barreras son obligaciones estatales. Para esta investigación, esta herramienta sirve como un pilar fundamental que apoya el derecho del personal administrativo con discapacidad a acceder a programas de capacitación que aseguren su crecimiento profesional.

Convenio 159 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

El Convenio establece que los Estados deben crear políticas y programas de rehabilitación profesional y formación laboral para personas con discapacidad. Señala que:

“La finalidad de la rehabilitación profesional es permitir que la persona con discapacidad obtenga y conserve un empleo adecuado y progrese en él.” (“Manual de Personas con Discapacidad (USAID)

Este convenio respalda que instituciones públicas como la ULEAM deben garantizar programas de capacitación accesibles, permanentes y adaptados a las necesidades del personal con discapacidad.

2. Constitución de la República del Ecuador (2008)

La Constitución consagra la educación y capacitación como derechos fundamentales. El Artículo 26 establece:

“La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado.”

Del mismo modo, el Artículo 47 garantiza derechos específicos para personas con discapacidad, señalando que:

“El Estado garantizará políticas de prevención, igualdad de oportunidades e inclusión social, económica y laboral de las personas con discapacidad.”

El Artículo 66, numeral 4, indica:

“El derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación.” (“La Corte Constitucional, el derecho a la igualdad y las ... - Gob”)

Finalmente, el Artículo 347, numeral 5, dispone que el Estado debe promover procesos permanentes de capacitación y formación continua para los trabajadores del sector público.

En conjunto, estos artículos fundamentan que el personal administrativo con discapacidad de la ULEAM tiene derecho a recibir capacitación constante, accesible y en igualdad de oportunidades.

3. Código Orgánico Integral Penal (COIP)

El COIP protege el derecho a la igualdad y sanciona conductas discriminatorias. El Artículo 176 – Discriminación, señala:

“La persona que, por razones de discapacidad (...) restrinja, impida o menoscabe el ejercicio de derechos será sancionada...”

En el ámbito laboral público, negar capacitación o limitar el desarrollo profesional por motivo de discapacidad constituye un acto discriminatorio. Este artículo respalda que todas las acciones formativas en la ULEAM deben garantizar acceso equitativo para el personal administrativo con discapacidad.

4. Ley Orgánica de Discapacidades (LOD)

El Artículo 42 – Inserción laboral establece que:

“Las instituciones del sector público y privado deberán implementar programas de capacitación, formación y sensibilización dirigidos al personal con discapacidad.”

Este artículo es clave para la investigación, ya que la capacitación no es opcional, sino una obligación legal para instituciones tanto públicas y privadas.

5. Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)

El Artículo 23 – Capacitación y Desarrollo señala:

“Las instituciones del Estado deberán fomentar programas de capacitación y formación continua que mejoren el desempeño y desarrollo profesional de sus

servidores públicos.”

Este artículo establece el deber de la ULEAM, como institución pública, de garantizar programas de formación continua para su personal administrativo, incluidos aquellos con discapacidad. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El código de trabajo en el Ecuador en su artículo 42 señala El empleador deberá capacitar a las y los trabajadores que consten en la nómina, en temas o materias que mejoren el ambiente laboral, fortalezcan las aptitudes y actitudes, así como la erradicación y prevención de toda forma de acoso, violencia o discriminación por razones de edad, entre otros aspectos. (Código del Trabajo, 2020)

6. Reglamento de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM)

El Reglamento para la Formación y Capacitación del Personal Administrativo de la ULEAM dispone que:

“La Universidad garantizará procesos permanentes de formación, perfeccionamiento y capacitación para el personal administrativo, orientados al mejoramiento de sus competencias y desempeño institucional.”

Además, el reglamento se articula con los principios de igualdad, inclusión y accesibilidad establecidos por la Constitución y las leyes nacionales.

Fundamentos Teóricos del Trabajo Social

Modelo de Intervención Social Educativo Formativo

Este modelo, es reconocido en el Trabajo Social, y plantea que la capacitación es un proceso que promueve conocimientos que mejoran el desempeño y fortalecen la autonomía de las personas. Ander-Egg (2019) señalan que “la educación social es un proceso que busca desarrollar capacidades para la vida y la participación en los distintos contextos sociales y laborales”.

Este modelo permite comprender que el personal administrativo con

discapacidad necesita programas de capacitación para el desarrollo laboral dentro de la ULEAM.

Modelo de Intervención de Trabajo Social de Grupos

El Trabajo Social de Grupos, según Konopka (1963), permite “generar procesos de aprendizaje de habilidades sociales mediante la interacción grupal”. En el ámbito laboral, este modelo promueve dinámicas y mejora la integración del personal con discapacidad.

La aplicación de este modelo se evidencia en los talleres grupales, sesiones de capacitación y espacios de formación donde los trabajadores con y sin discapacidad desarrollan competencias, comparten experiencias y construyen relaciones colaborativas.

Teoría del Capital Humano

La teoría del capital humano, según Becker (1993), refiere que “la formación y capacitación son inversiones que aumentan la productividad, las competencias y el valor profesional de los trabajadores”.

En la presente investigación, esta teoría permite comprender que la capacitación también impacta en la eficiencia institucional de la ULEAM. La formación accesible incrementa la autonomía, mejora el rendimiento y potencia el desarrollo profesional del personal administrativo con discapacidad, alineándose con los principios de igualdad, inclusión y justicia social que promueve el Trabajo Social.

Capítulo III: Diseño Metodológico

Fundamentos Epistemológicos

Enfoque Fenomenológico

El enfoque fenomenológico se fundamenta en la comprensión de la realidad social a partir de las experiencias y los significados que las personas atribuyen a dichas experiencias. Desde la fenomenología, es una construcción subjetiva que surge de la interacción entre el individuo y su entorno social, laboral e institucional. Autores como Husserl y Schütz sostienen que el conocimiento social se genera a partir del “mundo de la vida”, es decir, de las percepciones, vivencias, emociones y valoraciones que los sujetos construyen en su experiencia diaria (Castillo, 2022).

En el Trabajo Social, el enfoque fenomenológico permite comprender las realidades sociales desde la voz de los propios sujetos, este enfoque resulta pertinente cuando se trabaja con poblaciones en situación de vulnerabilidad, porque posibilita visibilizar como viven los procesos institucionales,.

El enfoque fenomenológico permitió comprender las experiencias del personal administrativo con discapacidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí en relación con la capacitación laboral y la influencia en el desarrollo profesional y personal. Mediante este enfoque se analizaron las percepciones por los participantes sobre la formación atribuida a la participación en las capacitaciones, a los conocimientos y a los efectos generados en el desempeño.

De esta manera, el enfoque fenomenológico contribuye que la investigación no se limite al análisis de datos técnicos, sino que incorpore la dimensión experiencial del personal administrativo con discapacidad, permitiendo comprender la incidencia de la capacitación laboral en el desarrollo dentro de la ULEAM durante el período 2025–2026.

Elección de Informantes Claves

Para el desarrollo de la presente investigación se trabajó con informantes claves seleccionados de manera intencional, en función de la relación directa con el objeto de

estudio. Los informantes estuvieron conformados por diez personales administrativos con discapacidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, quienes tienen alguna experiencia con procesos de capacitación dentro de la institución, debido a que su experiencia permitió conocer de primera mano la incidencia de la capacitación en su desarrollo profesional.

Técnica de Recolección de la Información

En la investigación la técnica que se aplicó para recolección de información fue la entrevista, acorde con el enfoque cualitativo la cual permitió un acercamiento de las percepciones que construyen la población respecto a los procesos de capacitación laboral.

La entrevista, desde lo cualitativo, es definida como una técnica que permite obtener información a partir del diálogo entre el entrevistador y los participantes. Según Hernández et al. (2014), “la entrevista cualitativa permite comprender el punto de vista de los participantes respecto a un fenómeno social”. Por ello, la entrevista semiestructurada resulta adecuada para analizar la incidencia de la capacitación laboral en el desarrollo profesional, personal y social de los trabajadores con discapacidad.

El instrumento empleado fue una guía de entrevista, elaborada en función de los objetivos de la investigación y del marco teórico. Dicha guía estuvo conformada por preguntas abiertas, en relación a temas de capacitación laboral, la accesibilidad, el desarrollo de competencias.

Técnica de Registro y Transcripción de la Información

El registro de la información se realizó de forma organizada, sobre los datos y la confidencialidad de los participantes. Para ello, se utilizó la grabación de audio, lo cual permitió conservar las respuestas.

Además, se empleó notas de campo, en las que se registrarán observaciones relevantes relacionadas con el contexto de la entrevista, actitudes, gestos o situaciones que aporten a la comprensión del discurso del entrevistado. Estas notas servirán como complemento a la información grabada.

Posteriormente, la información fue transcrita de manera textual, respetando el contenido expresado por los participantes, la transcripción facilitó el análisis de la información, permitiendo identificar ideas, categorías y patrones relacionados con la capacitación laboral y el desarrollo del personal administrativo con discapacidad.

Método para la Interpretación de la Información

La interpretación de la información se realizó mediante el análisis de lo cualitativo, el cual permite examinar los discursos obtenidos a través de las entrevistas, este método permitió la identificación de categorías, subcategorías que surgen del relato de los participantes.

La información fue organizada de acuerdo con los propósitos de la investigación y las bases teóricas, enfocadas en la capacitación laboral, la inclusión y el desarrollo del personal con discapacidad. A partir de ello, se realizó una interpretación, que busca establecer relaciones entre la teoría y como la capacitación laboral incide en el desarrollo del personal administrativo con discapacidad.

Descripción del Proceso de Categorización

En la investigación, la categorización sirve organizar e interpretar los datos recolectados mediante las técnicas cualitativas, este proceso permite identificar patrones y significados en torno a la capacitación laboral y la incidencia en el desarrollo del personal administrativo con discapacidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Tabla 1. Proceso de Categorización

Categorías	Subcategorías	Unidades de Análisis
Capacitación laboral	Tipos de capacitación	Programas formativos, cursos, talleres
	Accesibilidad a la capacitación	Adaptaciones, inclusión, barreras de acceso
	Pertinencia de la capacitación	Relación con funciones laborales, utilidad práctica
Desarrollo del personal administrativo con discapacidad	Desempeño laboral	Cumplimiento de funciones, productividad
	Inclusión laboral	Participación, igualdad de oportunidades
Intervención institucional	Políticas inclusivas	Normativas, estrategias institucionales
	Apoyo institucional	Recursos, acompañamiento, seguimiento
	Rol del Trabajo Social	Orientación, intervención, fortalecimiento de capacidades

Elaborado por: Sánchez Moreira Verónica Jamileth

Descripción del Proceso de Triangulación

Para realizar el análisis de la información obtenida de la literatura y de las técnicas de investigación, se siguió un proceso que permitió integrar ambas fuentes de datos, para comprender el fenómeno estudiado en la investigación sobre la capacitación

laboral y la incidencia en el desarrollo del personal administrativo con discapacidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Según Hernández et al. (2014), “la triangulación metodológica es la integración de diferentes perspectivas de análisis que permiten fortalecer la validez de los resultados y ampliar la comprensión del objeto de estudio” (p. 172).

El primer paso consistirá en la revisión de la literatura relacionada con la capacitación laboral, inclusión social, discapacidad, desarrollo del talento humano y accesibilidad en el ámbito universitario, en ello se priorizo investigaciones, enfoques teóricos del Trabajo Social y normativas orientadas a la igualdad de oportunidades y derechos de las personas con discapacidad; esta revisión permitió identificar ejes como: programas de capacitación laboral, inclusión institucional, barreras de acceso, desarrollo de habilidades y participación del personal administrativo con discapacidad.

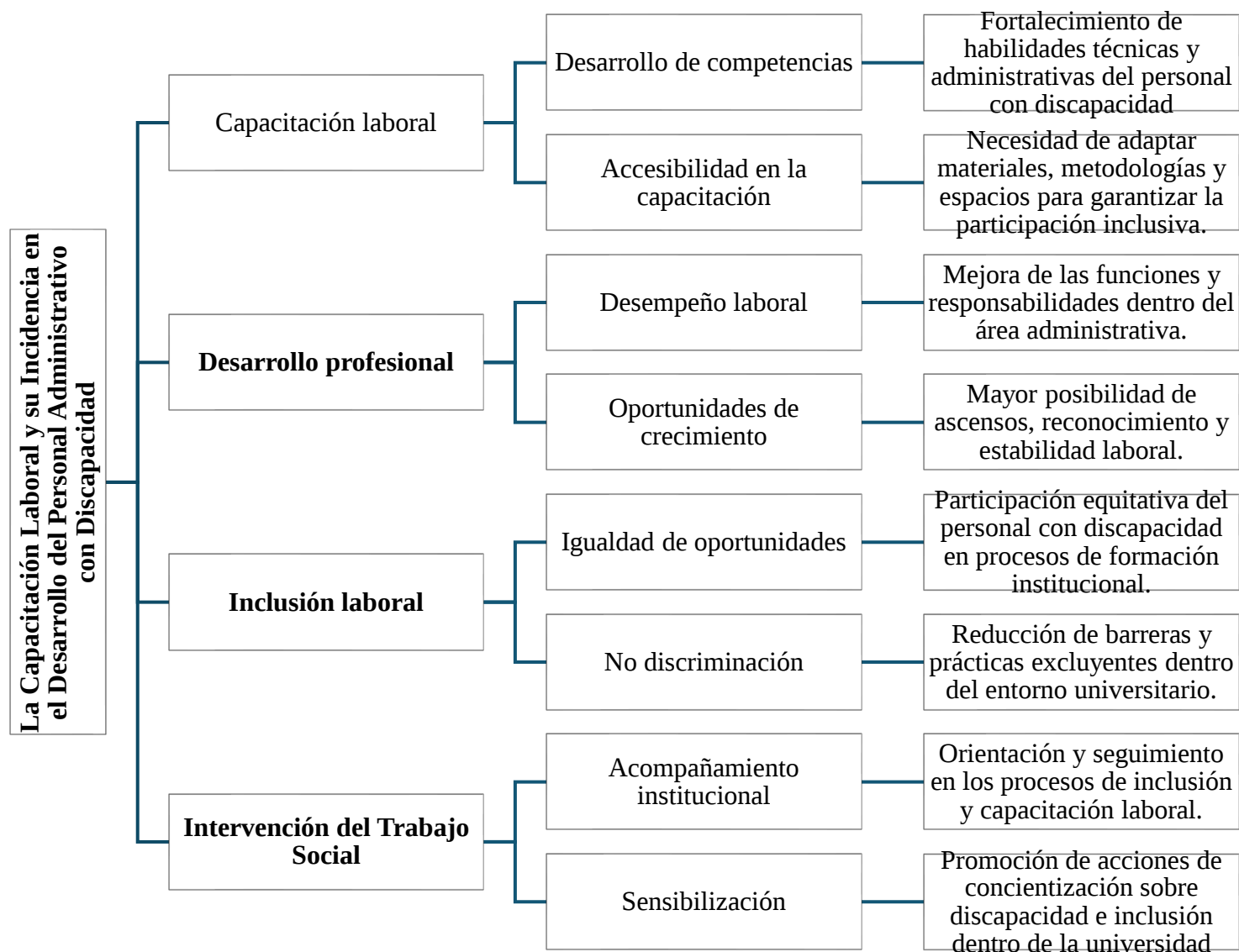
Posteriormente, se aplicó técnicas como las entrevistas semiestructuradas, las cuales proporcionaron información empírica sobre las experiencias del personal administrativo con discapacidad y de los profesionales de los procesos de capacitación dentro de la universidad, con la finalidad de conocer las estrategias que son implementadas, las dificultades que existen y la incidencia de la capacitación laboral de los participantes.

Finalmente, la triangulación permitió desarrollar una interpretación del fenómeno estudiado, identificando las percepciones de los participantes, lo que contribuirá a comprender como la capacitación laboral incide en el desarrollo del personal administrativo con discapacidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, este proceso fortalecerá la validez de los resultados obtenidos en la investigación.

Descripción del Proceso de Graficación

Para la presente investigación, la información cualitativa que se obtuvo en las entrevistas a informantes clave fue organizada en un proceso de representación gráfica que facilitó la interpretación de los resultados de la capacitación laboral y la incidencia en el desarrollo del personal administrativo con discapacidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Gráfico 1. Descripción del Proceso de Graficación



Elaborado por: Sánchez Moreira Verónica Jamileth

Características de los Investigadores

El presente trabajo de investigación fue desarrollado por Sánchez Moreira Verónica Jamileth, estudiante de la Facultad de Trabajo Social de la ULEAM, de nacionalidad ecuatoriana. Durante la formación académica fortaleció conocimientos con la intervención social y la atención a grupos prioritarios.

En el sexto semestre realizó las prácticas preprofesionales en el Patronato, donde adquirió experiencias con la atención social y posteriormente fue asignada al centro de discapacidad, se abordó el acompañamiento a personas con discapacidad y familias. En el séptimo semestre desarrolló las prácticas en la UEP Lev Vigoskhy, realizando actividades de bienestar y acompañamiento en la unidad educativa. Finalmente, las últimas prácticas preprofesionales las realizó en el área de Talento Humano de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, donde fortaleció habilidades relacionadas con la gestión institucional, relaciones interpersonales y apoyo administrativo, dichas experiencias académicas han contribuido en la formación profesional como futura trabajadora social.

Consideraciones Éticas

Las consideraciones éticas de la presente investigación son principios que se orientan al respeto, la inclusión y la protección de los derechos de los informantes claves, en esta investigación el personal administrativo con discapacidad de la ULEAM, de acuerdo con a los lineamientos éticos del Trabajo Social y a los derechos humanos.

Uno de los principios fundamentales considerados fue el consentimiento informado, mediante el cual los participantes serán debidamente instruidos sobre los objetivos, alcance y finalidad académica de la investigación titulada “La Capacitación

Laboral y su Incidencia en el Desarrollo del Personal Administrativo con Discapacidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Años 2025-2026”, esto garantizará una participación libre, voluntaria y consciente.

En relación con la confidencialidad y privacidad, se protege la identidad y los datos personales de los participantes, de esta manera se evita la divulgación de nombres, cargos u otra información que permita la identificación.

Capítulo IV: Resultados

Análisis y Discusión de Resultados

Análisis Descriptivo

Capacitación laboral y su contribución en las competencias laborales

El análisis de los informantes clave permitió identificar que la capacitación laboral es percibida como un elemento importante para el fortalecimiento de conocimientos, habilidades y competencias que son necesarias para el desempeño del personal administrativo dentro de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Los participantes reconocen que los procesos de formación permiten actualizar conocimientos y mejorar las actividades que desarrollan a diario.

Desde la experiencia de los trabajadores, la capacitación es un proceso continuo de aprendizaje. Un informante menciona: *“profesionalmente uno siempre tiene que hacer actualización de conocimientos practicar los mismos, todo ese tipo de cosas, tanto por parte de la institución como de manera personal uno siempre tiene que estar actualizando o refrescando las actividades”*. En relación con los aportes de la capacitación en las funciones laborales, uno de los participantes señala que estas permiten la *“mejora del léxico, mejor técnicas de redacción y ese tipo de cosas, o mejor*

gestión del archivo y cosas así". La formación que se adquiere tiene relación con actividades administrativas como la comunicación, organización documental y gestión de información.

Otro informante expresa: *"me ha ayudado bastante porque siempre hay cosas nuevas que aprender. Gracias a esas capacitaciones he mejorado la manera de organizar mis actividades y también he aprendido a resolver algunas situaciones con más seguridad. Cuando uno conoce mejor lo que hace, trabaja con más confianza"*. Los participantes destacan que la capacitación favorece la adaptación a los cambios institucionales. Una trabajadora manifiesta: *"me ha ayudado a adaptarme a los cambios. Cuando empecé muchas cosas se hacían de manera diferente y con el tiempo la tecnología ha transformado gran parte del trabajo. Las capacitaciones me han permitido no quedarme atrás y continuar desempeñando mis funciones adecuadamente"*.

Los informantes claves permiten argumentar que la capacitación laboral es un elemento importante para el desarrollo profesional del personal administrativo, debido a que influye en que los trabajadores en base a las responsabilidades y cambios dentro del entorno institucional. Por lo tanto, los resultados muestran que la capacitación laboral incide en el fortalecimiento de competencias profesionales, debido a que permite mejorar procedimientos, adquirir nuevos conocimientos y desarrollar mayor seguridad en la ejecución de las actividades administrativas. Esto coincide con Pérez y Porraspita (2023), señalan que *"la capacitación laboral es un proceso orientado a actualizar conocimientos y competencias de los trabajadores que se adapta a las necesidades del ambiente laboral y crecimiento profesional"*. Los testimonios evidencian que los procesos formativos desarrollados dentro de la ULEAM representan espacios de

adquisición de conocimientos y de oportunidades que fortalecen las habilidades del personal administrativo.

Factores que facilitan o limitan la participación del personal con discapacidad

El análisis permitió identificar que los trabajadores reconocen la existencia de oportunidades de capacitación dentro de la institución; sin embargo, también se evidencian aspectos que se relacionan con la inclusión del personal con discapacidad que requieren fortalecimiento.

Los informantes consideran que las capacitaciones permiten la participación de los trabajadores independientemente del cargo que desempeñen. Un participante señala: *“todos tenemos la posibilidad de participar y aprender sin importar el cargo que ocupemos”*. Otro informante expresa que *“cuando las capacitaciones están abiertas para todos, permiten que exista igualdad de oportunidades para aprender y desarrollarse”*.

Al analizar la capacitación desde la discapacidad, se identifican que también existen limitaciones que se relacionan con la falta de formación sobre inclusión. Un informante menciona: *“en este sentido, a nivel ya de inclusión como tal, no se capacita en el sentido de inclusión como tal”*. El participante señala la importancia de fortalecer estos conocimientos debido a las diferentes realidades dentro del servicio público: *“todos, al ser servidores públicos, tenemos contacto con la diversidad, contacto con el usuario como tal”*. Esto se relaciona con el concepto de inclusión laboral de Aguilera (2022), señala que *“la inclusión se basa en generar condiciones laborales equitativas que permitan la participación sin distinción por discapacidad”*. En este sentido, los resultados muestran que, aunque existen oportunidades de capacitación dentro de la

institución, aún se requiere fortalecer procesos formativos que permitan responder a las necesidades del personal con discapacidad.

Desde la experiencia de un trabajador con discapacidad, se identifican situaciones relacionadas con percepciones negativas hacia la discapacidad. El informante manifiesta: *“aquí en la universidad se sataniza mucho el tema de las enfermedades y de la discapacidad”*. Se evidencia que inclusión laboral también depende de la sensibilización del entorno institucional, debido a que las percepciones de los compañeros influyen en la manera en que las personas con discapacidad son identificadas dentro del trabajo. Los estereotipos sobre la discapacidad pueden ser una barrera para la participación y la igualdad de oportunidades, aun cuando existan procesos de formación que se encuentren disponibles. Por ello, resulta necesario que las capacitaciones incluyan componentes orientados a fortalecer la empatía, el respeto y el reconocimiento de las capacidades de los trabajadores con discapacidad, promoviendo un ambiente laboral donde la condición de discapacidad no sea vista como una limitación, sino desde las habilidades y aportes que cada persona puede brindar a la institución.

Asimismo, señala la necesidad de cambiar ciertas percepciones relacionadas con la condición de discapacidad: *“que no piensen que todo carné de discapacidad es chimbo, que no piensen que todo carné de discapacidad es para que no te boten del trabajo”*. Una de las principales barreras para la inclusión laboral del personal con discapacidad esta asociada a las percepciones que se crean dentro del entorno laboral, debido a que pueden influir la forma de trato en los trabajadores dentro de la institución. Se reconoce la importancia de fortalecer acciones de sensibilización y capacitación que se orienten a promover un entorno laboral inclusiva con respeto e igualdad de oportunidades.

Incidencia de la capacitación laboral en el desarrollo profesional, autonomía y desempeño laboral

Los resultados muestran que la capacitación laboral tiene efectos positivos en el desarrollo profesional de los trabajadores, porque permite mejorar la confianza, adquirir nuevas herramientas y responder a las responsabilidades laborales.

Los informantes consideran que la formación fortalece las capacidades para asumir nuevas tareas. Uno de los entrevistados refiere *“me ha dado más confianza para asumir nuevas tareas y resolver situaciones que antes me parecían complicadas”*. Los trabajadores reconocen que la capacitación mejora las competencias laborales, debido a que permite fortalecer conocimientos, habilidades y capacidades necesarias para el desarrollo adecuado de sus funciones. Los testimonios de los participantes permiten comprender que la capacitación laboral no es percibida únicamente como un mecanismo de actualización de conocimientos, sino como un recurso que fortalece la confianza profesional, porque al adquirir nuevas herramientas los trabajadores manifiestan sentirse preparados para asumir responsabilidades, resolver situaciones laborales y adaptarse a los cambios institucionales. Esta interpretación coincide con lo planteado por Calvay y Cruz (2023), quienes mencionan que el desarrollo del personal implica fortalecer habilidades, capacidades y competencias que favorecen el crecimiento profesional; la capacitación permite mejorar el desempeño en las funciones asignadas y fortalecer la confianza, autonomía y preparación del trabajador para asumir nuevas responsabilidades dentro de la organización.

Así, la formación influye en el desempeño laboral porque genera mayor seguridad en la ejecución de actividades y favorece el desarrollo profesional dentro de la institución. Un participante expresa: *“sí, sin duda. Aunque uno tenga experiencia,*

siempre hay algo nuevo que aprender. Creo que la formación continua es necesaria para cualquier trabajador”.

No obstante, al analizar el desarrollo profesional del personal con discapacidad, se identifican experiencias basadas en limitaciones para acceder a mayores oportunidades dentro de la institución. *“tengo maestría, tengo diplomado, tengo artículo científico, quiero ser docente, pero sé que me van a poner 30,000 trabas”.* Esto evidencia que, aunque la formación laboral fortalece las competencias profesionales de los trabajadores, el impacto muchas veces no se limita al aprendizaje especializado, sino que también favorece la autonomía y desempeño dentro del entorno institucional.

Propuestas de mejora para fortalecer procesos de capacitación inclusiva

Los informantes claves plantean diferentes recomendaciones para mejorar los procesos de capacitación institucional, en el que se destaca la importancia de considerar las necesidades del personal y fortalecer metodologías prácticas. Uno de los participantes señala: *“sería importante escuchar más al personal antes de elegir los temas. Muchas veces nosotros conocemos las dificultades que enfrentamos diariamente y podemos aportar ideas sobre lo que realmente necesitamos aprender”.*

Otro informante considera necesario incorporar actividades aplicadas al contexto laboral: *“deberían incluir más actividades prácticas y menos teoría, porque uno aprende más cuando puede relacionar el tema con situaciones reales”.*

También se destaca la importancia de garantizar condiciones que sean adecuadas para la participación. Un trabajador menciona que es necesario que *“los temas sean claros, comprensibles y relacionados con las actividades que realiza el personal. Además, que exista participación de los asistentes y espacios para resolver dudas”.*

Los hallazgos evidencian que la capacitación requiere continuar fortaleciendo procesos participativos, accesibles e inclusivos que respondan a las necesidades del personal administrativo con discapacidad. Estos resultados se relacionan con la teoría del trabajo social de grupos de Kisnerman (1969), debido a que “los espacios colectivos favorecen la interacción y fortalecimiento de habilidades personales”. Las capacitaciones son espacios donde los trabajadores adquieren conocimientos y comparten experiencias dentro del entorno institucional. Bandura (2015) refiere que “el aprendizaje se desarrolla mediante la observación y adquisición de nuevas conductas”, aquellos elementos están presentes en los procesos de formación laboral.

Información institucional sobre los procesos de capacitación implementados por la ULEAM

Como complemento al análisis realizado con los informantes claves, se incorporó información proporcionada por la persona encargada de los procesos de capacitación de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, quien dio a conocer las temáticas desarrolladas dentro de la planificación institucional.

Entre los procesos formativos implementados se encuentran capacitaciones relacionadas con competencias laborales y administrativas como: “Ética laboral y profesional”, “Técnicas de Redacción y Atención al Público”, “Comunicación efectiva en el entorno laboral”, “Normas de control interno”, “Inteligencia Artificial aplicada a la gestión Pública” y “Código Orgánico Administrativo (COA)”.

Asimismo, se identifican capacitaciones orientadas al bienestar y protección del trabajador, entre ellas: “Prevención de Burnout - Manejo en el Entorno Laboral”, “Prevención de riesgo psicosocial”, “Prevención de la violencia y del acoso en el trabajo” y la “Socialización del Protocolo de Prevención y Atención de Casos de

Discriminación, Acoso Laboral y toda forma de Violencia contra la Mujer en los Espacios de Trabajo”.

También se incluyen temas relacionados con seguridad laboral como “Seguridad y Prevención de Riesgos en Actividades Operativas y de Servicios” y “Prevención del riesgo ergonómico en el entorno laboral”.

La información institucional muestra que la ULEAM desarrolla procesos de capacitación que se orientan a fortalecer el talento humano; sin embargo, al analizar estos datos con las entrevistas realizadas, se identifica la necesidad de continuar y realizar capacitaciones que se relacionen con discapacidad, accesibilidad e inclusión laboral. Para ello, Pérez y Porraspita (2023), señalan que “los procesos de capacitación deben ser planificados y adaptados al contexto laboral para favorecer el crecimiento profesional”. Por eso, al revisar la información con las experiencias de los trabajadores, es evidente la necesidad de fortalecer programas de discapacidad, accesibilidad e inclusión laboral.

Análisis Concluyente

De acuerdo al primer propósito sobre determinar de qué manera los programas de formación y actualización profesional contribuyen al fortalecimiento de competencias laborales, mediante los resultados se permiten concluir que los procesos de capacitación laboral implementados dentro de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí contribuyen al fortalecimiento de las competencias profesionales del personal administrativo, debido a que permiten mejorar conocimientos, actualizar procedimientos y desarrollar habilidades que son necesarias para el cumplimiento de las funciones. Los informantes clave reconocen que la capacitación ha favorecido la organización del trabajo, la resolución de situaciones laborales y la seguridad en el desempeño de las

actividades. Pese a ello, se evidencia que, aunque existen procesos de formación, aún es necesario fortalecer capacitaciones relacionadas con discapacidad e inclusión laboral.

El segundo propósito identifico los factores institucionales, estructurales y personales que facilitan o limitan la participación del personal con discapacidad en los programas de capacitación, se concluye que la participación del personal administrativo con discapacidad en los procesos de capacitación se influencia por diferentes factores institucionales y sociales. Entre los aspectos se identifica la existencia de espacios de formación para el personal universitario, los cuales permiten la actualización de conocimientos y el intercambio de experiencias. No obstante, los resultados evidencian limitaciones que se relacionan con la falta de capacitaciones sobre discapacidad y sensibilización, en este sentido la presencia de percepciones negativas que pueden afectar la inclusión efectiva, por lo que resulta necesario fortalecer el reconocimiento de capacidades y derechos de las personas con discapacidad.

De acuerdo con el siguiente propósito, evidencia que la capacitación laboral tiene una incidencia en el desarrollo profesional de los trabajadores, porque fortalece la confianza, autonomía y capacidad de adaptación frente a los cambios institucionales, los participantes manifiestan que los aprendizajes que adquirieron permiten desempeñar las funciones con mayor seguridad, asumir nuevas responsabilidades y mantenerse actualizados frente a las transformaciones del entorno laboral. También se identifica que el crecimiento profesional del personal con discapacidad depende de que existan oportunidades de reconocimiento y participación dentro de la institución.

Finalmente, concluye que la capacitación es una herramienta estratégica para fortalecer la inclusión laboral dentro de la ULEAM; pero aún se requiere continuar evolucionando hacia modelos formativos de inclusividad que se adapten a la diversidad del personal. Los resultados muestran que se deben incorporar la sensibilización,

participación de los trabajadores y contenidos que se relacionen con discapacidad y eliminación de barreras laborales. La institución cuenta con procesos de capacitación que se orienten al fortalecimiento del talento humano, pero aún existe la necesidad de consolidar acciones para igualdad de oportunidades en el personal administrativo con discapacidad.

Limitaciones

Durante el desarrollo de la presente investigación se identificaron algunas limitaciones que deben considerarse al interpretar los resultados obtenidos, una de ellas estuvo relacionada con el acceso a informantes clave pertenecientes específicamente al personal administrativo con discapacidad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, debido a que la disponibilidad de los trabajadores dependió de sus condiciones laborales y disposición para compartir las experiencias.

Asimismo, se presentó como limitación la diversidad de experiencias individuales respecto a los procesos de capacitación laboral, debido a que cada trabajador ha tenido diferentes trayectorias dentro de la institución, años de servicio, funciones asignadas y oportunidades de formación, lo que generó percepciones distintas sobre el impacto de la capacitación en su desarrollo profesional.

Otra limitación identificada fue que la información institucional que estuvo enfocada en los programas de capacitación desarrollados por la universidad, sin contar con documentación necesaria sobre procesos formativos dirigidos al personal con discapacidad.

Recomendaciones

Fortalecer programas de capacitación en el que se incorporen temáticas sobre discapacidad, inclusión y accesibilidad, con el propósito de responder a las necesidades del personal administrativo con discapacidad.

Fortalecer espacios de sensibilización al personal de la universidad para promover respeto y el reconocimiento de las capacidades de las personas con discapacidad.

Finalmente, realizar seguimiento y evaluación de las capacitaciones implementadas, con el fin de identificar el impacto en el desempeño laboral y en el desarrollo profesional de los trabajadores.

Referencias Bibliográficas

- Aguilera Galindez, Z. Y. (2021). *Cumplimiento de la Política pública de inclusión laboral de personas en condición de discapacidad en empresas públicas y privadas en el Municipio de Arauca*. Arauca, Colombia: Repositorio Institucional.
- Arias González, I., Guerrero Arrieta, K., Orozco Orozco, W., Castro Barreno, G., & Caminos Manjarrez, W. (2023). La gestión del talento humano como un aporte fundamental para el desarrollo de las empresas. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(2), 3736–3749.
doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.867>
- Bandura, A. (30 de Mayo de 2015). *Psicología social Y relaciones personales*. La Teoría del Aprendizaje Social: <https://psicologiymente.com/social/bandura-teoria-aprendizaje-cognitivo-social>
- Betancour, D. C. (2024). Inclusión laboral: un compromiso pendiente de las organizaciones frente a las personas con discapacidad. *Siglo Cero*, 55(1), 49–65.
doi:<https://dx.doi.org/10.14201/scero.31335>
- Bohórquez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
doi:<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599>
- Bracco, C. C., & Sucarrat., M. J. (1985). *GUIA DE INCLUSION LABORAL DE PERSONA CON DISCAPACIDAD PARA EMPRESA*.
- Calvay Díaz, M., & Cruz Rojas, A. (2023). *Desarrollo personal y satisfacción del persona ladministrativo de la Universidad Nacional de San Martín, periodo*

2021. Tarapoto, Perú: Universidad Nacional de San Martín.

<https://repositorio.unsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/4835c30f-7a43-4a5b-b674-57c58120f72e/content>

Castillo López, M. (2022). El método fenomenológico en investigación educativa: una revisión sistemática. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 12(2), 241-261. doi:<https://doi.org/10.17151/rlee.2023.18.2.11>

Cedeño Tapia, S. (2022). Redes profesionales para el desarrollo personal y colectivo, en el auge de la. *Revista Unidad Sanitaria XXI*, 2(5), 6- 11.
doi:10.57246/rusxxi.v2i5.21

Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos. *Ed. Mc Graw Hill.*, 1-9.

Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos: El capital humano en las organizaciones. *McGraw-Hill*.

Cid Sabas, J., & Baldovinos Leyva, I. (2025). Capacitación al personal y su influencia en el desempeño. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(1), 665– 673. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3368>

Código del Trabajo. (2020). *Registro Oficial Suplemento 231. Asamblea Nacional del Ecuador*.

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%25C3%25B3digo%2520del%2520Trabajo.pdf&ved=2ahUKEwiQwv-Aqf-RAxWWSzABHXMYOW4QFnoECA0QAQ&usg=AOvVaw0bHMLS2Z3szEgNxYVptz_g

Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Asamblea

Constituyente. Registro Oficial 449. Última modificación: 25-ene.-2021:

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf&ved=2ahUKEwjClvndpv-RAxW2UDABHWykBwMQFnoECBoQAQ&usg=AOvVaw3Sj9Hu4T4

Gary Dessler, R. V. (2011). *Administración de recursos humanos* (Quinta ed.). Mexico:

PEARSON EDUCACIÓN.

Kisnerman, N. (1969). *Servicio Social de Grupo: Una Respuesta a Nuestro Tiempo*.

Buenos Aires: HVMANITAS.

Lopez Velasquez, S. L. (2024). Buenas prácticas para el desarrollo de carrera

profesional e inclusión de personas con discapacidad desde el punto de vista de dos corporaciones colombianas”, Segura López y López Velásquez (2023).

Revista Latinoamericana de Investigación En Organizaciones, Ambiente y Sociedad, 1-22.

Mendoza Armijos, H. (2022). Impacto de la Capacitación en el Desarrollo Profesional en Organizaciones Ecuatorianas. *Revista Científica Zambos*, 1(2), 51-66.

doi:<https://doi.org/10.69484/rcz/v1/n2/27>

Oliva, D., Tobón, S., Pérez, A., & Romero, J. (2015). El proceso de inclusión social

desde la socioformación: Análisis de concepciones sobre discapacidad y necesidades Educativas Especiales. *Paradigma*, 36(2), 49-73.

doi:<https://ve.scielo.org/pdf/pdg/v36n2/art04.pdf>

- Olvera García , J. (2018). La inclusión social desde los derechos humanos. *Hevila*, 14(7), 33-52.
doi:<https://biblat.unam.mx/hevila/COFACTOR/2018/vol17/no14/2.pdf>
- Organización mundial de la salud. (2020). *Discapacidad*.
<https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>
- Pérez Morejón, K., & Porraspita, D. (2023). El proceso de capacitación. Retos para lograr resultados superiores en una organización. *Cooperativismo y Desarrollo*, 11(2), 1-14. <http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v11n2/2310-340X-cod-11-02-e624.pdf>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational Behavior. *Organizational Behavior*.
- Romero, M. V. (02 de Julio de 2024). Plan de inclusión laboral de personas con discapacidad para el fortalecimiento del Centro de Especialidades ProsaludOro S.A. de la ciudad Machala. *Maestría en Gestión del Talento Humano*. Quito, Quito, Ecuador: creative commos.
- Romina, V. M. (2024). Impacto del nivel educativo y la capacitación laboral en la participación laboral de personas con discapacidad. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*, 1-21.
- Suárez Orellana, A. (2026). Capacitación de personal y gestión del talento humano en universidades: revisión sistemática de la literatura. *Impulso, Revista De Administración*, 6(13), 337-353
<https://revistaimpulso.org/index.php/impulso/article/view/1000/1590>

USAID. (s.f.). *GUÍA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD*.

INCLUSIÓN DE PERSONAS DE DISCAPACIDAD EN DESARROLLO

LOCAL : <https://fenedif.org/>

Villalobos Monroy, G., & Pedroza Flores, R. (2009). PERSPECTIVA DE LA TEORÍA DEL CAPITAL HUMANO ACERCA DE LA RELACIÓN ENTRE EDUCACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO. *Tiempo de Educar*, 10(20), 273-306.

Viteri Rade, L., & Franco Villon, M. (2022). El desarrollo organizacional a través del talento. *Revista E-IDEA Journal of Business Sciences*, 4(17), 30-44.
<https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/download/233/317/507>

Werther, J. (2014). Administración de personal y recursos humanos. En K. D. William B, *EL PROCESO DE CAPACITACIÓN, SUS ETAPAS E IMPLEMENTACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES* (4º ed., pág. 18). Mexico: Interamericana de México.

Anexos

Anexo 1. Preguntas dirigidas al personal administrativo de la ULEAM

PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ULEAM

Nombre

Área de trabajo

Tiempo que lleva trabajando en la ULEAM

Trabaja a tiempo completo

Facultad y carrera a la pertenece

¿Cuáles son las funciones que realiza dentro de sus actividades laborales en la universidad?

Antes de iniciar su trabajo en la universidad, ¿recibió algún tipo capacitación relacionada con las funciones que iba a desempeñar? En caso afirmativo, ¿qué tipo de capacitación recibió?

Desde su ingreso a la universidad, ¿ha participado en programas de capacitación relacionadas a las funciones que desempeña? ¿Cuáles y con qué frecuencia se realizan estas capacitaciones?

¿De qué manera la capacitación ha contribuido a su crecimiento, desarrollo y desempeño profesional dentro de la universidad?

¿Considera que estas oportunidades de formación le han permitido mejorar sus competencias laborales?

Desde su punto de vista, ¿los programas de capacitación fomentan un entorno laboral más inclusivo? ¿Por qué?

¿Qué sugerencias daría para mejorar los procesos de capacitación dirigidos al personal administrativo?

¿Qué aspectos considera importantes para que las capacitaciones sean más inclusivas y efectivas?

Anexo 2. Transcripción de entrevistas dirigidas al personal administrativo de la ULEAM

Entrevista #1

PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ULEAM: secretaría dentro del CAI, el Centro de Atención Infantil,

Nombre

Área de trabajo: secretaría dentro del CAI, el Centro de Atención Infantil,

Tiempo que lleva trabajando en la ULEAM 8 años dentro de la institución.

Trabaja a tiempo completo No, yo tengo mi jornada completa

Facultad y carrera a la pertenece

1. ¿Cuáles son las funciones que realiza dentro de sus actividades laborales en la universidad?

Bueno, ahorita, eh actualmente me encuentro desempeñando actividades de secretaría dentro del CAI, el Centro de Atención Infantil, que vendría a ser la guardería que se conoce a nivel institucional. dentro de esta, de este puesto, pues se realizan actividades diversas en lo mismo, la elaboración de oficios, organización de archivo, control de información, y así sucesivamente.

2. Antes de iniciar su trabajo en la universidad, ¿recibió algún tipo de capacitación relacionada con las funciones que iba a desempeñar?

En caso afirmativo, ¿qué tipo de capacitación recibió?

bueno, en realidad las capacitaciones se daban dentro de las aulas de clases. Era lo que uno aprendía en clase. Que, si bien es cierto, pues, como dice el comentario este de que uno no llega a aplicar al 100% los conocimientos que aprende durante los 4 o 5 años de estudio, si bien es cierto también, sí se aplica en la gran mayoría, de acuerdo con la carrera. Y en base a la mía, pues... sí, un 50% de conocimientos obtenidos en aulas se aplica en la profesión ya este ejerciéndola. Pero obviamente uno aprende muchas más cosas pues en el ejercicio de la del oficio como tal.

3. Desde su ingreso a la universidad, ¿ha participado en programas de capacitación relacionadas a las funciones que desempeña? ¿Cuáles y con qué frecuencia se realizan estas capacitaciones?

Claro, dentro de... Claro, profesionalmente uno siempre tiene que hacer actualización de conocimientos practicar los mismos, todo ese tipo de cosas, tanto por parte de la institución como de manera personal uno siempre tiene que estarse actualizando o refrescando las actividades. Bueno, la institución actualmente maneja una semana de capacitación que usualmente es en noviembre, se llama los Alumni son exactamente los seguimientos a graduados, ahí se ejecutan temas de capacitaciones, actualización de conocimiento para los profesionales ya este graduado, en las cuales pues obviamente las personas interesadas como, como mi caso, se inscriben. O por parte de las plataformas de capacitación en internet uno se puede seguir, obteniendo más conocimiento.

4. ¿De qué manera la capacitación ha contribuido a su crecimiento, desarrollo y desempeño profesional dentro de la universidad?

en las actividades del día a día, mejorar, mejora del léxico, mejor técnicas de redacción y ese tipo de cosas, o mejor gestión del archivo y cosas así.

5. ¿Considera que estas oportunidades de formación le han permitido mejorar sus competencias laborales?

Si considera que estas oportunidades de formación le han permitido mejorar sus competencias laborales.

6. Desde su punto de vista, ¿los programas de capacitación fomentan un entorno laboral más inclusivo? ¿Por qué?

: Claro, porque, bueno, en el ejercicio pues y en la vida, de la vida personal y en el ejercicio de la profesión uno aprende a desarrollar un poco más el tema de la empatía, el tema también es como un equilibrio entre respetar las capacidades de esa persona y también uno dar el servicio de acuerdo también a eso. Porque hay personas a las que no les gusta recibir ayuda de manera física, dependiendo de la discapacidad, dependiendo de la situación, no solamente personas con discapacidad, hay personas que de pronto tienen alguna lesión y uno va a dar la mano y de pronto la otra persona retrocede el contacto físico también, no a todos es agradable de manera inmediata. Entonces, sí es como que hay que tener un poco de tino en ese tipo de situaciones

7. ¿Qué sugerencias daría para mejorar los procesos de capacitación dirigidos al personal administrativo?

Sugerencia, bueno, en el momento pues años anteriores pues sí se... de pronto había alguna sugerencia, pero actualmente institucionalmente han

tomado mucho de lo que se asumió en su entorno, han escuchado en cuanto a lo que uno sugería, uno u otro de manera informal. Lo han aplicado, entonces actualmente no es como que haya una sugerencia firme porque los conocimientos se dan en base a la pregunta ya a nivel institucional formal, mediante correos o mediante encuestas, para poder este desarrollar los cronogramas de capacitación, que también existe un periodo de capacitaciones por parte de la institución.

8. ¿Qué aspectos considera importantes para que las capacitaciones sean más inclusivas y efectivas?

En este sentido, a nivel ya de inclusión como tal, no se capacita en el sentido de inclusión como tal, porque de pronto no en todas las áreas está inmersa profesionalmente. Sin embargo, todos, al ser servidores públicos, tenemos contacto con la diversidad, contacto con el usuario como tal. Entonces, eso sí es como que haría, en este caso pues como sugerencia, de uno a otro año de pronto como un hincapié a poder mejorar en ese sentido de la atención al usuario, no solamente en general sino con situaciones específicas,

Entrevista #2

PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ULEAM: Área de Consejo

Universitario

Nombre

Área de trabajo: Consejo universitario

Tiempo que lleva trabajando en la ULEAM 10 años.

Trabaja a tiempo completo 8 años dentro de la institución.

Facultad y carrera a la pertenece la Secretaría General. Esto es una dirección

- 1. ¿Cuáles son las funciones que realiza dentro de sus actividades laborales en la universidad?**

.

- 2. Antes de iniciar su trabajo en la universidad, ¿recibió algún tipo capacitación relacionada con las funciones que iba a desempeñar?
En caso afirmativo, ¿qué tipo de capacitación recibió?**

Si

- 3. Desde su ingreso a la universidad, ¿ha participado en programas de capacitación relacionadas a las funciones que desempeña? ¿Cuáles y con qué frecuencia se realizan estas capacitaciones?**

si

- 4. ¿De qué manera la capacitación ha contribuido a su crecimiento, desarrollo y desempeño profesional dentro de la universidad?**

Mucho

.

- 5. ¿Considera que estas oportunidades de formación le han permitido mejorar sus competencias laborales?**

Si

.

6. Desde su punto de vista, ¿los programas de capacitación fomentan un entorno laboral más inclusivo? ¿Por qué?

Si. Porque nos permiten estar capacitados en temas para llevar un mejor entorno laboral

7. ¿Qué sugerencias daría para mejorar los procesos de capacitación dirigidos al personal administrativo?

Sugerencias a nivel de compañeros son solidarios más que otros, no pasa nada. Las sugerencias más bien serían para las autoridades, que no piensen que todo carné de discapacidad es chimbo, que no piensen que todo carné de discapacidad es para que no te boten del trabajo. Porque es fácil comprobar. O sea, tú vas... Es fácil comprobar quién tiene o no tiene discapacidad, ¿entiendes? O sea, ese es el punto. Es para las autoridades más bien, que tengan mejores políticas en cuanto a su salud ocupacional, que vean verdaderamente eh la parte humana de cuándo tú realmente necesitas inclusive asesoría psicológica. Porque cuando llega un punto que te sientes tan acorralado... llega un punto en que dices: "Bueno, estoy trabajando aquí, estoy 10 años en esta institución. Yo no pedí estar... yo no pedí estar enfermo". Y, sin embargo, muchas veces por la discapacidad no puedes subir, no puedes ascender. Porque, por ejemplo, en mi caso, tengo maestría, tengo diplomado, tengo artículo científico, quiero ser docente, pero sé que me van a poner 30,000 trabas. Y no sería el primer docente con discapacidad Así, es lo que te puedo decir. Bueno, a la hora de la verdad.

8. ¿Qué aspectos considera importantes para que las capacitaciones sean más inclusivas y efectivas?

capacitaciones para personas con discapacidad no, no digo que no se dan.

Mujer: Quizás sí, pero no tiene cono- Hombre: Quizás de pronto se dan, pero uno no se entera. Y si se entera... Me acuerdo de que una vez estuve en una en una reunión y

decían: "El discapacitado tiene que andar más rápido, el discapacitado es el que tiene que rendir más". Y había una persona sin piernas ahí. Y yo digo, ¿qué es esto? No... Eso fue en el 2019. Que justo. Y cuando la autoridad que estaba diciendo eso se había ido de largo que he Alguien le habló al oído y como que le dijo: "Oye, tranquilo, aquí tienes un cojo, una enferma..." Mi sargento, mi sargento es un señor sin piernas. ¿Cómo le puedes pedir a ese señor sin piernas que ande más rápido? Claro. Eso sí, aquí en la universidad se sataniza mucho el tema de las enfermedades y de la discapacidad, pero por compañeros irresponsables. Por compañeros que van y sacan un permiso médico para irse jueves, un viernes, y aprovechar sábado y domingo. Y de pronto los ven que están en la playa, o suben estados de WhatsApp, o los ven en Instagram. Muchas veces por ellos. las personas con discapacidad real pagamos las consecuencias. Porque cuando faltamos, ya ni siquiera preguntan: "¿Qué tendrá?" o "Llámalo para ver si está bien". Simplemente: "¿Dónde estará?". Esa es la realidad que, por lo menos yo la vivo, y estoy seguro de que otras personas más con mi condición o en mi condición también la pueden estar o la han pasado.

Entrevista #3

1. ¿Cuáles son las funciones que realiza dentro de sus actividades laborales en la universidad?

Bueno, entre mis actividades está atender a las personas que llegan a la oficina, organizar documentación, dar seguimiento a trámites y apoyar en diferentes tareas administrativas que se presentan durante el día. A veces hay jornadas bastante movidas porque debemos responder a varias solicitudes al mismo tiempo, por lo que trato de mantener todo organizado para que el trabajo salga de la mejor manera.

2. ¿Antes de iniciar su trabajo en la universidad, recibió algún tipo capacitación relacionada con las funciones que iba a desempeñar? En caso afirmativo, ¿qué tipo de capacitación recibió?

Sí, cuando ingresé recibí una inducción donde me explicaron cómo funcionaba la institución, cuáles eran las normas que debíamos cumplir y algunas de las actividades que iba a realizar. Aunque esa orientación fue importante, siento que muchas cosas las aprendí directamente en el trabajo, porque la experiencia diaria te enseña situaciones que no siempre se explican en una capacitación.

3. ¿Desde su ingreso a la universidad, ha participado en programas de capacitación relacionadas a las funciones que desempeña? ¿Cuáles y con qué frecuencia se realizan estas capacitaciones?

Sí, he participado en varias. Recuerdo capacitaciones sobre atención al usuario, manejo de herramientas informáticas y trabajo en equipo. No tienen una frecuencia fija, pero generalmente se realizan algunas veces durante el año dependiendo de las necesidades que tenga la institución.

4. ¿De qué manera la capacitación ha contribuido a su crecimiento, desarrollo y desempeño profesional dentro de la universidad?

Considero que me ha ayudado bastante porque siempre hay cosas nuevas que aprender. Gracias a esas capacitaciones he mejorado la manera de organizar mis actividades y también he aprendido a resolver algunas situaciones con más seguridad. Cuando uno conoce mejor lo que hace, trabaja con más confianza.

5. ¿Considera que estas oportunidades de formación le han permitido mejorar sus competencias laborales?

Sí, porque me han permitido fortalecer habilidades que utilizo todos los días. Además, siento que me ayudan a sentirme más preparada para asumir nuevas responsabilidades cuando es necesario.

6. ¿Desde su punto de vista, los programas de capacitación fomentan un entorno laboral más inclusivo? ¿Por qué?

Pienso que sí, porque todos tenemos la oportunidad de participar y aprender. También ayudan a que las personas de diferentes áreas se conozcan y compartan experiencias, lo que mejora la convivencia dentro del trabajo.

7. ¿Qué sugerencias daría para mejorar los procesos de capacitación dirigidos al personal administrativo?

Me gustaría que se tomaran en cuenta las opiniones del personal antes de planificar los temas. A veces existen necesidades específicas que podrían ser abordadas y que serían de mucha utilidad para nuestro trabajo diario.

8. ¿Qué aspectos considera importantes para que las capacitaciones sean más inclusivas y efectivas?

Creo que es importante que los temas sean prácticos, que exista participación y que los horarios permitan que todos puedan asistir sin afectar sus responsabilidades laborales.

ENTREVISTA #4

Personal administrativo – 10 años laborando en la ULEAM

1. ¿Cuáles son las funciones que realiza dentro de sus actividades laborales en la universidad?

Mi trabajo consiste en apoyar varios procesos administrativos que se desarrollan diariamente dentro de la institución. Entre mis responsabilidades está revisar documentación, atender consultas de usuarios internos y externos, coordinar información con otras dependencias y dar seguimiento a diferentes trámites. Hay días en los que el trabajo es bastante dinámico porque surgen situaciones imprevistas que requieren atención inmediata.

2. ¿Antes de iniciar su trabajo en la universidad, recibió algún tipo capacitación relacionada con las funciones que iba a desempeñar?

Sí, cuando ingresé recibí una inducción institucional. Nos explicaron aspectos generales sobre el funcionamiento de la universidad, las normas internas y las responsabilidades de nuestro puesto. Sin embargo, considero que muchas de las habilidades que utilizo actualmente las fui desarrollando con la experiencia y el acompañamiento de compañeros que ya tenían más tiempo trabajando aquí.

3. ¿Desde su ingreso a la universidad, ha participado en programas de capacitación relacionadas a las funciones que desempeña? ¿Cuáles y con qué frecuencia se realizan estas capacitaciones?

Sí, he participado en varias capacitaciones durante estos años. Recuerdo algunas relacionadas con atención al usuario, actualización de procedimientos administrativos, manejo de plataformas institucionales y relaciones humanas. La frecuencia ha variado; hay años en los que se realizan varias actividades y otros en los que son más limitadas.

4. ¿De qué manera la capacitación ha contribuido a su crecimiento, desarrollo y desempeño profesional dentro de la universidad?

Considero que ha sido importante porque el trabajo cambia constantemente y uno necesita mantenerse actualizado. Gracias a algunas capacitaciones he aprendido formas

más eficientes de organizar mis actividades y de relacionarme con las personas que acuden a solicitar información o ayuda. También me han permitido sentirme más segura al momento de asumir nuevas responsabilidades.

5. ¿Considera que estas oportunidades de formación le han permitido mejorar sus competencias laborales?

Sí, porque siempre se aprende algo nuevo. A veces son conocimientos técnicos y en otras ocasiones son habilidades relacionadas con la comunicación o el trato hacia las personas. Todo eso termina influyendo en la manera en que realizamos nuestro trabajo.

6. ¿Desde su punto de vista, los programas de capacitación fomentan un entorno laboral más inclusivo? ¿Por qué?

Pienso que sí. Cuando las capacitaciones están abiertas para todos, permiten que exista igualdad de oportunidades para aprender y desarrollarse. Además, ayudan a fortalecer la relación entre compañeros de distintas áreas porque se comparten experiencias y puntos de vista.

7. ¿Qué sugerencias daría para mejorar los procesos de capacitación dirigidos al personal administrativo?

Me gustaría que se realizaran diagnósticos para conocer qué temas realmente necesitamos reforzar. En ocasiones se imparten capacitaciones, pero no responden a las dificultades que enfrentamos en nuestro trabajo diario.

8. ¿Qué aspectos considera importantes para que las capacitaciones sean más inclusivas y efectivas?

Considero importante que exista participación, espacios para intercambiar experiencias y horarios accesibles para todos. También que los contenidos sean prácticos y aplicables a las funciones que realizamos.

ENTREVISTA #5

Personal administrativo – 15 años de experiencia

1. ¿Cuáles son las funciones que realiza dentro de sus actividades laborales en la universidad?

Mi trabajo está relacionado con la gestión administrativa y la atención de diferentes requerimientos que llegan a la oficina. Coordino información, organizo documentos y apoyo en procesos que requieren seguimiento constante. Después de tantos años uno ya conoce bastante bien la dinámica de trabajo, pero siempre aparecen nuevos desafíos.

2. ¿Antes de iniciar su trabajo en la universidad, recibió algún tipo capacitación relacionada con las funciones que iba a desempeñar?

La verdad, en aquella época no existían tantos procesos de inducción como ahora.

Recibí algunas orientaciones generales, pero la mayor parte del aprendizaje fue mediante la práctica. Recuerdo que observaba mucho a mis compañeros y preguntaba cuando tenía dudas.

3. ¿Desde su ingreso a la universidad, ha participado en programas de capacitación relacionadas a las funciones que desempeña?

Sí, he participado en varias capacitaciones. Algunas me han parecido muy útiles y otras no tanto. Generalmente las relacionadas con nuevas herramientas o con atención a las personas son las que más provecho les he sacado.

4. ¿De qué manera la capacitación ha contribuido a su crecimiento, desarrollo y desempeño profesional dentro de la universidad?

Me ha ayudado a adaptarme a los cambios. Cuando empecé muchas cosas se hacían de manera diferente y con el tiempo la tecnología ha transformado gran parte del trabajo. Las capacitaciones me han permitido no quedarme atrás y continuar desempeñando mis funciones adecuadamente.

5. ¿Considera que estas oportunidades de formación le han permitido mejorar sus competencias laborales?

Sí, sin duda. Aunque uno tenga experiencia, siempre hay algo nuevo que aprender. Creo que la formación continua es necesaria para cualquier trabajador.

6. ¿Desde su punto de vista, los programas de capacitación fomentan un entorno laboral más inclusivo? ¿Por qué?

En cierta medida sí. Cuando las personas participan juntas en estos espacios existe más comunicación y comprensión entre compañeros. Eso ayuda a mejorar el ambiente laboral.

7. ¿Qué sugerencias daría para mejorar los procesos de capacitación dirigidos al personal administrativo?

Sería bueno que existiera más seguimiento. Muchas veces se recibe una capacitación, pero después no se evalúa si realmente se aplicó lo aprendido.

8. ¿Qué aspectos considera importantes para que las capacitaciones sean más inclusivas y efectivas?

La participación de todos, el respeto a las opiniones de los asistentes y que los capacitadores utilicen ejemplos relacionados con nuestra realidad laboral.

ENTREVISTA #6

Personal administrativo – 5 años de experiencia

1. ¿Cuáles son las funciones que realiza dentro de sus actividades laborales en la universidad?

Principalmente me encargo de apoyar actividades administrativas, atender consultas, organizar información y colaborar en distintos procesos que se presentan dentro de la oficina. Cada día suele ser diferente porque llegan solicitudes de distintas personas.

2. ¿Antes de iniciar su trabajo en la universidad, recibió algún tipo capacitación relacionada con las funciones que iba a desempeñar?

Sí, recibí una capacitación inicial bastante útil porque yo venía de trabajar en otra institución y necesitaba conocer cómo se manejaban aquí los procedimientos.

3. ¿Desde su ingreso a la universidad, ha participado en programas de capacitación relacionadas a las funciones que desempeña?

Sí, he participado en varias capacitaciones relacionadas con atención al usuario, trabajo en equipo y herramientas informáticas.

4. ¿De qué manera la capacitación ha contribuido a su crecimiento, desarrollo y desempeño profesional dentro de la universidad?

Me ha ayudado a desenvolverme mejor en mi trabajo. Algunas capacitaciones me permitieron adquirir conocimientos que antes no tenía y otras me ayudaron a mejorar habilidades que ya había desarrollado.

5. ¿Considera que estas oportunidades de formación le han permitido mejorar sus competencias laborales?

Sí, porque me han dado más confianza para asumir nuevas tareas y resolver situaciones que antes me parecían complicadas.

6. ¿Desde su punto de vista, los programas de capacitación fomentan un entorno laboral más inclusivo? ¿Por qué?

Sí, porque todos tenemos la posibilidad de participar y aprender sin importar el cargo que ocupemos.

7. ¿Qué sugerencias daría para mejorar los procesos de capacitación dirigidos al personal administrativo?

Creo que deberían incluir más actividades prácticas y menos teoría, porque uno aprende más cuando puede relacionar el tema con situaciones reales.

8. ¿Qué aspectos considera importantes para que las capacitaciones sean más inclusivas y efectivas?

La comunicación, la participación y la oportunidad de expresar inquietudes durante el proceso.

Entrevista 7

1. ¿Cuáles son las funciones que realiza dentro de sus actividades laborales en la universidad?

Durante los años que llevo trabajando aquí he realizado distintas actividades administrativas. Actualmente me encargo de revisar documentación, atender requerimientos de estudiantes y docentes, elaborar informes y colaborar con los procesos que se desarrollan en mi área. Es un trabajo que requiere mucha organización porque diariamente llegan muchas solicitudes y todas necesitan atención.

2. ¿Antes de iniciar su trabajo en la universidad, recibió algún tipo capacitación relacionada con las funciones que iba a desempeñar?

Cuando ingresé no existían tantas capacitaciones como ahora. Recibí algunas orientaciones básicas sobre mis funciones, pero realmente aprendí trabajando. Recuerdo que al principio cometía errores por desconocimiento, pero poco a poco fui adquiriendo experiencia con la ayuda de mis compañeros.

3. ¿Desde su ingreso a la universidad, ha participado en programas de capacitación relacionadas a las funciones que desempeña?

Sí, a lo largo de estos años he participado en muchas capacitaciones. Algunas relacionadas con servicio al usuario, otras sobre herramientas informáticas y también sobre cambios en los procedimientos institucionales. Considero que han sido necesarias porque el trabajo ha evolucionado mucho con el tiempo.

4. ¿De qué manera la capacitación ha contribuido a su crecimiento, desarrollo y desempeño profesional dentro de la universidad?

Me ha ayudado a mantenerme actualizada. Uno podría pensar que después de tantos años ya lo sabe todo, pero la realidad es diferente. Siempre aparecen nuevas formas de hacer las cosas y nuevas exigencias. Las capacitaciones me han permitido adaptarme a esos cambios y continuar desempeñando mi trabajo de manera adecuada.

5. ¿Considera que estas oportunidades de formación le han permitido mejorar sus competencias laborales?

Sí, porque cada capacitación deja algún aprendizaje. Algunas han sido más útiles que otras, pero siempre hay algo que se puede aplicar en el trabajo diario.

6. ¿Desde su punto de vista, los programas de capacitación fomentan un entorno laboral más inclusivo? ¿Por qué?

Creo que sí, porque reúnen a personas de diferentes áreas y permiten que todos tengan acceso a la misma información. Eso ayuda a que exista más compañerismo y mejor comunicación.

7. ¿Qué sugerencias daría para mejorar los procesos de capacitación dirigidos al personal administrativo?

Pienso que sería importante escuchar más al personal antes de elegir los temas. Muchas veces nosotros conocemos las dificultades que enfrentamos diariamente y podemos aportar ideas sobre lo que realmente necesitamos aprender.

8. ¿Qué aspectos considera importantes para que las capacitaciones sean más inclusivas y efectivas?

Que sean prácticas, que permitan la participación de todos y que los temas estén relacionados con las situaciones reales que vivimos dentro de la institución.

Entrevista #8

Personal administrativo de la ULEAM

Área de trabajo: Vicerrectorado Académico

Tiempo laborando en la institución: 8 años

1. ¿Cuáles son las funciones que realiza dentro de sus actividades laborales en la universidad?

Actualmente trabajo en el Vicerrectorado Académico y una de mis principales funciones es la organización y gestión de archivos. Me encargo de mantener ordenada la documentación que llega al área, revisar que los expedientes estén completos y facilitar

la información cuando es requerida. También apoyo en otras actividades administrativas que se presentan diariamente dentro de la oficina.

2. ¿Antes de iniciar su trabajo en la universidad, recibió algún tipo de capacitación relacionada con las funciones que iba a desempeñar? En caso afirmativo, ¿qué tipo de capacitación recibió?

Sí. Cuando ingresé a la universidad recibí varias capacitaciones por parte de Talento Humano. En ese momento yo era estudiante y comenzaba a incorporarme al ámbito laboral, por lo que esas capacitaciones fueron de mucha ayuda. Recuerdo que nos hablaron sobre ética laboral, gestión documental, normas institucionales y temas relacionados con el desempeño dentro del trabajo.

3. ¿Desde su ingreso a la universidad, ha participado en programas de capacitación relacionadas a las funciones que desempeña? ¿Cuáles y con qué frecuencia se realizan estas capacitaciones?

Sí, durante estos ocho años he participado en diferentes capacitaciones. Algunas han estado enfocadas en la gestión documental, organización de archivos, atención al usuario y temas relacionados con el trabajo administrativo. No tienen una fecha exacta cada año, pero periódicamente la institución organiza estos espacios para actualizar conocimientos y fortalecer el desempeño del personal.

4. ¿De qué manera la capacitación ha contribuido a su crecimiento, desarrollo y desempeño profesional dentro de la universidad?

Considero que ha contribuido bastante porque me ha permitido conocer mejor los procedimientos que debo realizar y la forma adecuada de desempeñar mis funciones. Gracias a las capacitaciones he podido organizar mejor mi trabajo, adquirir nuevos

conocimientos y sentirme más segura al momento de cumplir con mis responsabilidades.

5. ¿Considera que estas oportunidades de formación le han permitido mejorar sus competencias laborales?

Sí, definitivamente. Cada capacitación aporta algo nuevo y ayuda a mejorar habilidades que se utilizan diariamente en el trabajo. Además, permiten reforzar conocimientos que a veces uno ya posee, pero que necesita actualizar para desempeñarse de una mejor manera.

6. ¿Desde su punto de vista, los programas de capacitación fomentan un entorno laboral más inclusivo? ¿Por qué?

Pienso que sí, porque brindan la oportunidad de aprender a todo el personal sin importar el área donde trabaje. También permiten que las personas compartan experiencias y conocimientos, lo que contribuye a fortalecer las relaciones laborales y el trabajo en equipo.

7. ¿Qué sugerencias daría para mejorar los procesos de capacitación dirigidos al personal administrativo?

Considero que sería importante realizar capacitaciones de forma más continua y abordar temas que respondan a las necesidades actuales de cada área. También sería positivo incluir más actividades prácticas para que los participantes puedan aplicar lo aprendido de manera inmediata.

8. ¿Qué aspectos considera importantes para que las capacitaciones sean más inclusivas y efectivas?

Creo que es importante que los temas sean claros, comprensibles y relacionados con las actividades que realiza el personal. Además, que exista participación de los asistentes y espacios para resolver dudas, ya que eso facilita el aprendizaje y permite aprovechar mejor las capacitaciones.

ENTREVISTA #9

Personal administrativo de la ULEAM

Tiempo laborando en la institución: 12 años

1. ¿Cuáles son las funciones que realiza dentro de sus actividades laborales en la universidad?

Dentro de mis funciones está la atención a estudiantes y docentes, recepción y organización de documentos, elaboración de oficios y apoyo en diferentes trámites académicos y administrativos. Es un trabajo que requiere mucha organización porque diariamente llegan varias solicitudes que deben ser atendidas a tiempo.

2. ¿Antes de iniciar su trabajo en la universidad, recibió algún tipo de capacitación relacionada con las funciones que iba a desempeñar? En caso afirmativo, ¿qué tipo de capacitación recibió?

Sí, cuando ingresé recibí una inducción por parte de la institución. Recuerdo que nos orientaron sobre las normas de trabajo, atención al usuario, relaciones laborales y el manejo adecuado de la documentación. Esa información me ayudó a adaptarme más rápido al puesto.

3. ¿Desde su ingreso a la universidad, ha participado en programas de capacitación relacionadas a las funciones que desempeña? ¿Cuáles y con qué frecuencia se realizan estas capacitaciones?

Sí, he participado en varias capacitaciones relacionadas con servicio al usuario, manejo de archivos, herramientas informáticas y trabajo en equipo. Generalmente se realizan varias veces durante el año, aunque depende de la planificación institucional.

4. ¿De qué manera la capacitación ha contribuido a su crecimiento, desarrollo y desempeño profesional dentro de la universidad?

Me ha ayudado bastante porque siempre hay cambios en los procesos y uno necesita mantenerse actualizado. Gracias a las capacitaciones he aprendido nuevas formas de organizar mi trabajo y de brindar una mejor atención a las personas que acuden a la oficina.

5. ¿Considera que estas oportunidades de formación le han permitido mejorar sus competencias laborales?

Sí. Considero que cada capacitación deja algún aprendizaje. Algunas me han ayudado a fortalecer mis conocimientos y otras me han permitido mejorar habilidades relacionadas con la comunicación y la atención al público.

6. ¿Desde su punto de vista, los programas de capacitación fomentan un entorno laboral más inclusivo? ¿Por qué?

Sí, porque todos tenemos la oportunidad de participar y aprender. Además, estos espacios permiten compartir experiencias con compañeros de otras áreas y conocer diferentes puntos de vista.

7. ¿Qué sugerencias daría para mejorar los procesos de capacitación dirigidos al personal administrativo?

Me gustaría que las capacitaciones se planifiquen tomando en cuenta las necesidades de cada área y que se realicen más actividades prácticas relacionadas con el trabajo que desempeñamos diariamente.

8. ¿Qué aspectos considera importantes para que las capacitaciones sean más inclusivas y efectivas?

Que exista participación de todos los asistentes, que los temas sean claros y que los horarios permitan la asistencia del personal sin afectar sus actividades laborales.

Entrevista # 10

Personal administrativo de la ULEAM

Tiempo laborando en la institución: 6 años

1. ¿Cuáles son las funciones que realiza dentro de sus actividades laborales en la universidad?

Mi trabajo consiste en brindar apoyo administrativo a los procesos que se desarrollan dentro del departamento. Atiendo a estudiantes, organizo documentación, realizo seguimiento a trámites y colaboro en actividades que requieren coordinación con otras áreas de la universidad.

2. ¿Antes de iniciar su trabajo en la universidad, recibió algún tipo de capacitación relacionada con las funciones que iba a desempeñar? En caso afirmativo, ¿qué tipo de capacitación recibió?

Sí, recibí una inducción institucional donde nos explicaron aspectos relacionados con el funcionamiento de la universidad, el trato al usuario, las responsabilidades laborales y algunas normas que debíamos conocer para desempeñar adecuadamente nuestras funciones.

3. ¿Desde su ingreso a la universidad, ha participado en programas de capacitación relacionadas a las funciones que desempeña? ¿Cuáles y con qué frecuencia se realizan estas capacitaciones?

Sí. He participado en capacitaciones sobre atención al usuario, comunicación, manejo de documentos y herramientas digitales, se realizan varias durante el año, aunque algunas dependen de las necesidades de cada departamento.

4. ¿De qué manera la capacitación ha contribuido a su crecimiento, desarrollo y desempeño profesional dentro de la universidad?

Ha contribuido mucho porque me ha permitido adquirir nuevos conocimientos y mejorar la forma en que realizo mi trabajo. También me ha ayudado a sentirme más segura cuando debo resolver situaciones o brindar información a estudiantes y docentes.

5. ¿Considera que estas oportunidades de formación le han permitido mejorar sus competencias laborales?

Sí, porque ayudan a fortalecer capacidades que utilizamos diariamente. Además, permiten conocer nuevas herramientas y estrategias que facilitan el trabajo.

6. ¿Desde su punto de vista, los programas de capacitación fomentan un entorno laboral más inclusivo? ¿Por qué?

Considero que sí, porque promueven la participación de todos los trabajadores y permiten que exista un aprendizaje compartido. También favorecen el respeto y la colaboración entre compañeros.

7. ¿Qué sugerencias daría para mejorar los procesos de capacitación dirigidos al personal administrativo?

Pienso que sería útil realizar más capacitaciones relacionadas con situaciones reales que enfrentamos en nuestro trabajo diario y ofrecer espacios para compartir experiencias entre compañeros.

8. ¿Qué aspectos considera importantes para que las capacitaciones sean más inclusivas y efectivas?

Que los temas sean fáciles de comprender, que exista participación y que se tomen en cuenta las necesidades en las diferentes áreas administrativas de la universidad.

Anexo 3. Oficio para aplicar las entrevistas por facultades



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

**Dirección de Administración del
Talento Humano**

Oficio Nro. Uleam-DA/TH-2026-444-VS-OF
Manabí, junio 04 del 2026

Asunto: Remisión de Información para Proyecto de Investigación.

Licenciada,
María Pivovet Tigua, Mg.
Coordinadora de Carrera de Trabajo Social,
Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí,
Presente.

De mi consideración:

En atención al Oficio N°. ULEAM-FCSD8-CTS-CC-MCPT-2026-329-OF, de fecha 1 de junio de 2026, suscito por usted, mediante el cual se realiza un alcance a la solicitud de información requerida en el Oficio N°. ULEAM-FCSD8-CTS-CC-MCPT-2026-217-OF, de fecha 27 de abril de 2026, en cuya parte pertinente se solicita:

"Brindar información respecto a las unidades académicas donde laboran las once personas con discapacidad, con la finalidad de que la estudiante Sánchez Moreira, Verónica Jamileth, pueda identificar y localizar oportunamente a las personas requeridas para el desarrollo de su proyecto de investigación titulada: "La capacitación laboral y su incidencia en el desarrollo del personal administrativo con discapacidad de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, años 2025-2026".

Al respecto, esta Dirección Administrativa de Talento Humano se permite informar que, en relación con la localización del lugar de trabajo de los servidores que presentan discapacidad, los mismos se encuentran laborando en las siguientes unidades académicas:

- SECRETARÍA GENERAL
- VICERRECTORADO ACADÉMICO
- DIRECCIÓN DE BIENESTAR, ADMISIÓN Y NIVELACIÓN UNIVERSITARIA
- FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES
- DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA
- FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES
- FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD - Carrera de Psicología
- UNIDAD EDUCATIVA PSICOMISIONAL JUAN MONTALVO
- FACULTAD DE INGENIERÍA, INDUSTRIA Y ARQUITECTURA
- DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA, OBRAS, PATRIMONIO Y MEDIO AMBIENTE
- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente,

Dra. Veneria Bravo Gómez
Directora de Administración del Talento Humano



Elaborado Por:	J. Erika Bravo López
Aprobado Por:	Dra. Veneria Bravo Gómez

Av. Circunvalación Vía a San Mateo
www.uleam.edu.ec

UleamEcuador