

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias de la Educación
Maestría en Andragogía y Docencia Superior



**Incidencias de la capacitación con técnicas andragógicas para
colaboradores de la unidad de seguridad ejecutiva de una empresa
de tele comunicaciones en la ciudad de Guatemala**

(Tesis de Maestría)

Juan Francisco Machuca Rodríguez

Guatemala, abril de 2014

**Incidencias de la capacitación con técnicas andragógicas para
colaboradores de la unidad de seguridad ejecutiva de una empresa
de tele comunicaciones en la ciudad de Guatemala**

(Tesis de Maestría)

Juan Francisco Machuca Rodríguez (Estudiante)

Magister Patricia Luz Mazariegos Romero (Asesora)

MSc. Sergio Mejía Aguilar (Revisor)

Guatemala, abril de 2014

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

Lic. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación

Lic. Dinno Marcelo Zaghi

Decano

M. Sc. Dilia Figueroa de Teos

Vice Decana

**DICTAMEN DE APROBACIÓN
TESIS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

ASUNTO: Juan Francisco Machuca Rodríguez
Estudiante de la carrera de Maestría en
Andragogía y Docencia Superior, de esta Facultad,
solicita autorización para elaboración de Tesis
completando los requisitos de graduación.

Dictamen 08-2013

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir con los requerimientos para elaborar Tesis, que es requerido para obtener el título de Maestría en Andragogía y Docencia Superior, resuelve:

1. El anteproyecto presentado con el título de: **"Incidencias de la capacitación con técnicas andragógicas para colaboradores de la unidad de seguridad ejecutiva de una empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Guatemala"**. Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración de Tesis.
2. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).

Por lo antes expuesto, el estudiante **Juan Francisco Machuca Rodríguez**, recibe la aprobación de realizar Tesis, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.


Licenciado Dinno Marcelo Zaghi García

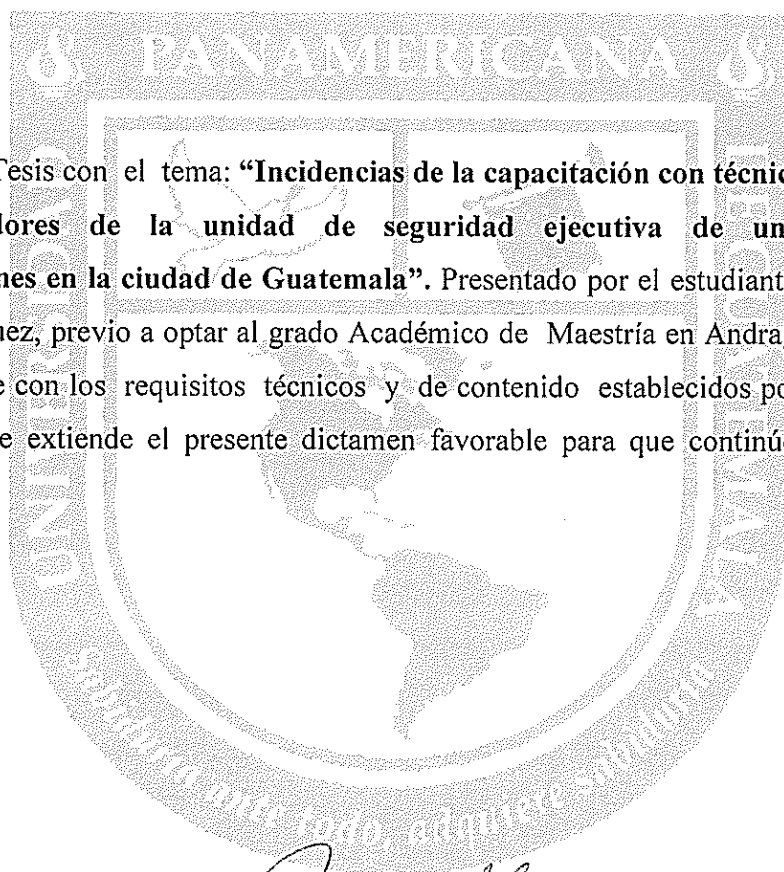
Decano

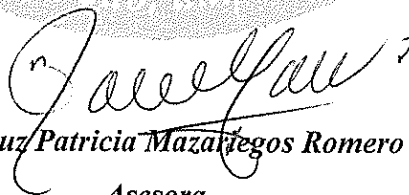
Facultad de Ciencias de la Educación



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.
Guatemala dos de septiembre del año dos mil trece.-----

En virtud de la Tesis con el tema: **“Incidencias de la capacitación con técnicas andragógicas para colaboradores de la unidad de seguridad ejecutiva de una empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Guatemala”**. Presentado por el estudiante: Juan Francisco Machuca Rodríguez, previo a optar al grado Académico de Maestría en Andragogía y Docencia Superior, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad. Por lo anterior se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.




M.A. Luz Patricia Mazañegos Romero
Asesora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.
Guatemala, once de noviembre de dos mil trece.-----

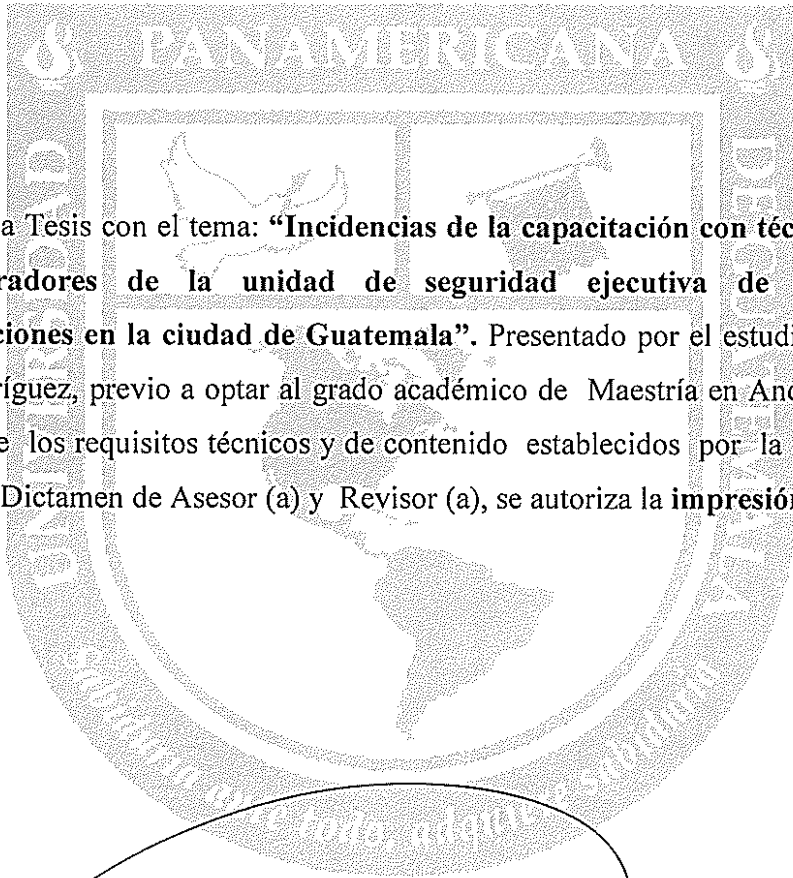
En virtud de la Tesis con el tema: **“Incidencias de la capacitación con técnicas andragógicas para colaboradores de la unidad de seguridad ejecutiva de una empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Guatemala”** Presentado por el estudiante: Juan Francisco Machuca Rodríguez, previo a optar al grado Académico de Maestría en Andragogía y Docencia Superior, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad. Por lo anterior se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



M. Sc. Sergio Mejía
Revisor

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN. Guatemala, tres de abril del año dos mil catorce.-----

En virtud de la Tesis con el tema: **“Incidencias de la capacitación con técnicas andragógicas para colaboradores de la unidad de seguridad ejecutiva de una empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Guatemala”**. Presentado por el estudiante Juan Francisco Machuca Rodríguez, previo a optar al grado académico de Maestría en Andragogía y Docencia Superior, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen de Asesor (a) y Revisor (a), se autoriza la **impresión** de Tesis.



Lic. Dinno Marcelo Zaghi

Decano

Facultad de Ciencias de la Educación

DEDICATORIA

Al Supremo Creador del Universo

Por ser la fuente y dador de sabiduría
permitiéndome alcanzar esta meta

A mi esposa Olga Leticia Zapata de
Machuca

Por su amor y permanente e incondicional
apoyo

A mis hijos Maria Mercedes
(Q.E.P.D.), Pedro Pablo, Lourdes
Maria, Annie Janet y Gudry

Con amor y como ejemplo para el alcance sus
metas

A mi nieto: Diego Sebastián

Con todo mi amor y orgullo

A mis padres: Benjamín Machuca
Gonzales (Q.E.P.D.) y Rosa Otilia
Rodríguez de Machuca

Con mucha gratitud y amor por darme el ser

A mis hermanos, hermanas, cuñados,
cuñadas, sobrinos y amigos

Con cariño y amor fraterno

A mi Madrina de Graduación

Magister Olga Leticia Zapata de Machuca, por
ser ejemplo de tenacidad

A Patulul Suchitepéquez

Pueblo que me vió nacer

A la Universidad Panamericana

Con afecto especial a la Facultad de Educación

A mis docentes de carrera

Con agradecimiento por sus enseñanzas

Contenido

Resumen	i
introducción	ii
Capítulo 1	1
Marco conceptual	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Justificación	9
1.3 Objetivos	10
Capítulo 2	11
marco teórico	11
2.1 La capacitación	11
2.1.1 Definiciones de capacitación	11
2.1.2 Características de la capacitación	12
2.1.3 Tipos de capacitación	13
2.2 Técnicas Andragógicas	14
2.2.1 Definición	14
2.2.2 Modelos Andragogicos	15
2.3 Colaboradores	16
2.3.1 Colaborador	17
2.3.2 Colaborador de seguridad ejecutiva	17
2.3.3 Roles del colaborador de seguridad ejecutiva	18
Capítulo 3	19
Marco metodológico	19
3.1 Planteamiento del problema	19
3.1.1 Pregunta de investigación	19
3.1.2 Hipótesis	19
3.1.3 Variables	19
3.1.4 Definición conceptual de las variables	19
3.1.5 Definición Operacional	20
3.1.6 Límites y aportes	21
3.2 Metodología	22
3.2.1 Tipo de investigación	22
3.2.2 Población	22
3.2.3 Técnicas	22
3.2.4 Instrumentos	23
Capítulo 4	24
Presentación y Discusión de Resultados	24
4.1 Presentación de resultados	24
4.2 Discusión de resultados	37
Conclusiones	39
Recomendaciones	40
Referencias Bibliográficas	41
Anexos	43
Anexo 1 Lista de cotejo	43
Anexo 2 Guía de encuesta	44

Índice de tablas

Tabla 1 operativización de las variables	20
--	----

Índice de graficas

Gráfica 1 puesto que desempeña	24
Gráfica 2 cambios positivos	25
Gráfica 3 mejora del desempeño de los colaboradores	25
Gráfica 4 manejo de conflictos	26
Gráfica 5 cambios de actitud	26
Gráfica 6 fortalecimiento del desarrollo de valores	27
Gráfica 7 integración en los equipos asignados	27
Gráfica 8 poner en práctica lo vivenciado en las capacitaciones	28
Gráfica 9 cambios positivos que genera el plan de capacitación	28
Gráfica 10 aporte de ventajas	29

Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó en una empresa de telecomunicaciones, con el objetivo de establecer las incidencias de la capacitación con técnicas andragógicas a colaboradores de la unidad de seguridad ejecutiva de una empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Guatemala.

Se realizó una investigación de tipo descriptivo, tomando como sujetos a 4 jefes, 6 supervisores y 50 colaboradores, se aplicó una encuesta para poder recopilar la información, los resultados más importantes reflejan que la capacitación con técnicas andragógicas incide positivamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones y además incide en mejores relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo.

De acuerdo a los resultados de la investigación, se concluye que la utilización de las técnicas andragógicas en los procesos de capacitación y desarrollo de los colaboradores de la unidad de seguridad ejecutiva de una empresa de telecomunicaciones en Guatemala, inciden positivamente en los colaboradores.

Introducción

Regularmente las Direcciones de Recursos Humanos o Talento Humano de todas las organizaciones contemplan dentro de los planes de Gestión y Desarrollo de los colaboradores, programas de capacitación para todo el personal, teniendo como objetivo el crecimiento y fortalecimiento de las competencias de los colaboradores, sin embargo, este objetivo será alcanzado siempre y cuando las estrategias y metodologías de aplicación de la formación sean las indicadas y propicias para los colaboradores.

Este trabajo investigativo responde a las “Incidencias de la capacitación con técnicas andragógicas con colaboradores de la unidad de seguridad ejecutiva de una empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Guatemala”, cuya investigación se realizó con sesenta colaboradores, de la unidad de seguridad ejecutiva de una empresa de telecomunicaciones en Guatemala.

El informe está dividido en capítulos. En el primer capítulo se describe a la unidad de seguridad ejecutiva de la organización, cuyo personal fue objeto de estudio, se encuentra organizado de la siguiente manera, cuatro jefes, seis supervisores y cincuenta colaboradores, haciendo un total de sesenta colaboradores de la unidad de seguridad ejecutiva, cuya función principal es la de brindar seguridad personal a todos los ejecutivos de la organización. Además se detallan los antecedentes del tema investigado, su justificación y sus objetivos.

En el segundo capítulo se presenta toda la teoría que le da soporte a la investigación, lo que es la capacitación, las técnicas andragógicas y los colaboradores. En el tercer capítulo se plantea el problema a investigar, la pregunta de investigación, se plantea la hipótesis, se definen las variables, límites y aportes, además de establecer la metodología de abordaje.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados de la investigación, el cual dio como resultado las incidencias positivas y efectivas de la capacitación con técnicas andragógicas en los colaboradores de la unidad de seguridad ejecutiva de una empresa de telecomunicaciones en Guatemala, se describen las conclusiones con sus respectivas recomendaciones.

Capítulo 1

Marco conceptual

La presente investigación se llevó a cabo con colaboradores de la unidad de seguridad ejecutiva de una empresa de tele comunicaciones en la ciudad de Guatemala. Esta unidad es la responsable de brindar seguridad a todos los ejecutivos de la organización, cuenta con sesenta colaboradores, este trabajo investigativo se enfocó con el grupo de colaboradores.

Dentro los planes anuales de Gestión de Recursos Humanos, están contemplados los planes y programas de capacitación para este personal, y el objetivo central de esta investigación radica en comprobar si las capacitaciones que se dan al personal y se utilizan técnicas andragógicas, los resultados en los comportamientos y actitudes de los colaboradores es más positivo y efectivo, dando como resultado una aceptación de su rol con mejor actitud, porque mejoran las relaciones interpersonales, la comunicación y existe una disposición al trabajo en equipo.

1.1 Antecedentes

Camacho (2014) realizó la tesis “Eficacia de un programa de capacitación en servicio al cliente para colaboradores de multi proyectos en Mazatenango”, con el objetivo de identificar la diferencia en el servicio al cliente antes y después de recibir un programa de capacitación con los colaboradores de la empresa de bienes y raíces de multi proyectos. Realizada en Guatemala.

La investigación se realizó con los colaboradores de bienes y raíces de multi proyectos, ubicados en Oficina Club Ciudad Palmeras 8ª. av. 8 calle Cantón Recuerdo Ocosito en el departamento de Retalhuleu. La población que se tomó en cuenta fue de 40 empleados, que se desempeñan como secretarias, coordinadores, asesores de ventas, todos en áreas de servicio al cliente, la herramienta que se utilizó fue un cuestionario utilizado por Vásquez en el año (2012) en su tesis el cual tienen como fin medir la eficacia de un programa de capacitación en servicio al cliente. Instrumento que cuenta con veintidós ítems de opción múltiple la cual buscaba dar a conocer los beneficios de un programa de capacitación después de su ejecución en un supermercado. El

instrumentó cuenta con 5 áreas: amabilidad y cortesía, rapidez, asesoría e información, limpieza y ambiente general.

La autora concluye que los resultados obtenidos de este estudio demuestran que existieron diferencias en los colaboradores después de implementar el programa las cuales se reflejaron, en una mejor atención, asesoría, ambiente, presentación y conocimiento de los proyectos.

De León (2012), en su tesis “Capacitación de personal, una herramienta útil para brindar un servicio de buena calidad en la gasolinera la Asunción del municipio de Sololá”, Guatemala, definió como objetivo principal comprobar de qué manera la capacitación al personal de la gasolinera La Asunción, contribuirá para que los empleados proporcionen un servicio de buena calidad.

Se indagó a 371 clientes en relación al servicio que reciben de los empleados al momento de comprar combustible, ellos expresaron no estar conformes con el mismo, observan mala atención y un servicio deficiente, provocado en un alto porcentaje por la apatía y desinterés del empleado, quien se ve indiferente, despreocupado en maximizar la satisfacción del consumidor. Por lo que se realizó un estudio de tipo experimental que consistió en una capacitación al personal, para verificar el antes y después de realizado el proceso. Se concluyó que posterior a la capacitación, mejoró el servicio por lo que se hicieron las recomendaciones al propietario para monitorear la atención que se ofrece al cliente y darle un lugar especial a programas de capacitación del personal, el seguimiento a la labor de los trabajadores afianzará las actividades para un despacho rápido, atento y cordial, sin descuidar la evaluación directa de las tareas que se realizan en la pista de la estación, para garantizar un servicio que se ajuste a la necesidad de los clientes.

Es satisfactorio el cambio en la actitud del trabajador y el traslado que realiza de nuevos conocimientos a su labor diaria.

Garzona (2012) en su tesis “Incidencia de la contratación y capacitación del personal de Hotelería en la calidad del servicio al cliente, estudio realizado en la ciudad de Quetzaltenango” tiene como objetivo conocer la utilización de un proceso técnico sobre la selección de personal y capacitación en la Industria Hotelera de Quetzaltenango. Guatemala.

La adecuada contratación, capacitación administrativa, calidad del servicio brindada al cliente se consideran problemas reales que conllevan consecuencias sociales, humanas y económicas, cuando son empíricas poniendo en riesgo el prestigio de empresas hoteleras. Los problemas disminuyen conociendo técnicas-procedimientos beneficiosos empresarialmente. Se entrevistó gerentes, administradores, encargados de industrias hoteleras para obtener información sobre contratación-capacitación administrativas, calidad del servicio-cliente; utilizando boleta-opinión con preguntas generales-específicas, realizando proceso estadístico que permitió establecer hipótesis, elaboración del marco teórico, aplicación-boleta, tabulación y análisis-resultados, discusión-resultados, recomendaciones como herramientas administrativas, referencias bibliográficas

La autora concluye que los hoteles cuentan con la capacitación como complemento del adiestramiento, como un medio que ayuda a desempeñar con efectividad el cargo o puesto; brinda seguridad al personal tanto ejecutivo como operativo, además garantiza una auténtica identificación de los Recursos Humanos con los objetivos de la empresa.

López (2011) en su tesis “la andragogía y su importancia en la capacitación del recurso humano en las empresas”, publicada en México, enfoca como objetivo que los adultos se disponen a aprender lo que necesitan saber o poder hacer para cumplir su papel en la sociedad, específicamente en su contexto laboral, y en su entorno. Ellos deben mirar la capacitación como un proceso para mejorar su capacidad de resolver problemas y modificar positivamente el mundo que les rodea.

Lo fundamental en la andragogía es el conocimiento de los sujetos como destinatarios y participantes en los procesos de capacitación, para ello nosotros debe tomarse en cuenta que ellos estén conscientes, en general, de sus necesidades de capacitación o de actualizar los conocimientos, habilidades o competencias, a través de la experiencia de vida y el trabajo, lo cual les permite valorar y aplicar conocimientos particulares a distintos contextos, en base a competencias que necesitan para desarrollar su trabajo, de manera más eficiente y eficaz, al tiempo que tenga buenas relaciones interpersonales, con el mundo circundante y consigo mismo. Concluye que la andragogía es una disciplina pedagógica necesaria para nuestros tiempos. Su importancia ha ido creciendo, la educación de los adultos no es una moda, es un modo que ayuda a construir una sociedad más sólida, el hombre nunca deja de aprender, sin embargo en esta época donde el trabajo que realiza una persona es cada vez más especializado, es necesario hacer capaces a los hombres de tareas muy especializadas, y es de esa necesidad de "ser capaces" de donde surge la "capacitación", la naturaleza del hombre indica que puede continuar aprendiendo durante toda su vida. La evidencia científica demuestra que tienen capacidad para hacerlo, solo falta que las empresas se den la oportunidad de implementar esta técnica y así darse cuenta de los resultados y beneficios que trae tanto a nivel personal y económico.

Mérida (2014) enfocó su tesis en “Eficacia de un programa de capacitación de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral de los jefes y supervisores de ventas en una empresa distribuidora de bebidas carbonatadas”, teniendo como objetivo determinar si el programa de capacitación coaching empresarial mejora el desempeño laboral de los jefes y supervisores del departamento de ventas en una empresa distribuidora de bebidas carbonatadas. Publicada en Guatemala.

Se realizó una evaluación mediante el formato División de Recursos Humanos- Evaluación de Desempeño, (DRH-ED-02) INTECAP, para mandos medios y profesionales con el fin comparar el nivel de desempeño de los sujetos antes y después de someterse al programa, que tuvo una duración de 40 horas distribuidas en ocho sesiones de 5 horas. Se utilizó una población de 16 sujetos masculinos con una formación académica universitaria y con puestos de jefes y supervisores; el tipo de investigación realizada fue cuasi-experimental con un solo grupo con diseño de prueba y post-prueba.

El autor concluye que los sujetos en la evaluación del desempeño realizada antes de la capacitación se encontraban en un rango bueno, según el instrumento ejecutado y obtuvieron un cambio en la media promedio de 76.12% después de participar en el programa de capacitación, encontrados en el rango muy bueno.

Olivo (2011) en su publicación “andragogía un enfoque pertinente para la capacitación”, en la ciudad de Chile, postula que el proceso de educación de adultos debe ser orientado por el Facilitador del aprendizaje, con el fin de incrementar el pensamiento, la autogestión, el mejoramiento de sus prácticas laborales para una calidad de vida digna y de creatividad del participante adulto, lo que debería dar como resultado final una oportunidad para que logre su autorrealización. En definitiva, en el contexto andragógico, el rol del instructor pasa a ser necesariamente Facilitador, creando o recreando las condiciones del aprendizaje, de tal manera que el participante, individual o colectivamente, pueda sistematizar la experiencia, resolviendo algún problema o simplemente mejorando los procesos y los procedimientos.-

Concluye que todo proceso de capacitación se debe hacer en base a las competencias que necesitan las personas para desarrollar su trabajo, de manera más eficiente y eficaz, al tiempo que tenga buenas relaciones interpersonales, con el mundo circundante y consigo mismo. Las principales competencias que se deberían proponer a desarrollar en el adulto que se capacita son las siguientes: aprender a conocer, aprender a aprender, aprender a hacer y aprender a ser.

Pineda (2000) en su publicación “métodos y técnicas del modelo andragógico”, realizada en España, tiene como objetivos comprender la importancia de los factores que inciden en el aprendizaje de los adultos; conocer el papel desempeñado, tanto por el facilitador como por los acompañantes en el proceso enseñanza – aprendizaje; valorar la importancia de los métodos y técnicas en el proceso enseñanza - aprendizaje en el modelo andragógico y proporcionar las herramienta necesarias para adquirir las habilidades y destrezas para lograr los objetivos propuestos.

Basa su investigación en la combinación del método descriptivo y el analítico. Descriptivo porque procederemos a describir las técnicas y métodos utilizados en el aprendizaje en los adultos, y analítico por el análisis que de las informaciones obtenidas.

Concluye que las razones que justifican la educación de adulto podrían responder a las condiciones del hombre como individuo, como ser social y como ser económico en donde todo programa de aprendizaje organizado y desarrollado está para dar una respuesta apropiada a las necesidades de los adultos. Normalmente, los adultos necesitan compatibilizar el estudio con otras responsabilidades familiares y laborales; aportan una enorme diversidad de experiencias a sus estudios y estudian voluntariamente. Esta modalidad educativa reconoce que cada adulto recibe, transforma y genera cultura, y que, en consecuencia, puede ser simultáneamente participante y facilitador en el proceso educativo. La educación de adultos está en constante proceso de renovación, adaptándose a la realidad social. Es necesario en este proceso de aprendizaje, utilizar medios y herramientas que proporcionen al adulto aprendiz un mejor manejo y adquisición de los conocimientos futuros y aprovechar aquellos ya adquiridos.

Ramos (2013), en su ensayo “ la andragogía y su importancia en la capacitación del recurso humano en las empresas” realizado en Bolivia, destaca que en la actualidad la andragogía considera que la educación no es sólo cuestión de niños y adolescentes; el hecho educativo es un proceso que actúa sobre el hombre a lo largo de toda su vida, siendo que la naturaleza del hombre permite que pueda continuar aprendiendo durante toda su vida sin importar edad, los adultos generan y acumulan capital intelectual, tienen la posibilidad de transferir el conocimiento a otros, por lo que la enseñanza a un adulto debe ser objetiva, clara y aplicable en los procesos de la vida laboral cotidiana, ya que al contar con una capacitación eficiente, se mantiene una información confiable sobre la mano de obra calificada.

Es importante destacar que esta técnica de enseñanza a adultos puede ser aprendida y aplicada por todos los niveles de la organización, desde gerentes a trabajadores que tienen como uno de sus objetivos, aportar positiva y decididamente al progreso, competitividad y calidad de vida de todos quienes laboran en la empresa, ya que la andragogía se basa en el intercambio de experiencias entre adultos que son portadores de los valores de una misma sociedad, ésta también pretende llegar a conocer y resolver los problemas de las organizaciones, pues, permite que a través de los andragogos se pueda llegar de manera especial en forma directa y participativa a todos los miembros de una empresa.

En conclusión, la autora manifiesta haber constatado que la andragogía es una disciplina necesaria para nuestros tiempos. Su importancia ha ido creciendo, ya que la educación de los adultos no es una moda, es un modo que ayuda a construir una sociedad más sólida, el hombre nunca deja de aprender. Sin embargo en esta época donde el trabajo que realiza una persona es cada vez más especializado, es necesario hacer capaces a los hombres de tareas muy especializadas, y es de esa necesidad de "ser capaces" de donde surge la "capacitación", la naturaleza del hombre indica que puede continuar aprendiendo durante toda su vida.

Rodríguez (2010) en su publicación "capacitación y desarrollo de recursos humanos", hecha en Venezuela, define como objetivos preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas particulares de la organización, proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada, cambiar la actitud de las personas, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos.

En cualquier organización, la capacitación y desarrollo de los recursos humanos, son considerados factores importantes para el logro de los objetivos y metas proyectadas, ya que un personal que pueda responder de manera efectiva a las distintas necesidades institucionales, desde la operatividad de sus funciones en el cargo que ocupa; beneficia a la organización porque esto crea en el empleado, un compromiso y una responsabilidad institucional, lo que se traduce en un mejor desempeño laboral.

Concluye que el papel del gerente, en este sentido, es el de liderar el cambio mismo, convirtiéndose en un estratega y un excelente comunicador e inspirador de todos aquellos aspectos que involucren a la organización se requiere de una gerencia más participativa y con menos niveles jerárquicos, en donde se produzca un mayor acercamiento de todos los que la integran, con una participación mucho más activa de todo el equipo gerencial en la toma de decisiones y con un énfasis muy particular en equipos decisorios basados en estructuras funcionales por áreas de negocios.

Valladares (2013) en su tesis “La capacitación como incidente modificador de la conducta en ventas”, realizada en Guatemala; planteo como objetivo el impacto de la capacitación en el cumplimiento de la meta de ventas.

La empresa en donde se aplicó el estudio se dedica a la distribución de productos de consumo masivo, cuenta con varios departamentos donde laboran, en su totalidad 200 empleados. El estudio se basó en el área de ventas, que cuenta con una población de 77 personas en distintos puestos, se tomaron en cuenta únicamente a los vendedores que conforman una población de 40 sujetos. se utilizó un cuadro de cotejo en el que se registraron los datos de cada variable de acuerdo a la información que la empresa proporcionó. La información contemplada en el cuadro de cotejo incluye los números de cada participante con el monto vendido durante los 6 meses que se estudiaron, tres meses antes de iniciada la capacitación y tres meses después de finalizada la misma. La autora concluye que es aceptada la hipótesis nula y se rechaza la alterna debido a que se demostró un incremento del 26% en el desempeño en ventas, el cual es significativo con un nivel de error del 0.05, consecuentemente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se concluye que sí existe diferencia estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 95% en el desempeño en ventas de un grupo de vendedores de pre-venta antes y después de recibir el primer módulo del Programa Integral de Desarrollo de Habilidades de Ventas.

Los programas de capacitación realmente tienen una connotación notable en ventas, ya que se muestra una mejoría del 26.24% en el desempeño en ventas, tanto a nivel de medias del grupo como a nivel individual. Las personas asimilan y contemplan las técnicas y herramientas para ser utilizados en su labor diaria de ventas. Los resultados del cumplimiento de las metas de ventas fueron mejores luego de recibir la capacitación.

1.2 Justificación

De acuerdo al plan de desarrollo anual de capacitación que se tiene definido en la gestión de recursos humanos de la empresa de tele comunicaciones, se contemplan el reforzamiento de factores técnicos y especializados, por la misma tipología del grupo. Sin embargo y paralelamente, también se tienen programas de reforzamiento y crecimiento humano que cuyos objetivos es de estar constantemente concientizando a los colaboradores de su rol dentro de la unidad.

La unidad de seguridad ejecutiva fue creada estratégicamente para poder cumplir con brindar la seguridad del staff de ejecutivos de la organización. El personal de la unidad está conformado por especialistas en seguridad. Por las funciones que tienen que desempeñar y el gran nivel de exigencia y responsabilidad en el cumplimiento de su cargo, tienen desgaste tanto humano como técnico. , si no en todos, en la mayoría de los colaboradores, ya que si a eso se le suma el nivel de riesgo que corren constantemente, se hace más evidente muchas veces el desánimo y desmotivación. Aquí es donde las capacitaciones surgen efecto, sin embargo se ha notado que cuando estas se desarrollan en forma tradicional, la participación de los colaboradores es pasiva, solo de escuchar. No generan cambios positivos en las actitudes de los colaboradores, lo que se evidencia con malas relaciones interpersonales, inadecuada comunicación, aversión a trabajar en equipo y como consecuencia a no asumir conscientemente el rol importante que deben de asumir.

Por esas razones se pretende en esta investigación, comprobar si las capacitaciones se utilizan técnicas andragógicas para el crecimiento humano de los colaboradores, los resultados son más efectivos, repercutiendo en mejores relaciones interpersonales, mejor comunicación y sobre todo un mejor disposición de querer trabajar como equipo para poder alcanzar satisfactoriamente las metas de la unidad, llevando a los colaboradores a una concientización de la importancia de su rol.

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Establecer las incidencias de la capacitación con técnicas andragógicas a colaboradores de la unidad de seguridad ejecutiva de una empresa de tele comunicaciones en la ciudad de Guatemala

1.3.2 Específicos

- Evidenciar la importancia de uso de técnicas andragógicas en procesos de capacitación.
- Establecer la incidencia de la capacitación en las competencias personales y actitudinales de los colaboradores.

Capítulo 2

Marco teórico

Resulta menester considerar en forma directa los procesos de capacitación para el recurso humano, sobre todo si las técnicas y metodología a utilizar son las más efectivas para los procesos formativos. En este capítulo se presenta el referente teórico que se relaciona a procesos de capacitación con técnicas andragógicas.

2.1 La capacitación

La capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del colaborador en el desempeño de una actividad.

2.1.1 Definiciones de capacitación

Según Blake (1997), “la capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal”

Para Gore (2007), la capacitación es “potencialmente un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y adecuar la cultura, la estructura y la estrategia , en consecuencia, el trabajo, a esas necesidades”

Para Davis (1992), el concepto es mucho más corto y sencillo, “son las actividades que enseñan a los empleados la forma de desempeñar su puesto actual”. Según evidencias de trabajo se puede decir que la capacitación es la formación continua en donde se pretende que los colaboradores de una empresa se identifiquen plenamente con el rol que desempeñan, generando la auto motivación.

2.1.2 Características de la capacitación

La capacitación es desarrollo e implica la obtención de herramientas que pueden utilizarse para mejorar el rendimiento de una empresa y, por lógica, de sus empleados; la capacitación es para la mente lo mismo que el entrenamiento físico para los atletas, por eso es determinante velar por que el proceso cumpla con las características mínimas exigentes y poder garantizar la efectividad.

Según Valdés (2006), “una de las principales características de la capacitación es que está debe elaborarse sobre la base de las necesidades objetivas, tanto actuales como futuras. Estar en concordancia con la estrategia de la organización que permita el desarrollo continuo”

De acuerdo a Werther (2000) “el éxito de cualquier actividad de capacitación dependerá en gran parte de las habilidades de enseñanza y características personales de los instructores. Estos responsables del entrenamiento, son las personas situadas en cualquier nivel jerárquico, experto o especializado en determinada actividad o trabajo y que transmite sus conocimientos de manera organizada. Estos maestros deben ser líderes, es decir, personas que sepan guiar a un grupo, que sepan crear en el alumno o colaborador un vivo deseo de superación personal, líderes que sepan señalar el camino que ha de seguirse. Las características esenciales y deseables que debe tener todo instructor son: conocimiento del tema, adaptabilidad, facilidad para las relaciones humanas, sinceridad, sentido del humor, interés, motivación por la función, entusiasmo, capacidades didácticas, instrucciones claras, asistencia individual, entre otras. Es evidente que el criterio de selección de los instructores es muy importante, los mismos podrán ser seleccionados entre los diversos niveles y áreas de la empresa. Cuanto mayor sea el grado en que el instructor posea tales características, tanto mejor desempeñará su función.

2.1.3 Tipos de capacitación

La capacitación no es la varita mágica que solucionará todos los problemas organizacionales, pero puede ayudar en la medida en que los conceptos sean aplicados, ejecutados y evaluados, así como el grado de motivación que el personal tenga con respecto a ser capacitado, conociendo los beneficios que puede obtener de ello, por eso es determinante también, considerar el tipo de capacitación, porque el éxito de las actividades dependerá del modelo aplicado en la enseñanza y formación.

Según Ventura (2011), “los tipos de capacitación que lleven a cabo las organizaciones pueden tener modalidades según sean las necesidades que se tenga, como es el caso de la inducción, la capacitación en el puesto de trabajo, los cursos internos, los seminarios y talleres, los cursos de actualización, entre otros.

En la etapa de inducción el objetivo es la ambientación inicial del trabajador a la empresa, la cual será ejecutada por el mismo jefe inmediato. En la capacitación en el puesto de trabajo, es un proceso que se lleva a cabo en el mismo puesto de trabajo en donde la persona encargada de hacerlo será el jefe inmediato, siendo la instrucción individual o grupal.

Por su parte Ayala (2004) manifiesta que “los tipos de capacitación son muy variados y se clasifican con criterios diversos: por su formalidad, Informal: Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo un contador indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas o ingresos, muchas de las funciones de un contador incluyen algún tipo de capacitación. Capacitación formal son las que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc.

Por su naturaleza, capacitación de orientación: para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización.

2.2 Técnicas Andragógicas

Dentro del desarrollo de una capacitación, es imperativo que el facilitador se preocupe por conocer y manejar de forma adecuada las técnicas o medios necesarios para el intercambio de ideas y conocimientos. Es indispensable saber cuál de estos canales sería el más efectivo en un momento determinado ya que debemos tomar en cuenta los factores que intervienen en el proceso. Tanto el facilitador como los acompañantes hacen uso de estos medios para lograr así un aprendizaje eficaz y resultados óptimos en la enseñanza.

2.2.1 Definiciones de Técnicas Andragógicas

Según Ludojoski (2009) “es importante anotar que la formación auto dirigida de ninguna manera implica soledad, sino implica ayuda de diversas clases: instructores y compañeros de capacitación. Sin embargo es necesario velar por un proceso andragógico adecuado, como: establecer un ambiente adecuado, planear: para evitar la ansiedad, diagnóstico de las necesidades de formación, establecer objetivos: consiste en traducir las necesidades detectadas en el diagnóstico en objetivos de capacitación, elaborar un plan de desarrollo, se refiere a un programa que especifique objetivos, recursos y estrategias para lograrlos, emprender las actividades de formación, evaluar los resultados de la capacitación, es importante desarrollar instrumentos eficaces para evaluar los resultados obtenidos durante el proceso de formación”.

Para Hernández (2011) “las técnicas andragógicas le proporcionan al adulto oportunidades para que decida aprender, y participar activamente en su propio aprendizaje, que intervenga en la planificación, programación, realización, y evaluación de actividades educativas adecuadas a la realidad que vive. Las características fundamentales que se debe de considerar en las técnicas andragógicas son: el auto concepto: que sean capaces de relacionar aprendizajes nuevos, valiéndose de experiencias anteriores; el aprendizaje se centra en la vida: en situaciones reales para analizarlas y vivirlas de acuerdo a las metas establecidas y de experiencias acumuladas.

2.2.2 Modelos Andragógicos

Un modelo andragógico determina y precisa cómo aprender, cómo identificar las fuentes de información, en cómo aplicar lo aprendido, pero sobre todo en cómo el nuevo conocimiento incide en la vida del participante y de qué manera las experiencias adquiridas afectaran su comportamiento futuro.

Según Arcia (2009) en la metodología andragógica se fomenta la autorrealización del aprendizaje en función de los siguientes principios básicos:

La Participación: que se identifica con un carácter democrático en cuanto a que favorece la igualdad de oportunidades en un proceso de reflexión y toma de conciencia. Este principio se basa en hacer que los estudiantes tengan una participación activa y que sepan compartir con responsabilidad la toma de decisiones, para lograr este objetivo se requiere de auto disciplina, confianza en sí mismo, estímulos y motivaciones.

La Horizontalidad: que reza que el Facilitador y Participante interactúen en condiciones de igualdad en un ambiente democrático donde, juntos arriban al conocimiento de la realidad. Este principio se basa en la relación que existe entre los estudiantes del programa, asumiendo actitudes de trabajo cooperativo, respetuoso, responsable, solidario y de compromisos al logro de objetivos y resultados exitosos.

Libertad Individual: donde la igualdad de los agentes sujetos del proceso no anula los derechos individuales sino que le permite al adulto construir, en función de sus necesidades e intereses, su propio espacio de acción y crecimiento dentro de su grupo de aprendizaje.

Experiencias: donde las vivencias acumuladas en el transcurrir de su vida van acumulando conocimientos, habilidades y destrezas que contribuyen a enriquecerlos y a dinamizar el proceso de orientación-aprendizaje de todos los miembros del grupo que aprende.

Flexibilidad: se refiere a la disposición de estar abierto en el tiempo y en el espacio para adecuar las actividades de aprendizaje a las necesidades e intereses del participante”

De acuerdo a Aguirre (2011) “un modelo andragógico debe contar con los siguientes elementos:
El participante: Es el principal recurso en el proceso de aprendizaje. El participante se apoya en sus propios conocimientos y experiencias pasadas.

El andragogo: Es un facilitador competente en el proceso de transferencia de conocimientos y transferencia de experiencias. El andragogo dejó de ser un instructor, para tomar varios roles: facilitador, transmisor de informaciones, agente del cambio, tutor, etc.

El grupo de participantes: Se proyectan como fuentes de recursos, debido al cumulo de experiencias. Los adultos reunidos en grupos de participantes, constituyen en sí mismo un conjunto de recursos, debido a sus experiencias previas y de su voluntad para aprender.

El entorno: Los intercambios en un entorno generan transferencias dinámicas de doble vía para el aprendizaje. Es posible distinguir tres. El medio ambiente inmediato, el organismo educativo que facilita los recursos y las instituciones”

2.3 Colaboradores

Constantemente las empresas se quejan por la falta de compromiso de sus trabajadores y comienzan a implementar acciones para revertir la situación, algunos les suben el sueldo, realizan fiestas, etc. pero no consiguen su objetivo. Por lo anterior, es imperativo olvidar la palabra Empleado, ya que al pronunciarla produce una incoherencia con cualquier movimiento de integración que se pretende generar al interior de la organización, y sustituirla por colaborador, que es más coherente con el objetivo de alcanzar un compromiso de su parte y además representa su rol en la empresa

Empleado viene de empleo, que es acción y efecto de emplear, en el caso de una empresa sería usar a una persona, lo que sin duda ya crea un distanciamiento lingüístico y como la comunicación crea realidades, ya se parte mal. La palabra correcta es colaborador, ya que ellos ayudan a sacar adelante a la empresa, gracias a ellos se generan los productos y servicios, por tanto se merecen un reconocimiento.

2.3.1 Colaborador

Para Antúnez (2008) “las capacidades y habilidades deseables y los hábitos relacionados con ellas son importantes para apoyar los objetivos de la organización, colaboradores comprometidos, que realicen su trabajo con amor, dedicación y lealtad, para que el patrono se sienta tranquilo y seguro, el trabajador debe ser leal y respetar las intimidades de la empresa.

De la misma manera Vecino (2011) argumenta que “el término colaborador comienza a hacer carrera en las empresas, se fortalece y se enarbola la bandera de que por fin las personas tienen una dimensión humana más allá de la simple utilización de sus capacidades físicas y mentales, ahora el tema es también actitudinal y se incluye en el modelo de competencias el componente relacional con el fin de entender que finalmente se trata de personas que dan su contribución de manera integral, tal como lo dice la DRAE se trata de trabajar con otra u otras personas en la realización de una obra. Como podemos ver, el término colaborador trasciende entonces la frontera de lo individual e incorpora a los otros en la labor, entiende que el resultado no es producto de esfuerzos aislados y que la única manera de ser productivo y mejorar los desempeños tienen que ser mediante el reconocimiento de que los otros pueden entregar también al resultado su aporte. Colaborador es un término amigable y que invita a construir juntos a valorar el esfuerzo de los demás y a mejorar la comunicación, a trabajar en equipo y a generar confianza en la tarea común que se realiza”.

Según Loza (2011) “...en el mundo actual el empleado que no sea eficaz y eficiente tiende a ser despedido. El empleado debe estar abierto a los cambios que se están gestando en el mundo y aún el buen colaborador es aquel que mantiene una actitud de servicio con sus superiores y compañeros de trabajo.

2.3.2 Colaborador de seguridad ejecutiva

Un colaborador de seguridad ejecutiva es el responsable de velar por una verdadera protección de sus ejecutivos, analizando vulnerabilidades, teniendo inteligencia de campo, aplicando medidas de prevención, desarrollando mecanismos de reacción y con entrenamiento constante.

Según Castillo (2009) “es el encargado de ofrecer medidas especiales de seguridad a personalidades, tanto del sector público como privado, ante amenazas potenciales o reales. En el mundo se ha escrito y experimentado por ensayo y error sobre estos conceptos y medidas, los cuales se diseñan de acuerdo con el perfil y riesgo de la persona a ser protegida”

2.3.3 Roles del colaborador de seguridad ejecutiva

De acuerdo a Villegas (2009) los roles de colaborador de seguridad ejecutiva son “evitar a toda costa ser sorprendidos, lograr la sorpresa en contra de los agresores, mediante la aplicación de procedimientos que incluyan la simulación, el disfraz y el engaño en nuestras actividades, asegurar y garantizar la libertad de actuación y desenvolvimiento, en todo lugar y en todo momento, para que se realicen las actividades con tranquilidad y confianza, crear un ambiente de comodidad, armonía, responsabilidad, tranquilidad y paz en el entorno, salvaguardar la integridad física y psicológica, así como de los bienes patrimoniales, de cualquier tipo de agresión o hechos violentos en su contra, lograr una sensación de seguridad, protección y comodidad, en los escenarios cotidianos, realizar con éxito las actividades diarias”.

Según Prieto (2009) “el responsable de la seguridad ejecutiva puede tomar medidas que se anticipen a las necesidades de seguridad. La adecuada planeación de estas medidas, los tiempos de respuesta y la intervención oportuna, no solo limitara los conflictos, sino que brindara un entorno de tranquilidad al ejecutivo pues a través del diagnóstico situacional se obtendrá información como: puntos de acceso, zonas de inseguridad y exposición, zonas de confianza y resguardo, habitaciones que se utilizaran, restaurantes, oficinas, personal de seguridad, cámaras de vigilancia, áreas de cobertura, vehículos, etc.”

Capítulo3

Marco metodológico

En este capítulo se presenta el marco metodológico en dos partes, en la primera se presenta el planteamiento del problema y en la segunda la Metodología que se utilizó.

3.1 Planteamiento del problema

Para establecer la incidencia de la capacitación con técnicas andragógicas en los colaboradores, de la Unidad de Seguridad Ejecutiva de una empresa de telecomunicaciones en Guatemala, se planteó la pregunta de investigación que guió el estudio.

3.1.1 Pregunta de investigación

¿Cuál es la incidencia de la capacitación con técnicas andragógicas en los colaboradores de la unidad de seguridad ejecutiva de una empresa de telecomunicaciones en Guatemala?

3.1.2 Hipótesis

La capacitación con técnicas andragógicas incide positivamente en los colaboradores, de la Unidad de Seguridad Ejecutiva de una empresa de telecomunicaciones en Guatemala.

3.1.3 Variables

- Variable Independiente es la capacitación con técnicas andragógicas porque no depende de otra variable en este estudio.
- Variable Dependiente Colaboradores de seguridad ejecutiva de una empresa de telecomunicaciones. Porque el cambio de actitudes y de conducta de los colaboradores depende de la capacitación.

3.1.4 Definición conceptual de las variables

- Capacitación con técnicas andragógicas. Para este estudio se define como la capacitación en donde se aplican los juegos colaborativos, la mayéutica, sociodramas, resolución de conflictos, aceptación de roles.

- Colaboradores de seguridad Ejecutiva, personal que es responsable de velar por la seguridad de los ejecutivos de la empresa y deben de tener cambio de actitudes y aceptación de roles adecuado.

3.1.5 Definición Operacional

Tabla 1 Operativización de las variables

No.	Variable	Dimensión	Indicadores
1.	Capacitación con técnicas andragógicas	Colaboradores	Trabajo colaborativo Mayéutica Aceptación de roles Resolución de conflictos
2.	Colaboradores de seguridad ejecutiva	Jefes Supervisores Colaboradores	Cambios de actitud Aceptación de roles Valores personales Manejo de conflictos

Fuente: elaboración propia 2014

3.1.6 Límites y aportes

- Límites

La presente investigación se realizó en la ciudad de Guatemala, con una empresa de telecomunicaciones; los sujetos de estudio fueron los colaboradores de la unidad de seguridad ejecutiva de la empresa. Los temas centrales son la utilización de técnicas andragógicas en el plan de capacitación y los colaboradores de seguridad ejecutiva.

- Aportes

El aporte que se pretende dejar con esta investigación es demostrar la incidencia que tiene el uso de las técnicas andragógicas en las capacitaciones hacia los colaboradores.

Proporcionar a la dirección de recursos humanos de la empresa de telecomunicaciones, los resultados de esta investigación para que sean tomados en cuenta como retroalimentación en los procesos de desarrollo de capacitación y formación del personal.

Que esta investigación pueda colaborar a estudios similares y posteriores sobre el tema en particular de la incidencia de las técnicas andragógicas en los procesos de capacitación.

Todo este proceso investigativo y los resultados obtenidos sirvan de base para que sean tomados en cuenta por profesionales dedicados a la capacitación y formación para la aplicación de las técnicas andragógicas.

3.2 Metodología

3.2.1 Tipo de investigación

Se realizó una investigación descriptiva con enfoque cuantitativo. Según Hernández Sampieri et al (2005), “la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren.

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población”

3.2.2 Población

La población sujeta de estudio estuvo constituida por seis supervisores, cuatro jefes y cincuenta colaboradores de seguridad ejecutiva, de una empresa de telecomunicaciones de Guatemala, haciendo un total de sesenta colaboradores. Para Tamayo (2002) “la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”

3.2.3 Técnicas

Para recopilar información se utilizaron las técnicas de observación participante y la encuesta. Para Cea (2004) la encuesta como un método para indicar que el investigador no se guía por sus propias suposiciones y observaciones, sino prefiere dejarse guiar por las opiniones, actitudes o preferencias de la población de estudio para lograr ciertos conocimientos. Es un método que permite explorar sistemáticamente lo que otras personas saben, sienten, perciben, profesan o creen.

3.2.4 Instrumentos

- Para la observación participante se utilizó una lista de cotejo que consta de la medición de diez ítems. Ver anexo 1.

Para Bunge (200) “lista de cotejo, consiste en un listado de aspectos a evaluar (contenidos, capacidades, habilidades, conductas, etc.), al lado de los cuales se puede calificar (“O” visto bueno, o por ejemplo, una "X" si la conducta no es lograda) un puntaje, una nota o un concepto. Es decir, actúa como un mecanismo de revisión durante el proceso de enseñanza-aprendizaje de ciertos indicadores prefijados y la revisión de su logro o de la ausencia del mismo”

Para la encuesta se utilizaron dos guías de encuesta, una para jefes y supervisores y otra para colaboradores, ambas encuestas constan de diez preguntas.

- Ver anexo 2 encuesta para jefes y supervisores
- Ver anexo 3 encuestas para colaboradores.

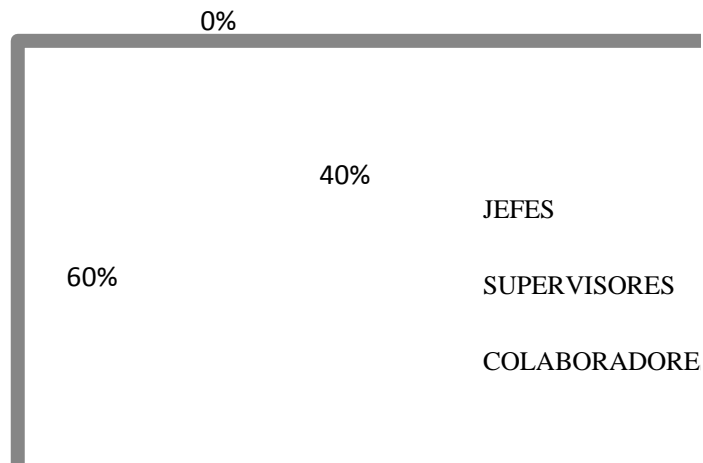
Capítulo 4

Presentación y Discusión de resultados

4.1 Presentación de resultados

En relación a la encuesta aplicada a jefes y supervisores los resultados se presentan a continuación por medio de gráficas para su mejor comprensión.

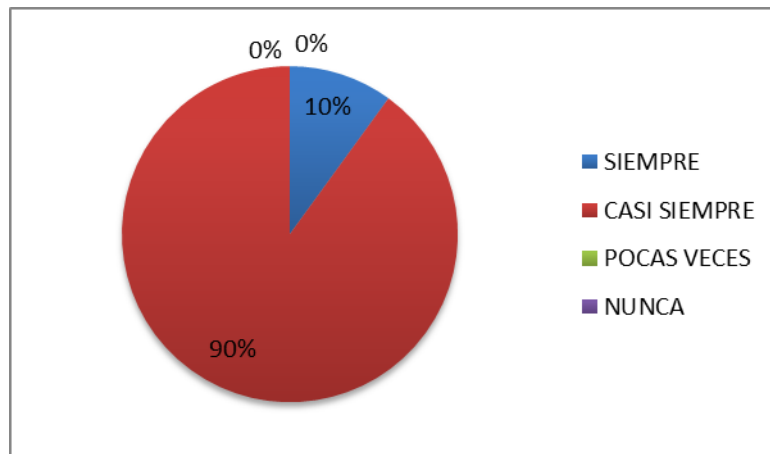
Puesto que desempeña



Gráfica 1 Puesto que Desempeña

Fuente: Elaboración Propia 2014

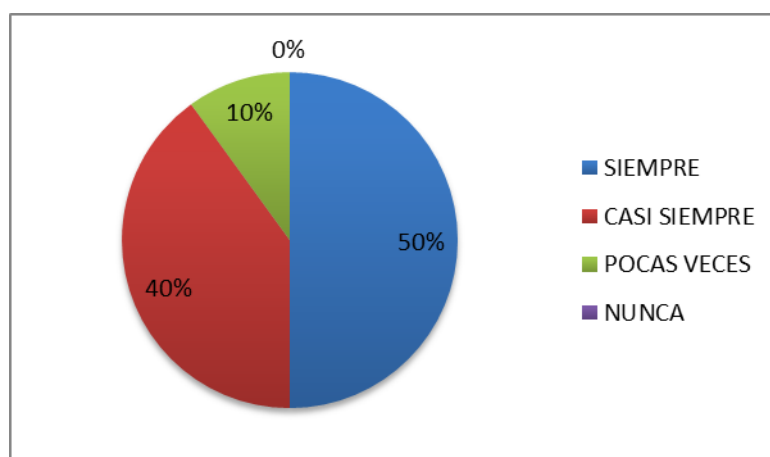
El 90% de colaboradores que han participado en el Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas, consideran que han obtenido cambios positivos, respecto a su actitud positiva, respeto, trabajo en equipo, responsabilidad, disciplina, entre otras.



Gráfica 2 Cambios Positivos

Fuente: Elaboración Propia 2014

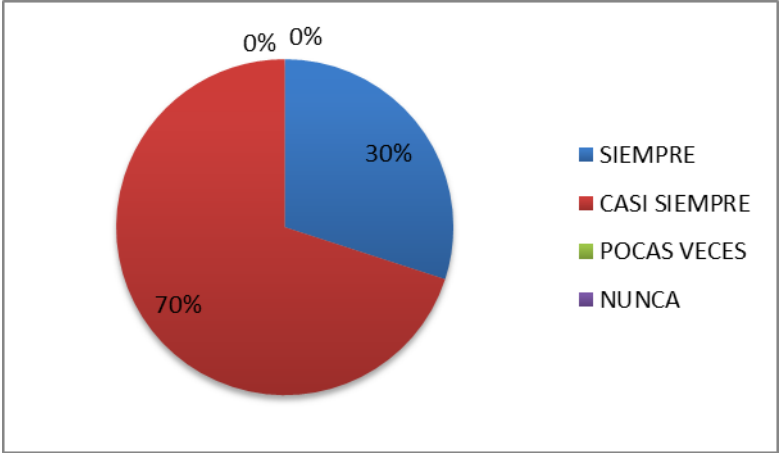
En relación al desempeño de los colaboradores el 50% de encuestados indicaron que después del desarrollo del Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas, han observado que los colaboradores siempre han mejorado su desempeño conjuntamente con sus relaciones personales y la aceptación de su rol dentro de su equipo de trabajo, un 40% indicó que casi siempre, y un 10% pocas veces.



Gráfica 3 Mejora del desempeño de los colaboradores

Fuente: Elaboración Propia 2014

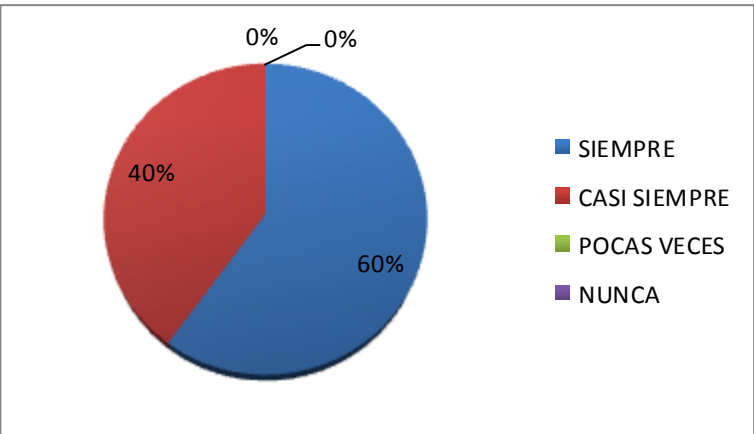
El 70% de los colaboradores que han participado en el Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas siempre han logrado obtener un mejor manejo de conflictos, y el 30% restante casi siempre lo han obtenido.



Gráfica 4 Manejo de Conflictos

Fuente: Elaboración Propia 2014

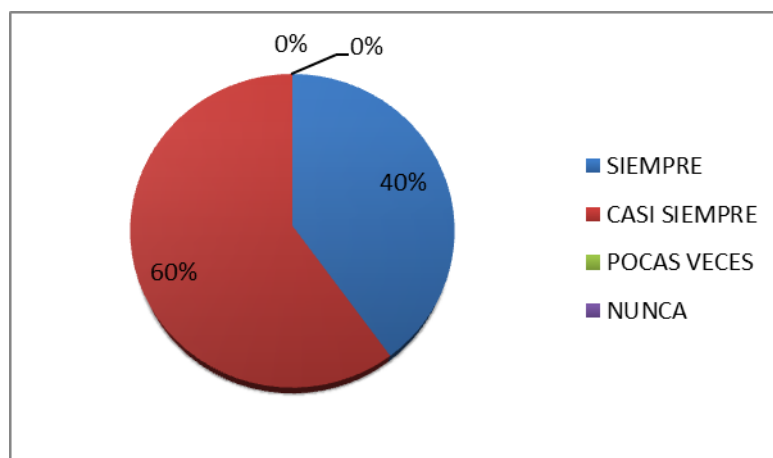
Un 60% de los evaluadores del Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas ha admitido que siempre genero cambios de actitud en los colaboradores, y un 40% admite que casi siempre se han generado dichos cambios.



Gráfica 5 Cambios de Actitud

Fuente: Elaboración Propia 2014

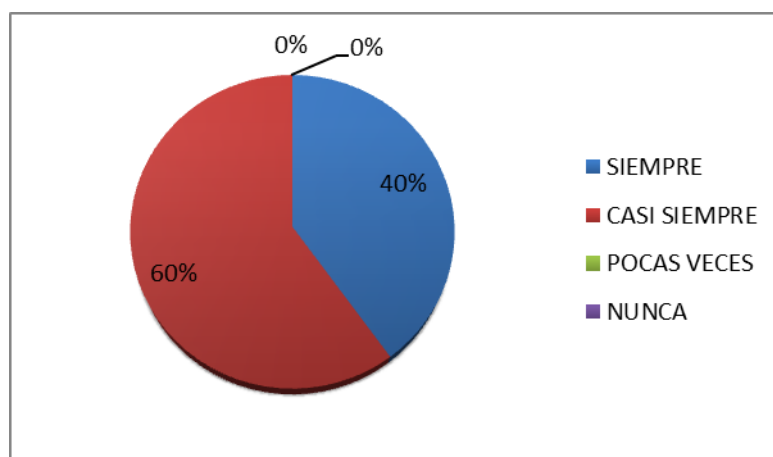
El 60% de los evaluadores han opinado casi siempre los participantes del Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas han fortalecido el desarrollo de los valores de empatía, honradez, integridad, confidencialidad, lealtad, entre otros.



Gráfica 6 Fortalecimiento del Desarrollo de Valores

Fuente: Elaboración Propia 2014

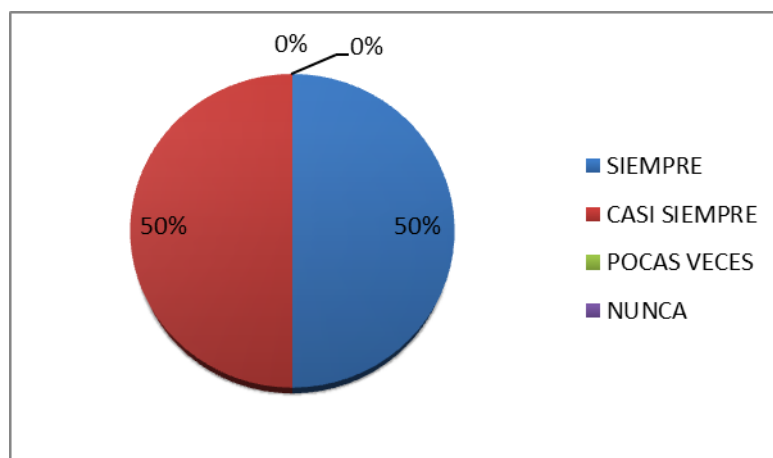
Un 60% de los evaluadores informan que Los colaboradores que han participado en el Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas casi siempre se integran de mejor manera en sus equipos asignados, y el 40% restante informa que siempre se integran.



Gráfica 7 Integración en los Equipos Asignados

Fuente: Elaboración Propia 2014

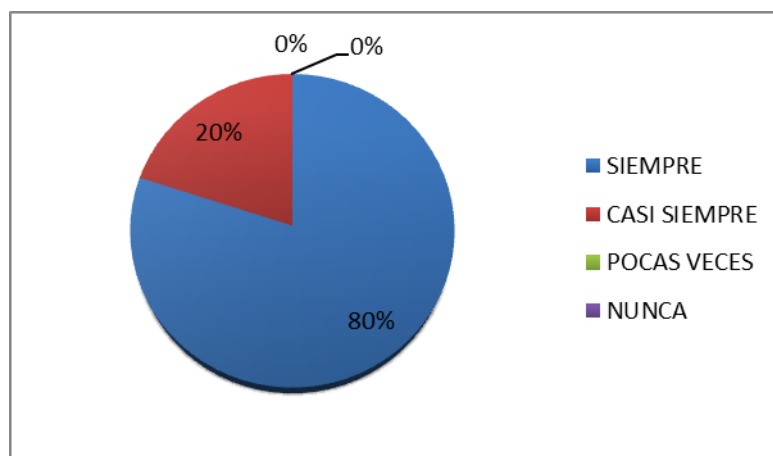
De acuerdo al desempeño actual de los colaboradores, el 50% de los evaluadores han observado que siempre se ponen en práctica lo vivenciado en las capacitaciones, y el otro 50% admite que casi siempre se da.



Gráfica 8 Poner en práctica lo vivenciado en las Capacitaciones

Fuente: Elaboración Propia 2014

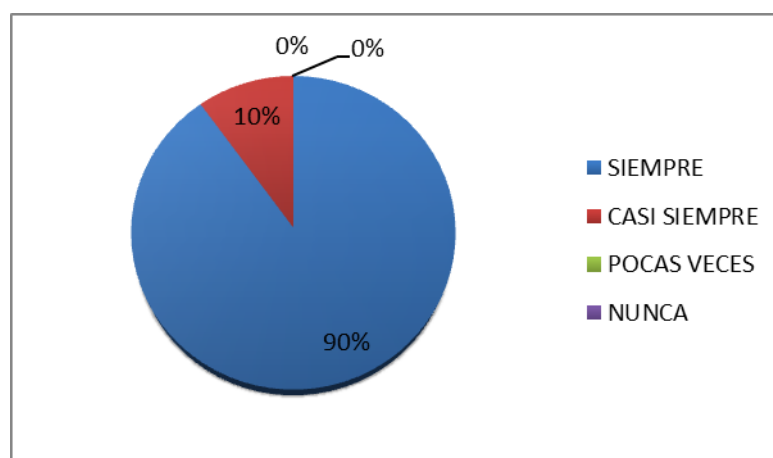
Según el 80% de los evaluadores del Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas, este siempre genera cambios positivos en los colaboradores, y un 20% informa que esto casi siempre se da.



Gráfica 9 Cambios Positivos que Genera el Plan de Capacitación

Fuente: Elaboración Propia 2014

El 90% de los evaluadores del Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas considera que los temas impartidos en este han aportado más ventajas que desventajas en el desarrollo de las funciones de los colaboradores, y el 10% restante considera que esto casi siempre se da.

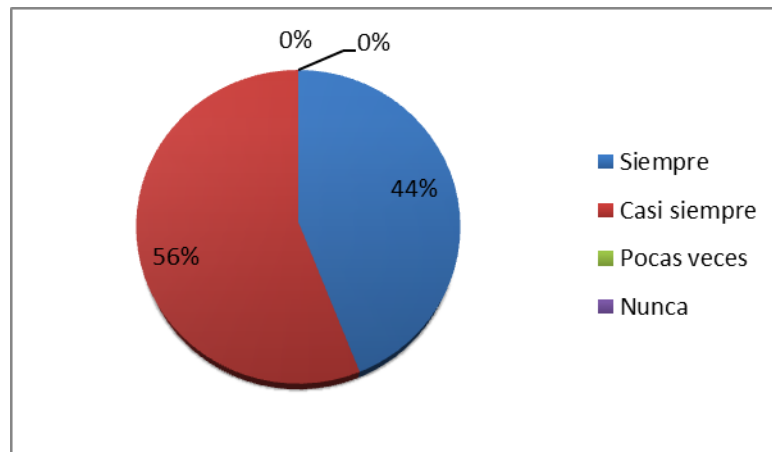


Gráfica 10 Aporte de Ventajas

Fuente: Elaboración Propia 2014

En relación a la encuesta aplicada a los colaboradores, se presentan a continuación los resultados por medio de gráficas para su mejor comprensión.

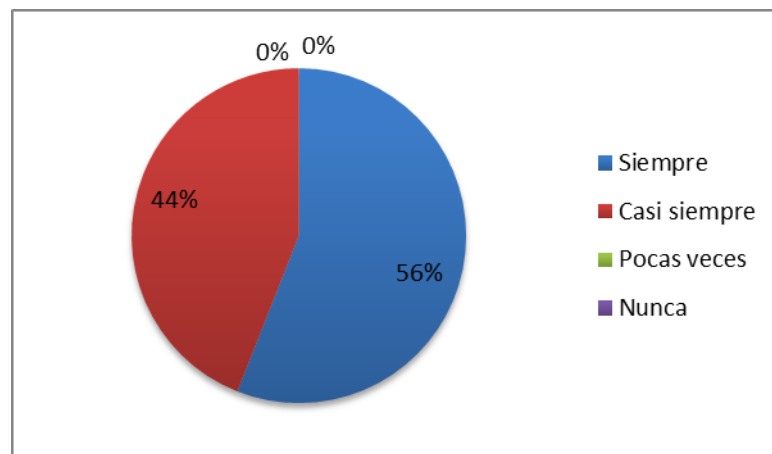
Según el desempeño actual dentro de los integrantes de su equipo de trabajo que han participado en el Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas, ¿considera usted que han obtenido cambios positivos respecto a la actitud positiva, respeto, trabajo en equipo, responsabilidad, disciplina, entre otras?



Gráfica 11 Cambios Positivos

Fuente: Elaboración Propia 2014

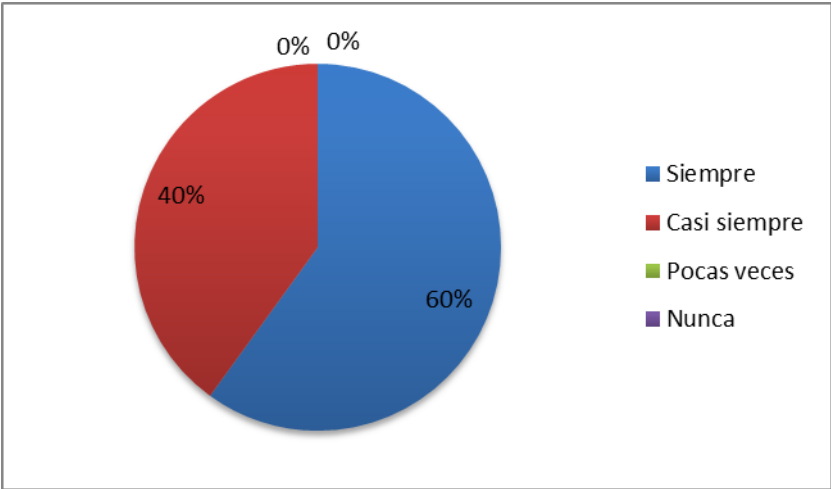
Después del desarrollo del Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas, un 56% de los colaboradores han observado que siempre dentro de su equipo han mejorado su desempeño conjuntamente con sus relaciones personales y la aceptación de su rol dentro de su equipo de trabajo, y un 44% ha observado que esto se da casi siempre.



Gráfica 2 Mejora del Desempeño de los colaboradores

Fuente: Elaboración Propia 2014

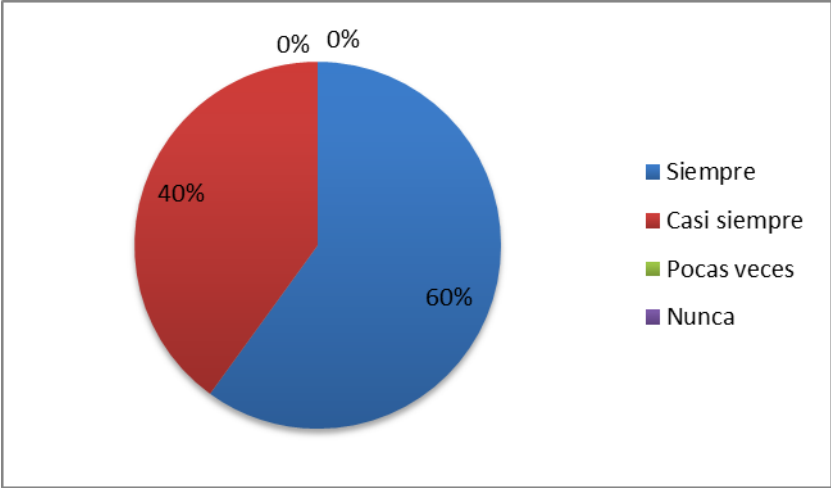
El 60% de los colaboradores considera que los integrantes de su equipo de trabajo han logrado obtener un mejor manejo de conflictos al finalizar el Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas y un 40% considera que esto pasa casi siempre.



Gráfica 13 Manejo de Conflictos

Fuente: Elaboración Propia 2014

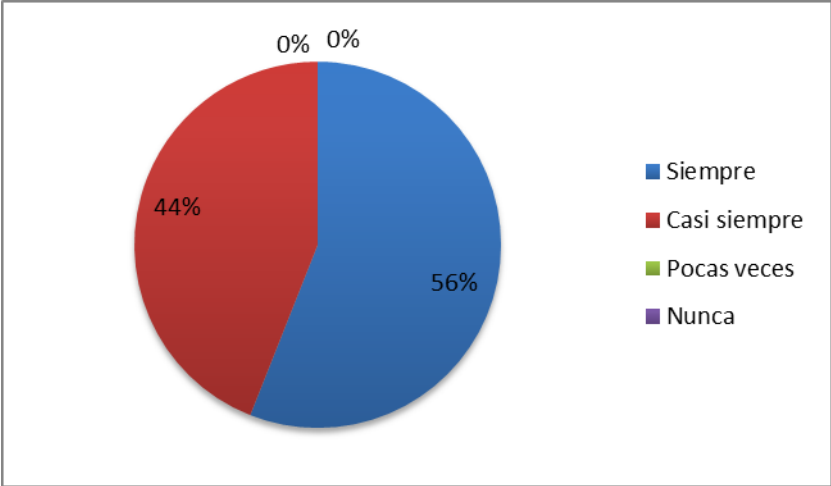
Un 60% de los colaboradores ha observado que el Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas ha generado cambios de actitud en su equipo de trabajo, mientras que el 40% restante indica que esto pasa casi siempre



Gráfica 4 Cambios de Actitud

Fuente: Elaboración Propia 2014

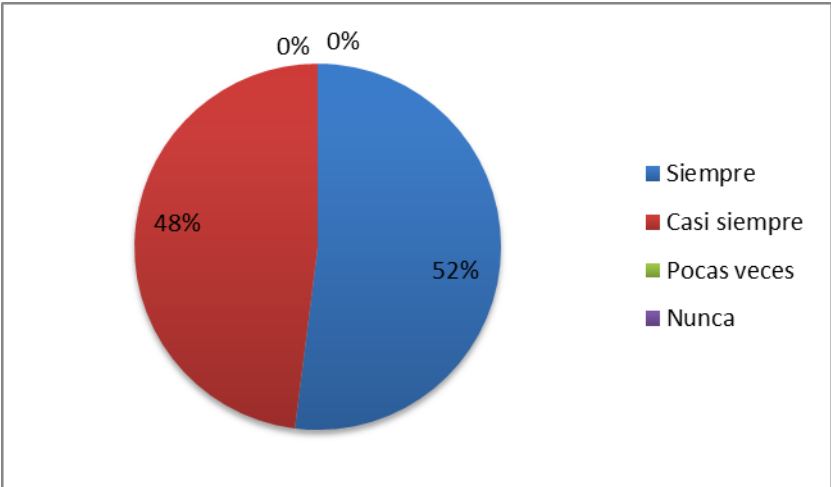
Según la opinión de los colaboradores, un 56% los participantes del Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas siempre han fortalecido el desarrollo de los valores de empatía, honradez, integridad, confidencialidad, lealtad, entre otros, y un 44% indica que casi siempre.



Gráfica 15 Fortalecimiento del Desarrollo de Valores

Fuente: Elaboración Propia 2014

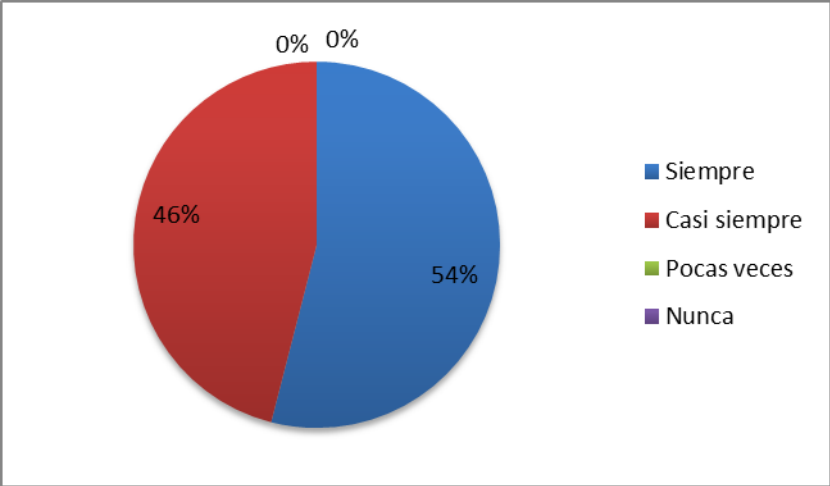
Un 52% de los colaboradores consideran que los que han participado en el Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas siempre se integran de mejor manera en sus equipos asignados, mientras que un 48% considera que esto se da casi siempre.



Gráfica 16 Integración de Equipos Asignados

Fuente: Elaboración Propia 2014

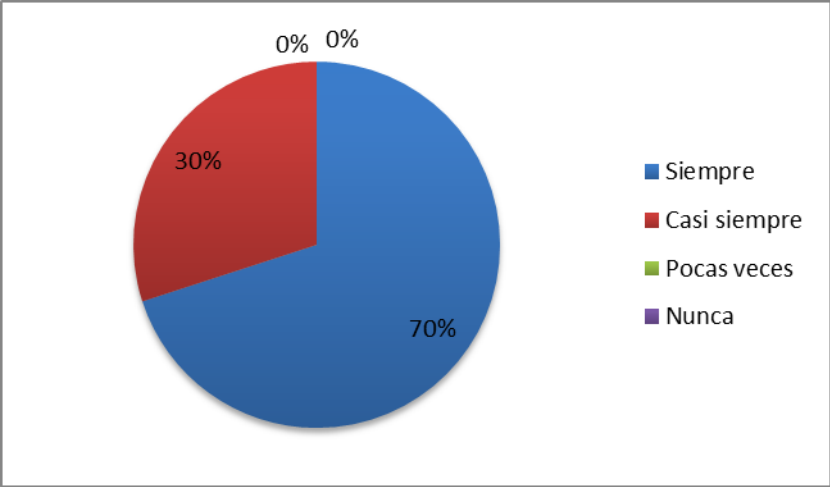
De acuerdo al desempeño actual de sus compañeros, un 56% de los colaboradores ha observado que siempre ponen en práctica lo vivenciado en las capacitaciones, y un 44% ha observado que los colaboradores casi siempre ponen en práctica lo vivenciado en las capacitaciones.



Gráfica 17 Poner en práctica lo vivenciado en las capacitaciones

Fuente: Elaboración Propia 2014

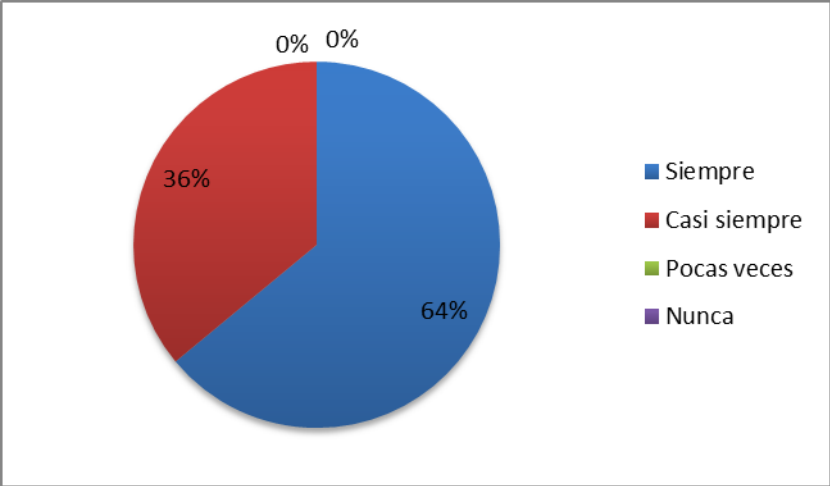
Un 70% de los colaboradores opinan que el Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas siempre ha generado cambios positivos en su equipo de trabajo, y un 30% opina que esto se da casi siempre.



Gráfica 18 Cambios Positivos que Genera el Plan de Capacitación

Fuente: Elaboración Propia 2014

El 64% de los colaboradores que participan en los temas impartidos en el Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas considera que estos siempre han aportado más ventajas que desventajas en el desarrollo de sus funciones, y un 36% considera que se da casi siempre.



Gráfica 19 Aporte de Ventajas

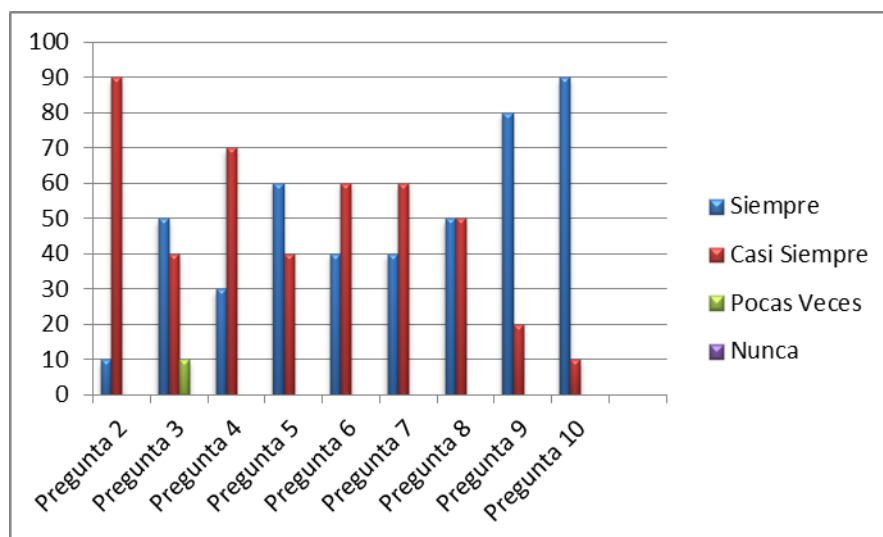
Fuente: Elaboración Propia 2014

La observación participante se realizó aplicando una lista de cotejo, la metodología utilizada permitió que cada jefe aplicara una lista para cada colaborador, durante una evaluación continua durante un mes, los resultados obtenidos se integran en la siguiente tabla, en donde se puede observar los aspectos que ellos realizan de forma rutinaria.

La tabla siguiente muestra la forma en la que se aplicó la lista de cotejo que paralelamente a través de la misma observación de jefes y supervisores se chequeaban los indicadores que se describen. Este es ejemplo de las 50 aplicaciones que se hicieron.

NOMBRE COLABORADORES: Juan Pérez		FECHA: 04 de marzo de 2014	
No.	VARIABLE A EVALUAR	SI	NO
1	Muestra respeto en sus relaciones interpersonales	X	
2	Tiene actitud de trabajar en equipo	X	
3	Asume su rol	X	
4	Tiende a controlar sus emociones		X
5	Actitud positiva frente a los conflictos	X	
6	Es responsable	X	
7	Muestra empatía en sus acciones	X	
8	Demuestra laborar con disciplina	X	
9	Desarrolla fácilmente el proceso comunicativo	X	
10	Es cauteloso en sus acciones	X	

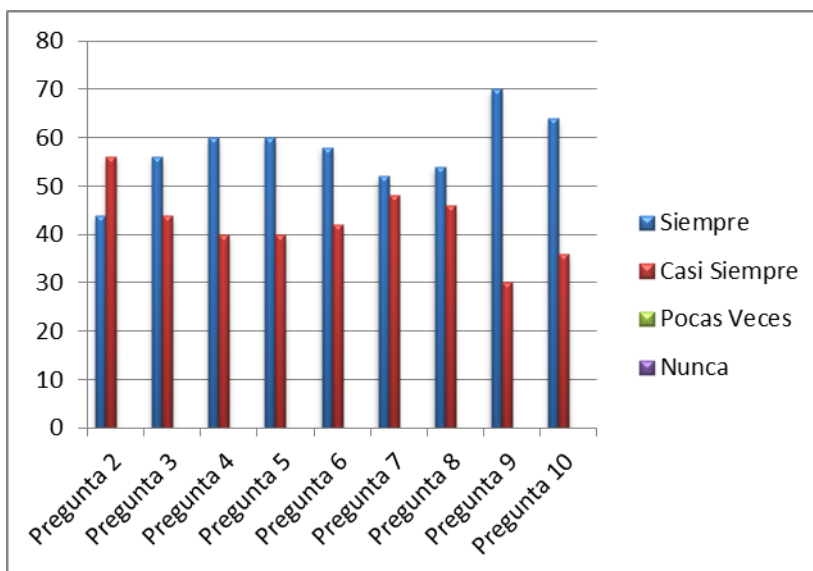
En la gráfica 20 se presenta el resumen de respuestas de los diez jefes y supervisores en esta se plasma el dominio de los indicadores de Siempre y Casi Siempre



Gráfica 20 Resumen de respuestas Jefes y Supervisores

Fuente: Elaboración Propia 2014

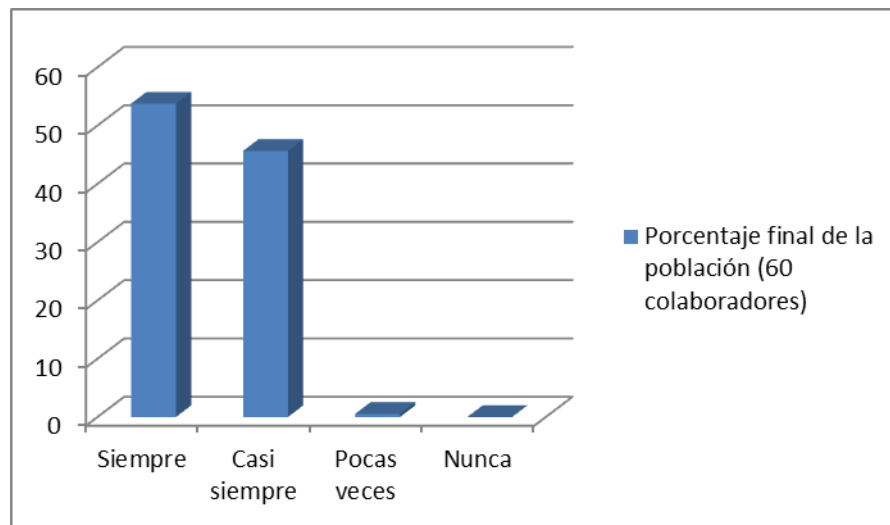
En la gráfica 21 se concluyen las respuestas de los cincuenta colaboradores



Gráfica 21 Conclusión de las Respuestas de Colaboradores

Fuente: Elaboración Propia 2014

Por ultimo esta grafica demuestra los porcentajes de dominio de los indicadores de Siempre y Casi Siempre en todas las preguntas que respondieron los sesenta colaboradores.



Gráfica 22 Porcentaje del dominio de indicadores

Fuente: Elaboración Propia 2014

4.2 Discusión de resultados

Tomando como base la pregunta de investigación, en donde se cuestiona la capacitación con la utilización de técnicas andragógicas, y después de haber realizado las encuestas tanto para jefes, supervisores y colaboradores y paralelamente elaborar la lista de cotejo para cada colaborador, se puede concluir de acuerdo a los resultados del proceso y que las gráficas anteriores demuestran, que los resultados de las técnicas andragógicas en los procesos de capacitación inciden efectivamente en los colaboradores, por la misma aceptación y asimilación que los colaboradores plasman en sus respuestas.

Los jefes y supervisores indican que de los 50 colaboradores de la empresa el 90% de los que han participado en capacitaciones con técnicas andragógicas tienen cambios positivos,

mencionando entre otros, a) mejores relaciones interpersonales, b) mayor comunicación con los superiores y sus pares.

Además el desempeño del 50% de los colaboradores después del desarrollo del Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas, ha mejorado conjuntamente con sus relaciones personales y la aceptación de su rol dentro de su equipo de trabajo. Este aspecto se ha evidenciado por la minimización de los conflictos en el grupo, logrando con ello una mejor integración de grupo y el alcance de los objetivos propuestos.

Es importante mencionar que la participación en este tipo de capacitaciones, ha generado cambios de actitud en el 60% de los colaboradores, quienes demuestran un convencimiento al realizar las actividades asignadas, esto debido a que fortalecen valores morales como respeto y puntualidad y la empatía que les permite convivir respetando normas de urbanidad.

Los colaboradores trabajan en grupos de diez integrantes, por medio de la participación en las capacitaciones se han sensibilizado, se ha logrado que realicen sus actividades con la debida lealtad y confidencialidad hacia sus superiores lo cual se evidenció con las respuestas obtenidas.

Por medio de la observación participante cada jefe contribuye en evaluar los cambios que se dan en cada colaborador que participa en las capacitaciones, para poder evaluar objetivamente la efectividad de las capacitaciones se aplica la lista de cotejo, permitiendo observar que con este tipo de talleres se logran cambios positivos en cada uno de los colaboradores.

Conclusiones

- De acuerdo a los resultados de la investigación, se concluye que utilización de las técnicas andragógicas en los procesos de capacitación y desarrollo de los colaboradores de la unidad de seguridad ejecutiva de una empresa de telecomunicaciones en Guatemala, se logra una mejor integración de equipos, reforzamiento de actitudes positivas, fortalecimiento de valores y la auto confianza.
- Por las características de la población sujeta de estudio que en este caso fue un grupo de colaboradores de seguridad ejecutiva se pudo establecer la necesidad de utilizar técnicas andragógicas en sus capacitaciones, ya que estas generan una mejor participación y motivan la apertura en la comunicación de doble vía.
- Se concluye en que por medio de la capacitación con técnicas andragógicas se fomenta la cultura de valores generando cambios de actitud positivos en los colaboradores de la empresa objeto de estudio.

Recomendaciones

- Se recomienda el desarrollo de los planes de capacitación, con facilitadores que dominen la teoría y práctica de técnicas andragógicas.
- Es recomendable que al programar capacitaciones para estos colaboradores los planes incluyan técnicas que generen la participación activa, para fortalecer la auto confianza.
- Se debe implementar un plan de mejora continua enfocado en lograr que las capacitaciones integren ejes transversales como el tema de los valores, por los cambios positivos que se generan en colaboradores de seguridad ejecutiva.

Referencias Bibliográficas

- Aguirre (2011) modelo andragógico. Guatemala
- Antúnez (2008) el perfil de un buen colaborador. Honduras
- Arcia (2009) teoría andragógica. Panamá
- Ayala (2004) capacitación de personal. Perú
- Billikopf (1982) capacitación de personal. California USA
- Blake (1997) la capacitación. Argentina
- Bunge (2000) la investigación científica. México
- Camacho (2014) eficacia de un programa de capacitación en servicio al cliente para colaboradores de multi - proyectos Mazatenango. Guatemala
- Castillo (2009) protección ejecutiva. México
- Cea (2004) métodos de encuesta. España
- Davis (1992) capacitación y desarrollo. Arizona USA
- De León (2012) capacitación de personal, una herramienta útil para brindar un servicio de buena calidad en la gasolinera la asunción del municipio de Sololá. Guatemala
- Garzona (2012) incidencia de la contratación y capacitación del personal de Hotelería en la calidad del servicio al cliente, estudio realizado en la ciudad de Quetzaltenango. Guatemala
- Gore (2007) capacitación y aprendizaje organizacional. Argentina
- Franco (2011) investigación y metodología. Venezuela
- Hernández (2011) andragogía. Guatemala
- Hernández Sampieri (2005) metodología de la investigación. México
- López (2011) la andragogía y su importancia en la capacitación del recurso humano en las empresas. México
- Loza (2011) trabajador y colaborador, sus diferencias. México
- Ludojoski (2009) Andragogía, educación del adulto. Argentina

- Mérida (2014) eficacia de un programa de capacitación de coaching empresarial para mejorar el desempeño laboral de los jefes y supervisores de ventas en una empresa distribuidora de bebidas carbonatadas. Guatemala
- Olivo (2011) andragogía: un enfoque pertinente para la capacitación. Chile
- Pineda (2000) métodos y técnicas del modelo andragógico. España
- Prado (2009) metodología andragogica. Panamá
- Prieto (2009) seguridad ejecutiva, aplicaciones de la criminología corporativa. México
- Ramos (2013) la andragogía y su importancia en la capacitación del recurso humano en las empresas. Bolivia
- Rodríguez (2009) capacitación y desarrollo de recursos humanos. Venezuela
- Salas (2010) modelo andragógico y la praxis reflexiva. Cuba
- Tamayo (2002) el proceso de investigación científica. México
- Valdés (2006) capacitación y desarrollo de los recursos humanos en la organización. México
- Valladares (2013) la capacitación como incidente modificador de la conducta en ventas. Guatemala
- Vecino (2011) de obrero a colaborador. Colombia
- Ventura (2011) los recursos humanos. Argentina
- Villegas (2009) seguridad personal integral. México
- Werther (2000) administración de personal y recursos humanos. Miami USA

Anexos

Anexo 1 Lista de cotejo

NOMBRE: _____			
FECHA: _____			
No.	VARIABLE A EVALUAR	SI	NO
1	Muestra respeto en sus relaciones interpersonales		
2	Tiene actitud de trabajar en equipo		
3	Asume su rol		
4	Tiende a controlar sus emociones		
5	Actitud positiva frente a los conflictos		
6	Es responsable		
7	Muestra empatía en sus acciones		
8	Demuestra laborar con disciplina		
9	Desarrolla fácilmente el proceso comunicativo		
10	Es cauteloso en sus acciones		

Anexo 2 Guía de encuesta para jefes y supervisores

ENCUESTA PARA COLABORADORES DE SEGURIDAD EJECUTIVA

- JEFES Y SUPERVISORES –

Instrucciones:

De acuerdo a sus percepciones, observaciones y experiencias en su entorno laboral, por favor responda a los cuestionamientos siguientes:

1. Puesto que Desempeña

- Jefe Supervisor

2. Según el desempeño actual de los colaboradores que han participado en el Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas, ¿considera usted que han obtenido cambios positivos respecto a su actitud positiva, respeto, trabajo en equipo, responsabilidad, disciplina, entre otras?

- Siempre Casi siempre Pocas veces Nunca

3. Después del desarrollo del Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas, ¿ha observado que los colaboradores han mejorado su desempeño conjuntamente con sus relaciones personales y la aceptación de su rol dentro de su equipo de trabajo?

- Siempre Casi siempre Pocas veces Nunca

4. Los colaboradores que han participado en el Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas ¿han logrado obtener un mejor manejo de conflictos?

- Siempre Casi siempre Pocas veces Nunca

5. ¿Ha observado usted que el Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas ha generado cambios de actitud en los colaboradores?

- Siempre Casi siempre Pocas veces Nunca

6. Según su opinión, ¿considera que los participantes del Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas han fortalecido el desarrollo de los valores de empatía, honradez, integridad, confidencialidad, lealtad, entre otros?

- Siempre Casi siempre Pocas veces Nunca

7. ¿Los colaboradores que han participado en el programa de capacitación con técnicas andragógicas se integran de mejor manera en sus equipos asignados?

- Siempre Casi siempre Pocas veces Nunca

8. De acuerdo al desempeño actual de los colaboradores, ¿ha observado si ponen en práctica lo vivenciado en las capacitaciones?

- Siempre Casi siempre Pocas veces Nunca

9. Desde su punto de vista, ¿el Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas genera cambios positivos en los colaboradores?

- Siempre Casi siempre Pocas veces Nunca

10. ¿Considera usted que los temas impartidos en el Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas han aportado más ventajas que desventajas en el desarrollo de las funciones de los colaboradores?

- Siempre Casi siempre Pocas veces Nunca

Anexo 3 Guía de encuesta para colaboradores

ENCUESTA PARA COLABORADORES DE SEGURIDAD EJECUTIVA.

Instrucciones:

De acuerdo a sus percepciones, observaciones y experiencias en su entorno laboral, por favor responda a los cuestionamientos siguientes:

1. Puesto que Desempeña

- Jefe Supervisor Colaborador

2. Según el desempeño actual dentro de los integrantes de su equipo de trabajo que han participado en el Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas, considera usted que han obtenido cambios positivos respecto a la actitud positiva, respeto, trabajo en equipo, responsabilidad, disciplina, entre otras.

- Siempre Casi siempre Pocas veces Nunca

3. Después del desarrollo del Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas, ha observado que dentro de su equipo han mejorado su desempeño conjuntamente con sus relaciones personales y la aceptación de su rol dentro de su equipo de trabajo.

- Siempre Casi siempre Pocas veces Nunca

4. Considera que los integrantes de su equipo de trabajo han logrado obtener un mejor manejo de conflictos al finalizar el Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas?

- Siempre Casi siempre Pocas veces Nunca

5. ¿Ha observado que el Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas ha generado cambios de actitud en su equipo de trabajo?

- Siempre Casi siempre Pocas veces Nunca

6. Según su opinión, ¿considera que los participantes del Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas han fortalecido el desarrollo de los valores de empatía, honradez, integridad, confidencialidad, lealtad, entre otros?

- Siempre Casi siempre Pocas veces Nunca

7. ¿Considera que usted y los compañeros que han participado en el Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas se integran de mejor manera en sus equipos asignados?

- Siempre Casi siempre Pocas veces Nunca

8. De acuerdo al desempeño actual de sus compañeros, ¿ha observado si ponen en práctica lo vivenciado en las capacitaciones?

- Siempre Casi siempre Pocas veces Nunca

9. Desde su punto de vista, ¿el Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas genera cambios positivos en su equipo de trabajo?

- Siempre Casi siempre Pocas veces Nunca

10. ¿Considera usted que los temas impartidos en el Plan de Capacitación Anual con Técnicas Andragógicas han aportado más ventajas que desventajas en el desarrollo de sus funciones?

- Siempre Casi siempre Pocas veces Nunca