

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
UAPA**



**ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**Análisis de la Capacitación del Personal Administrativo de la Universidad
Abierta para Adultos y su Incidencia en el Desempeño Laboral en el Período
2013-2014**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACION PRESENTADO COMO REQUISITO PARA
OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGISTER EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

PRESENTADO POR

RAMON DIPLAN

DARIO DIAZ

MARIO TORRES

ASESORA

DRA. MIRIAN MENA

SANTIAGO DE LOS CABALLEROS

REPÚBLICA DOMINICANA

Mayo 2015

ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS.....	IV
COMPENDIO	V
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes de la investigación.....	2
1.2 Planteamiento del problema	6
1.3 Formulación del problema	9
1.3.1 Sistematización del problema	9
1.4 Objetivo General.....	9
1.4.1 Objetivos específicos.....	9
1.5 Justificación.....	9
1.6 Delimitación de la investigación	12
1.7 Limitaciones de la investigación.....	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 GENERALIDADES DE LA UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS	14
2.1.1 Fundación.....	14
2.1.2 Naturaleza.....	14
2.1.3 Misión, Visión y Valores.....	15
2.1.4 Imagen institucional	16
2.1.4.1 El lema de la Universidad.....	16
2.1.4.2 El logo de la Universidad.....	17
2.1.5 Oferta académica	17
2.1.6 Estructura organizacional de la UAPA.....	19
2.1.6.1 Estructura Jerárquica	19
2.1.6.2 El personal Administrativo y de Servicios de la institución.....	21
2.2 VISIÓN PANORÁMICA DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	23
2.2.1 Concepto de capacitación.....	23
2.2.2 Tipos de capacitación	23
2.2.3 Beneficios de la capacitación	24
2.3 PROCESO DE CAPACITACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES	25
2.3.1 Detección de las necesidades de capacitación.....	25
2.3.1.1 Diagnóstico de las necesidades en el proceso de capacitación	26
2.3.1.2 Métodos de diagnóstico de necesidades de capacitación	27
2.3.1.3 Análisis de las necesidades de capacitación	27
2.3.2 Planificación de los programas de capacitación	29
2.3.2.1 Objetivos de la capacitación.....	29
2.3.2.2 Participantes en la capacitación	29
2.3.2.3 Contenido de la capacitación.....	30
2.3.2.4 Técnicas y métodos de la capacitación.....	31
2.3.2.5 Técnicas modernas de capacitación.....	32
2.3.2.6 Responsables de la capacitación del personal	33
2.3.3 Implementación y ejecución del programa de capacitación	34
2.3.4 Evaluación de los resultados de la capacitación.....	35
2.4 LA SATISFACCION DEL PERSONAL EN LAS EMPRESAS.....	37
2.4.1 La satisfacción del personal como indicador de evaluación de la capacitación	37
2.4.2 Indicadores de satisfacción del personal con la capacitación.....	37
2.5 EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LAS ORGANIZACIONES	39
2.5.1 Competencias laborales.....	40
2.5.2 Desempeño Laboral adecuado	40

2.5.3	Desempeño laboral superior	40
2.5.4	Desempeño organizacional.....	41
2.5.5	Desempeño por competencias.....	41
2.5.6	Indicadores de desempeño laboral en las organizaciones	41
2.5.6.1	Aptitudes y actitudes del empleado	41
2.5.6.2	Iniciativa y creatividad en el trabajo	42
2.5.6.3	Calidad del trabajo	42
2.5.6.4	Rendimiento laboral y aumento de la productividad.....	42
2.5.6.5	Eficiencia en las tareas	42
2.5.6.6	Identificación y compromiso institucional	43
2.5.6.7	Motivación y satisfacción laboral del empleado.....	43
2.5.7	Desempeño óptimo como resultado esperado de los empleados	43
2.5.8	Evaluación del desempeño laboral.....	44
2.5.8.1	Implicaciones de la evaluación del desempeño laboral	44

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1	Diseño, tipo y método de la investigación.....	46
3.1.1	Diseño de la investigación	46
3.1.2	Enfoque de la investigación	46
3.1.3	Tipo de investigación	47
3.1.4	Método de la investigación.....	48
3.2	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.2.1	Técnicas.....	49
3.2.2	Instrumentos.....	50
3.3	Población y muestra	50
3.3.1	Población.....	50
3.3.2	Determinación de la muestra	51
3.4	Procedimiento para la recolección de datos	53
3.5	Procedimiento de análisis de los datos	54
3.6	Validez y confiabilidad	54

CAPÍTULO IV:PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	Resultados obtenidos del cuestionario aplicado al personal administrativo de la Universidad Abierta para Adultos	57
4.2	Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los participantes del Curso Final de Grado, Cuatrimestre 1-2015, Universidad Abierta para Adultos	95
4.3	Resultados obtenidos de la entrevista realizada a la encargada del departamento de Recursos Humanos de la Universidad Abierta para Adultos	111

CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5. 1.	Introducción al análisis y discusión de los resultados	114
-------	--	-----

CONCLUSIONES	118
--------------------	-----

RECOMENDACIONES	122
-----------------------	-----

BIBLIOGRAFIA.....	126
-------------------	-----

ANEXOS

Organigrama de la Universidad Abierta para Adultos	131
Operacionalización de las variables.....	132
Cuestionario Aplicado al personal administrativo de la Universidad Abierta para Adultos	134
Cuestionario Aplicado a los participantes del Curso Final de Grado, Universidad Abierta para Adultos.....	140
Entrevista a la Encargada del Departamento de Recursos Humanos, Universidad Abierta para Adultos.....	143
Solicitud De Permisos Y Autorizaciones.....	145

LISTA DE TABLAS

1. Lista de tabla del cuestionario aplicado al personal administrativo de la Universidad Abierta para Adultos

Número	Título	Página
Tabla No. 1	Edad	54
Tabla No. 2	Sexo	55
Tabla No. 3	Instancia institucional a la que pertenece en la UAPA	56
Tabla No. 4	Tiempo que tiene laborando en la institución	57
Tabla No. 5	Nivel académico del personal	58
Tabla No. 6	¿En el tiempo que tiene laborando en la institución, ha recibido capacitación para mejorar las funciones que desempeña?	59
Tabla No. 7	¿La institución ha detectado las necesidades de capacitación que posee el personal para desempeñar sus funciones?	60
Tabla No. 8	Técnica(s) o medio(s) utilizados por la institución para determinar las necesidades de capacitación del personal	61
Tabla No. 9	Programas de capacitación en los que ha participado el personal	62
Tabla No. 10	¿Quién ha gestionado los programas de capacitación en los que ha participado?	63
Tabla No. 11	Cursos, talleres, diplomados en los que ha participado el personal	64
Tabla No. 12	Técnica(s) o medio(s) utilizados por la institución para capacitar al personal	65
Tabla No. 13	Modalidad en que ha recibido capacitación en la institución	66
Tabla No. 14	¿Dónde ha recibido la capacitación ofrecida por la UAPA?	67
Tabla No. 15	Período en que recibió su última capacitación en UAPA	68
Tabla No. 16	Frecuencia con que la institución capacita su personal	69
Tabla No. 17	Horario en que ha recibido capacitación en la institución	70
Tabla No. 18	De acuerdo al dominio de las tareas que realizas ¿Considera que necesita más capacitación para mejorar su desempeño?	71
Tabla No. 19	Área en que usted considera que necesita ser capacitado	72
Tabla No. 20.1	Contenido de los programas.	74
Tabla No. 20.2	Metodología de capacitación	76
Tabla No. 20.3	Instructores de capacitación	77

Tabla No. 20.4	Planificación de la capacitación	78
Tabla No. 20.5	Ambiente físico	79
Tabla No. 20.6	Promedio por componentes de satisfacción del personal con la capacitación	80
Tabla No. 21	A nivel general ¿Considera usted que la capacitación recibida ha llenado sus expectativas y cubierto sus necesidades de capacitación?	81
Tabla No. 22	Habilidad y conocimiento para desempeñar su trabajo	82
Tabla No. 23.1	Desempeño laboral	83
Tabla No. 23.2	Planificación del trabajo	84
Tabla No. 23.3	Liderazgo en el trabajo	85
Tabla No. 23.4	Conductas personales y laborales	86
Tabla No. 23.5	Promedio por componentes del nivel de mejora	87
Tabla No. 24	A nivel general ¿En qué medida ha contribuido la capacitación recibida en UAPA para mejora de su desempeño laboral?	88
Tabla No. 25	¿El contenido de los programas de capacitación ha contribuido para mejorar su desempeño laboral?	89
Tabla No. 26	Valoración del desempeño laboral del personal administrativo de UAPA mediante el ejercicio de sus funciones	90
Tabla No. 27	Comentarios y opiniones sobre la capacitación y/o el desempeño laboral del personal	91

2. Lista de tabla del cuestionario aplicado a los participantes del Curso Final de Grado, Cuatrimestre 1-2015, Universidad Abierta para Adultos

Número	Título	Página
Tabla No. 1	Edad	92
Tabla No. 2	Sexo	93
Tabla No. 3	Carrera que cursa actualmente	94
Tabla No. 4	Día(s) en que participa a clase	95
Tabla No. 5	Cortesía y amabilidad del personal con el participante	96
Tabla No. 6	Atención telefónica y virtual del personal con el participante	97
Tabla No. 7	Apreciación de la rapidez en el servicio recibido por el personal	98
Tabla No. 8	Valoración del espíritu de colaboración del personal con los participantes	99
Tabla No. 9	Nivel de satisfacción del participante con el trato recibido del personal en los departamentos que ha solicitado servicios	100
Tabla No. 10	Calidad del servicio recibido de los empleados en los distintos departamentos de UAPA	101
Tabla No. 11	Conducta y/o el comportamiento de los empleados ante situaciones conflictivas con los participantes	103
Tabla No. 12	Visualización de la organización física del área de trabajo del personal en los distintos departamentos	104
Tabla No. 13	Considera que el personal necesita mejorar y ampliar los conocimientos de la universidad	105
Tabla No. 14	Habilidades de comunicación oral y lenguaje corporal del personal con los participantes	106
Tabla No. 15	Habilidad y conocimiento del personal con relación a las funciones que desempeña	107

LISTA DE GRÁFICOS

1. Lista de gráfico del cuestionario aplicado al personal administrativo de la Universidad Abierta para Adultos

Número	Título	Página
Gráfico No. 1	Edad	54
Gráfico No. 2	Sexo	55
Gráfico No. 3	Instancia institucional a la que pertenece en la UAPA	56
Gráfico No. 4	Tiempo que tiene laborando en la institución	57
Gráfico No. 5	Nivel académico del personal	58
Gráfico No. 6	En el tiempo que tiene laborando en la institución, ha recibido capacitación para mejorar las funciones que desempeña?	59
Gráfico No. 7	La institución ha detectado las necesidades de capacitación que posee el personal para desempeñar sus funciones	60
Gráfico No. 8	Técnica(s) o medio(s) utilizados por la institución para determinar las necesidades de capacitación del personal	61
Gráfico No. 9	Programas de capacitación en los que ha participado el personal	62
Gráfico No. 10	Quién ha gestionado los programas de capacitación en los que ha participado?	63
Gráfico No. 11	Cursos, talleres, diplomados en los que ha participado el personal	64
Gráfico No. 12	Técnica(s) o medio(s) utilizados por la institución para capacitar al personal	65
Gráfico No. 13	Modalidad en que ha recibido capacitación en la institución	66
Gráfico No. 14	Dónde ha recibido la capacitación ofrecida por la UAPA?	67
Gráfico No. 15	Período en que recibió su última capacitación en UAPA	68
Gráfico No. 16	Frecuencia con que la institución capacita su personal	69
Gráfico No. 17	Horario en que ha recibido capacitación en la institución	70
Gráfico No. 18	De acuerdo al dominio de las tareas que realizas, considera que necesita más capacitación para mejorar su desempeño	71
Gráfico No. 19	Área en que usted considera que necesita ser capacitado	73
Gráfico No. 20.1	Contenido de los programas	75
Gráfico No. 20.2	Metodología de capacitación	76
Gráfico No. 20.3	Instructores de capacitación	77

Gráfico No. 20.4	Planificación de la capacitación	78
Gráfico No. 20.5	Ambiente físico	79
Gráfico No. 20.6	Promedio por componentes de satisfacción del personal con la capacitación	80
Gráfico No. 21	A nivel general, considera usted que la capacitación recibida ha llenado sus expectativas y cubierto sus necesidades de capacitación?	81
Gráfico No. 22	Habilidad y conocimiento para desempeñar su trabajo	82
Gráfico No. 23.1	Desempeño laboral	83
Gráfico No. 23.2	Planificación del trabajo	84
Gráfico No. 23.3	Liderazgo en el trabajo	85
Gráfico No. 23.4	Conductas personales y laborales	86
Gráfico No. 23.5	Promedio por componentes del nivel de mejora	87
Gráfico No. 24	A nivel general, en qué medida ha contribuido la capacitación recibida en UAPA para mejora de su desempeño laboral?	88
Gráfico No. 25	El contenido de los programas de capacitación ha contribuido para mejorar su desempeño laboral?	89
Gráfico No. 26	Valoración del desempeño laboral del personal administrativo de UAPA mediante el ejercicio de sus funciones	90
Gráfico No. 27	Comentarios y opiniones adicionales relacionados con la capacitación y/o el desempeño laboral del personal	91

2. Lista de gráficos del cuestionario aplicado a los participantes del Curso Final de Grado, Cuatrimestre 1-2015, Universidad Abierta para Adultos

Número	Título	Página
Gráfico No. 1	Edad	92
Gráfico No. 2	Sexo	93
Gráfico No. 3	Carrera que cursa actualmente	94
Gráfico No. 4	Día(s) en que participa a clase	95
Gráfico No. 5	Cortesía y amabilidad del personal con el participante	96
Gráfico No. 6	Atención telefónica y virtual del personal con el participante	97
Gráfico No. 7	Apreciación de la rapidez en el servicio recibido por el personal	98
Gráfico No. 8	Valoración del espíritu de colaboración del personal con los participantes	99
Gráfico No. 9	Nivel de satisfacción del participante con el trato recibido del personal en los departamentos que ha solicitado servicios	100
Gráfico No. 10	Calidad del servicio recibido de los empleados en los distintos departamentos de UAPA	102
Gráfico No. 11	Conducta y/o el comportamiento de los empleados ante situaciones conflictivas con los participantes	103
Gráfico No. 12	Visualización de la organización física del área de trabajo del personal en los distintos departamentos	104
Gráfico No. 13	Considera que el personal necesita mejorar y ampliar los conocimientos de la universidad	105
Gráfico No. 14	Habilidades de comunicación oral y lenguaje corporal del personal con los participantes	106
Gráfico No. 15	Habilidad y conocimiento del personal con relación a las funciones que desempeña	107

COMPENDIO

La capacitación del personal se concibe como la tarea esencial de los gestores de recursos humanos para preparar a la persona para que desempeñe con excelencia las tareas específicas del puesto que ocupa. Es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales.

El escenario en que se ha desenvuelto la gestión humana ha demostrado la importancia de la capacitación continua del personal, sobre todo en la actual sociedad de la información y del conocimiento, la cual ha superado de manera impactante la visión de los recursos humanos: los empleados, antiguos recursos maquinarios y financieros, seres inertes y estáticos, debido a su gran desarrollo intelectual, se han convertido en los socios estratégicos y proactivos, en los promotores de la innovación, la creatividad y las competencias, en el capital intelectual de las organizaciones.

El capital humano se ha convertido en el activo más importante de las organizaciones, en efecto, conscientes de esta realidad, las empresas no han escatimado esfuerzo en capacitar y desarrollar al máximo el potencial intelectual de su personal ya que son miembros activos del logro de los objetivos, ejemplo de esto es la Universidad Abierta para Adultos, la misma, reconoce el valor de la capacidad y la calidad de su personal por lo que se empeña permanentemente en su desarrollo intelectual y en su crecimiento personal, tal como expresa el valor institucional *Talento Humano*.

Cabe contextualizar que la Universidad Abierta para Adultos, UAPA, es una institución moderna e innovadora que contribuye al desarrollo del país a través de la formación de talentos humanos cualificados asumiendo el compromiso de ofrecer educación superior y permanente de calidad a través de una modalidad a distancia que garantice la formación integral de profesionales civiles capaces de responder a las exigencias de la sociedad del conocimiento.

Fundada en abril de 1991 por un equipo de profesionales y académicos del país e inicia sus labores académicas y administrativas en enero de 1995 en la ciudad de Santiago de los Caballeros. A pesar de su corta edad es una institución que goza de reconocido prestigio a nivel nacional e internacional por la calidad con que

desempeña sus funciones sustantivas, lo que le ha permitido convertirse en la universidad más joven y con mayor índice de crecimiento de los últimos tiempos y líder en educación superior a distancia.

Actualmente cuenta con tres recintos: Recinto Sede ubicado en la Ciudad de Santiago de los Caballeros, Recinto Santo Domingo Oriental, ubicado en Santo Domingo Este y Recinto Cibao Oriental, ubicado en el municipio de Nagua, además posee oficinas en Estados Unidos y España.

La institución a través de sus programas formativos en las modalidades semipresencial y modalidad virtual, ofrece una oferta académica a nivel de grado y postgrado competitiva y pertinente para todos los adultos que deseen especializarse en el área de su interés académico. Además ofrece una amplia y pertinente oferta de educación permanente a través del Instituto de Capacitación profesional y Empresarial, INCAPRE.

UAPA se diferencia de las demás instituciones de educación superior por su modalidad de educación superior a distancia y a través de la implementación de un modelo educativo por competencias centrado en el aprendizaje llamado MECCA, cuenta con una planta académica conformada por profesionales altamente cualificados con niveles de maestrías y doctorados actualizados en sus respectivas áreas tanto de formación profesional como pedagógica.

Con relación a la problemática de investigación, los próximos años se vislumbran como períodos de suma importancia para la UAPA, ya que en el 2015 reinicia un importante proceso de planificación, de reforma, de transformación e innovación, de ahí la gran necesidad de disponer de recursos humanos capacitados.

Sin embargo, a pesar de que la institución tenga interés en capacitar a su personal, se observa que no se cumple con el debido proceso de capacitación, haciendo previo diagnóstico de necesidades de capacitación, planificación de los programas, ejecución y evaluación de la capacitación para conocer en qué medida la misma está siendo efectiva. Por esta razón se podría presumir que el personal no se siente satisfecho con la capacitación recibida.

Conforme a estos planteamientos hipotéticos, se presume que el personal posee necesidades de capacitación, en su dimensión profesional y personal que deben

ser diagnosticadas y subsanadas, ya que las mismas podrían estar incidiendo de manera negativa sobre el desempeño laboral de los empleados.

A raíz de estas hipótesis se ha planteado como objetivo general:

Analizar la capacitación del personal administrativo de la Universidad Abierta para Adultos y su incidencia en el desempeño laboral en el período 2013-2014.

Y como objetivos específicos:

- Determinar el nivel de cumplimiento del proceso de capacitación del personal administrativo de la Universidad Abierta para Adultos.
- Detectar las necesidades de capacitación que posee el personal para desempeñar con eficacia sus funciones.
- Verificar el nivel de satisfacción del personal con la capacitación recibida.
- Identificar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo en relación con la capacitación recibida.

En definitiva, sin ánimo de sobrevalorar esta investigación, queda explícita la pertinencia de la misma en el contexto actual. Se ha considerado esta temática de investigación como la más importante y preocupante en las organizaciones y básicamente en la UAPA. En tal sentido, la esencia de este estudio radica en la importancia del proceso efectivo de capacitación del personal en el escenario competitivo en que se desenvuelve y ante la población estudiantil que cada día se torna más competente y exigente.

Además se busca despertar conciencia en las organizaciones de los beneficios e incidencia que tiene la capacitación en el desempeño laboral de sus colaboradores, con el fin de que los mismos, puedan desarrollar al máximo sus habilidades y competencias.

Por lo que, con este aporte investigativo no solamente se aseguraría un capital humano más competente frente a los desafíos actuales, sino que además mejoraría el ambiente laboral y más importante aún: se optimizarían los recursos humanos de la institución.

La investigación se apoya en fuentes de carácter documental, donde se emplean recursos bibliográficos muy importante en el análisis teórico, por lo que, la misma se constituye como un aporte y reforzamiento a las distintas teorías existentes e

investigaciones sobre la capacitación, de modo que viene hacer un recurso confiable y pertinente de referencia para investigadores y estudiantes de gestión humana y una guía para el departamento de Recursos Humanos de UAPA en término de capacitación.

Ciertamente la capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, con el fin de que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización.

Como es natural, la capacitación conlleva un coordinado proceso para que pueda surtir los efectos esperados en la organización; dicho proceso consta, generalmente de cuatro grandes etapas, iniciando con un diagnóstico para detectar las necesidades de capacitación que posee el personal para desempeñar sus tareas, de este modo se puede determinar qué personal debe ser capacitado, sobre qué debe ser capacitado y quién debe capacitar en cuanto a las competencias y conocimiento.

En la segunda etapa del proceso se hace una planificación estratégica de programas de capacitación estableciendo objetivos específicos a corto, mediano y largo plazo, fechas, responsables, presupuesto y acciones a seguir durante un tiempo determinado. Y luego dar el siguiente paso que consiste en la ejecución de los programas, tomando en cuenta, además de los participantes e instructores, la metodología, los contenidos, espacio y tiempo. Es la etapa de la puesta en marcha del plan de capacitación y desarrollo del personal.

La etapa final del proceso de capacitación es justamente la evaluación de los resultados aunque se debe hacer antes, durante y después de la misma. Se puede evaluar tanto el programa como a los participantes, con el único fin de conocer los logros, como las deficiencias, con el fin de considerarlos y corregirlos.

Bien es conocida la importancia de la capacitación en el desempeño laboral, este último hace referencia a las acciones y conductas que son relevantes para que el empleado logre las metas de la organización. Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo.

En relación con la capacitación el individuo manifiesta su desempeño laboral en las competencias, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan.

Con relación a la metodología de investigación, el diseño es no experimental ya que la misma se realizó sin manipular variable, con un enfoque cuantitativo, donde se miden y analizan las variables de manera científica con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

Además es correlacional: de *campo*, porque los datos se obtienen directamente de los sujetos investigados: el personal administrativo de la UAPA; *descriptiva* ya que describe la situación actual y todos los elementos que componen la capacitación del personal y *documental* porque se auxilia de teoría a través del uso de textos y documentos escritos sobre el tema.

Por la naturaleza de esta investigación, se usó el método deductivo, puesto que parte de situaciones generales con el fin de llegar a explicaciones particulares de la realidad estudiada. Se usó como técnica la entrevista y la encuesta, mientras que como instrumento se utilizó una guía de preguntas estructuradas y el cuestionario con preguntas relativas al tema de estudio.

La población estuvo compuesta por el personal administrativo y los participantes del Curso Final de Grado, cuatrimestre 1-2015 de la UAPA. Así como también la directora del departamento de Recursos Humanos.

El procedimiento de recolección de datos se desarrolló como sigue: Se solicitó autorización a las instancias correspondientes para el estudio, luego se elaboraron y validaron los instrumentos y se distribuyeron los cuestionarios por departamentos al personal administrativo y por aulas a los participantes, mientras que la entrevista fue realizada en la oficina de la directora del departamento de recursos humanos. Después de aplicar y recoger los cuestionarios, se finalizó haciendo un análisis interpretativo de las informaciones recopiladas.

Terminado este proceso se procedió a hacer un análisis de los datos suministrados a través de los empleados y participantes encuestados. En dicho análisis se

utilizaron técnicas estadísticas basadas en frecuencias y porcentajes y técnicas de tabulación y presentación en gráfico de Excel, tipo columna.

Los instrumentos utilizados cumplieron con los fines para los cuales fueron elaborados, los mismos fueron validados por asesores y expertos en metodología de investigación. Además para garantizar la confiabilidad todas las preguntas estuvieron muy conectadas con cada objetivo, variable e indicadores.

Al finalizar la investigación, conforme a los resultados obtenidos por objetivo, se pudo concluir que el departamento de Recursos Humanos de la UAPA no cumple con el debido proceso de capacitación, constituido por el diagnóstico de necesidades, planificación de los programas, ejecución y evaluación de la capacitación; el proceso se ejecuta sin rigurosidad conforme a los criterios establecidos. Según la entrevistada, no se hace una detección de necesidades de capacitación para determinar a quién capacitar y sobre qué capacitar.

Sobre los programas, estos se han realizado sin una previa planificación a corto, mediano y largo plazo, donde se establezcan líneas estratégicas, participantes, responsables y presupuesto para la capacitación del personal.

En la detección de necesidades se determinó que el personal posee las siguientes debilidades: bajo dominio de idioma, falta de conocimiento general de la institución, y deficiencia de ortografía y redacción, poco conocimiento sobre derecho laboral, salud, higiene y seguridad industrial. Así como también manejo de tecnología, recepción de llamada, comunicación oral, cuidado e imagen personal y relaciones interpersonales.

Con relación al nivel de satisfacción con la capacitación recibida se determinó que el 42% se siente satisfecho, un 33% muy satisfecho, un 19% poco satisfecho y un 6% como insatisfecho.

En cuanto al nivel de desempeño laboral del personal administrativo se concluyó que el mismo es alto de acuerdo con el 38% de los encuestados, muy alto según el 35%, como medio según el 19% y bajo de acuerdo con el 8% de los encuestados. Por tanto, el nivel de mejora del personal ha sido significativo después de la capacitación recibida.

A raíz de las conclusiones finales, se señalan las recomendaciones siguientes:

La directora del departamento de Recursos Humanos debe dar cumplimiento adecuado al proceso de capacitación; realizar un diagnóstico para detectar las necesidades de capacitación. Desarrollar el plan de capacitación, tomando en cuenta el diagnóstico de necesidades de capacitación realizado en esta investigación, a quién capacitar, quién debe capacitar, cómo capacitar y sobre qué capacitar.

A los directores de departamentos o superiores inmediatos se le recomienda identificar las necesidades de capacitación y debilidades que posee el personal para desempeñar su trabajo y gestionar la capacitación de su personal. Mientras que al personal administrativo se le sugiere aprovechar al máximo la capacitación que ofrece la UAPA y formar parte activa de esta actividad, presentando a sus superiores inmediatos o a la gestora de Recursos Humanos, las necesidades de capacitación que poseen.

CONCLUSIONES

Al finalizar la presente investigación “Análisis de la capacitación del personal administrativo de la Universidad Abierta para Adultos y su incidencia en el desempeño laboral en el período 2013-2014”, se presenta a continuación la conclusión conforme a cada objetivo:

Objetivo específico No. 1: Determinar el nivel de cumplimiento del proceso de capacitación del personal administrativo de la Universidad Abierta para Adultos.

Mediante la entrevista realizada a la encargada del departamento de Recursos Humanos de la institución y el cuestionario aplicado al personal administrativo se pudo comprobar que la institución no cumple con el debido proceso de capacitación, constituido por el diagnóstico de necesidades de capacitación, planificación de los programas, ejecución y evaluación de la capacitación; el proceso se ejecuta sin rigurosidad conforme a los criterios establecidos.

Según la entrevistada, no se hace una detección de necesidades de capacitación para determinar a quién capacitar y sobre qué capacitar, en adición a esto, el 46% del personal encuestado afirmó que la institución no le ha evaluado para detectar dichas necesidades. Sobre la planificación del programa de capacitación, la entrevistada aclara que aunque se han impartido diversos talleres, cursos y diplomados al personal, estos se han realizado sin una previa planificación a corto, mediano y largo plazo, donde se establezcan líneas estratégicas, participantes, responsables y presupuesto para la capacitación del personal.

Sobre la ejecución de los programas, el 60% de los encuestados afirma haber participado en la capacitación, mientras que el 40% dice no haber participado. Conforme a la mayoría de los encuestados, la capacitación se ha desarrollado en la misma institución, en la jornada de trabajo del personal, predominando la modalidad presencial y como técnica utilizada la tecnología y el aprendizaje interactivo en el aula.

Sobre las principales temáticas de los programas un 46% afirmó que ha participado en talleres de servicio al cliente, un 37% sobre educación virtual, un 30% desarrollo de habilidades administrativas y gerenciales, un 29% sobre tecnología, un 23% trabajo en equipo, un 14% seguridad social, un 12% etiqueta y protocolo y actitud y motivación en el trabajo respectivamente, un 10% cultura organizacional, un 8% sobre archivística y finanzas personales respectivamente y 7% sobre administración efectiva del tiempo.

En cuanto a la evaluación como etapa durante y después del proceso de capacitación la entrevistada manifestó que no se realiza de manera estricta bajo criterios previamente definidos y estructurados, sino de manera directa por los instructores a través del diálogo interactivo con los participantes de la capacitación.

Conforme al 40% del nivel de cumplimiento del proceso y a los demás datos revelados por la entrevistada y el personal administrativo se determinó que el nivel de cumplimiento de dicho proceso de capacitación es bajo.

Objetivo específico No. 2: Detectar las necesidades de capacitación que posee el personal para desempeñar con eficacia sus funciones.

A través de la entrevista a la encargada y los cuestionarios aplicados al personal y a los participantes se pudieron detectar importantes necesidades de capacitación en los empleados: un 69% del personal afirma no tener dominio de idioma, un 59% debe conocer con mayor amplitud la institución (misión, visión, planificación), en ese sentido, un 87% de los participantes encuestados confirma que el personal debe ampliar los conocimientos generales de la institución (informaciones académicas, plataforma virtual) y el otro 13% considera lo contrario.

En otro orden, del personal encuestado un 53% dice que debe mejorar la ortografía y redacción y conocer sobre sus derechos y deberes como empleado (derecho laboral), respectivamente; un 52% uso de extintores, un 48% decisiones en caso de emergencia, un 43% seguridad, salud, riesgo laboral; un 40% sobre ergonomía, organización física del trabajo (5s); un 22% manejo de tecnología (paquete office, plataforma virtual UAPA, etc.). Un 17% del personal manifiesta debilidad en recepción

de llamada, lo cual coincide con la apreciación del 32% de los participantes encuestados que consideran la atención telefónica como débil o deficiente.

Sin embargo, la entrevistada percibe debilidades del personal en la comunicación oral: la expresión y lenguaje corporal, cuidado e imagen personal; actitudes negativas en el trabajo y relaciones interpersonales.

Objetivo específico No. 3: Verificar el nivel de satisfacción del personal con la capacitación recibida

Para mayor efectividad y objetividad, se determinó el nivel de satisfacción del personal con la capacitación recibida mediante los principales componentes que intervienen en el desarrollo de los programas: contenido, metodología, instructores, planificación y ambiente físico de la capacitación.

Con relación al contenido de los programas un 44% del personal se siente satisfecho, un 23% muy satisfecho, un 22% poco satisfecho, 9% insatisfecho y un 2% muy insatisfecho. Con relación a la metodología un 44% se siente satisfecho, un 34% muy satisfecho, un 17% poco satisfecho y el 5% como insatisfecho. Con relación a los instructores: el 45% de los encuestados se siente muy satisfecho, el 38% satisfecho, el 14% poco satisfecho y el 3% insatisfecho.

Con la planificación de la capacitación el 46% de los encuestados se siente satisfecho, un 24% poco satisfecho, 20% muy satisfecho y en 10% insatisfecho. Sobre el ambiente físico el 41% se siente muy satisfecho, 40% satisfecho, 15% poco satisfecho y 4% insatisfecho.

En adición a lo anterior, el 86% revela que la capacitación recibida ha llenado sus expectativas y cubierto sus necesidades de capacitación y el otro 14% se mostró en desacuerdo y como opinión complementaria un 11% sostuvo que la capacitación debe estar más relacionada con las tareas que realiza el personal, un 6% dice que la institución debe capacitar más al empleado para que desarrolle su potencial en el trabajo y un 2% entiende que la capacitación no ha tenido efecto en su desempeño laboral.

Objetivo específico No. 4: Identificar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo en relación con la capacitación recibida.

Basado en los resultados obtenidos a través de los cuestionarios aplicados al personal y los participantes, se comprobó que la capacitación ha impactado de manera muy positiva sobre el desempeño laboral del personal, lo cual se evidenció a través de los más importantes componentes y aspectos de medición: desempeño laboral, planificación del trabajo, actitud de liderazgo, conductas personales y laborales, de los cuales se concluye que:

El nivel de mejora del dominio de las tareas, un 47% lo considera muy alto, un 36% alto y otro 17% medio. La calidad del trabajo, un 47% la estima como alta, un 32% muy alta y el otro 22% medio. El rendimiento laboral es alto según el 52%, muy alto conforme al 29%, y como medio según el 19%. Sobre el nivel de compromiso y responsabilidad laboral, un 51% dice que es muy alto, un 29% alto y el otro 21% lo estima como medio.

Con relación al servicio al cliente un 83% de los participantes encuestados se sienten satisfechos con el trato recibido, mientras que el otro 17% revela sentirse insatisfecho.

En el nivel de planificación del trabajo, aspectos tales como: manejo del tiempo el 48% lo estima medio, un 37% alto, y el otro 15% muy alto. La orientación a las tareas que desempeñan, un 44% lo considera como medio, un 36% alto y un 20% muy alto. El nivel de logro de las metas, un 45% lo estima como muy alto, un 36% alto y un 19% medio.

En lo relativo al liderazgo, específicamente el trabajo en equipo, un 47% lo considera como muy alto, un 38% alto y el otro 15% medio. La iniciativa y creatividad para desempeñar el trabajo, un 42% dice que es alto, un 29% muy alto, otro 29% medio. Mientras que el nivel de comunicación interna un 41% lo estima como alto, un 30% muy alto y un 29% medio.

Finalmente en cuanto a las conductas personales y laborales en el trabajo, evaluada mediante sus principales aspectos se comprobó lo siguiente: nivel de mejora de las relaciones humanas, un 52% dice que es muy alto, un 26% alto, un 22% medio. La

autoestima y conductas positivas en el trabajo, un 48% la aprecia como muy alta, un 36% alta y el 16% media. El cambio de actitudes, un 56% dice que es alto, un 26% muy alto y el 18% medio. El nivel de motivación y satisfacción en el trabajo, un 40% lo estima como medio, un 33% alto, y el otro 27% muy alto.

En adición a lo anterior, un 97% consideró que la capacitación ha contribuido para mejorar su desempeño laboral, mientras que el 3% reveló lo contrario.

Objetivo general: Analizar la capacitación del personal administrativo de la Universidad Abierta Para Adultos y su incidencia en el desempeño laboral en el período 2013-2014.

Conforme a las encuestas realizadas al personal administrativo y a los participantes del curso final de grado y la entrevista realizada a la encargada del departamento de Recursos Humanos de la institución se pudo comprobar que en la Universidad Abierta para Adultos el proceso de capacitación no se cumple con rigurosidad, desarrollando las etapas estandarizadas que lo componen: la entrevistada y el 46% del personal encuestado afirman que no se hace una previa detección de necesidades de capacitación del personal para conocer las debilidades que poseen en las tareas que realizan.

Asimismo, aunque se han desarrollado actividades de capacitación, estas se llevan a cabo sin una previa planificación a corto, mediano y largo plazo, donde se establezcan líneas estratégicas, participantes, responsables y presupuesto para la capacitación del personal.

Con relación a las actividades o programas de capacitación un 60% de los encuestados afirma haber participado en las mismas; han sido ejecutadas en la misma institución, en la jornada de trabajo del personal, predominando la modalidad presencial y como metodologías o técnicas utilizadas la tecnología y el aprendizaje interactivo en el aula. Con relación a la temática, se comprobó que la misma han estado orientadas básicamente al servicio al cliente, la educación virtual, el desarrollo de habilidades administrativas, uso de tecnología, trabajo en equipo, etiqueta y protocolo, actitud y motivación en el trabajo.

Sobre la evaluación como etapa durante y después del proceso, se comprobó que no se realiza con rigurosidad, bajo criterios previamente definidos, sino de manera directa por los instructores a través del diálogo interactivo con los participantes de la capacitación.

Se pudieron detectar importantes necesidades de capacitación en el personal, entre las más prioritarias cabe destacar: dominio de idioma, mayor conocimiento de la institución y de los derechos y deberes que tienen como empleado, mejora de la ortografía y redacción, salud, seguridad e higiene industrial: uso de extintores, decisiones en caso de emergencia, ergonomía, organización física del trabajo (5s), manejo de tecnología, uso de plataforma virtual UAPA. La entrevistada agregó que el personal posee debilidades en la comunicación oral: la expresión y lenguaje corporal; cuidado e imagen personal, actitudes negativas en el trabajo y relaciones interpersonales.

Se concluyó que a pesar de que el proceso no se lleva a cabo con rigurosidad, el personal se siente satisfecho con la capacitación recibida, comprobado con el nivel de aceptación de los encuestados con el contenido de los programas, la metodología, los instructores, la planificación o coordinación y la ambientación.

Se pudo verificar que la capacitación ha incidido de manera muy notable sobre el desempeño laboral, lo cual se comprueba a través del nivel de mejora que el personal manifiesta que ha tenido en la calidad del trabajo, el cumplimiento de las metas, el servicio al cliente, la planificación, administración efectiva del tiempo, el liderazgo en el trabajo y la mejora de las conductas personales y laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, M., Vargas, A., y Taveras, C., (2000). *“Influencia del proceso de capacitación en el desempeño laboral de los empleados de María S.A, período 1997-1998”*. Tesis de licenciatura no publicada, Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), Santiago, República Dominicana.
- Alles, M. (2014). *Diccionarios de términos de recursos humanos*. Argentina: Ediciones Granica.
- Alles, M. (2014). *La marca: recursos humanos*. Argentina: Ediciones Granica.
- Aquino, J. y Marcelo J. (1996). *Recursos Humanos*. Buenos Aires: Ediciones MACCHI.
- Aquino, Jorge y Arecco, Marcelo J.(2006). *Recursos Humanos*. Recuperado el 25 de marzo de 2015, de <http://www.emprendepyme.net/los-pasos-del-proceso-de-capacitacion.html>
- Aragonés, E. (2007). *Evaluación del proceso de capacitación de los empleados de la ferretería 5 y 10, s.a. Del municipio de santa bárbara, Samaná, año 2007*. Tesis de Licenciatura no publicada, Universidad Abierta para Adultos (UAPA), Santiago, República Dominicana.
- Astorga Ramírez, Karen Yazmín. (2013). *Técnicas modernas de capacitación*. Recuperado el 25 de marzo de 2015, de <https://www.google.com.do/#q=capacitacion+E-Learning.html>.
- Bonilla, A., Alvarado, W., y Marte, L., (2011). *Proceso de capacitación y desarrollo y su incidencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa ROIG AGRO-CACAO S.A. de San Francisco de Macorís, Período 2009-2010*. Tesis de Licenciatura no publicada, Universidad Católica Nordestana (UCNE), San Francisco de Macoris, República Dominicana.
- Castillo S., Yunior Andrés (2015). *Evaluación del desempeño laboral*. Recuperado el 25 de marzo de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos104/evaluacion-del-desempeno-laboral/evaluacion-del-desempeno-laboral.shtml>
- Caviades Gutiérrez, Evangelina (2010). *Evaluación del desempeño en el departamento de Enfermería en el Hospital General San Juan de Dios*. Recuperado el 25 de marzo de 2015, de <http://postgrado.uto.edu.bo/tesis/facultad-de-ciencias-economicas-financieras-y-administrativas/carrera-de-administracion-de-empresas/1228-evaluacion-del-desempeno-en-el-departamento-de-enfermeria-en-el-hospital-general-san-juan-de-dios.html>.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Tercera edición. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Novena edición. México: Ediciones de la U

- Cuesta Santos, A., (2014). *Indicadores de Gestión humana y del conocimiento en la empresa*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Delgado, Z., y Honrado F., (2010). *Capacitación del personal de atención al cliente de EDENORTE y su incidencia en la calidad de servicios que ofrece oficina de San Francisco de Macorís, período 1998-1999*. Tesis de Licenciatura no publicada, Universidad Católica Nordestana (UCNE), San Francisco de Macorís, República Dominicana.
- Dessler, G., (2009). *Administración de recursos humanos*. Décima edición. México: Pearson Educación.
- Díaz, G. (2004). *Metodología de investigación: herramientas para la investigación científica*. Santo Domingo: Búho.
- Dzul Escamilla, M. (2013). *Aplicación básica de los métodos científicos: Diseño No-experimental*. Recuperado el 31 de enero de 2015, de <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14902/PRES38.pdf?sequence=1>.
- Fermín A. (2006). *Evaluación del Proceso de Capacitación de los Recursos Humanos en la Oficina de Pasaportes Regional Nagua, Año 2006*. Tesis de Licenciatura no publicada, Universidad Abierta para Adultos (UAPA), Santiago, República Dominicana.
- Fernando Arias Galicia.(2001). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado el 25 de marzo de 2015, <http://www.emprendepyme.net/los-pasos-del-proceso-de-capacitacion.html>.
- Fischer de la Vega, L. y Navarro Vega A., (2000). *Introducción a la investigación de mercados*. Tercera edición. México: McGraw-Hill.
- Gamboa, E. (2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Argentina: Ediciones Granica.
- Guzmán Valdivia, I. (1999). *Capacitación y Desarrollo de Personal*, México: Editorial Trillas.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baplista Lucio, P. (2005). *Fundamentos de Metodología de la investigación (Bachillerato)*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. México: Editora Mc Graw Hill.
- Hernández, F., (2002). *Metodología de la investigación en Ciencias Sociales*. Santo Domingo, Ediciones UAPA.
- Ivancevich, J. (2005). *Administración de recursos humanos*. Novena edición. México: Mc Graw Hill.
- Landy, J.(2005). *Psicología Industrial*. México: Mc Graw Hill
- Madera R., L. Paulino, Y. (2007). *Evaluación del Proceso de Capacitación de los Empleados del Policlínico La Vega, S. A., y su Incidencia en la Calidad del*

- Servicio, Año 2007*. Tesis de Licenciatura no publicada, Universidad Abierta para Adultos (UAPA), Santiago, República Dominicana.
- Martínez M. y Regalado, S. (2005). *Manejo del Proceso de Capacitación de los Empleados de Remesas Vimenca, S.A. en la Ciudad de Santiago de los Caballeros, Período 2005-2007*. Tesis de Licenciatura no publicada, Universidad Abierta para Adultos (UAPA), Santiago, República Dominicana.
- Méndez Álvarez, C.(2003). *Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Tercera edición. Colombia: McGraw Hill.
- Mercado H., S. (2002). *¿Cómo hacer una tesis?: tesis, informes, memorias, seminarios de investigación y monografías*. Tercera edición. México: Editorial Limusa.
- Moquete de la Rosa, J. (2002). *La investigación académica: teoría y aplicaciones*. Santo Domingo: UASD.
- Muñoz Razo, C. (1998). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Editora Prentice Hall Hispanoamericana.
- Newman, William. H. (2014). *Capacitación del Servidor Público moderno*. Recuperado el 25 de marzo de 2015, de <https://www.google.com.do/#q=capacitacion+in+house.html>.
- Niño Rojas, V.(2011). *Metodología de la investigación: diseño y ejecución*. Colombia: Ediciones de la U.
- Pain, A. (2010). *Cómo evaluar las acciones de la capacitación: guía práctica para la reflexión y la acción*. Argentina: Ediciones Granica.
- Pinto Villatoro, R. (2010). *Planeación estratégica de capacitación: como alinear el entrenamiento empresarial a los procesos críticos del negocio*. México: Mc Graw-Hill.
- Pirri, C. (2010). *Psicología del trabajo: gestión de los recursos humanos*. Barcelona: Prentice-Hall.
- Polanco M, y Estévez F. S. (2005). *Evaluación del Subsistema de Capacitación de los Recursos Humanos del Hotel Portillo Beach Resort Durante el Período 2004-2005*. Tesis de Licenciatura no publicada, Universidad Abierta para Adultos (UAPA), Santiago, República Dominicana.
- Polanco, L. y Reyes, R. (2005). *Proceso de Capacitación de los Empleados del Hotel Gran Almirante de Santiago y su Repercusión en la Calidad de los Servicios Ofertados a los Clientes en el Período 2005-2007*. Tesis de Licenciatura no publicada, Universidad Abierta para Adultos (UAPA), Santiago, República Dominicana.
- Ríos Giraldo, R. (2014). *El talento humano en los sistemas de gestión*. Colombia: Editora Incotec.
- Rodríguez S., Manuel. (2000). *Recursos Humanos: su misión trascendente y ética*. México: Editorial Grijalbo.

- Sabino, C. (1998). *El proceso de investigación*. Tercera edición. Colombia: Editorial Panamericana.
- Siliceo, A. (2000). *Capacitación y desarrollo del personal*. México: Editorial Limusa.
- Stephen, R. (2008). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. Tercera edición. México: Pearson educación.
- Tejada, I., Rodríguez, G., y Then, M., (2010). *Incidencia de la capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Asociación Duarte de ahorros y préstamos de San Francisco de Macorís, Período 2008-2009*. Tesis de Licenciatura no publicada, Universidad Católica Nordestana (UCNE), San Francisco de Macoris, República Dominicana.
- Universidad Abierta para Adultos. (2008). *Estatutos*. República Dominicana: Ediciones UAPA.
- Urwick, T. (2010). *Teoría clásica de la administración*. España: Ecoe Ediciones.
- Valle, R. (2005). *La gestión estratégica de los recursos humanos*. Segunda edición. Madrid: Prentice Hall.
- Wayne, M. (2010). *Administración de recursos humanos*. 11a. ed. México: Pearson Educación.
- Werther, W. (2008). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las empresas*. Sexta edición. México: Mc Graw Hill.
- Werther, W. (2012). *El talento humano en los sistemas de las organizaciones*. Colombia: Ediciones Granica.
- Werther, W. y Keith, D. (1995). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: Mc Graw-Hill.

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana
809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.
809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do