

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS



**PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS - IPLATEC S.A.C.**

PRESENTADO POR:

BACH. ADM.: CAROLL MILAGRITOS SILVA SILVA
BACH. ADM.: VANESSA VILLAFUERTE GARCIA

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

LIMA PERÚ
2016

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	8
1.2 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.2.1 PROBLEMA GENERAL.....	9
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	9
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	10
1.3.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	10
1.3.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	10
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	11
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.2 BASES TEÓRICAS	15
2.3 GLOSARIO.....	33
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	35
3.1 HIPÓTESIS	35
3.1.1 HIPÓTESIS GENERAL	35
3.1.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	35
3.2 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	35
3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	36

3.4	MATRIZ DE CONSISTENCIA (VER ANEXO)	36
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA		
4.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
4.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
4.3	UNIDAD DE ANÁLISIS.....	38
4.4	POBLACIÓN DE ESTUDIO	38
4.5	TAMAÑO DE MUESTRA.....	38
4.6	SELECCIÓN DE MUESTRA	39
4.7	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	39
4.8	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	39
CAPÍTULO: V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....		
5.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	40
5.2	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	69
CONCLUSIONES.....		
RECOMENDACIONES		
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

PRESENTACIÓN

La evaluación de los programas de capacitación al personal posibilitará que el trabajador sea más competente y hábil en cuanto al desempeño laboral; se conocerá el desarrollo del personal, sus actividades asignadas y se motivará al empleado para ampliar sus responsabilidades dentro de la organización, y se desarrollarán las capacidades del trabajador, lo que proporcionará beneficios para los empleados y para la organización de la Empresa de Servicios Eléctricos - IPLATEC S.A.C. La presente tesis, "Programas de capacitación al personal y el desempeño laboral en la empresa de Servicios Eléctricos IPLATEC SAC", tiene como propósito que los empleados realicen una ejecución eficiente de sus funciones.

El estudio ha considerado seis capítulos:

El Capítulo I, contiene la descripción de la situación problemática formulando los problemas y objetivos de la investigación.

El Capítulo II, muestra el marco teórico con la pertinencia en la selección de los antecedentes, las bases teóricas y el glosario de términos.

El Capítulo III, presenta las hipótesis y variables con sus respectivos indicadores.

El Capítulo IV, aborda la metodología con el tipo, nivel, diseño, población y muestra y las técnicas e instrumentos seleccionados para el procesamiento, análisis e interpretación de la información.

El Capítulo V, muestra los resultados con su respectiva herramienta estadística.

El Capítulo VI, presenta las conclusiones y recomendaciones y finalmente, las referencias bibliográficas seleccionadas en concordancia a las variables del estudio enriqueciendo la presente investigación.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios quien ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y fortaleciéndome para continuar en mi desarrollo en la vida.

A mis padres, Luis Silva Calderón y Rosa Amelia Silva Limo, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento de mi carrera profesional.

Caroll Milagritos Silva Silva

Quiero dedicarle este trabajo a Dios, mi fuerza vital. A mis padres, por sus palabras de aliento para ser perseverante en este largo camino hasta cumplir mis ideales.

A mi tío Aurelio Medina Gavidia por estar presente cuando más los necesité; por su ayuda y constante cooperación, por darme una carrera y creer en mi capacidad.

Vanessa Villafuerte García

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis, ante todo, se lo agradecemos a Dios por bendecirnos y haber hecho posible llegar a uno de nuestros primeros ideales, porque hizo realidad este sueño anhelado. A ustedes, queridos padres, por su apoyo moral y material. A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por acogernos en sus aulas y darnos la oportunidad de estudiar y ser profesionales.

De igual manera queremos agradecer a nuestros profesores de Investigación y de Tesis de Grado, por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docentes, por sus consejos, que ayudan a formarnos como personas e investigadores.

RESUMEN

La presente tesis se ha realizado con la finalidad de evaluar los programas de capacitación al personal y el desempeño laboral en la Empresa de Servicios Eléctricos Iplatec SAC.

El objetivo de la presente tesis fue establecer la influencia de los programas de capacitación al personal en el desempeño laboral de la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.AC.

El estudio realizado es de tipo aplicado, nivel evaluativo y su diseño corresponde al no experimental, la población estuvo conformada 30 trabajadores y la muestra fue representada por los 30 trabajadores, las técnicas de investigación que se seleccionó para la presente investigación fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario. La herramienta estadística que se empleó fue el análisis relacional de las variables (diferencia porcentual).

En conclusión, se analizaron hasta qué grado influye la evaluación de los programas de capacitación al personal en el desempeño laboral de los trabajadores. Finalmente se identificaron los beneficios de dar capacitación a los empleados, la disposición del trabajador ante la capacitación.

Palabras claves: Capacitación al Personal, Desempeño Laboral, Rendimiento en el trabajo, Normas, Programa, Cronograma.

ABSTRACT

This thesis has been conducted in order to evaluate staff training programs and job performance in Electric Utility Company Iplatec SAC.

The aim of this thesis was to establish the influence of staff training programs on job performance of the electric utility Iplatec S.AC.

The study is applied rate evaluation level and its design corresponds to non-experimental population was formed 30 workers and the sample represented by 30 workers, techniques that were selected in this research were: survey and the instrument I use was (questionnaire).

The statistical tool used was the analysis of relational variables (percentage difference).

In conclusion were analyzed to what extent influences the evaluation of staff training programs on job performance of workers. Finally the benefits of giving training to employees was identified, the provision of training to the worker.

Keywords: Staff Training, job performance, performance at work, Standards Program Schedule.

CAPÍTULO I

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La dinámica del mundo actual se exige un alto nivel de competitividad; consecuentemente para los gerentes de las PYMES (Pequeñas y Medianas Empresas) se les hace un poco complicado enfocarse en el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores. Este desarrollo debe lograrse mediante una estrategia empresarial si la organización quiere sobrevivir en un entorno global cada vez más competitivo; la falta de esta estrategia generaría que sus trabajadores no se sientan identificados y que la empresa carezca de ventajas competitivas elementales. Los motivos serían entonces, falta de objetivos y un plan de desarrollo.

La valoración de los programas de capacitación debe ser observada en distintos momentos, desde el inicio de un programa de capacitación, durante y al finalizar dicho programa. Este es un proceso sistemático para evaluar la efectividad y la eficiencia de los esfuerzos de la capacitación. Cada fase es importante pues constituye un proceso en sí mismo, deben ser parte de las sesiones del plan de capacitación y se le debe destinar un tiempo adecuado. Los datos que se obtienen son útiles para la toma de decisiones; por ello, un adecuado programa de capacitación contempla una evaluación del desempeño, un control y un adecuado seguimiento a las actividades que realiza el trabajador. Al no valorarlo no se podrán medir científicamente los fundamentos, aplicación, efectos a corto y a largo plazo, de las acciones del diseño y la ejecución de los programas de capacitación.

Asimismo, un punto importante radica en que en las empresas existen distintos factores de interés económico, más por parte del gerente, en maximizar su rentabilidad en el tiempo, como son también los factores permanentes, los factores temporales a nivel nacional y los factores en el ámbito internacional; así como en el microambiente además existen intereses económicos que influyen en su funcionamiento y desarrollo. El

equilibrio entre la retribución económica y que también exista algún tipo de remuneración ligada según los beneficios que aporte a la empresa puede motivar al empleado.

Sin embargo, cabe resaltar según el autor REZA (2007), la evaluación de capacitación en las organizaciones debe estructurarse con un esquema integral, donde se facilite la revisión, a conciencia, de las distintas dimensiones del proceso, no basta con saber si un curso fue bonito o no, o si los estudiantes aprendieron mucho. Lo importante es saber: si el curso cumplió con las expectativas de los participantes (reacción); si lograron un aprendizaje acorde a los objetivos previamente establecidos (aprendizaje); si después de la capacitación se verificó la aplicación del conocimiento adquiridos en el puesto de trabajo (seguimiento); si lo invertido en capacitación ha sido rentable o redituable (costo- beneficio/ rentabilidad), y si el esfuerzo brindado en los aspectos administrativos, presupuestales, logísticos y de imagen institucional han alcanzado el nivel de impacto esperado (macro evaluación). Por lo tanto, para decir que estamos realmente evaluando capacitación, desarrollo y entrenamiento de personal deberemos hacer aplicaciones integrales, o por los menos, considerando tres de las dimensiones mencionadas.

1.2 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿En qué medida los programas de capacitación al personal influyen en el desempeño laboral de la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.A.C.?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

Pe1: ¿En qué medida el logro de los objetivos de los programas de capacitación influyen en el desempeño laboral de la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.A.C.?

Pe2: ¿En qué medida el cumplimiento del cronograma de los programas de capacitación influyen en el desempeño laboral de la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.A.C.?

Pe3: ¿En qué medida la selección de contenidos de los programas de capacitación influyen en el desempeño laboral de la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.AC.?

Pe4: ¿En qué medida el monitoreo de los programas de capacitación influyen en el desempeño laboral de la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.A.C.?

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El presente estudio ha considerado dos temáticas importantes de la administración: programas de capacitación al personal y el desempeño laboral.

El estudio evaluó los programas de capacitación al personal y su influencia en el desempeño laboral en la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.A.C.

El beneficio de elaborar el desarrollo de la investigación permitió obtener resultados de la evaluación del personal y si es eficiente el desempeño laboral en la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.A.C.

1.3.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La ejecución de la investigación permitió, en la práctica, expresar los elementos teóricos de los programas de capacitación al personal y su influencia en el desempeño laboral de la empresa de servicios eléctricos Iplatec. S.A.C., lo que se pretende es generar soluciones puntuales a este elemento fundamental del desempeño de los trabajadores.

Finalmente esta investigación es de importancia para las propias autoras puesto que servirá para poner en práctica los conocimientos adquiridos en esta tesis y relacionarla con el eficiente desempeño.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer el grado de influencia de los programas de capacitación al personal en el desempeño laboral de la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.AC.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Oe1: Establecer el logro de los objetivos en los programas de capacitación al personal y su influencia en el desempeño laboral de la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.AC.

Oe2: Evaluar el cumplimiento del cronograma en los programas de capacitación al personal y su influencia en el desempeño laboral de la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.AC.

Oe3: Evaluar la selección de contenidos en los programas de capacitación al personal y su influencia en el desempeño laboral de la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.AC.

Oe4: Determinar el grado de influencia del monitoreo de los programas de capacitación al personal en el desempeño laboral de la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.AC.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES NACIONALES DE LA INVESTIGACIÓN

Se mencionan a continuación algunas referencias de trabajos de tesis y artículos relacionados con el tema en estudio.

Bedoya, Enrique. (2003) en su tesis titulada “La nueva gestión de personas y su evolución de desempeño de empresas competitivas”, su objetivo es conocer las características del desempeño, si deseamos contar con empresas realmente competitivas hay que involucrar el desarrollo humano o gestión de las personas, ya que se considera que este factor principal es la fuente del progreso económico. Esto explica además porque el aumento de los rendimientos en la producción a lo largo del tiempo. La economía global surge de la producción y competencia basadas en la información.

De La Cruz, H. (2009) en su tesis titulada “La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las instituciones financieras de Huamanga”, sostiene que el dominio de destrezas y habilidades, el buen nivel de conocimientos actualizados, los comportamientos y conductas adecuadas generan un óptimo rendimiento laboral.

Parra (2003) investigó la relación motivación-rendimiento laboral, hallando que no existe correlación entre la motivación y el rendimiento laboral. No obstante, quienes tuvieron una alta motivación laboral, evidenciaron un mayor rendimiento laboral.

Arana W. (2004) realizó una investigación denominada “El diseño y validación de un modelo para la identificación y medición de los factores motivacionales de los trabajadores”. Para este estudio evaluó a los empleados de la provincia de Lima que laboran en empresas de producción, comercial y servicios, los cuales representan el

62.33% de los empleados a nivel nacional en las empresas de este rubro. Asimismo, se consideró a los empleados de la provincia de Huancayo por tener una condición similar a las empresas comerciales e industriales de Lima; estos representan al 2.24% de los empleados a nivel nacional en las empresas de dichos rubros. Debido al tipo de estudio, se optó por realizar una muestra no probabilística en base a las autorizaciones dadas por las empresas analizadas y los evaluados fueron voluntarios.

Los resultados obtenidos determinaron que la responsabilidad, el trabajo en sí mismo, el crecimiento, reconocimiento y promoción (considerados factores motivacionales) tenían una fuerte correlación. Sin embargo, los factores relacionados con los subordinados y posiciones de poder tuvieron resultados muy bajos, lo cual revela que es poco relevante para los evaluados considerarlos como elementos que contribuyen a elevar la motivación. Además, se observó que dentro de los factores motivacionales el último lugar lo obtuvo el logro; situación se presume que sucede por dos posibles alternativas: a) no se satisfacen las necesidades básicas de los empleados, lo que no les permite aspirar al deseo de satisfacer necesidades de autorrealización y b) las características laborales, sistema de trabajo y gestión empresarial no brindan las condiciones adecuadas para enriquecer el puesto. Por otro lado, en el primer lugar se consideró al factor responsabilidad.

2.1.2 ANTECEDENTES INTERNACIONALES DE LA INVESTIGACIÓN

Se mencionan a continuación algunas referencias de trabajos de tesis y artículos relacionados con el tema en estudio:

Reza Trosino (2007) en su tesis titulada “La evaluación de capacitación en las organizaciones – México”, refiere que la clave radica en incentivar en una empresa la valoración de la aplicación de programas de capacitación y evaluación de ello; concluyendo que la evaluación integral en las organizaciones es un sistema de evaluación y control que tiene un enfoque constructivo que permite revisar de manera

integral, con un criterio sistemático y científico por un grupo multidisciplinario de expertos.

Mondy Wayne. (2005) en su tesis titulada “Administración de Recursos Humanos”, los resultados de la evaluación del desempeño proporcionan un fundamento para la toma de decisiones racionales con respecto al ajuste salarial. La mayoría de los gerentes creen que se debe recompensar el desempeño laboral sobresaliente de manera tangible, con incrementos salariales. Consideran con el comportamiento necesario para lograr objetivos organizacionales en el corazón del plan estratégico de una empresa. Para motivar el buen desempeño, una empresa debe diseñar e implementar un sistema de evaluación del desempeño confiable y después recompensar en la misma medida a los trabajadores y equipos más productivos.

Tiziano, A. (2009) en su tesis titulada “Método de Evaluación de desempeño para promover la gestión gerencia en la empresa técnica Tizar, en la Universidad José Antonio Páez”, trata de proponer un método de evaluación de desempeño, el cual fue un método que estableció los cometidos a seguir para evaluar el rendimiento de los trabajadores e igual brindar mejoras.

Pérez, I. (2008) en su tesis titulada “Programas de evaluación de desempeño para el personal de nómina diaria de la empresa Multiservicios Disroca”, realizada en la Universidad José Antonio Páez, la metodología que se utilizó fue de proyecto factible, realizándose con el propósito de implantar un programa útil de evaluación que sirviera para tomar decisiones.

Pérez llegó a la conclusión de que un programa basado en la evaluación de desempeño ayuda a definir las necesidades del personal con base a la planificación de objetivos y metas, para así determinar los niveles de desempeño y detectar fallas significativas para la organización.

2.2 BASES TEÓRICAS

El estudio ha considerado las siguientes bases teóricas:

2.2.1 CAPACITACIÓN

Según **Pinto Roberto (2004)**, la capacitación forma parte de la educación y formación integral de las personas, resaltando también que la capacitación involucra un aprendizaje, y que el resultado del aprendizaje es un cambio de conducta; por lo tanto los cambios que se generen en los empleados deben ser producto de necesidades previamente diagnosticadas, transferidas y reforzadas en la organización. Los programas de capacitación deben necesariamente formar parte de programas más amplios de mejoramiento organizacional, que puedan enlazar esos cambios (de estructura, sistemas, procedimientos, filosofía, etc.), logrando un progreso en los resultados de la organización. El aprendizaje es efectivo cuando se modifica la forma de actuar, de las personas, al tiempo que incrementa sus conocimientos. Adicionalmente, los contenidos de una capacitación, la metodología, y los recursos destinados a realizarlo, tales como materiales, tiempo y ubicación, deben ser producto del alcance y profundidad que indiquen los objetivos de la capacitación.

Desde la perspectiva de **Chiavenato (2000)**, la capacitación es un proceso educativo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. En tal sentido, la capacitación implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente y desarrollo de habilidades, en función de objetivos definidos.

Acevedo Ibáñez y López (1998) exponen que la capacitación se considera un proceso a corto plazo en el que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimiento, habilidades y actitudes del personal, a fin de

propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña.

2.2.1.1 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN

Según **Gitman, McDaniel y Mascaró (2007)**, las compañías que brindan oportunidades para que sus empleados se instruyan y capaciten, se benefician al contar con una plantilla de trabajadores más motivados y mejor preparados. Los empleados que reciben capacitación adecuada para usar nuevas tecnologías son más productivos y se oponen menos a los cambios en su trabajo. La instrucción y la capacitación proporcionan beneficios adicionales porque aumentan el sentimiento de competencia y de valía personal de los empleados. Cuando las compañías gastan dinero para actualizar los conocimientos y habilidades de los empleados les están diciendo: Te valoramos y estamos comprometidos con tu crecimiento y desarrollo como empleado.

La importancia de la capacitación, según **Rodríguez Domínguez (2008)**, radica en que esta:

1. Ayuda a la organización.- Conduciendo a una mayor rentabilidad y fomenta actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales.
2. Ayuda al individuo.- Dando lugar a que el trabajador interiorice y ponga en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.
3. Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo.- Fomentando la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos.

Según **Cruz, Castillo. D. (2008)** indica que los empleados al jugar un papel indispensable en las organizaciones, si están bien preparados para desarrollar su trabajo, traerán mayores beneficios a la empresa. Ahí la razón por la cual la capacitación es de gran importancia dado que gracias a ella el nivel de entendimiento de los empleados aumenta, incrementa la capacidad de utilizar nuevas tecnologías, da

posibilidad de nuevas estrategias, reduce la rotación del personal, mejora la imagen de la empresa, crece la producción y acrecienta la motivación de los empleados.

2.2.1.2 CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Según **Billikopf, Gregorio (2003)**, el tiempo requerido para la capacitación puede reducirse drásticamente con una cuidadosa selección del personal. Pero aun así, los supervisores agrícolas tendrán que capacitar y también actuar como entrenadores personales.

Algunos de estos deberes se pueden delegar a terceros, la mayoría de los colaboradores prefiere un trabajo que les permita ampliar sus conocimientos y experiencia. La necesidad de capacitación puede manifestarse en:

- 1) Datos de selección de personal.
- 2) Evaluaciones de desempeño.
- 3) Capacidad, conocimientos y experiencia de los colaboradores.
- 4) Introducción de nuevos métodos de trabajo, maquinaria o equipos.
- 5) Planificación para vacantes o ascensos en un futuro.
- 6) Leyes y reglamentos que requieran entrenamiento.

Vale la pena planificar con tiempo y proveer oportunidades para empleados que deseen postular a algún puesto en el futuro. Hay dos tipos de transferencia de habilidades y conocimientos. El primero se enfoca en asuntos de la capacitación en sí y el segundo, en “proveer entrenamiento personal” (*coaching*) y la ayuda de un “mentor” (*mentoring*).

2.2.1.3 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

Grados, Jaime (2009) define los propósitos de la capacitación, con base en la experiencia práctica profesional, los propósitos fundamentales que debe perseguir la capacitación son los siguientes:

1. Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización.- El éxito en la realización de estas cinco tareas, dependerá del grado de sensibilización, concientización, comprensión y modelaje que se haga del código de valores corporativos. No existe un vehículo que históricamente haya mostrado mejores resultados en este renglón, que los procesos educativos.

2. Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales.- Las técnicas educativas modernas y la psicología humanista aplicadas a la vida de las organizaciones, han dejado claro que el cambio de conducta del capacitado, es indicador indiscutible de la efectividad en el aprendizaje. Los verdaderos cambios de actitud en sentido evolutivo logrados invariablemente mediante procesos educativos son requisito indispensable y plataforma básica para asegurar cambios en las organizaciones. Ante la permanencia del cambio en nuestro entorno, este segundo propósito constituye una aplicación en nuestro entorno, este segundo propósito constituye una aplicación de gran demanda y actualidad.

3. Elevar la capacidad del desempeño.- Identificar los casos de insuficiencia en los estándares de desempeño individual por falta de conocimiento o habilidades, significa haber detectado una de las más importantes prioridades de capacitación técnica, humana o administrativa.

Sin embargo, habrá de tener presente que no todos los problemas de ineficiencia encontrarán su solución vía capacitación y que, en algunos casos, los problemas de desempeño deficiente requerirán que la capacitación se dirija a los niveles superiores del empleado en quien se manifiesta la dificultad, pues la inhabilidad directiva es indiscutible generadora de problemas de desempeño.

2.2.2 CAPACITACIÓN, RESPONSABILIDADES Y PROPÓSITO

Según **Siliceo, Alfonso (2004)**, ante circunstancias como las que vive el mundo de hoy en día, nuestro comportamiento se modifica y nos enfrenta permanente a situación de ajuste, adaptación, transformación y desarrollo. La empresa mexicana, por lo tanto, se ve obligada a encontrar e instrumentar mecanismos que le garanticen resultados exitosos en este dinámico entorno.

Promover el conocimiento, es indudablemente uno de los medios más eficaces para transformar, actualizar y hacer perdurar la cultura, trabajo y productividad dentro de cualquier organización y al mismo tiempo se construye una de las responsabilidades esenciales de toda empresa y sus directivos que habrán de resolver apoyados en la filosofía y sistemas institucionales de recursos humanos. Revisemos cuidadosamente en qué consisten estas responsabilidades.

2.2.2.1 RESPONSABILIDAD ORGANIZACIONAL

Siliceo (2004) refiere que el reto de cambio y la innovación exige de la de la empresa una conciencia cada vez más seria y comprometida de su perfil como generadora de nuevas formas de visualizar el mundo y de hacer las cosas.

Es precisamente este tiempo, que el recurso humano se confirma como factor clave en el quehacer productivo de cada día y único elemento capaz de intervenir directamente en la transformación de su propio entorno; la modernización de México exige fundamentalmente de trabajadores calificados, técnicos especializados, supervisores competentes y directivos capaces y comprometidos para desempeñar con habilidad y eficacia sus labores e influir decisivamente en el desarrollo, evolución y futuro de su empresa y de nuestro país. Para esto requiere lograr incrementos sólidos en los niveles de calidad y productividad de todo el personal que coadyuven al mejoramiento de su nivel de vida a la paralela a la superación sistemática de la organización; solo a través

de procesos y estrategias educativas será posible generar los conocimientos y nuevas actitudes a que obligan la “modernización”.

La capacitación como elemento cultural de la empresa y proceso continuo y sistemático, debe concebirse por todos los miembros de la organización como un apoyo para lograr un mejoramiento constante de resultados, así como una facilitadora del cambio y del crecimiento individual y por ende el desarrollo sólido de la empresa. Para reforzar esta perspectiva, el proceso organizacional de capacitación se enfocará en crear valores positivos y establecer una cultura de productividad total a partir de la cual el personal se compromete a modificar evolutivamente en su vida personal y laboral. Como vemos, las implicaciones derivadas de la capacitación tienen un carácter eminentemente cualitativo.

2.2.3 DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Hablar de evaluación, es introducirse en un campo casi siempre complejo. La evaluación puede realizarse al inicio, en medio y al final, o incluso, mucho después de algún proceso o actividad emprendida o a emprender.

Según **García (2000)** “la evaluación, en general, es un concepto valorativo incorporado hoy en día a todos los sectores de la actividad humana y no solo a la actividad educativa. En este sentido, podría decirse que la actividad evaluadora es una característica inherente a toda actividad humana intencional. En general, la evaluación aspira a conocer y valorar, no solo los resultados conseguidos, sino también la correlación que existe entre estos y los medios utilizados”.

Es importante destacar que la evaluación no es privativa de la educación o de los procesos de capacitación del personal, pues puede aplicarse a cualquier disciplina, o rama del saber humano. Infinidad de autores han hecho aportes en este sentido,

algunos comentan que la evaluación es un proceso por medio del cual se compara una situación con otra, para observar de sus desviaciones y proponer caminos a resolverla.

Para continuar se considerarán las dos siguientes definiciones:

El Diccionario de las Ciencias de la Educación define evaluación, como la actividad sistemática y continua, integrada dentro del proceso educativo que tiene por objeto proporcionar la máxima información para mejorar este proceso, reajustando sus objetivos, revisando planes y programas, métodos y recursos y facilitando la máxima ayuda y orientación a los estudiantes.

Según **Stufflebeam (1995)** este concepto es definido de la siguiente manera 1) “La evaluación es el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y el mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar los problemas de responsabilidad y promover la responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados” en términos generales; 2) “Evaluar significa proporcionar información a través de medios formales, tales como criterios, mediciones y estadísticas, que sirvan como bases racionales para la formulación del juicios en las situaciones de decisión”.

De estos conceptos se desprende la siguiente información relevante: la evaluación es una actividad sistemática y continua, ya que está en constante movimiento pero efectuarse permanentemente, evidentemente que para el caso del fenómeno educativo y de los procesos de capacitación, deberá verse en su interior. Proporciona información, datos, opiniones, actitudes, puntos de vista etc., acerca de complejo de fenómenos educativos o de capacitación uno de ellos, un solo fragmento o parte, o bien, del microsistemas en el cual estén insertos. Los medios a emplear para obtener la información, se basa en criterios que establece el investigador o que adopta de otros. Su propósito es optimizar la toma de decisiones, direccionadas a aumentar, disminuir, replantar o incluso eliminar un sistema, un proceso, un procedimiento, etc.

Los aspectos en los que coinciden la mayoría de definiciones que aborda el tema son, entre otros: a) la evaluación o control debe relacionarse con lo planeado, es decir, para evaluar algo, antes y necesariamente, debió haberse planeado algo y revisar si su operación, la planeación o el control mismo, fueron correctos en su ejecución. b) debe permitir la medición cuantitativa y el análisis cualitativo del fenómeno sometido a juicio. c) facilita la detección de desviaciones, al fin y al cabo, se hace para detectar discrepancia entre lo que sucedió y lo que debió pasar. d) debe ser utilizada para establecer medidas correctivas o preventivas, intentándose corregir el que los errores que pudieran haberse cometido.

Según **Reza, Jesús (2007)** se entenderá por evaluación a la revisión objetiva metódica y completa de la satisfacción de los propósitos que generaron un currículum o un plan de capacitación y desarrollo de recursos humanos. En cuanto a sus características, estructuran, alcances, actores involucrados en el, contenidos, etc. Evidentemente que esta revisión o examen comprensivo y constructivo, podrá referirse a la totalidad de los elementos que integran el currículum, el plan o los programas componentes, o bien una parte de su estructura y objetivos, sus métodos y controles, su forma de operación y sus facilidades humanas, entre otros factores de análisis.

Es obvio que la medición es parte integrante de la evaluación, motivo por el cual no sería válido hacer un análisis para determinar sus diferencias, sino es suficiente con saber que si el “medir, asignar números a propiedades o fenómenos a través de la comparación de estos con una unidad preestablecida” para que cumpla su propósito de emitir juicios válidos, tendientes a facilitar la toma de decisiones. Con base en las ideas antes expuestas, se obtiene que la evaluación debe ser objetiva, es decir: real sin prejuicios o tendencias que puedan distorsionarla. Metódica, basada en modelos o métodos ampliamente experimentados y probados en su efectividad. Completa, considerando en su análisis la mayor cantidad de variables, para que interpretación sea correcta.

Adicionalmente a las características antes mencionadas, la evaluación debe ser: interpretativa, permanente, útil, factibles, ética y exacta, entre otras.

Martínez y Martínez (2009) reconocen que la capacitación es una de las principales herramientas para resolver múltiples problemas, reales o latentes, que afectan la eficiencia productiva, como los siguientes: (a) bajo rendimiento; (b) mala calidad del producto; (c) exceso de errores y desperdicios; (d) averías frecuentes de equipos e instalaciones; (e) gastos de reparación excesivos; (f) demoras de aprendizaje y adaptación al puesto de trabajo; (g) alta tasa de accidentes; (h) exceso de supervisión requerida e (i) alto costo de reclutamiento de personal.

2.2.4 RECURSOS HUMANOS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Según **Lacalle, Guillermo (2007)** establece lo siguiente:

Los valores empresariales y sociales.- La empresa es una organización centrada en valores para generar valor. Pero ¿qué puede considerarse un valor en el ámbito de la empresa?

- Desde una dimensión ético-estratégico, un valor serán las elecciones y aprendizajes que nos muestren que una forma de actuar es mejor que otra para lograr nuestros fines.
- Desde una dimensión económica: el valor añadido.
- Desde una dimensión psicológica: la valentía de emprender algo justo y valioso a pesar de la dificultad o el esfuerzo.

Si nos centramos en la dimensión ética, los valores empresariales que podríamos señalar serían muchos, por lo que es preferible enumerarlos:

1. Equidad.- Representa el trato justo e igualitario al que todas las partes implicadas tienen derecho. Por ejemplo, establecer una política de igualdad de oportunidades en el trabajo.
2. Transparencia.- Significa proporcionar información veraz, completa y relevante para cada parte implicada, de acuerdo a criterios públicamente establecidos y conocidos por todos.

3. Participación.- Consiste en fomentar la participación y la consiguiente valoración de los trabajadores en el proyecto empresarial. Para ello, es necesario establecer los canales y la corresponsabilidad en la toma de decisiones.
4. Desarrollo.- Implica el establecimiento de planes encaminados a la promoción, formación, satisfacción y crecimiento personal y profesional de los distintos colectivos de trabajadores.

2.2.5 CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS

Según **Martínez, Eduardo (2009)**, el enfoque de competencia en la gestión de los recursos humanos. La gestión de los recursos humanos por competencia se refiere a la aplicación del enfoque de la competencia en algunos procesos clave de la administración de personal en las organizaciones, como los siguientes:

- Reclutamiento y selección del personal.- Constituye las actividades conducentes a llenar los puestos vacantes en la organización, incluidos la búsqueda y atracción de candidatos (dentro o fuera de la organización), la preselección (*screening*) de los candidatos y la selección final de los presumiblemente más competentes, y la introducción (llamada también inducción) del personal a su nuevo puesto.
- Evaluación del desempeño.- Incluye el diseño y la aplicación de los procedimientos y los instrumentos para comparar el desempeño efectivo del trabajador con el desempeño deseado, lo que implica cotejar las conductas reales con las conductas esperadas, a fin de medir el grado en que la persona alcanza o ha alcanzado los estándares de competencia establecidos para su trabajo. Por lo general, si el resultado de estas clases de comparación es negativo dentro de márgenes aceptables, la organización puede tomar medidas correctivas como la capacitación del trabajador, el rediseño del puesto o el cambio de puesto.

¿QUÉ SE ENTIENDE POR COMPETENCIA?

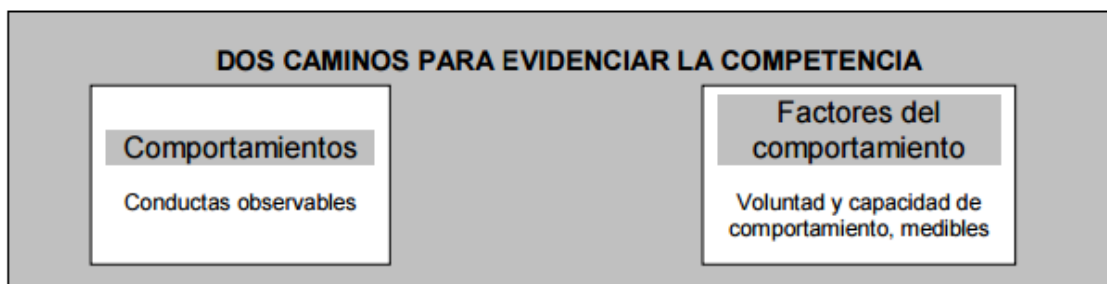
Según **Spencer (1993)** se puede entender de una manera intuitiva que el concepto de competencia refiere a la capacidad de una persona para desempeñarse exitosamente en un trabajo, en un ambiente laboral favorable. La competencia es, entonces, una cualidad personal e intransferible que está referida a la realización de un trabajo determinado, con un nivel de calidad aceptable, y en un ambiente de trabajo apropiado. Siendo así, un individuo puede ser competente para realizar un trabajo y no para otro, o para trabajar en un ambiente laboral determinado y no en otro. El ambiente laboral está constituido por las condiciones externas al trabajador que pueden influir en su desempeño, tales como la estructura de la organización, el entorno físico, el ambiente socio-laboral y las condiciones tecnológicas que enmarcan su trabajo. El trabajo contra el cual se mide si una persona es competente puede ser una profesión, un oficio, una ocupación, un puesto o, simplemente, una tarea específica.

Spencer y Spencer (1993) definen con mayor precisión la competencia como una característica subyacente en el individuo que está causalmente relacionada con un estándar de desempeño o un desempeño superior en un trabajo o situación. En este sentido, el desempeño debe entenderse como el comportamiento humano considerado en un marco determinado de normas y objetivos propios de una organización. La competencia de una persona se puede evaluar al observar su comportamiento en condiciones reales o simuladas de trabajo, y en tal caso se habla de la “competencia observada”. Alternativamente, la competencia se puede juzgar indirectamente midiendo los factores que determinan el comportamiento de la persona, y en este caso se habla de la “competencia inferida”. Por cierto, hay mayor certeza cuando se prueba la competencia de una persona en base a su comportamiento, pero ello implica identificar previamente cuales son los comportamientos importantes en un trabajo, lo que puede ser más difícil que identificar los factores que auguran un desempeño laboral exitoso.

En efecto, en un caso determinado los comportamientos deseados suelen ser bastante numerosos y no siempre es fácil probarlos en condiciones reales o simuladas de trabajo.

Por el contrario, la prueba de la competencia en base a los presencia de los factores que determinan el comportamiento deseado suele ser relativamente más fácil y rápida, aunque menos segura, ya que no siempre existe correlación entre lo que la persona “hace” y lo que “quiere y puede” hacer. A menudo, la combinación de ambos enfoques -prueba directa de comportamientos y evaluación de los factores de competencia- permiten lograr un buen equilibrio entre el costo y la eficacia de los procesos para evaluar la competencia de las personas. Así mismo, el término “competencias” se suele usar para referirse indistintamente a los comportamientos deseados o a los factores que determinan dichos comportamientos.

FIGURA 1: CAMINOS PARA EVIDENCIAR LA COMPETENCIA



Fuente: Spencer, L. (1993) Competence at work: models for superior performance. Ed. John Wiley & Sons.

2.2.6 EL DESEMPEÑO LABORAL

Según **Chiavenato (2000)** en su libro define el desempeño laboral como el resultado productivo de una jornada de trabajo. La propuesta de cambio se hace por medio de un ciclo para la acción del que se parte de la obvia realidad, hasta llegar al resultado deseado, un mejor desempeño laboral.

FIGURA 2: CICLO PARA LA ACCIÓN



Fuente: Chiavenato (2000) Ciclo motivación y desempeño.

A continuación se explica cada etapa:

1. Partimos de la obvia realidad: baja motivación y desempeño laboral, desconocimiento de las motivaciones adecuadas; ideas erróneas sobre el trabajo, mente cerrada y poco creativa.
2. Conocimiento de los aspectos que rigen la motivación y el porqué del trabajo. El porqué de la motivación el individuo hacia algo y no hacia otra cosa en particular.
3. Cambio de actitud, búsqueda de conocimientos con los que se pueda motivar hacia un mejor desempeño en el trabajo.
4. Desarrollo de hábitos de pensamientos y acciones. Desarrollo de nuevos hábitos para mantener la motivación.
5. Estar dispuesto. Compromiso con la acción y práctica de los hábitos aprendidos.
- VI. Desempeño óptimo laboral, resultado útil obtenido.

Para **García Domínguez (2001)** el desempeño de un trabajador está compuesto por aquellas acciones o comportamientos observados que pueden ser medidos en términos de contribución a la empresa.

De acuerdo con **García y Ruiz (2002)** el desempeño son las acciones y comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

2.2.7 TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW

Según **Schwartz, D. J. (1994)**, la teoría de jerarquía de las necesidades del hombre, propuesta por Maslow parte del supuesto que el hombre actúa por necesidades, por lo cual nuestro objetivo es mostrar la importancia de esta teoría en el desempeño laboral, y que se relaciona de manera trascendental con el comportamiento organizacional.

Maslow (1943) elaboró una teoría de la motivación basada en el concepto de Jerarquía de Necesidades (figura N° 2) que influye en el comportamiento.

Maslow concibe esa jerarquía por el hecho de que el hombre es una criatura cuyas necesidades se acrecientan durante la vida. A medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, surgen otras más elevadas que impulsan su comportamiento.

Maslow creía que las necesidades humanas actuaban como factores importantes determinando la conducta, por lo que propuso la ordenación de las categorías de las necesidades según la primacía en que estas son satisfechas de tal manera que los esfuerzos del individuo se dirijan hacia el nivel más bajo de necesidades que no ha satisfecho.

Maslow contempla a la motivación humana en términos de una jerarquía de cinco necesidades que las clasifica a su vez en necesidades de orden inferior y necesidades de orden superior.

2.2.8 FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Según **Martínez, M. (2009)** en su libro nos indica los beneficios que contrae una buena capacitación:

Cómo beneficia la capacitación a las organizaciones

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.

Cómo beneficia la capacitación al personal:

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

2.2.9 DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS

Según **Alles, Martha. (2006)** en su libro *Por qué evaluar el desempeño*, explica que el análisis del desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar personal. Entre sus principales objetivos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos. Por otra parte, tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y adecuado diálogo en cuanto a lo que se espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y cómo hacer para mejorar los resultados.

Los empresarios y los empleados son escépticos en relación con las evaluaciones de desempeño. Habitualmente se cree que las evaluaciones de desempeño son o se realizan para decidir si se aumentan los salarios o no, o a quiénes hay que despedir. Esto puede ser cierto en ocasiones, pero el significado de las evaluaciones de desempeño es mucho más rico y tiene otras implicaciones en la relación jefe-empleado y en la relación más perdurable entre la empresa y los empleados.

- En forma sintética, las evaluaciones de desempeño son útiles y necesarias para tomar decisiones de promociones y remuneración.
- Reunir y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados sobre el comportamiento del empleado en relación con el trabajo.
- La mayoría de las personas necesitan y esperan esa retroalimentación, a partir de conocer como hacen la tarea, pueden saber si deben modificar su comportamiento.

2.2.10 ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Según **Dessler, Gary (2001)** en su libro nos indica cómo crear organizaciones mejores, más rápidas y más competitivas, por medio de la administración de personal.

Asea Brown Boveri ilustra el caso de una empresa que ha puesto en práctica estos cambios. El fabricante de equipos eléctricos, con sede en Zurich, es ejemplo de una empresa que se desorganizó para poder competir en el mercado global, de cambios acelerados, de los próximos diez años. ABB hizo cuatro cosas para aumentar su capacidad de respuesta: se organizó en torno a unidades miniatura, delegó poder a sus empleados, allanó su jerarquía y eliminó a los auxiliares administrativos centrales. En primer término, a dos años de tomar esta empresa con valor de 30 millones de dólares. Percy Banevik, su presidente, desorganizó a sus 215,000 empleados, creando 5000 compañías miniatura, cada una con solo unos 50 trabajadores, en promedio.

Por ejemplo, la unidad hidroeléctrica de ABB en Finlandia es un negocio pequeño, muy enfocado hacia los clientes, donde los esfuerzos de los empleados se concentran todos en sus clientes locales (finlandeses). Cada una de las unidades de 50 personas de ABB está dirigida por su propio gerente y tres o cuatro lugartenientes. Estas unidades pequeñas son muy manejables. Es mucho más fácil rastrear lo que hace cada cual cuando solo hay 50 personas que cuando hay 1000 por no hablar de 5000 o 10000.

2.2.11 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Según **Reis, Paulo (2007)** nos muestra que una estrategia de comunicación e implicación de los *team leaders* (jefes de equipo) tienen las siguientes etapas:

- 1ra. Etapa.- Implicación de la estructura superior de la organización: Administradores; Gerentes; Directores Generales.
- 2da. Etapa.- Implicación de las diversas Direcciones y Departamentos: Directores; Jefes de Departamento: Jefe de Servicio.
- 3ra. Etapa.- Creación de grupos piloto en determinadas direcciones implicando a toda la estructura de base (nivel operacional), testando el modelo en creación.
- 4ta. Etapa.- Validación de la información recogida y consolidación de los conceptos y cuadros de evaluación de desempeño y de potencial.

Aspectos Básicos

¿Qué es? Es una apreciación sistemática, periódica, estandarizada y cualificada, del valor demostrado por un individuo en su puesto de trabajo, desde el punto de vista de la organización donde trabaja.

¿Para qué sirve? Finalidad: mejorar los resultados obtenidos por el esfuerzo de quien trabaja en la empresa.

Objetivos generales: Premiar buenos niveles de desempeño. Desarrollar competencias teniendo en cuenta la mejora del desempeño.

¿Cuáles son los factores críticos de éxito de un sistema de evaluación de desempeño?

Factores críticos de éxito:

- a) Cultura organizacional favorable / comunicación eficaz jefes- subordinados
- b) Utilidad percibida por la Dirección, Jefes y Subordinados
- c) Coherencia con otros instrumentos de la Dirección de RRHH
- d) Presupuesto que soporte las decisiones de premio
- e) Diseño de funciones favorables a la evaluación

Editorial Vértice (2008) señala que la evaluación de desempeño es la valoración sistemática y periódica del desempeño de un empleado en relación con su trabajo habitual realizada por su supervisor o alguna persona debidamente acreditada que conozca la evaluación del desempeño en cuestión. Entre los fines o características que la evaluación de desempeño desarrolla destacan: el perfeccionamiento de la gerencia, la medición del rendimiento, la retroalimentación, la planificación de recursos humanos, el cumplimiento de la normativa, la comunicación y la mejora del conocimiento del puesto de trabajo por parte del supervisor.

2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS

CAPACITACIÓN: Actividades diseñadas para impartir a los empleados los conocimientos y habilidades necesarios para sus empleos actuales. (Wayne, 2005).

CRONOGRAMA: Los cronogramas son herramientas básicas de organización en un proyecto, en la realización de una serie de pasos para la culminación de una tarea, son ideales para eventos, son la base principal de ejecución de una producción organizada. (Merino, 2011).

DESEMPEÑO LABORAL: Es la manera cómo los miembros de la organización trabajan, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. (Urbina, 1998).

MONITOREO: Es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión. El monitoreo generalmente se dirige a los procesos en lo que respecta a cómo, cuándo y dónde tienen lugar las actividades, quién las ejecuta y a cuántas personas o entidades beneficia. (Sánchez, 2014).

NORMA: Principio que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción o el correcto desarrollo de una actividad. (Montes, 2002).

OBJETIVOS: Objetivo significa el fin al que se desea llegar, la meta que se pretende lograr. El objetivo es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o perseguir sus aspiraciones, el propósito. (Fernández, 2010).

PROGRAMA: Es un concepto con numerosas acepciones. Puede tratarse de una planificación, un temario, un cronograma, una unidad temática o una emisión de radio o televisión, por citar algunas posibilidades (Pérez, 2013).

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN: Esquema de trabajo diseñado, implementado y evaluado para generar transformaciones institucionales. (Fletcher, 2000).

RELACIÓN CAPACITACIÓN - DESEMPEÑO LABORAL: A lo largo del proceso de capacitación se realiza un seguimiento de la implementación e impacto de las actividades desarrolladas para mejorar el desempeño laboral: satisfacción y valoración de los participantes, grado de apropiación de conocimientos, nivel de aplicación de lo aprendido y resultados de desempeño alcanzado. El monitoreo es clave para lograr que estas medidas puedan ser llevadas a la práctica. (Bohórquez, 2002).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 HIPÓTESIS GENERAL

Los programas de capacitación al personal influyen significativamente en el desempeño laboral de la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.A.C.

3.1.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

He1: El logro de los objetivos en los programas de capacitación al personal influye significativamente en el desempeño laboral de la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.A.C.

He2: El cumplimiento del cronograma en los programas de capacitación al personal influye significativamente en el desempeño laboral de la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.A.C.

He3: La selección de contenidos en los programas de capacitación al personal influye significativamente en el desempeño laboral de la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.A.C.

He4: El monitoreo de los programas en la capacitación al personal influye significativamente en el desempeño laboral de la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.A.C.

3.2 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

V1: Programas de capacitación al personal

V2: y el desempeño laboral de la empresa de servicios eléctricos – IPLATEC S.A.C.
(Ingeniería y Planificación Tecnológica).

3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	INDICADORES
V1: PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL	1.1. Logro de Objetivos 1.2. Cumplimiento de Cronograma 1.3. Selección de Contenidos 1.4. Monitoreo de los Programas
V2: Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE SERVICIOS ELÉCTRICOS – IPLATEC S.A.C.	2.1. Rendimiento en el Trabajo 2.2. Nivel de Responsabilidad 2.3. Cumplimiento de Normas 2.4. Práctica de Valores

3.4 MATRIZ DE CONSISTENCIA (VER ANEXO)

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación, según la clasificación de Sánchez y Reyes (2006), está enmarcado dentro del tipo de investigación aplicada, ya que describe, explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

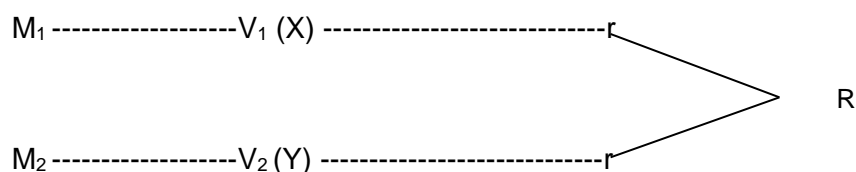
NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel es evaluativo.- De acuerdo con Hurtado Barrera (1995) la investigación evaluativa, permite, tal como lo indica su denominación, evaluar los resultados de uno o más programas, los cuales han sido, o están siendo aplicados dentro de un contexto determinado, los resultados que intenta obtener se orientan a la solución de un problema concreto en un contexto social o institucional determinado. En el mismo orden de ideas Weiss (1987) señala que la intención de la investigación evaluativa es medir los efectos de un programa por comparación con las metas que se propuso lograr, a fin de tomar decisiones subsiguientes acerca de dicho programa o proyecto, para mejorar la ejecución futura. En virtud de que el presente trabajo tiene como objetivo integrar la información de los servicios públicos y su eficacia en el acceso a los ciudadanos en el proceso se evaluará la integración de la información.

4.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio responde a un **diseño no experimental** porque este trabajo se realizó sin la manipulación de variables y solo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para luego analizarlos; esto implica la recolección de datos en un momento determinado y en un tiempo único. Será una investigación **Ex Post Facto** pues los cambios en la variable independiente ya ocurrieron y el investigador tiene que limitarse a la observación de situaciones ya existentes dada la capacidad de influir sobre las variables y sus efectos (Kerlinger, 1983).

Donde:



M1, M2, muestras representativas de las variables V_1 y V_2

X, Y , medición de las variables

r_1, r_2 , resultados de la medición

R , nivel de relación o impacto entre las variables

Dónde: M representa la muestra, M_1, M_2 representa la observación relevante que se recoge de la mencionada muestra y (r) es la relación que hay entre las variables: Evaluación de los Programas de Capacitación al personal y el Desempeño Laboral de la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.A.C.

4.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis la constituyeron los trabajadores de la Empresa de Servicios Eléctricos Iplatec S.A.C- Ingeniería y Planificación Tecnológica.

4.4 POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población estuvo conformada por 30 trabajadores de la empresa de servicios eléctricos de la empresa Iplatec S.A.C.- Ingeniería y Planificación Tecnológica.

4.5 TAMAÑO DE MUESTRA

La muestra la representó 30 trabajadores de la Empresa de Servicios Eléctricos de la Empresa Iplatec S.A.C.- Ingeniería y Planificación Tecnológica.

4.6 SELECCIÓN DE MUESTRA

Para el estudio se consideró a 30 trabajadores entre mujeres y hombres de la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.A.C.- Ingeniería y Planificación Tecnológica.

4.7 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La investigación ha considerado la siguiente técnica:

Para la variable independiente “Programas de capacitación al personal” y la variable dependiente “desempeño laboral”, se utilizó la encuesta; el instrumento fue el cuestionario que se anexa en el presente estudio.

4.8 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el presente estudio después de haber aplicado la técnica y el instrumento pertinente se procesaron los datos en el contexto del trabajo de campo considerando el programa SPSS para la variable 1 Programas de capacitación al personal y la variable 2 desempeño laboral.

CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

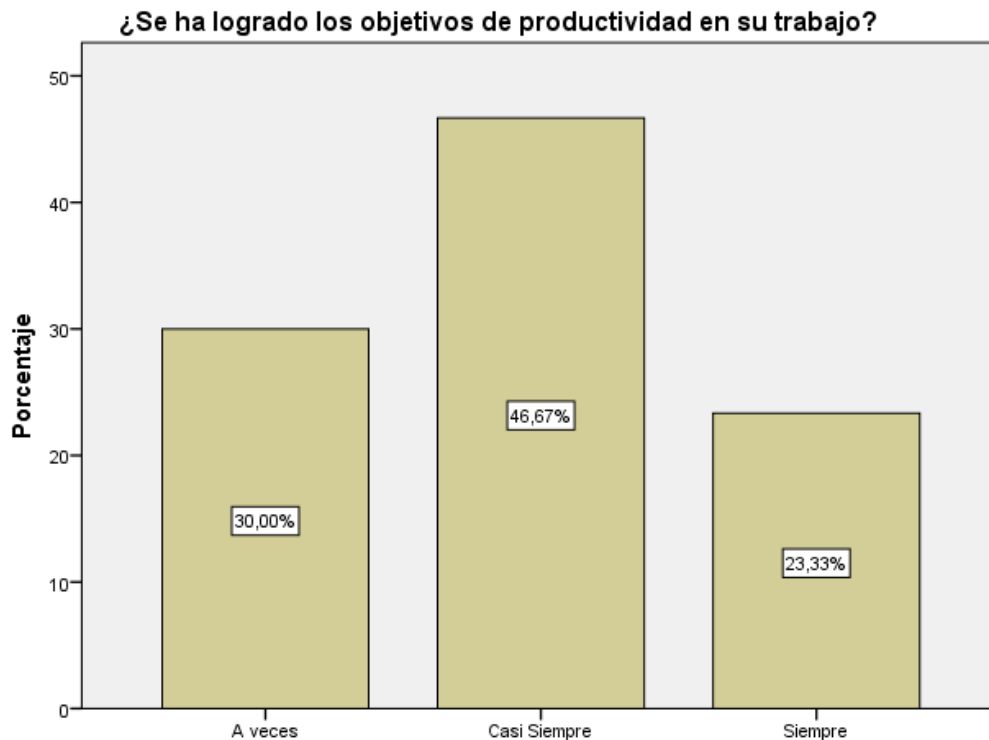
5.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

V₁: Programas de capacitación al personal.

CUADRO N° 01
Resultados de la valoración
del logro de objetivos

¿Se han logrado los objetivos de productividad en su trabajo?

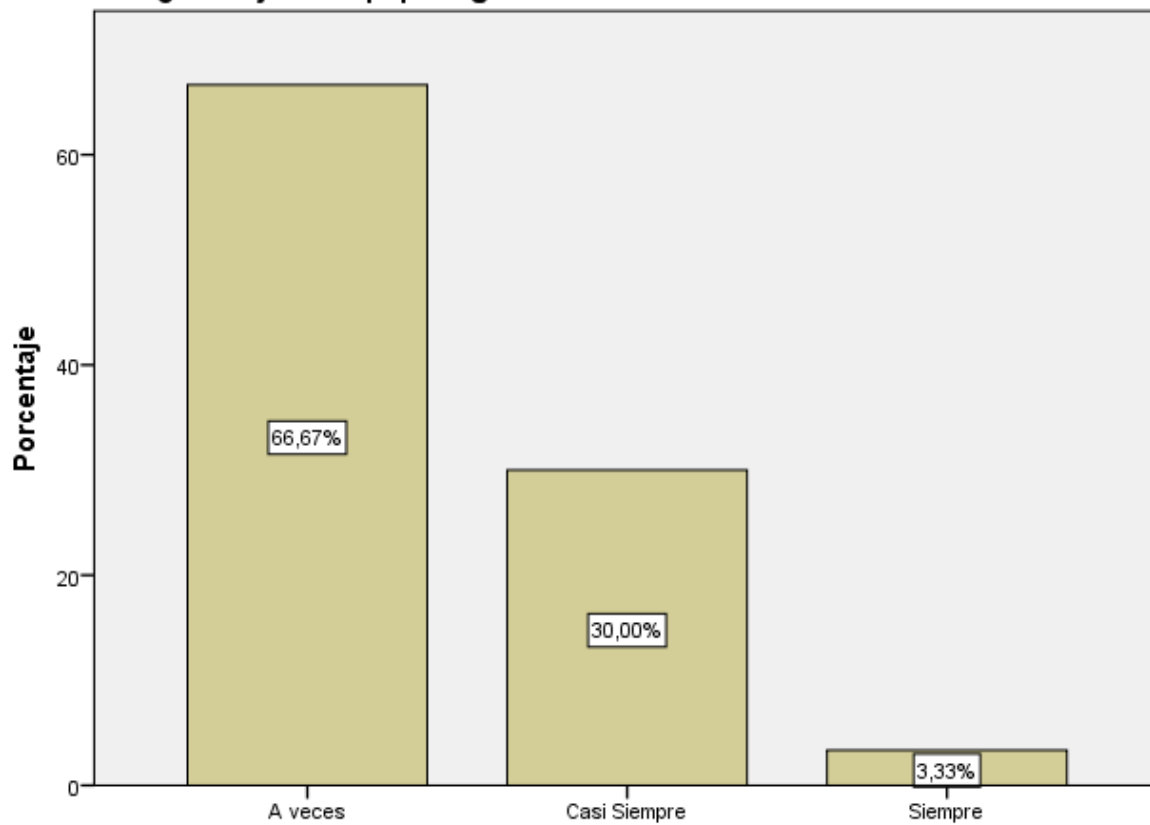
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	30,0	30,0	30,0
	Casi Siempre	14	46,7	46,7	76,7
	Siempre	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



¿Trabajó en equipo algunas de sus actividades laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	20	66,7	66,7	66,7
	Casi Siempre	9	30,0	30,0	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

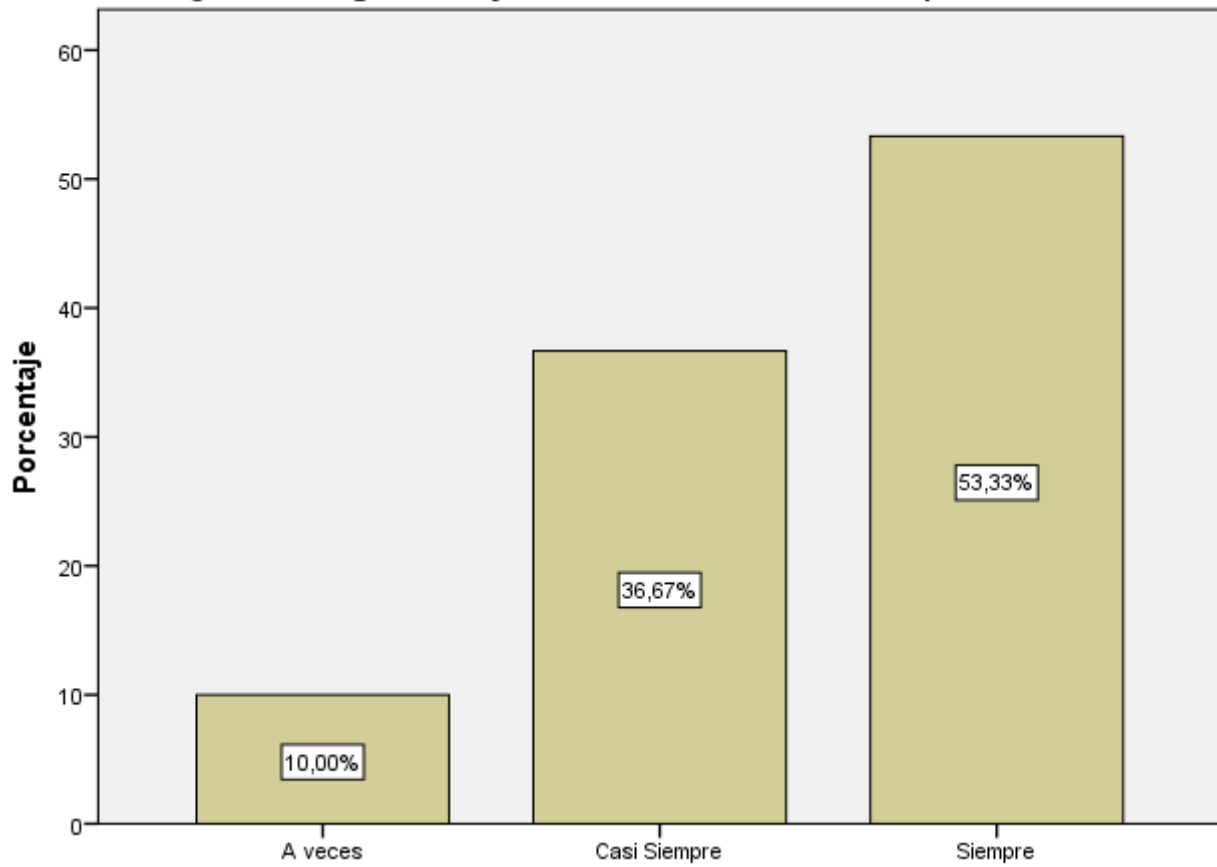
¿Trabajó en equipo algunas de sus actividades laborales?



¿Se han logrado mejorar sus funciones en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	11	36,7	36,7	46,7
	Siempre	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

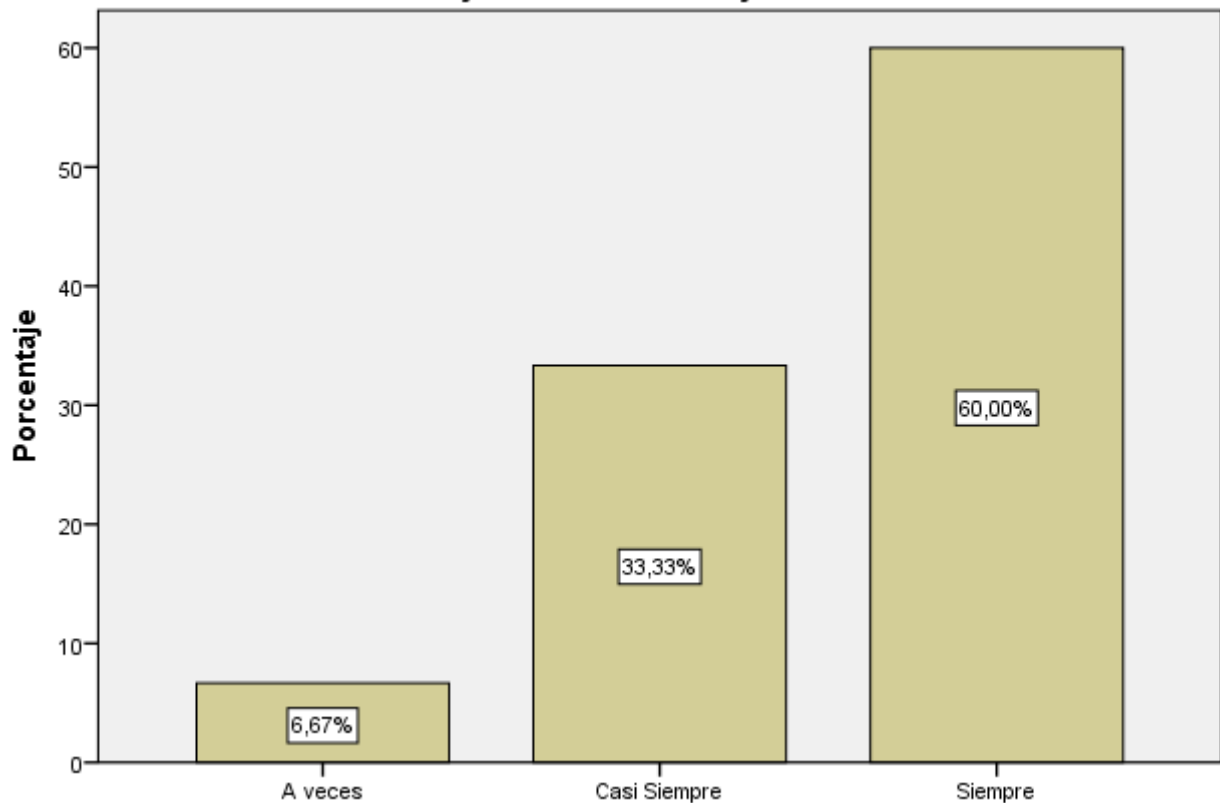
¿Se han logrado mejorar sus funciones en la empresa?



¿Considera usted que los programas de capacitación aportan al logro de objetivos en su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Siempre	10	33,3	33,3	40,0
	Siempre	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿Considera usted que los programas de capacitación aportan al logro de objetivos en su trabajo?



Interpretación

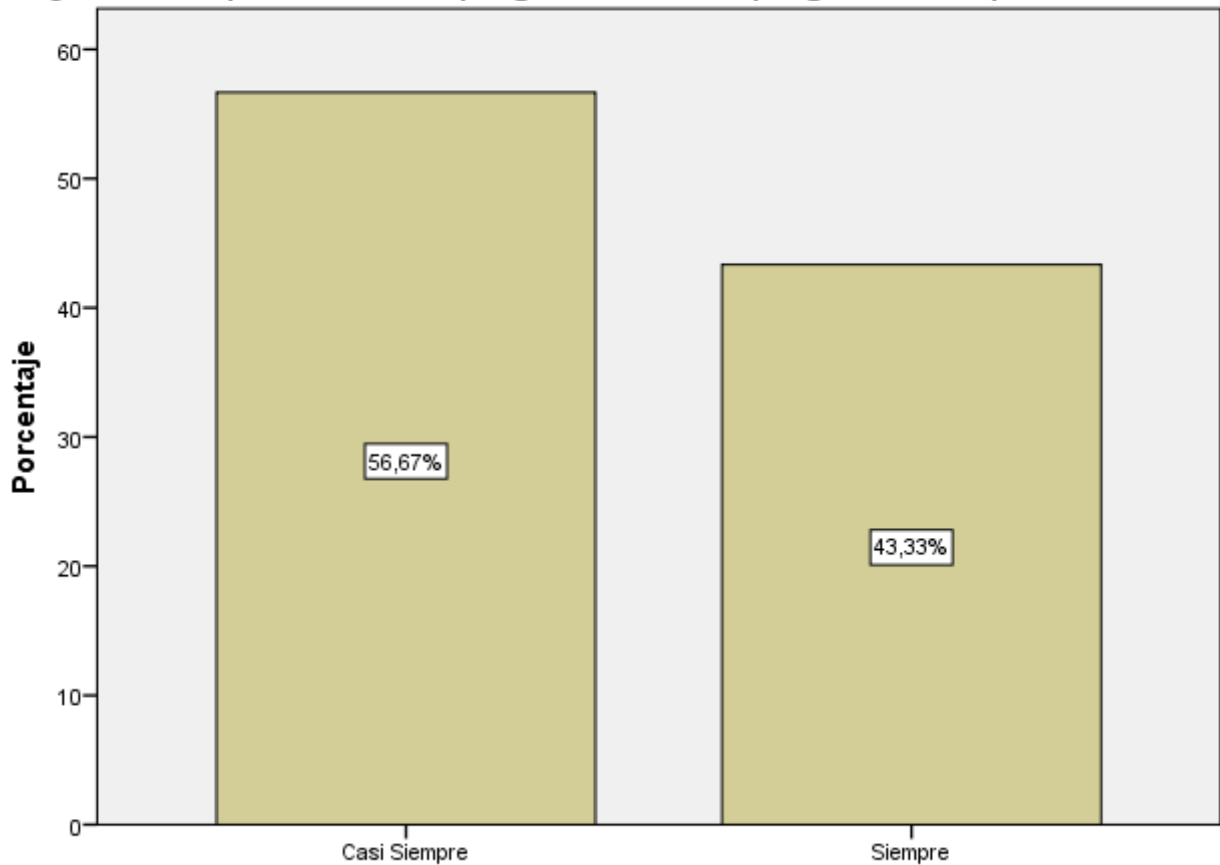
En este grupo hemos encontrado que en los cuadros sobre si se han logrado los objetivos de productividad en su trabajo la mayoría señala que 'casi siempre' con el medio 46.67%, los que dicen que 'a veces' son el 30% y los que dicen que 'siempre' son el 23%, por otro lado, sobre si trabajó en equipo en algunas de sus actividades laborales la mayoría señala que 'a veces' con el 66.67%, le siguen los que dicen 'casi siempre' con el 30% y los que dicen 'siempre' son el 3.33%. Con el 53.33% han señalado que se han logrado 'siempre' mejorar sus funciones en la empresa, los que dicen que 'casi siempre' son el 36.67% y los que dicen a veces son el 10%. Y finalmente sobre si considera que los programas de capacitación aportan al logro de objetivos en el trabajo la mayoría señala que siempre con el 60%, los que dicen casi siempre son el 33% y los que dicen a veces son el 6.67%

CUADRO N° 02
Resultados de la valoración
del cumplimiento de cronograma

¿Se han cumplido las horas programadas en el programa de capacitación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	17	56,7	56,7	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

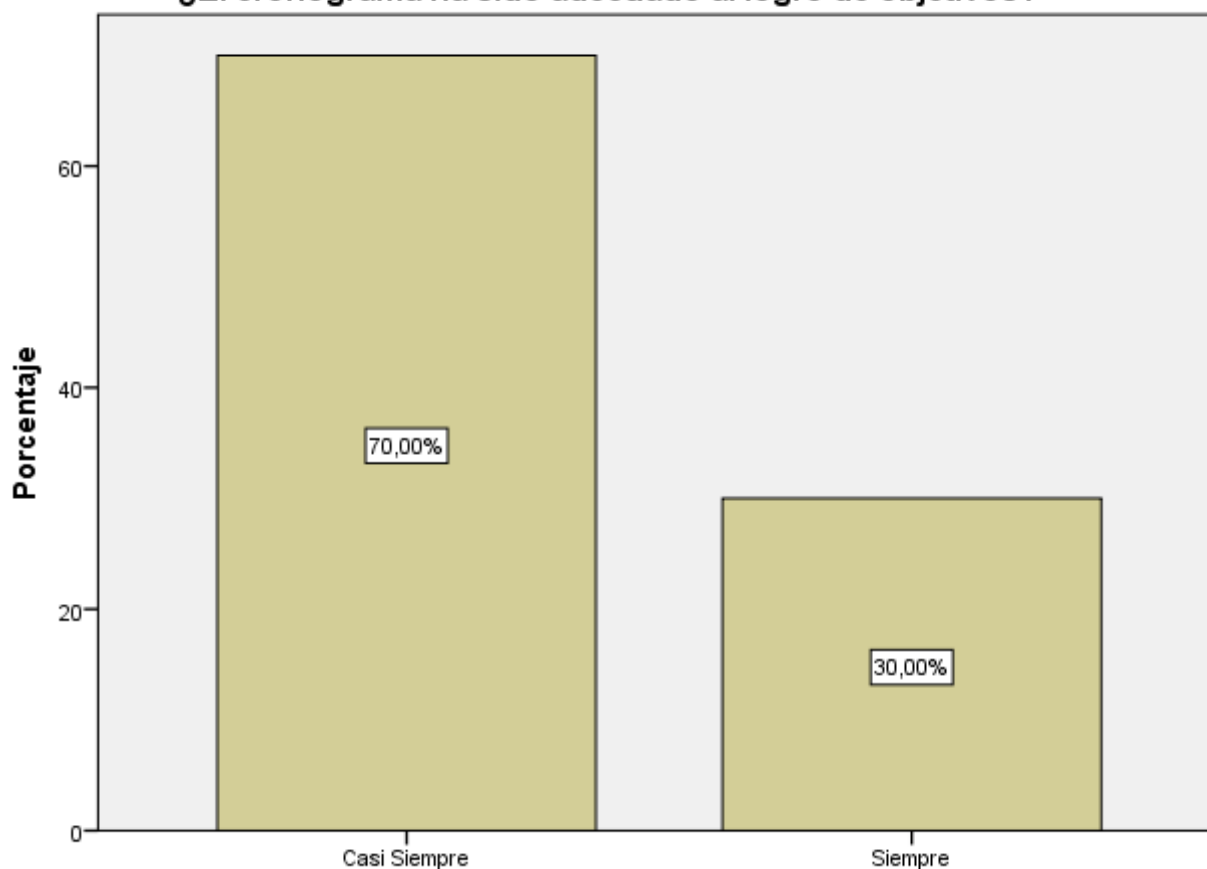
¿Se ha cumplido las horas programadas en el programa de capacitación?



¿El cronograma ha sido adecuado al logro de objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	21	70,0	70,0	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿El cronograma ha sido adecuado al logro de objetivos?



Interpretación

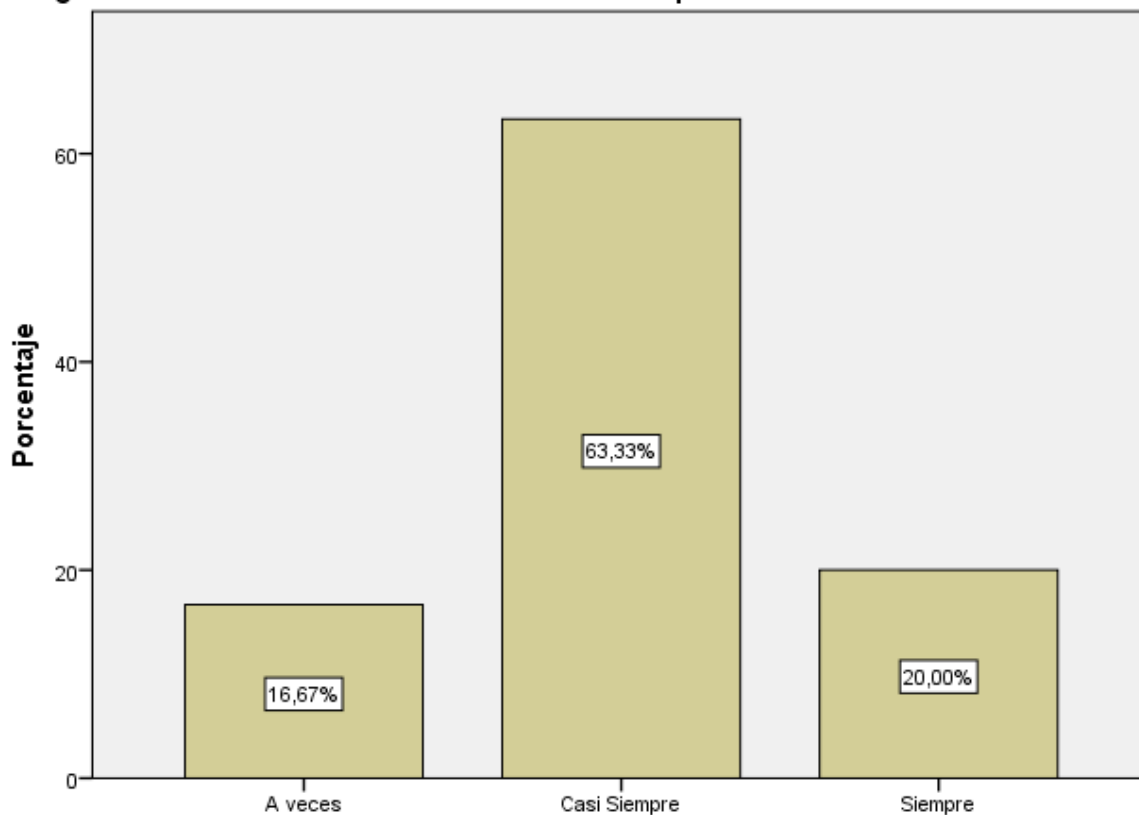
En estos cuadros de la valoración del cumplimiento de normas, en cuanto si se han cumplido las horas programadas en el programa de capacitación la mayoría señala que 'casi siempre' con el 56.67% y los que dicen que 'siempre' son el 43.33%. Sobre si el cronograma ha sido adecuado al logro de objetivos la mayoría señala que 'casi siempre' con el 70% y 'siempre' son el 30%

CUADRO N° 03
Resultados de la valoración
de la selección de contenidos

¿Las temáticas de los contenidos han sido pertinentes a sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	5	16,7	16,7	16,7
Casi Siempre	19	63,3	63,3	80,0
Siempre	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

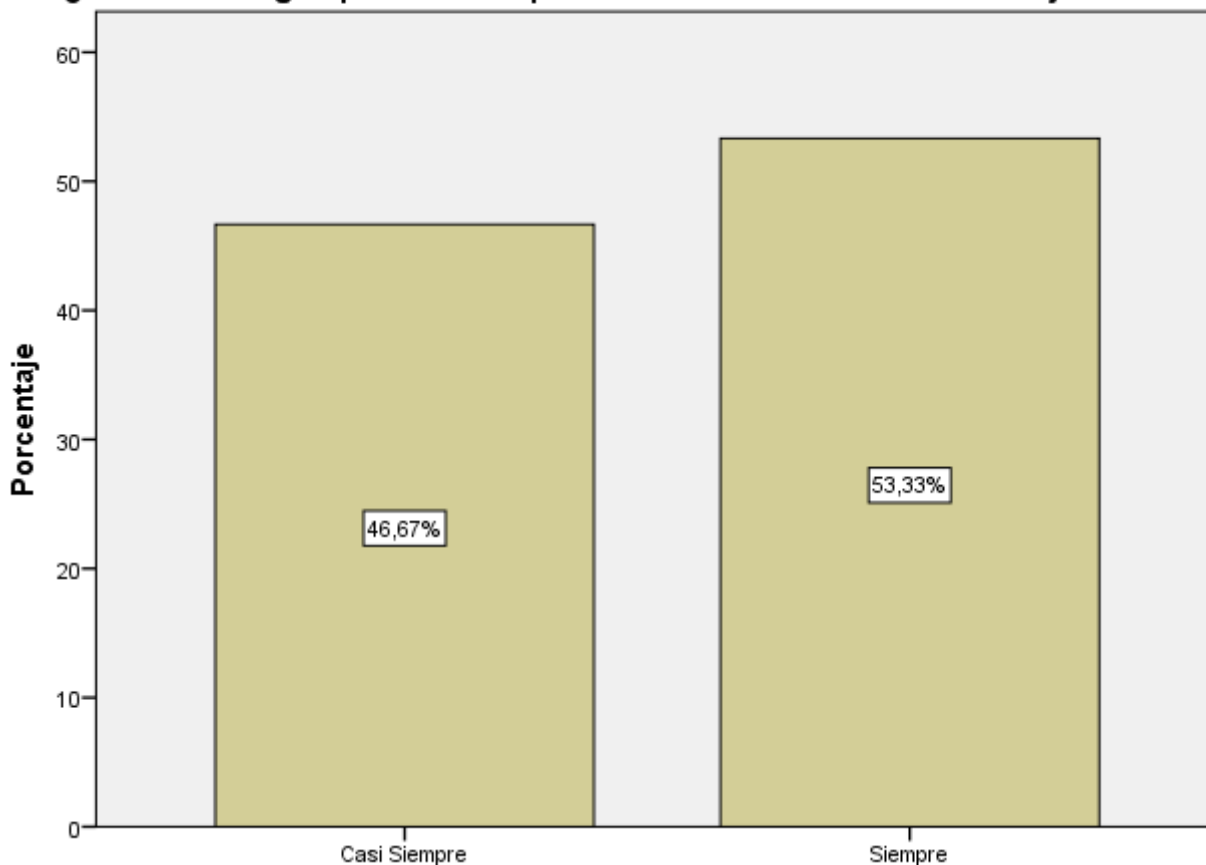
¿Las temáticas de los contenidos han sido pertinentes a sus funciones?



¿La metodología que se ha empleado ha sido en relación al trabajador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	14	46,7	46,7	46,7
	Siempre	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿La metodología que se ha empleado ha sido en relación al trabajador?



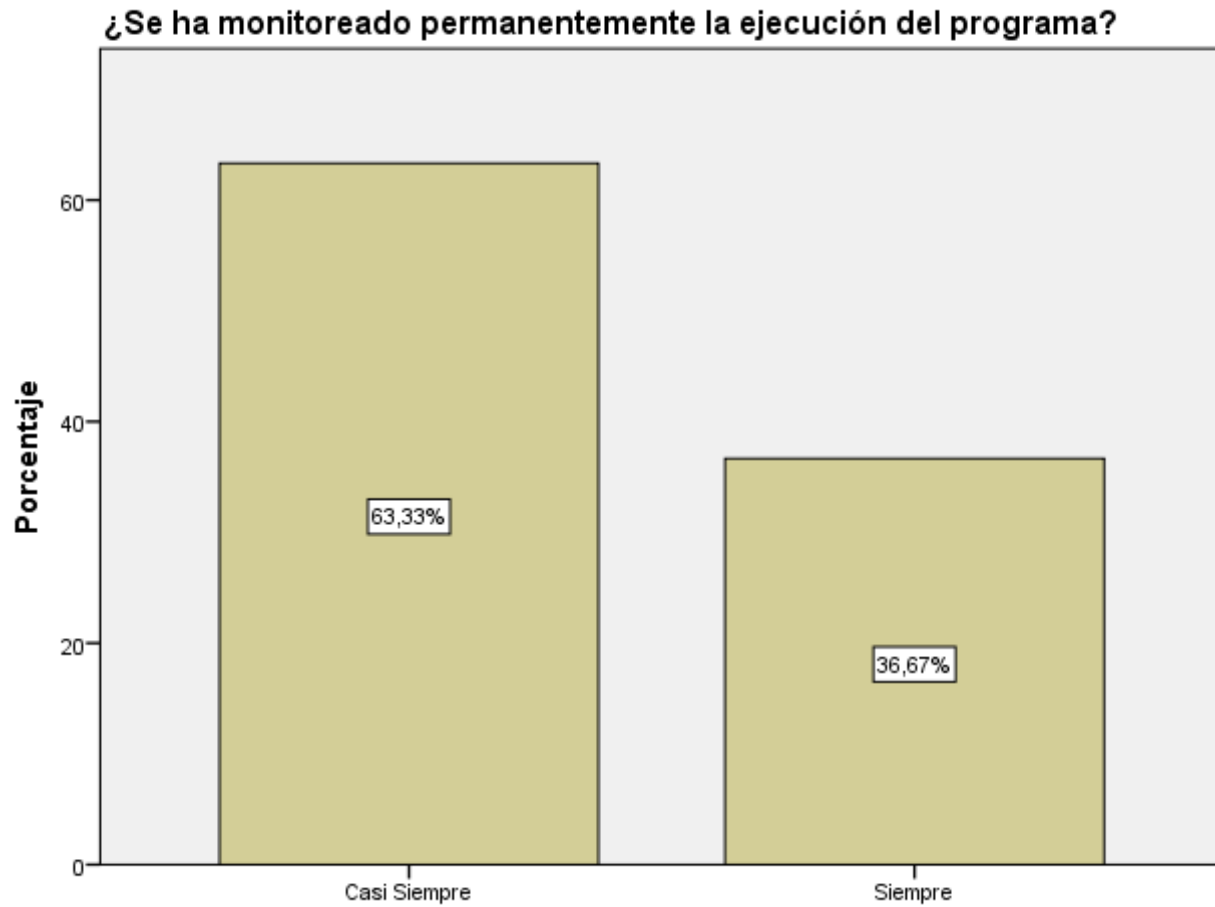
Interpretación

En estos cuadros la distribución promedio de la valoración de la Selección de Contenidos nos muestra que sobre si las temáticas de los contenidos han sido pertinentes a sus funciones la mayoría señala que 'casi siempre' con el 63.33%, los que dicen que 'siempre' son el 20% y los que dicen 'a veces' son el 16.67%. Por otro lado, sobre La metodología que se ha empleado ha sido en relación al trabajador la mayoría dijo que 'casi siempre' con el 46.67% y los que dicen siempre son el 53.33%

CUADRO N° 04
Resultados de la valoración
del monitoreo de los programas

¿Se ha monitoreado permanentemente la ejecución del programa?

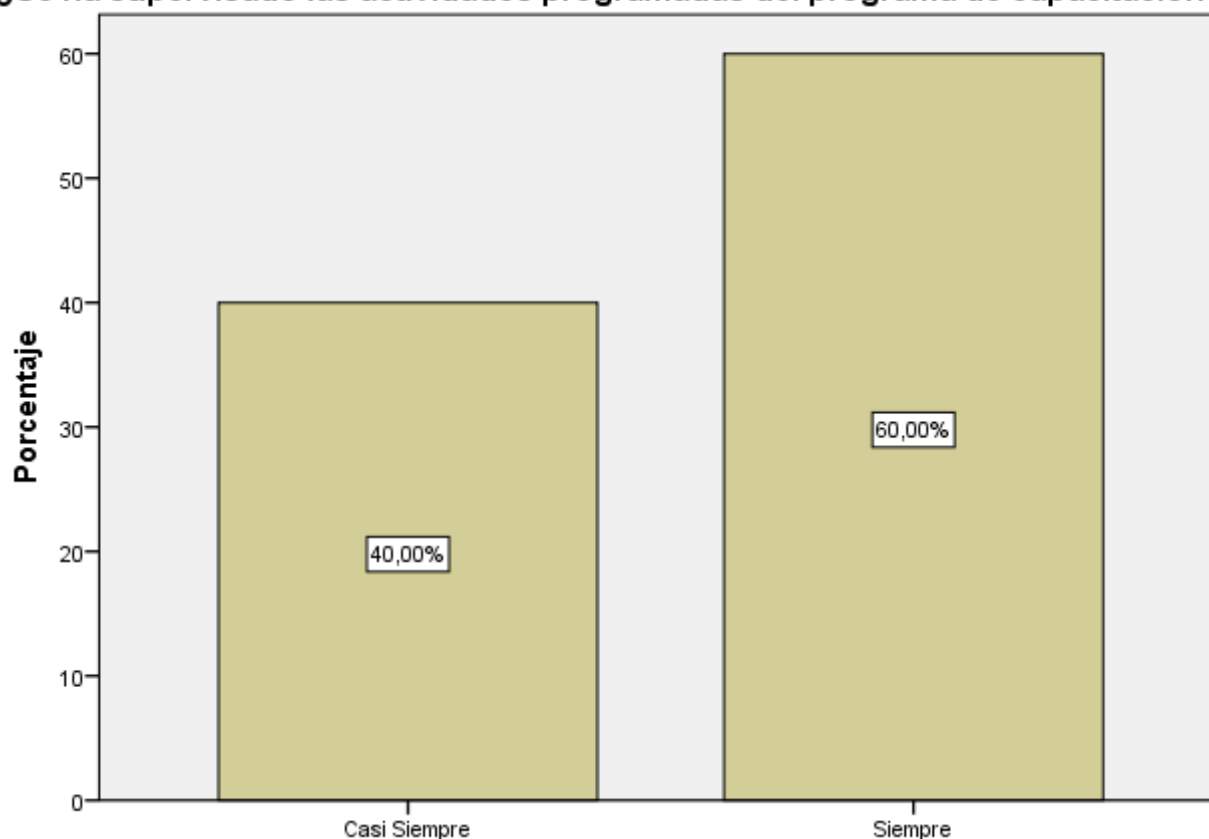
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casi Siempre	19	63,3	63,3	63,3
Siempre	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	



¿Se ha supervisado las actividades programadas del programa de capacitación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	12	40,0	40,0	40,0
	Siempre	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿Se ha supervisado las actividades programadas del programa de capacitación?



Interpretación

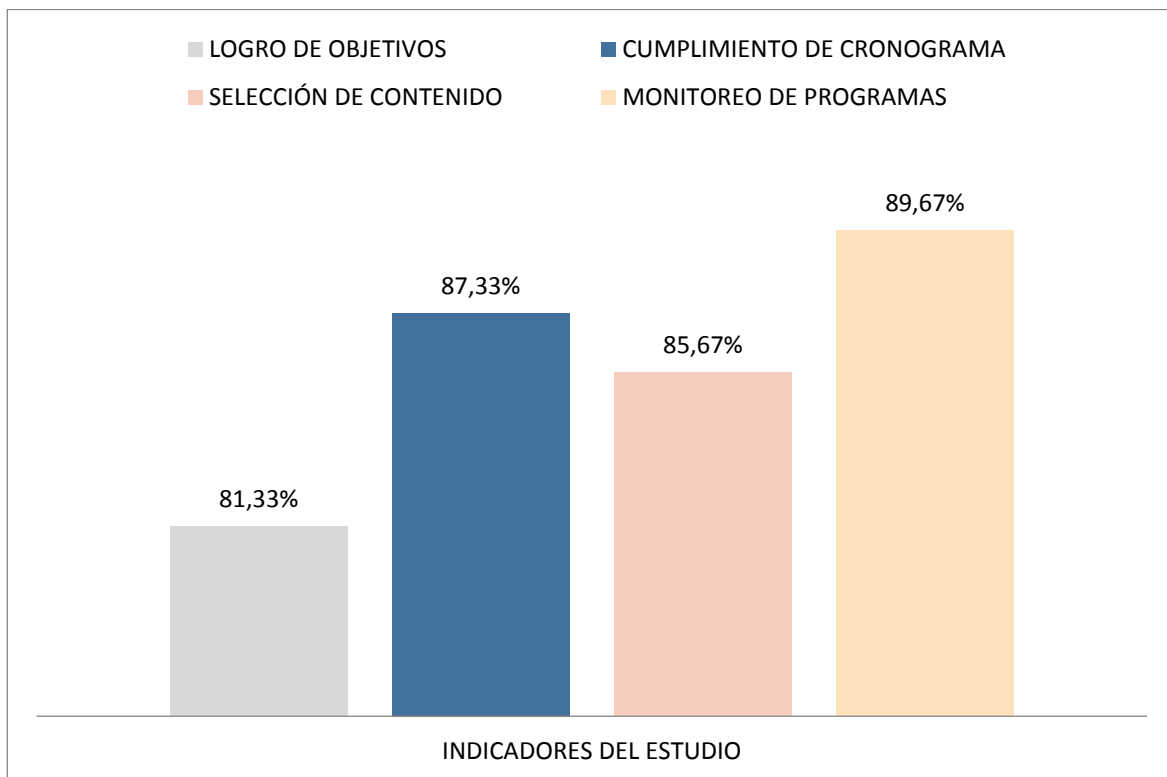
En estos cuadros sobre la distribución promedio de la valoración del Monitoreo de los Programas nos muestran que sí se ha monitoreado permanentemente la ejecución del programa la mayoría señala que 'casi siempre' con el 63.33% y los que dicen 'siempre' son el 36.67%, y en cuanto si se han supervisado las actividades programadas del programa de capacitación la mayoría señala que 'siempre' con el 60% y los que dicen 'casi siempre' son el 40%

Resultados generales de la valoración de los programas de capacitación al personal

VARIABLE 01: PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

NRO	INDICADORES DEL ESTUDIO		
	LOGRO DE OBJETIVOS	PROMEDIO	%
1	¿Se ha logrado los objetivos de productividad en su trabajo?	4	78.67%
2	¿Trabajó en equipo algunas de sus actividades laborales?	3	67.33%
3	¿Se han logrado mejorar sus funciones en la empresa?	4	88.67%
4	¿Considera usted que los programas de capacitación aportan al logro de objetivos en su trabajo?	5	90.67%
		4	81.33%
	CUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMA		
5	¿Se ha cumplido las horas programadas en el programa de capacitación?	4	88.67%
6	¿El cronograma ha sido adecuado al logro de objetivos?	4	86.00%
		4	87.33%
	SELECCIÓN DE CONTENIDO		
7	¿Las temáticas de los contenidos han sido pertinentes a sus funciones?	4	80.67%
8	¿La metodología que se ha empleado ha sido en relación al trabajador?	5	90.67%
		4	85.67%
	MONITOREO DE PROGRAMAS		
9	¿Se ha monitoreado permanentemente la ejecución del programa?	4	87.33%
10	¿Se ha supervisado las actividades programadas del programa de capacitación?	5	92.00%

4 89.67%



Nos damos cuenta de que en los indicadores de estudio de este primer grupo, el monitoreo del programa tiene mayor incidencia, siendo este el 89.67%; los que señalan que es el cumplimiento del cronograma son el 87.33%, los que señalan que es selección de contenido con el 85.67% y los que señalan que es logro de objetivos son el 81.33%

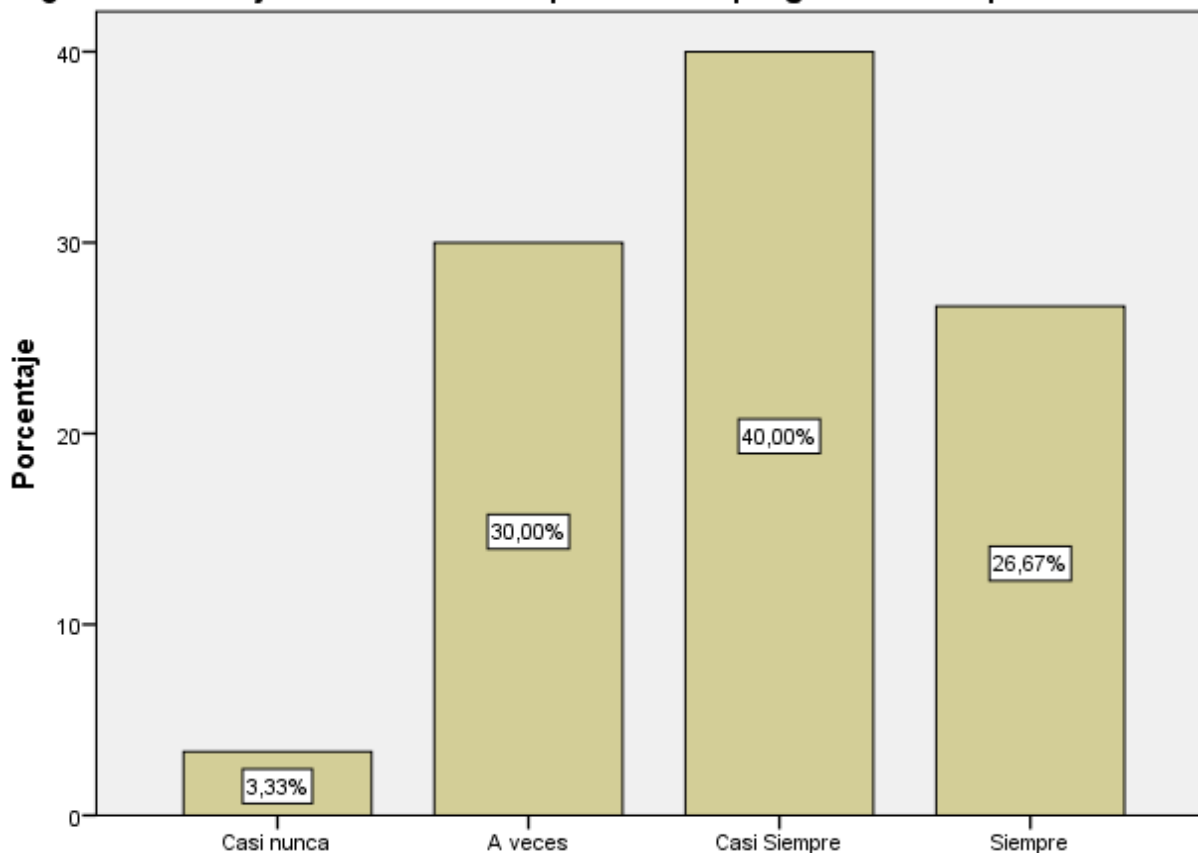
V₂: Desempeño Laboral

CUADRO N° 06
Resultados de la valoración del
rendimiento en el trabajo

¿Siente un mejor rendimiento después de los programas de capacitación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	9	30,0	30,0	33,3
	Casi Siempre	12	40,0	40,0	73,3
	Siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

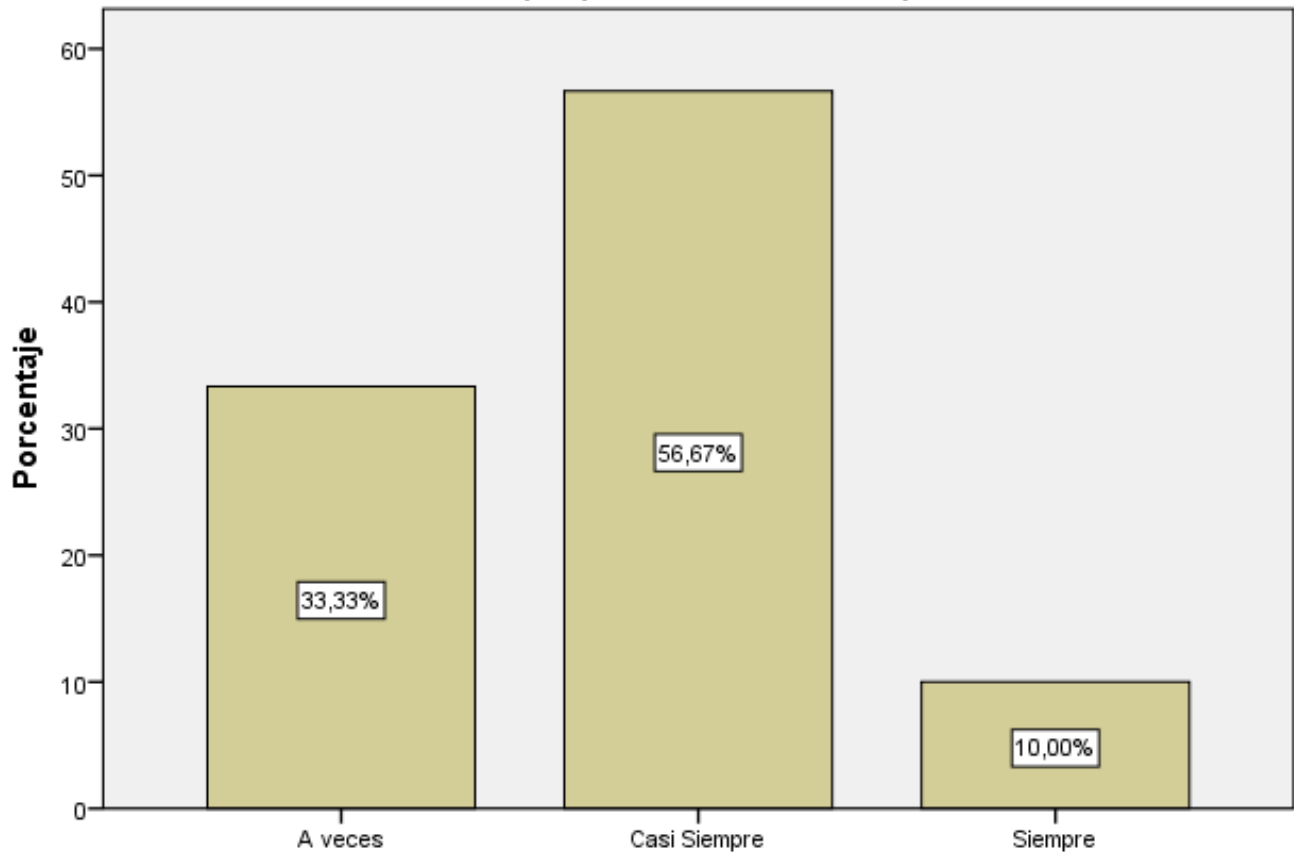
¿Siente un mejor rendimiento después de los programas de capacitación?



¿Uno de los factores que ayudan a aumentar su rendimiento son las actividades extra laborales que puede brindar la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	33,3	33,3	33,3
	Casi Siempre	17	56,7	56,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿Uno de los factores que ayudan a aumentar su rendimiento son las actividades extralaborales que puede brindar la empresa?



Interpretación

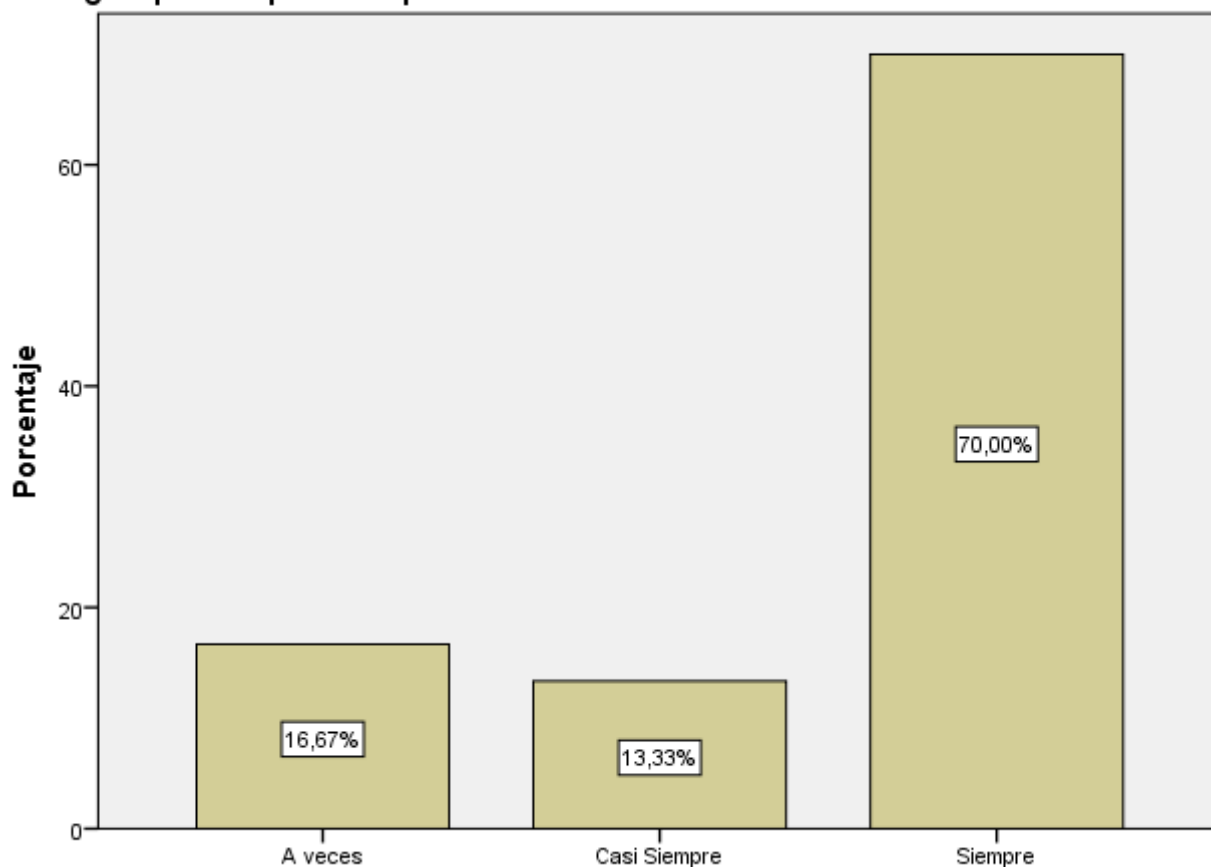
En estos cuadros sobre la distribución promedio de la valoración del Rendimiento en el Trabajo nos muestra sobre si siente un mejor rendimiento después de los programas de capacitación la mayoría señala que 'casi siempre' con el 40%; los que dicen que 'a veces' son el 30%; los que indican que siempre son el 26.67%, y 'casi nunca' son el 3.33%. En cuanto a si uno de los factores que ayudan aumentan su rendimiento son las actividades extra laborales que puede brindar la empresa, la mayoría señala que 'casi siempre' con el 56.67%; los que responden que 'a veces' son el 33.33%, y los que dicen que 'siempre' son el 10%

CUADRO N° 07
Resultados de la valoración del
nivel de responsabilidad

¿Su puesto permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	16,7	16,7	16,7
	Casi Siempre	4	13,3	13,3	30,0
	Siempre	21	70,0	70,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

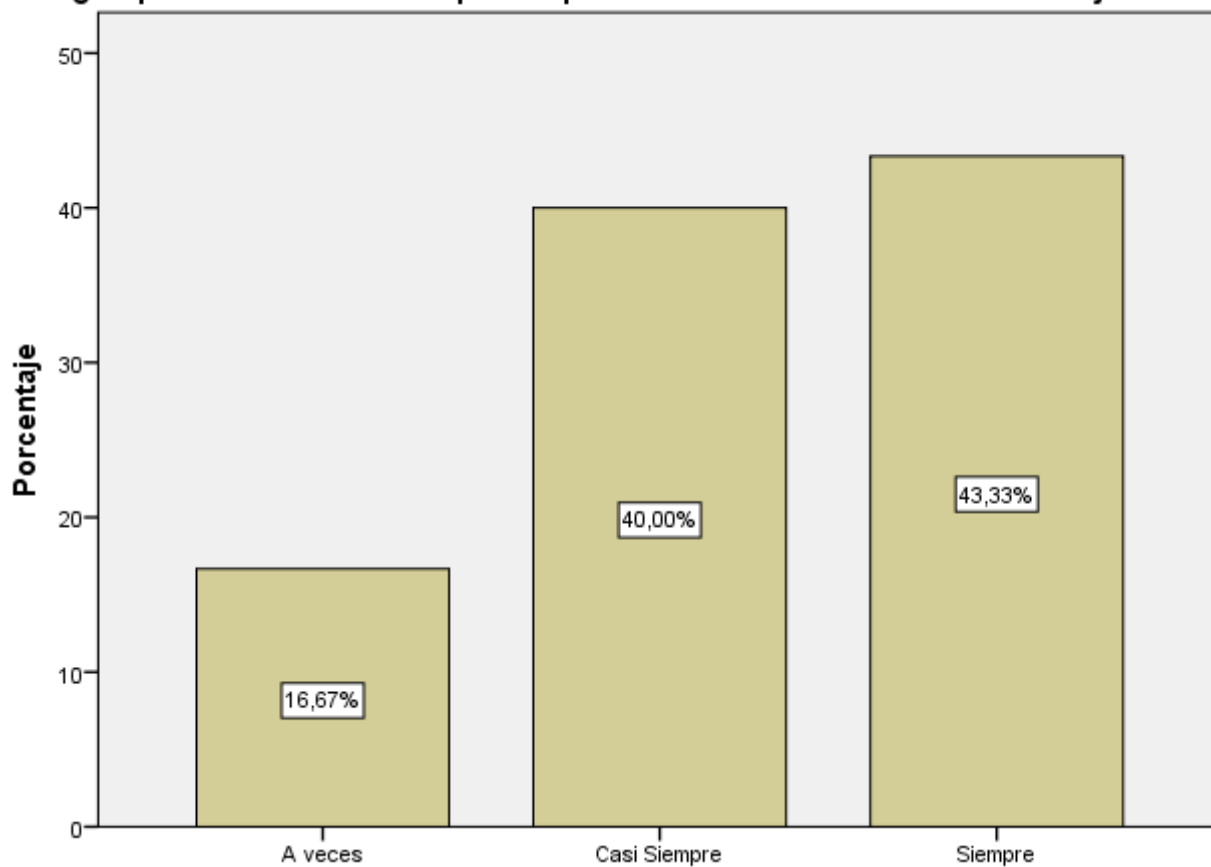
¿Su puesto permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades?



¿La puntualidad es un aspecto que considera relevante en su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	16,7	16,7	16,7
	Casi Siempre	12	40,0	40,0	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

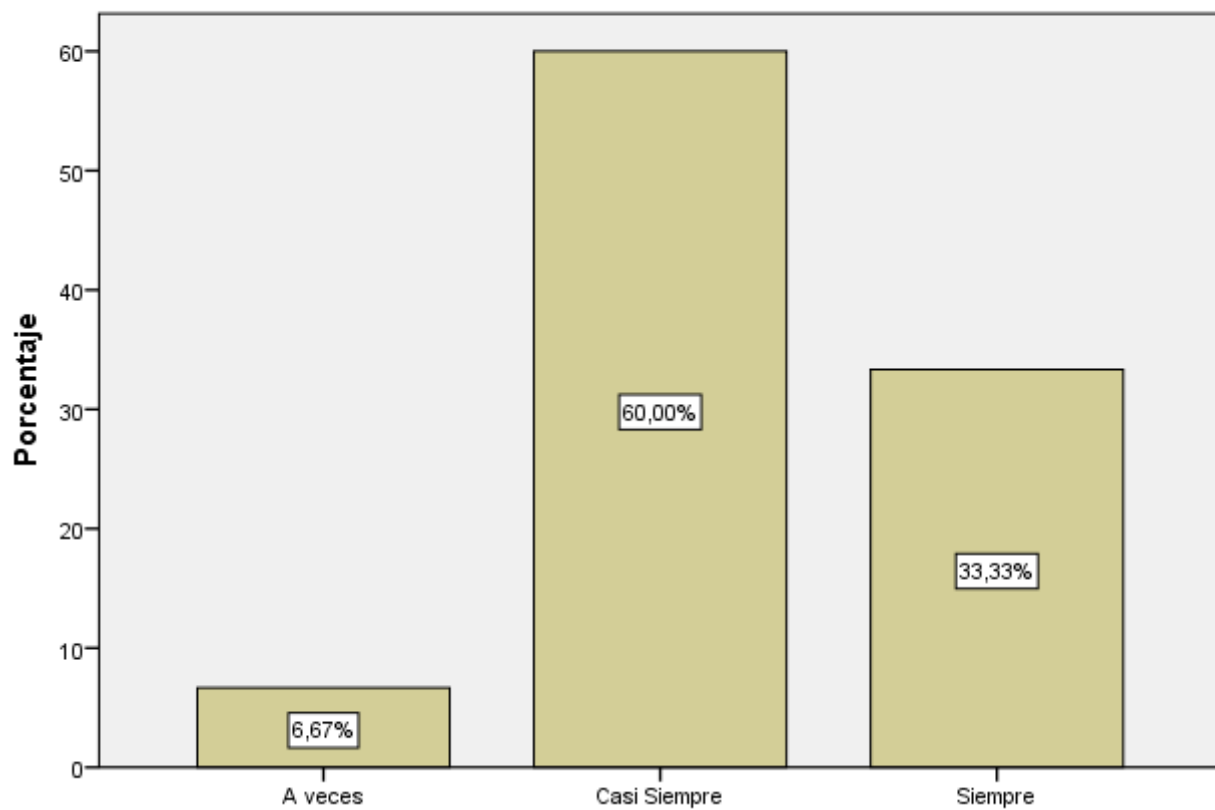
¿La puntualidad es un aspecto que considera relevante en su trabajo?



¿Considera que el personal se siente comprometido con el cumplimiento de sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Siempre	18	60,0	60,0	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿Considera que el personal se siente comprometido con el cumplimiento de sus actividades?



Interpretación

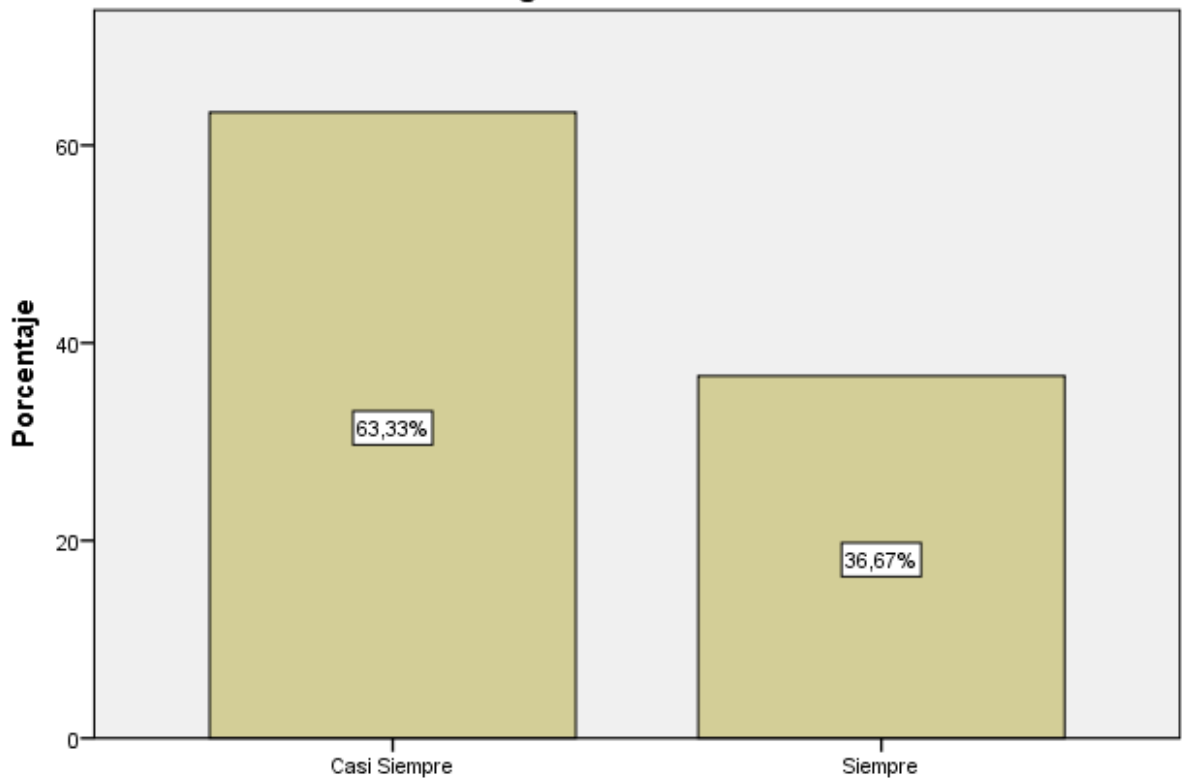
En estos cuadro referido a la distribución promedio de la valoración del Nivel de Responsabilidad nos muestra sobre si el puesto permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades, la mayoría señala que 'siempre' con el 70%, los que dicen que 'a veces' son el 16.67%, y 'casi siempre' son el 13.33%. Por otro lado, sobre la puntualidad es un aspecto que considera relevante en su trabajo se señala que 'casi siempre' con el 43.33%, 'casi siempre' son el 40% y 'a veces' son el 16.67%. Y finalmente, sobre si se considera que el personal se siente comprometido con el cumplimiento de sus actividades la mayoría señala que 'casi siempre' con el 60%, 'siempre' con el 33.33% y 'a veces' con el 6.67%

CUADRO N° 08
Resultados de la valoración
del cumplimiento de normas

¿Cree usted que la organización cumple con las normas de protección frente al riesgo eléctrico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	19	63,3	63,3	63,3
	Siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

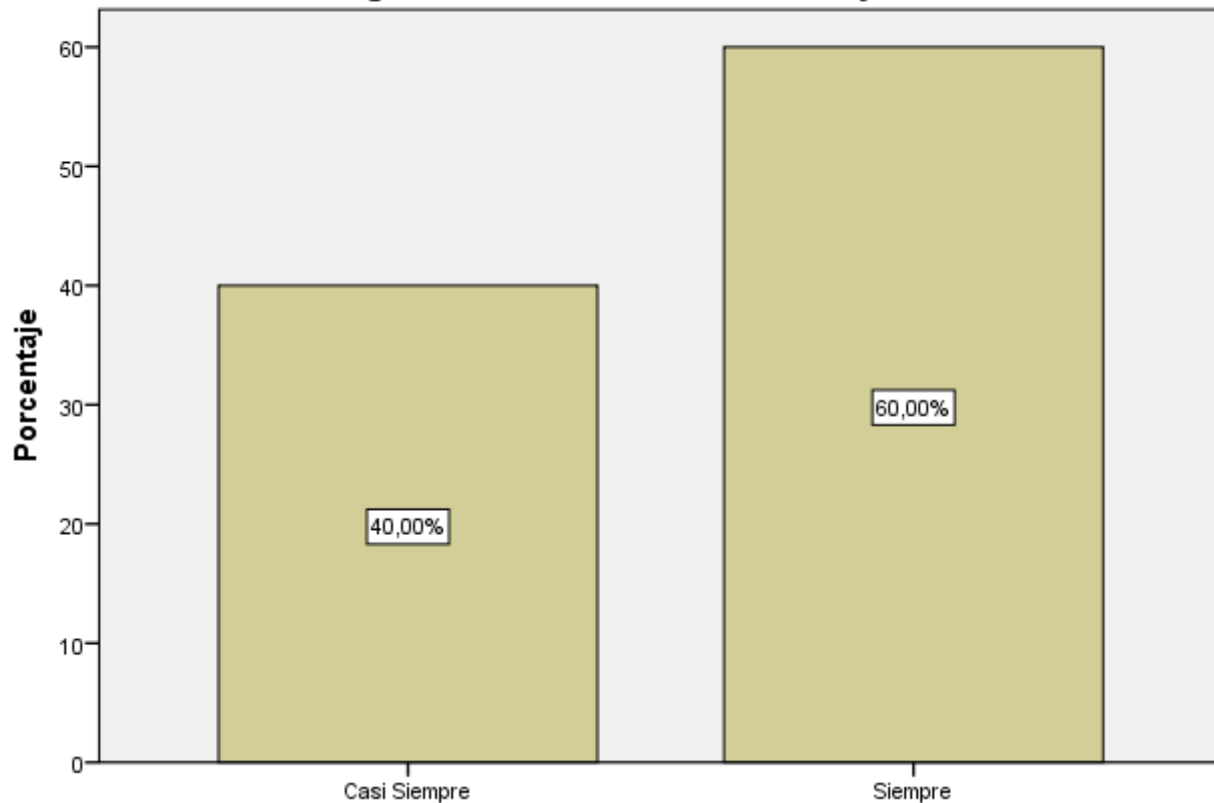
¿Cree usted que la organización cumple con las normas de protección frente al riesgo eléctrico?



¿Considera que las normas de salud contribuyen a la prevención y control de riesgos a la salud dentro de su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	12	40,0	40,0	40,0
	Siempre	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

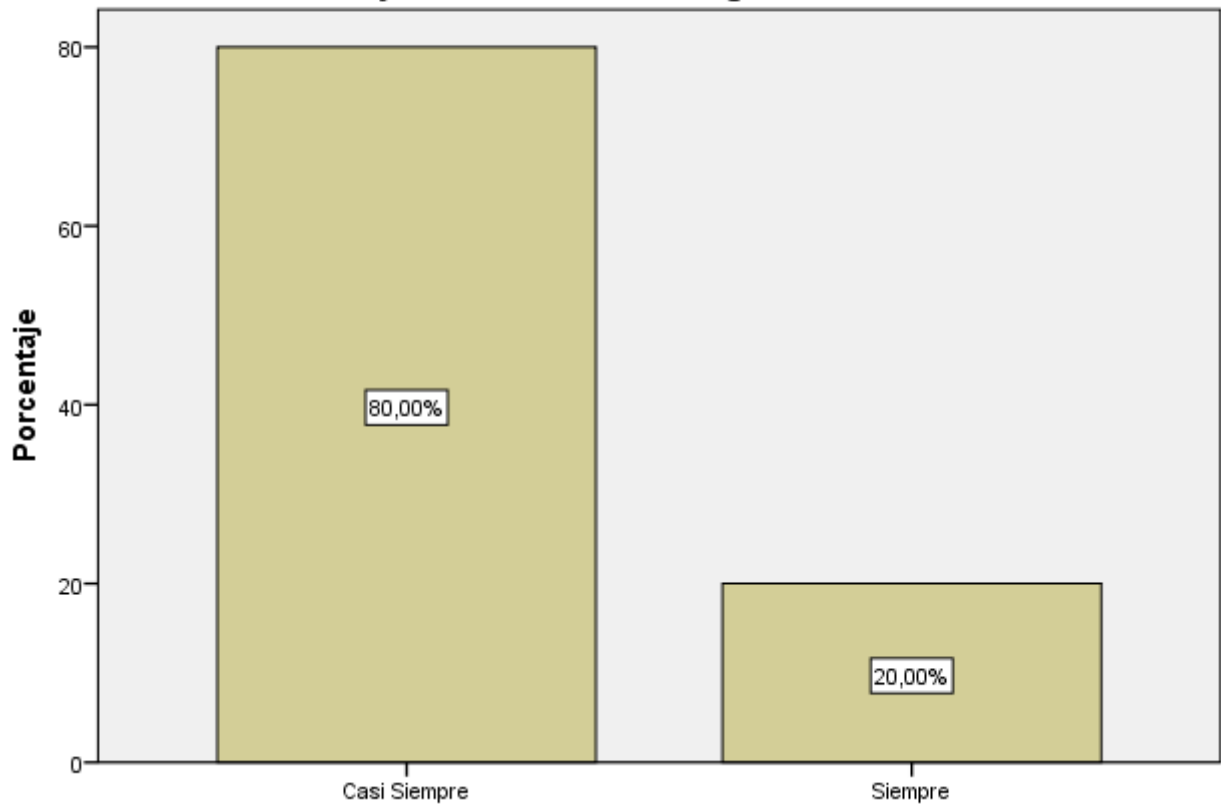
¿Considera que las normas de salud contribuyen a la prevención y control de riesgos a la salud dentro de su trabajo?



¿Considera que las normas laborales regulan los derechos y deberes de los trabajadores dentro de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	24	80,0	80,0	80,0
	Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

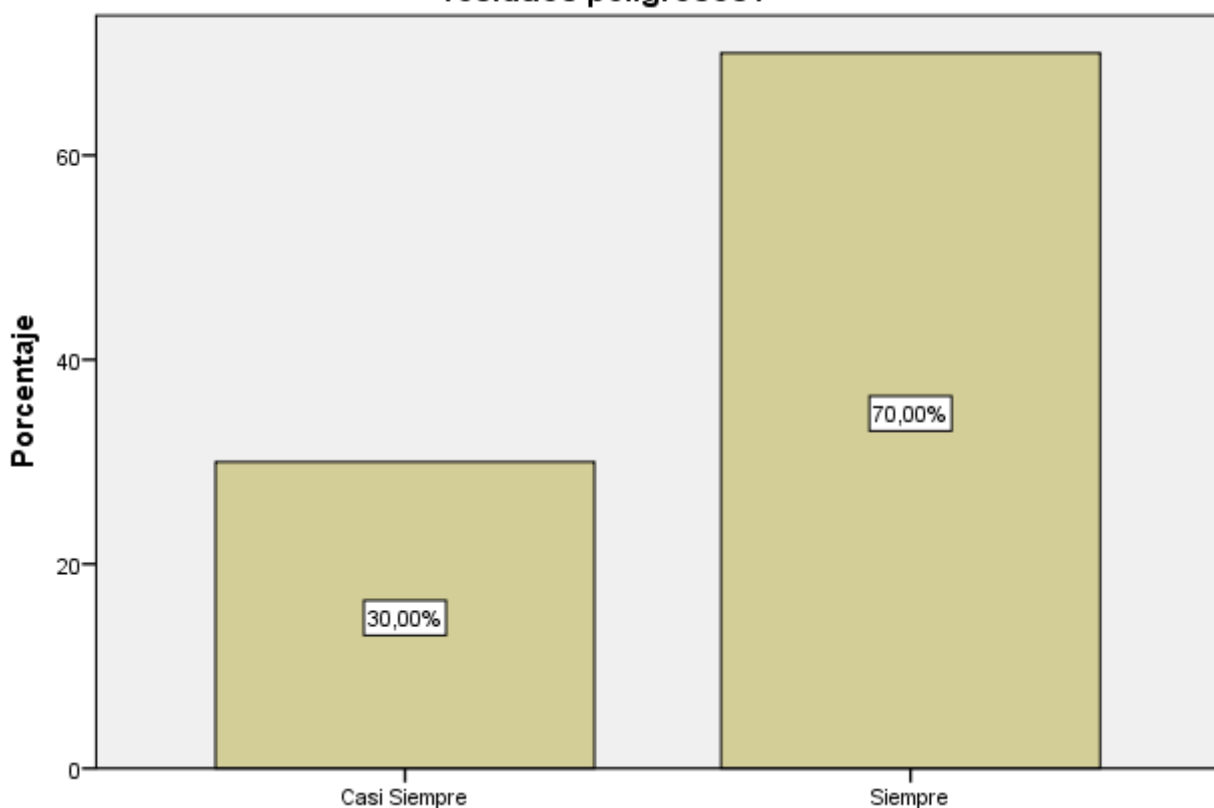
¿Considera que las normas laborales regulan los derechos y deberes de los trabajadores dentro de la organización?



¿Considera que la organización cumple con las normas ambientales referente a residuos peligrosos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	9	30,0	30,0	30,0
	Siempre	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿Considera que la organización cumple con las normas ambientales referente a residuos peligrosos?



Interpretación

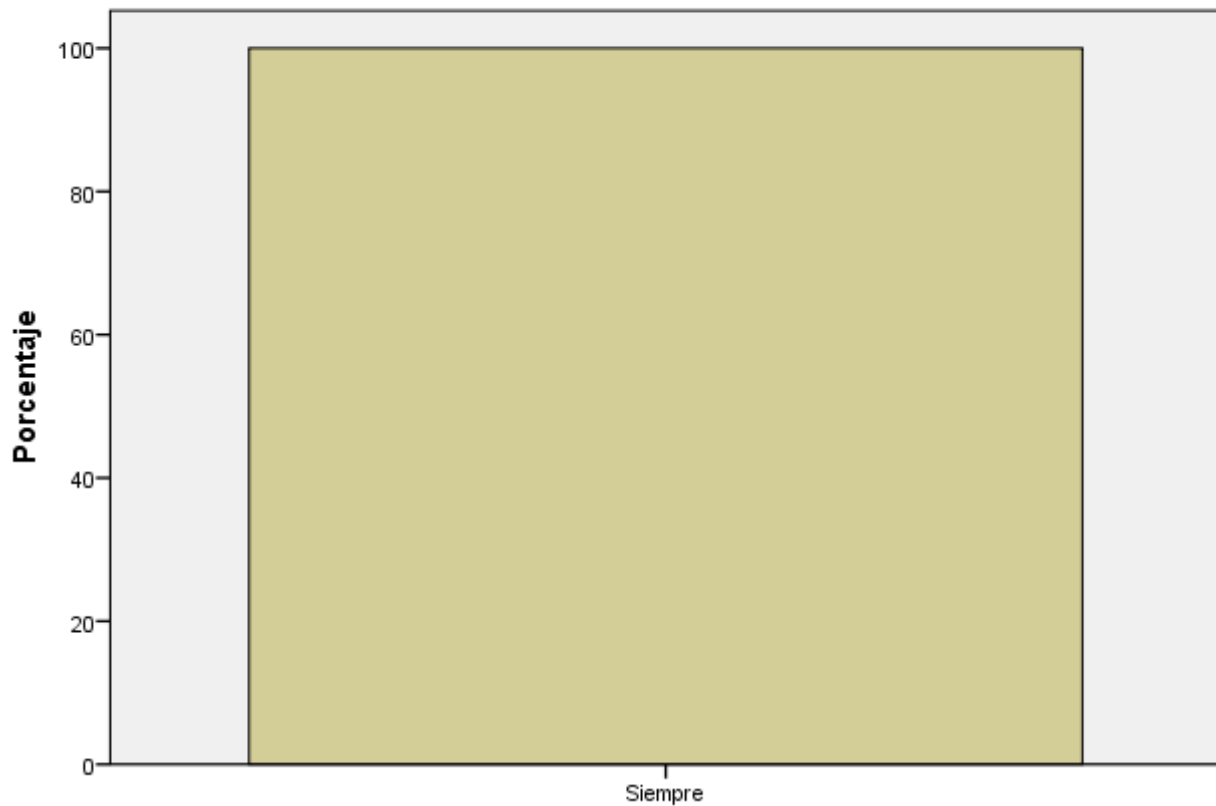
En estos cuadros referidos a la distribución promedio de la valoración del cumplimiento de normas nos muestra si creen que la organización cumple con las normas de protección frente al riesgo eléctrico, la mayoría señala que 'casi siempre' con el 63.33% y los que dicen que 'siempre' son el 36.67%. Por otro lado, sobre si considera que si las normas de salud contribuyen a la prevención y control de riesgos a la salud dentro de su trabajo la mayoría indica que 'casi siempre'. Que siempre con el 60% y los que dicen que 'casi siempre' son el 40%. Sobre si considera que las normas laborales regulan los derechos y deberes de los trabajadores dentro de la organización la mayoría señala que 'casi siempre' con el 80% y los que dicen 'siempre' son el 20%. Por último, sobre la organización cumple con las normas ambientales referente a residuos peligrosos la mayoría señala que 'siempre' con el 70% y 'casi siempre' es el 30%

CUADRO N° 09
Resultados de la valoración
de la práctica de valores

¿Considera que la honestidad es un valor primordial dentro del desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	30	100,0	100,0	100,0

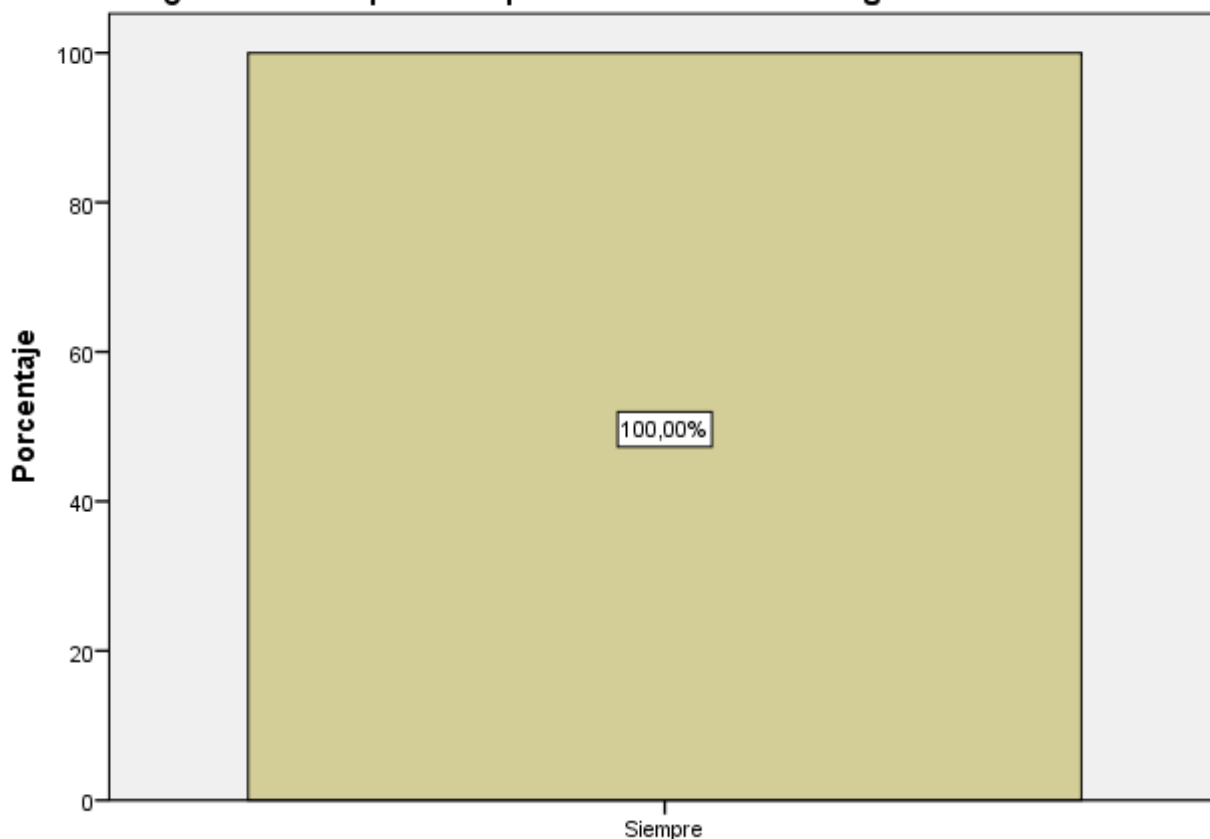
¿Considera que la honestidad es un valor primordial dentro del desempeño laboral?



¿Cree usted que el respeto es base de toda organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	30	100,0	100,0	100,0

¿Cree usted que el respeto es base de toda organización?



Interpretación

En estos cuadros de la distribución promedio de la valoración de la Practica de Valores nos muestra un valor Sobre si considera que la honestidad es un valor primordial dentro del desempeño laboral el 100% señala que 'siempre' y también el 100% cree que 'siempre' el respeto es base de toda organización.

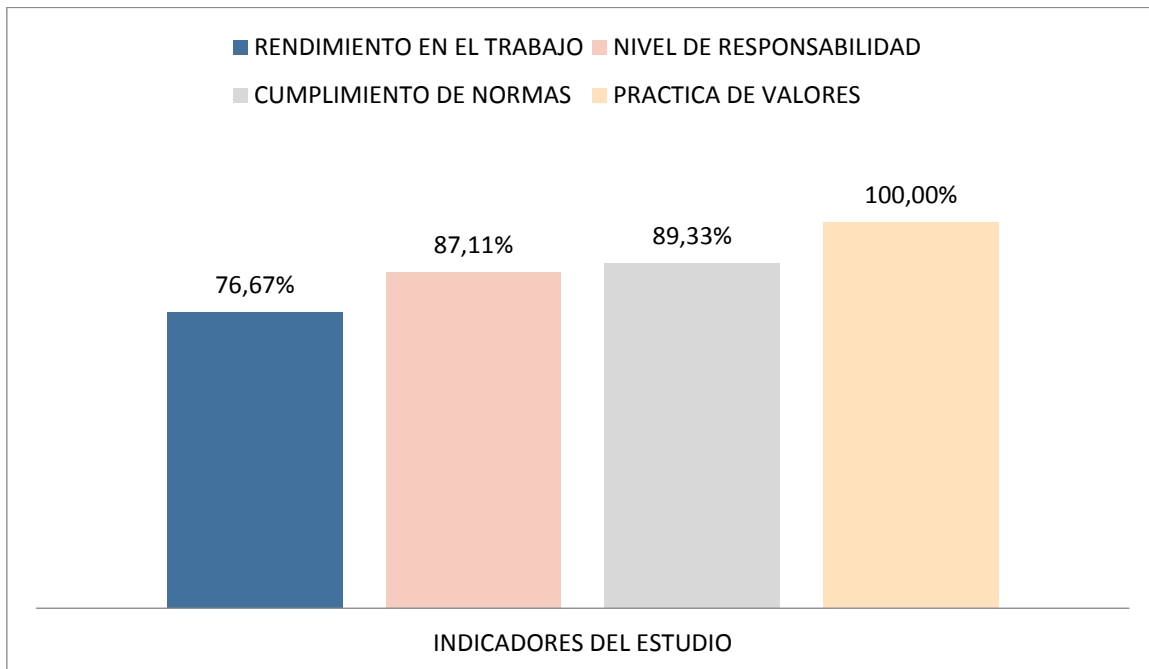
CUADRO N° 10

Resultados generales de la valoración del:

desempeño laboral

VARIABLE 02: DESEMPEÑO LABORAL

NRO	INDICADORES DEL ESTUDIO	PROMEDIO	%
	RENDIMIENTO EN EL TRABAJO		
1	¿Siente un mejor rendimiento después de los programas de capacitación?	4	78.00%
2	¿Uno de los factores que ayudan a aumentar su rendimiento son las actividades extra-laborales que puede brindar la empresa?	4	75.33%
		4	76.67%
	NIVEL DE RESPONSABILIDAD		
3	¿Su puesto permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades?	5	90.67%
4	¿La puntualidad es un aspecto que considera relevante en su trabajo?	4	85.33%
5	¿Considera que el personal se siente comprometido con el cumplimiento de sus actividades?	4	85.33%
		4	87.11%
	CUMPLIMIENTO DE NORMAS		
6	¿Cree usted que la organización cumple con las normas de protección frente al riesgo eléctrico?	4	87.33%
7	¿Considera que las normas de salud contribuyen a la prevención y control de riesgos a la salud dentro de su trabajo?	5	92.00%
8	¿Considera que las normas laborales regulan los derechos y deberes de los trabajadores dentro de la organización?	4	84.00%
9	¿Considera que la organización cumple con las normas ambientales referente a residuos peligrosos?	5	94.00%
		4	89.33%
	PRACTICA DE VALORES		
10	¿Considera que la honestidad es un valor primordial dentro del desempeño laboral?	5	100.00%
11	¿Cree usted que el respeto es base de toda organización?	5	100.00%



Interpretación

Este cuadro de resumen nos señala que los indicadores de estudio muestran que el nivel de práctica de valores es lo más importante con el 100%, seguido del cumplimiento de normas con el 89.33%, posteriormente están los que indican que es el nivel de responsabilidad con el 87.11% y finalmente rendimiento del trabajo tiene una representación con el 76.67%

5.2 ANÁLISIS RELACIONAL DE LAS VARIABLES Y CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

HIPÓTESIS: Los programas de capacitación al personal influyen significativamente en el desempeño laboral de la empresa de servicios eléctricos Iplatec S.A.C.

Cuadro de Contrastación de Hipótesis N°11:

**¿Se ha cumplido las horas programadas en el programa de capacitación?
¿Siente un mejor rendimiento después de los programas de capacitación?
tabulación cruzada**

Recuento

		¿Siente un mejor rendimiento después de los programas de capacitación?				Total
		Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	
¿Se ha cumplido las horas programadas en el programa de capacitación?	Casi Siempre	1	4	6	6	17
	Siempre	0	5	6	2	13
	Total		9	12	8	30

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,624 ^a	3	,453
Razón de verosimilitud	3,056	3	,383
Asociación lineal por lineal	,550	1	,458
N de casos válidos	30		

a. 5 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,43.

En el cuadro de Contrastación de Hipótesis N°11, se observa que 2.62% es más alto que el alfa 0.05% por lo que nos indica que nuestra hipótesis es verdadera por tanto la aceptamos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Con respecto al logro de objetivos de los programas de capacitación de personal se ha obtenido un promedio de 81.33 % en relación al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios eléctricos IPLATEC S.A.C- Ingeniería y Planificación Tecnológica.
2. Considerando la aplicación del cumplimiento del cronograma en los programas de capacitación se obtuvo como resultado de promedio un 87.33% en relación al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios eléctricos IPLATEC S.A.C- Ingeniería y Planificación Tecnológica.
3. Se muestra la selección de contenidos en los programas de capacitación del personal con un resultado de promedio y 85.67% en relación al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios eléctricos IPLATEC S.A.C- Ingeniería y Planificación Tecnológica.
4. El monitoreo de los programas en la capacitación al personal obtuvo un promedio de 4.52 y 91% en relación al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios eléctricos IPLATEC S.A.C - Ingeniería y Planificación Tecnológica.
5. Los resultados de la valoración de los programas de capacitación al personal obtuvo un promedio de un 89.67% en relación al desempeño laboral de los

trabajadores de la empresa de servicios eléctricos IPLATEC S.A.C_- Ingeniería y Planificación Tecnológica.

RECOMENDACIONES

El resultado de investigación nos permite plantear las siguientes recomendaciones:

- Promover programas de capacitación al personal para incentivarlos y lograr objetivos propuestos, perfeccionando actividades y mejorando su desempeño laboral.
- Promover charlas de orientación y selección de contenidos adecuados a los trabajadores para el desarrollo de conocimientos y actitudes que se requieren para cumplir sus funciones.
- Monitorear los programas de capacitación con auditorías administrativas para garantizar eficiencia en el desarrollo del mismo.
- Garantizar el cumplimiento de las normas para una detección oportuna y una pronta toma de decisión de correctivos.
- Promover la práctica de valores para garantizar una convivencia satisfactoria entre los miembros de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

1. ACEVEDO IBÁÑEZ, A. Y LÓPEZ, M. A. F. A. (1998). El proceso de la entrevista: conceptos y modelos. México: Limusa.
2. ALLES MARTHA (2006). Desempeño por competencias. Ediciones Granica SA. Buenos Aires.
3. ARANA W. (2004). Diseño y validación de un modelo para la identificación y medición de los factores motivacionales de los trabajadores (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/02/sme_v5n1_sgonzalez_Gesti%C3%B3n-del-desempe%C3%B1o-y-motivaci%C3%B3n-de-los-trabajadores-de-una-empresa-automotriz-2.pdf
4. BEDOYA, ENRIQUE. (2003). La Nueva Gestión de Personas y su Evolución de Desempeño de Empresas Competitivas (tesis de pre-grado).
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/empre/bedoya_se/t_completo.pdf
5. BILLIKOFF ENCINA, GREGORIO (2003). Administración Laboral: Cultivando la productividad del personal. Regents of the University of California. Derechos Reservados. All rights Reserved.
6. BOHÓRQUEZ, P. (2002). Planificación estratégica y desempeño laboral. (2da Ed.).México: Alfa omega Grupo Editor.
7. CHIAVENATO, I. (2000). Administración de Recursos Humanos (5ª ed). Bogotá: McGraw Hill Interamericana.

8. CRUZ CASTILLO, D. (2008). Autopercepción de la capacitación y del desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León- (tesis de maestría), Universidad de Montemorelos, Montemorelos, Nuevo León, México.
9. DE LA CRUZ, H. (2009). “La nueva Gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las instituciones financieras de huamanga”- (tesis de pre-grado).
10. DESSLER GARY (2001). Administración de Personal. Editorial Pirson. México.
11. FERNÁNDEZ ARENA, JOSÉ (1991). El proceso Administrativo. Editorial DIANA; México
12. FLETCHER. (2000). Diseño de Programas de Capacitación. Lima
13. GARCÍA, A. F. Y RUIZ, G. J. M. (2002). Formación para el desempeño de la dirección en centros escolares. Santander: ANPE-Cantabria.
14. GARCÍA DOMÍNGUEZ, E. R. (2001). Sistemas de información geográfica para la toma de decisiones. Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Nayarit, México.
15. GARCÍA FERNÁNDEZ, DORA (2006). Metodología del Trabajo de Investigación. Editorial Trillas S.A. de C.V. México.
16. GARCÍA RAMOS, J.M. (2000). Bases pedagógicas de la evaluación. Guía práctica para educadores. Síntesis Chiava. Madrid.
17. GITMAN, L. J., MccDaniel. C. D. y Mascaró, S.P. El futuro de los negocios (5ª ed.). México: Thomson Learning.

18. GÓMEZ TICERÁN, DORIS; Y OTROS (2005). Introducción a la Inferencia Estadística, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Fondo Editorial. Lima, Perú.
19. GRADOS ESPINOSA, JAIME (2009). Capacitación y Desarrollo de Personal. Editorial Trillas. México.
20. HERNÁNDEZ SAMPIERI, ROBERTO (2002). Metodología de la Investigación. Tercera Edición McGraw-Hill/ interamericana Editores S.A. México.
21. HERNÁNDEZ SAMPIERI, ROBERTO (2006). Fundamentos de Metodología de la Investigación. Tercera Edición McGraw-Hill/ Interamericana Editores S. A. México.
22. HERNÁNDEZ SAMPIERI, ROBERTO (2010). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill/ interamericana Editores S. A. México.
23. LACALLE GUILLERMO, CALDAS EUGENIA, CARRIÓN REYES (2007). Recursos Humanos y Responsabilidad Corporativa. Editorial Editex SA. Madrid-España.
24. MARTÍNEZ EDUARDO, MARTINEZ FRANCISCA (2009). Capacitación por Competencia. Santiago de Chile.
25. MERINO, José. (2011). Ciudadanos. m.x. México D.F. Editorial Random House Mondadori. p. 14.
26. MONTES BARTOLOMÉ (2002). Educar para una ciudadanía intercultural En M. Bartolomé Pina (coord.), Identidad y ciudadanía. Un reto a la educación intercultural. Madrid: Narcea.

27. MONDY WAYNE. (2005). Administración de Recursos Humanos- México (tesis pre-grado).
[http://www.academia.edu/13319770/Administracion_de_recursos_humanos_9na_edicion - Wayne Mondy Robert Noe](http://www.academia.edu/13319770/Administracion_de_recursos_humanos_9na_edicion_-_Wayne_Mondy_Robert_Noe)
28. NAGHI, Mohammad (2005). Metodología de la investigación. México: Limusa.
29. PARRA, A. (2003). Motivación, rendimiento académico y laboral de los participantes del programa de técnicos industriales. Recuperado el 7 de febrero de 2004, de <http://www.monografias.com>
30. PÉREZ, I. (2008) en su tesis titulada: Programas de evaluación de desempeño para el personal de nómina diaria de la empresa Multiservicios Disroca, realizada en la Universidad José Antonio Páez-Venezuela.
31. PINTO VILLATORO ROBERTO. Planeación Estratégica de Capacitación. “Decálogo de la Capacitación”. P.83
32. REIS PAULO (2007). Evaluación de Desempeño. Ediciones Profesionales S.L.U. Madrid.
33. REZA TROSINO, JESÚS CARLOS (2007). Evaluación de la Capacitación de las organizaciones. Primera Edición. Panorama Editorial S.A. de C.V. México D.F.
<http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2005/administracion/optativas/2002.pdf>
34. RODRÍGUEZ DOMÍNGUEZ, L. A. (2008). Evaluación de la calidad para la gestión de la ciencia y la técnica del potencial humano del sector empresarial, como fundamento para el diseño de la estrategia pedagógica de su capacitación. Granada: Editorial de la Universidad de Granada

35. SALVADOR H., MERCADO (2003). ¿Cómo hacer una Tesis? 3.^a Ed. Limusa Noriega Editores México.
36. SÁNCHEZ CARLESSI, HUGO Y REYES MEZA, CARLOS (2009). Metodología y diseños en la investigación científica. Lima: Editorial Visión Universitaria.
37. SÁNCHEZ CARLESSI HUGO. (1998). Metodología y Diseño de la investigación Científica. Editorial Mantaro-Perú.
38. SCHWARTZ, D. J. (1994). Pensar en Grande La Magia del Éxito (43va ed.). México, D. F.: Editorial Herrero Hnos., sucs., S.A.
39. SILICEO AGUILAR, ALFONSO (2004). Capacitación y Desarrollo de Personal. Cuarta Edición. Limusa Noriega Editores Mexico.
40. STUFFLEBEAM, DANIEL; SHINKFIELD, ANTHONY. (1995). Evaluación sistemática. Guía teórica y práctica. España: Centro de Publicaciones del Ministerio de Educación y Ciencia, Ediciones Paidós Ibérica.
41. SPENCER, LYLE. SPENCER, SIGNE. (1993). Competence at work, models for superior performance John Wiley & Sons. USA.
42. TIZIANO, A. (2009). Método de Evaluación de desempeño para promover la gestión y gerencia en la Empresa Técnica Tizar, en la Universidad José Antonio Páez- Venezuela ([tesis de pre-grado](#)).
43. URBINA S. (1998). Test Psicológicos. (7m Ed.). México D.F: Prentice Hall.
44. WAYNE MONDY AND ROBERT M. NOE (2005). Administración de Recursos Humanos. Pearson Educación, México.

ANEXOS

ANEXO Nº 01

V₁ Programas de capacitación al personal

INDICADORES DE ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<i>Logro de Objetivos</i>					
1. Se ha logrado los objetivos de productividad en su trabajo	1	2	3	4	5
2. Trabajó en equipo algunas de sus actividades laborales	1	2	3	4	5
3. Se han logrado sus funciones en la empresa	1	2	3	4	5
4. Considera usted que los programas de capacitación aportan al logro de objetivos en su trabajo	1	2	3	4	5
<i>Cumplimiento de Cronograma</i>					
1. Se ha cumplido las horas programadas en el programa de capacitación	1	2	3	4	5
2. El cronograma ha sido adecuado al logro de objetivos	1	2	3	4	5
<i>Selección de Contenidos</i>					
1. Las temáticas de los contenidos han sido pertinentes a sus funciones	1	2	3	4	5
2. La metodología que se ha empleado ha sido en relación al trabajador	1	2	3	4	5
<i>Monitoreo de los Programas</i>					
1. Se ha monitoreado permanentemente la ejecución del programa	1	2	3	4	5
2. Se ha supervisado las actividades del programa de capacitación	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

PUNTAJE	RANGO
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

ANEXO Nº 02

V₂ Desempeño laboral

INDICADORES DE ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<i>Rendimiento en el trabajo</i>					
1. Siente un mejor rendimiento después de los programas de capacitación	1	2	3	4	5
2. Uno de los factores que ayudan a aumentar su rendimiento son las actividades extra laborales que puede brindar la empresa	1	2	3	4	5
<i>Nivel de responsabilidad</i>					
1. Su puesto permite que desarrolle al máximo todas sus habilidades	1	2	3	4	5
2. La puntualidad es un aspecto que considera relevante en su trabajo	1	2	3	4	5
3. Considera que el personal se siente comprometido con el cumplimiento de sus actividades	1	2	3	4	5
<i>Cumplimiento de normas</i>					
1. Cree usted que la organización cumple con las normas de protección frente al riesgo eléctrico	1	2	3	4	5

2. Considera que las normas de salud contribuyen a la prevención y control de riesgos a la salud dentro de su trabajo	1	2	3	4	5
3. Considera que las normas laborales regulan los derechos y deberes de los trabajadores dentro de la organización	1	2	3	4	5
4. Considera que la organización cumple con las normas ambientales referente a residuos peligrosos	1	2	3	4	5
<i>Práctica de valores</i>					
1. Considera que la honestidad es un valor primordial dentro del desempeño laboral	1	2	3	4	5
2. Cree usted que el respeto es base de toda organización	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

PUNTAJE	RANGO
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE