



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“IMPACTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO - 2016.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Br. Cantuarias Zevallos, Iris Claudia

Br. Zapata Zapata, Cecilia Liliana

Asesor:

Mg. Edwards Vela Gonzáles

Trujillo – Perú

2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **Iris Claudia, CANTUARIAS ZEVALLOS, Cecilia Liliana, ZAPATA ZAPATA**, denominada:

**“IMPACTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO - 2016”**

Mg. Edwards Vela Gonzáles
ASESOR

Mg. Robert Neciosup Guibert
JURADO
PRESIDENTE

Dr. Carlos Pastor Casas
JURADO

Mg. Jocelyn Infante Linares
JURADO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Capacitación	18
2.2. Desempeño laboral	22
2.3. Definición de términos básicos.	25
2.3.1. <i>Clima Organizacional</i>	25
2.3.2. <i>Eficacia Organizacional</i>	25
2.3.3. <i>Eficiencia Organizacional</i>	25
2.3.4. <i>Efectividad Organizacional</i>	25
2.3.5. <i>Productividad Laboral</i>	25
2.3.6. <i>Motivación Laboral</i>	26
2.3.7. <i>Calidad de vida en el trabajo</i>	26
2.3.8. <i>Trabajo en equipo</i>	26
2.3.9. <i>Comunicación Interpersonal</i>	26
2.3.10. <i>Gestión de Recursos Humanos</i>	27
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	28
3.1 Operacionalización de variables	28
3.2 Diseño de investigación	31
3.3 Unidad de estudio	31
3.4 Población	31
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	37
4.1. Respecto al objetivo de precisar los indicadores del plan de capacitación de la Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Trujillo – 2016.....	37
4.2. Respecto al objetivo de Caracterizar las dimensiones del desempeño laboral en la Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Trujillo – 2016.....	45
4.3. Respecto al objetivo de evaluar el impacto del plan de capacitación en las dimensiones del desempeño laboral de la Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Trujillo – 2016.....	55
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	60
CONCLUSIONES.....	64

RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS.....	67
ANEXOS	70
ANEXO Nº 1: AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA	70
ANEXO Nº 2: INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.....	71
ANEXO Nº 3: ENCUESTA.....	75
ANEXO Nº 4: BASE DE DATOS RESULTADOS DE ENCUESTA	77
ANEXO Nº 5: FOTOS	79
ANEXO Nº 6: EJEMPLO DE PDP QUINQUENAL – CONTENIDO MÍNIMO	80
ANEXO Nº 7: EJEMPLO DE PDP ANUALIZADO – CONTENIDO MÍNIMO.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n.º1: Operacionalización de Variables	28
Tabla n.º2: Estadísticas de fiabilidad	32
Tabla n.º3: Estadística de fiabilidad	33
Tabla n.º4: Normalidad de Kolmogorov para la variable Plan de Capacitación	34
Tabla n.º5: Normalidad de Kolmogorov para la variable desempeño.....	35
Tabla n.º6: Correlación entre Variables	55
Tabla n.º7: Correlación Entre Plan de Capacitación y Orientación de resultados.....	56
Tabla n.º8: Correlación Entre Plan de Capacitación y Calidad.....	56
Tabla n.º9: Correlación entre Plan de Capacitación y Relaciones	57
Tabla n.º10: Correlación entre Plan de Capacitación e Iniciativa	57
Tabla n.º11: Correlación entre Plan de Capacitación y Trabajo en equipo	58
Tabla n.º12: Correlación entre Plan de Capacitación y Organización	58
Tabla n.º13: Resultados observados en porcentaje	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n.º1: El ciclo de la Capacitación.....	20
Figura n.º2: Existencia de Programa de Capacitación en la GRH.....	37
Figura n.º3: Estrategias adecuadas de Capacitación	38
Figura n.º4: Existencia de Capacitación constante en la GRH.....	38
Figura n.º5: Existencia de Cronograma exacto de Capacitación.....	39
Figura n.º6: Interés personal en capacitaciones constantes	39
Figura n.º7: Necesidad de Capacitación en funciones y competencias	40
Figura n.º8: Necesidad de Capacitación en Ley SERVIR	40
Figura n.º9: Necesidad de Capacitación en cuestiones operativas.....	41
Figura n.º10: Necesidad de Capacitación sobre infracciones al RIT.....	41
Figura n.º11: Necesidad de Capacitación sobre Sistemas administrativos.....	42
Figura n.º12: Capacitación en temas de cultura y clima ayudan a mejorar mi trabajo diario	42
Figura n.º13: Capacitación recibida y mejora de procedimientos gestión documentaria	43
Figura n.º14: Existencia de un Plan de Capacitación en la GRH	43
Figura n.º15: Percepción de la necesidad de Capacitación permanente	44
Figura n.º16: Término oportuno de su trabajo	45
Figura n.º17: Cumple con las tareas que se encomienda	46
Figura n.º18: Realización de un volumen adecuado de trabajo	46
Figura n.º19: Hacer uso racional de los recursos	47
Figura n.º20: No requiere de supervisión frecuente	47
Figura n.º21: Demostración de profesionalismo en su trabajo	48
Figura n.º22: Demostración de respeto y amabilidad en el trato	48
Figura n.º23: Demostración de cortesía con usuarios y compañeros	49
Figura n.º24: Se brinda adecuada orientación a los clientes (usuarios).....	49
Figura n.º25: Evitar conflictos dentro del equipo.....	50
Figura n.º26: Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos.....	50
Figura n.º27: Mostrarse asequible al cambio.....	51
Figura n.º28: Anticipación a las dificultades.....	51
Figura n.º29: Capacidad de resolución de problemas	52
Figura n.º30: Aptitud para integrarse al equipo.....	52
Figura n.º31: Identificación con los objetivos del equipo	53
Figura n.º32: Planificación de sus actividades	53
Figura n.º33: Hace uso de indicadores	54
Figura n.º34: Preocupación por alcanzar las metas	54

RESUMEN

Esta tesis tuvo como objetivo determinar el impacto del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Trujillo – 2016. Esta investigación, se realizó con un diseño no experimental, de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, Es decir, primero se describieron las variables consideradas (Capacitación y Desempeño laboral), posteriormente se efectuaron las correlaciones del caso para determinar cuál es el nivel de asociación entre ambas variables. La población muestral fue de 34 colaboradores, se determinó la validez y confiabilidad del cuestionario mediante la prueba de dos mitades de Guttman la cual demostró una confiabilidad muy alta (0.708), siguiendo una distribución normal de acuerdo a la prueba de normalidad de Kolmogorov. Se concluyó que existe un impacto positivo del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Trujillo – 2016, con análisis de correlación entre ambas variables, usando Pearson, la cual es significativa con un $p = 1.49E-03$ menor al 5% de significancia estándar, lo cual demostró que la Capacitación impacta en el Desempeño laboral, en un grado de correlación positiva media. Finalmente se recomendó mejorar la aplicación de los planes de capacitación orientando los cursos de capacitación a que incluyan un mayor componente motivacional y una mayor exigencia académica, lo cual redundará en mejor predisposición del personal para el desarrollo de sus funciones.

Palabras clave: plan, capacitación, desempeño laboral, recursos humanos.

ABSTRACT

The objective of this thesis was to determine the impact of the training plan on the job performance of the administrative staff of the Human Resources Management of the National University of Trujillo - 2016. This research was carried out with a non-experimental, cross-sectional design with a correlational descriptive design, that is, the variables considered were first described (Training and Labor Performance), then the case correlations were made to determine what the level of association between both variables is. The sample population was 34 collaborators, the validity and reliability of the questionnaire was determined by the Guttman two halves test which showed a very high reliability (0.708), which follows a normal distribution according to the Kolmogorov test of normality. It was concluded that there is a positive impact of the training plan on the job performance of the administrative staff of the Human Resources Management of the National University of Trujillo - 2016, with correlation analysis between both variables, using Pearson, which is significant with a $p = 1.49E-03$ less than 5% of standard significance, which showed that Training impacts on Work Performance, in a degree of average positive correlation. Finally, it was recommended to improve the application of the training plans by guiding the training courses to include a greater motivational component and a higher academic requirement, which will result in a better predisposition of the personnel to carry out their functions.

Keywords: plan, training, job performance, human resources.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Aguilar, J., & Marlo, O. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional de Lambayeque 2015*. Obtenido de Repositorio de Tesis Universidad Señor de Sipán: http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3100/5/Aguilar_Zapana_Juana.pdf
- Alles, M. (2008) *Desarrollo del Talento Humano: basado en competencias*. Buenos Aires Argentina
- Alves, D., Cirera, Y., & Carlos, A. (2013). *Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo*. Obtenido de Red de Revistas Científicas de América Latina: <http://www.redalyc.org/pdf/877/87726343010.pdf>
- Camue, A., Carballal, E., & Toscano, D. (2017). *Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades*. Obtenido de Revista Cubana de Contabilidad y Finanzas. Universidad de la Habana: <http://www.cofinhab.uh.cu/index.php/RCCF/article/view/233/225>
- Carrasco, E. (s.f). *Recursos Humanos*. Obtenido de Revista Marina: <https://revistamarina.cl/revistas/2001/5/Carrasco.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las Organizaciones*: Mc Graw Hill.
- Cid, Y. (2013). *Teorías de la motivación laboral y constructos psicológicos relacionados*. Obtenido de Repositorio de tesis Universidad de León: <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4264/motivacion%20laboral.pdf?sequence=1>
- De Barberis, O., Melamus, A., & Roffer, E. (2015). *Guía para la elaboración de planes de capacitación*. Obtenido de Instituto Provincial de la Administración Pública IPAP: <http://www.ipap.sg.gba.gov.ar/sites/default/files/repositorio/GUIA%20PARA%20LA%20ELABORACION%20DE%20PLANES%20DE%20CAPACITACION.pdf>
- De la Cruz, S., & Ramírez, R. (2016). *Liderazgo situacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del centro de atención al cliente claro oficina Trujillo-2016*. Obtenido de Repositorio de tesis UPAO: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1956/1/RE_ADMI_SARA.DELACRUZ_RENATO.RAMIREZ_LIDERAZGO.DESEMPE%3%91O.CLIENTE.CLARO_DATOS_7046_70681138T.PDF
- Delegación federal del trabajo en el estado de Guanajuato. (s.f). *Implementación del proceso capacitor*. Obtenido de http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion.pdf
- Fuentes, I. (2014). *Plan de capacitación y el desempeño laboral de personal del Proyecto Especial Chavimochic en el año 2012*. Obtenido de Repositorio de Tesis UNT: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/963>
- Hernández, L., & Cruz, R. (2014). *Capacitación al personal administrativo de la clínica N° 23 del IMSS: Propuesta pedagógica respecto al cuidado de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de México: <http://132.248.9.195/ptd2014/febrero/410093801/410093801.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2016). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Jamaica, F. (2015). *Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas*. Obtenido de Repositorio Universidad Militar Nueva Granada: [http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7168/1/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20\(1\).pdf](http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7168/1/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20(1).pdf)
- López, A., Espinosa, F., & Arroyo, M. (2016). *Facilitación: El nuevo papel para la gerencia de recursos humanos: Nicho de oportunidad para un profesional de las relaciones industriales*. Obtenido de Repositorio Universidad Veracruzana: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/05CA201601.pdf>

- Machaca, J. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. Obtenido de Repositorio de Tesis Universidad Nacional José María Arguedas: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. Obtenido de Universidad EAFIT: <http://www.redalyc.org/pdf/3223/322339789001.pdf>
- Mara, J., Dargen, J., & Vdovina, M. (2013). *Etapas en la planificación de la capacitación de docentes para la enseñanza académica del arte musical*. Obtenido de Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo : <http://ride.org.mx/1-11/index.php/RIDSECUNDARIO/article/download/245/240>
- Mérida, M. (2013). *Diagnóstico de necesidades de capacitación del personal de la dirección de área de salud de la cabecera departamental de Huehuetenango*. Obtenido de Repositorio de tesis Universidad Rafael Landívar: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Merida-Miriam.pdf>
- Millán, J., & Hernández, A. (2013). *Hacia un modelo de comunicación interpersonal de sustentación interactivo-simbólica e incomunicabilidad*. Obtenido de Red de Revistas Científicas de América Latina: <http://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/676/67629717009/6>
- Miranda, L. (2016). *Capacitación para Mejorar el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de Transportes Rodrigo Carranza S.A.C – Trujillo: 2016*. Obtenido de Repositorio de Tesis UNT: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8042>
- Montoya, D. (2016). *Relación entre le clima organizacional y evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015*. Obtenido de Repositorio de Tesis PUCP: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7490/MONTOYA_MEZA_DANIEL_RELACI%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Moreira, R. (2013). *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio*. Obtenido de Respositorio de Tesis Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1666/1/TESIS%20COMPLETA%20ROSA%20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf>
- Ochoa, K. (2014). *Motivación y Productividad Laboral (Estudio realizado en la empresa municipal Aguas de Xelaju EMAX)*. Obtenido de Repositorio de Tesis Universidad Rafael Landívar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- Osorio, J. (2015). *Propuesta de un Programa de Capacitación, para Mejorar el Desempeño Laboral Docente de la Institución Educativa Particular San Martín de Porres de la Ciudad Huaraz, Región Ancash, en el año 2014*. Obtenido de Repositorio Institucional UNASAM: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/891>
- Robbins, Stephen, & Coulter. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educacion.
- Rodríguez, N. (2014). *Capacitación por competencias y desempeño laboral en una empresa de Lima metropolitana*. Obtenido de Repositorio de tesis de Universidad Nacional Agraria La Molina: <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2270/C20-R67-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, A., & Martell, B. (2013). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio "Sport Club" de la ciudad de Trujillo-2013*. Obtenido de Repositorio de tesis UPAO: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL_BEBETO_PLAN_CAPACITACION_DESEMPENO.pdf
- Servir. (s.f). *Estudio de la demanda de Capacitación en el Sector Público*. Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministros: http://storage.servir.gob.pe/pdp/archivos/publicaciones/dic2014/Version_Completa_Estudio_de_Demanda.pdf

- Sosa, Y. (2014). *Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal Docente del Instituto Tecnológico del Nororiente*. Obtenido de Universidad Rafael Landívar: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Sosa-Yadira.pdf>
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Obtenido de Repositorio de tesis Universidad Rafael Landívar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Toro, L. (2015). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. Obtenido de Repositorio de Tesis Universidad Militar Nueva Granada: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13939/2/LUZ%20YOLANDA%20TORO%20SUAREZ%20%20TRABAJO%20FINAL.pdf>
- Urías, P. (2013). *Diseño de un program de capacitación de una empresa de giro restauranero*. Obtenido de Repositorio de Tesis Instituto Tecnológico de Sonora: http://biblioteca.itson.mx/dac_new/tesis/717_urias_priscila.pdf