



Trabajo final para optar por el título de:
Maestría en Gerencia de los Recursos Humanos

Título:
**“ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD DE LOS PROGRAMAS DE
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL EN EL
MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y
TECNOLOGÍA (MESCYT), DURANTE EL PERIODO ENERO-MAYO
2016 VS. DESEMPEÑO, FIDELIZACIÓN Y DESPLAZAMIENTO”**

Sustentante:
Esthefany Mariel Peña Rosario
Matrícula: 2008-0535

Asesor(a):
Dra. Ada Oliva Bazil

**Santo Domingo, D. N., República Dominicana,
Agosto, 2016**

ÍNDICE

RESUMEN	II
DEDICACIÓN.....	III
AGRADECIMIENTOS	IV
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I.

NATURALEZA DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL.

1.1. Definición y características de un programa de capacitación.	4
1.2. Definición y características de un programa de desarrollo de personal.....	8
1.3. Diferencias entre un programa de capacitación y un plan de desarrollo de personal.....	11
1.4. Aspectos fundamentales que permiten la efectividad en los programas de capacitación y desarrollo organizacional.	12

CAPÍTULO II.

INCIDENCIA DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVOS, EN EL DESEMPEÑO, CRECIMIENTO Y FIDELIDAD DEL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN.

2.1. Capacitación y desempeño laboral.	15
2.2. Desarrollo de personal y crecimiento laboral.....	17
2.3. Desarrollo de personal y compromiso laboral.	18

CAPÍTULO III.

LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ENCUESTA AL PERSONAL CAPACITADO DEL MESCYT, DURANTE EL PERIODO ENERO-MAYO 2016.

3.1. Diseño de técnicas para la recolección de datos.....	21
3.2. Descripción de las técnicas.....	21
3.3. Validación de las técnicas por experto y grupo focal.....	22
3.4. Procedimiento de aplicación de las técnicas.	22
3.5. Población o Universo.	22
3.6. Muestra seleccionada.	23

CAPÍTULO IV.

TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL CAPACITADO DEL MESCYT, DURANTE EL PERIODO ENERO-MAYO 2016.

4.1. Tabulación, análisis e interpretación de las respuestas sobre la relación entre los programas de capacitación y desarrollo del MESCyT, y el desempeño de sus colaboradores, durante el periodo enero-mayo 2016.....	25
--	----

4.2.	Tabulación, análisis e interpretación de las respuestas sobre la relación entre los programas de capacitación y desarrollo del MESCyT, y el desplazamiento de sus colaboradores, durante el periodo enero-mayo 2016.....	33
4.3.	Tabulación, análisis e interpretación de las respuestas sobre la relación entre los programas de capacitación y desarrollo del MESCyT, y la fidelización de sus colaboradores, durante el periodo enero-mayo 2016.....	38
CONCLUSIONES		44
RECOMENDACIONES		47
REFERENCIAS DE INFORMACIONES.....		48
ANEXOS		
➤	Propuesta de la investigación (anteproyecto aprobado)	
➤	Técnica de recolección de información (encuesta)	

RESUMEN

La efectividad en los programas de capacitación y desarrollo representa gran importancia en el ámbito organizacional, en virtud de que estos planes pueden influir en el accionar del personal de la empresa durante el ejercicio de sus funciones, así como en el logro de los objetivos profesionales e institucionales. Los autores Marolis y Bell (1986) expresan que: “puede afirmarse que capacitar - en términos generales- significa ayudar a los adultos a aprender, mientras que desarrollar significa apoyar, a esos mismo adultos, en el proceso de gestión del crecimiento de sus propias capacidades”. En este sentido las organizaciones tanto del sector privado como público, deben valorar y estudiar los resultados que se obtienen luego de ofrecer planes de capacitación y desarrollo a sus colaboradores. En relación a las actividades de formación y desarrollo implementados en el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT), institución que nos ocupa, durante el periodo que va desde el mes de enero hasta el mes de mayo del año 2016, se pudo detectar mediante la implementación de una encuesta dirigida al personal capacitado de la entidad, que dichos programas están relacionados con el rendimiento y compromiso ofrecido por los colaboradores, así como con el crecimiento profesional adquiridos por estos en la institución.

DEDICACIÓN

Al Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT), con el fin de que la información contenida en el presente trabajo le sea útil en el sostenimiento de la efectividad de sus programas de capacitación y desarrollo de personal.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por todas las bendiciones recibidas hasta este momento en mi vida.

A mi esposo, por estar ahí siempre, ayudándome a lograr las metas que me propongo.

A mis padres, porque ambos son parte esencial de lo que soy, y de lo que he obtenido a nivel profesional y personal.

A mis hermanos, quienes desde que tengo vida siempre han estado ahí para apoyarme y ayudarme en todo lo que he necesitado.

A mis maestros y compañeros, por compartir sus conocimientos.

A mi asesora, la Dra. Ada Bazil, porque hemos obrado juntas con esfuerzo y dedicación para la realización de este trabajo de investigación.

A la actual ministra del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT), Dra. Ligia Amada Melo de Cardona, por permitirme acceder a las informaciones necesarias para llevar a cabo este trabajo de investigación.

INTRODUCCIÓN

“Hay una relación directamente proporcional entre los niveles de capacitación y motivación de los empleados de una organización, la eficacia en el trabajo y la prestación del servicio, debido a que un trabajador preparado y motivado desempeñará mejor sus funciones”. SECTUR (1993). En la medida en que los programas de capacitación y desarrollo estén diseñados, implementados y evaluados, se puede observar la incidencia de estos, a través de los resultados que ofrecen aquellos empleados que han recibido estos programas, mediante el desempeño presentado, así como por el crecimiento profesional alcanzado dentro de la empresa y el nivel de compromiso adquirido hacia esta. En este sentido el autor Peirane (2014), entiende que: “a través de la capacitación y el desarrollo, las organizaciones hacen frente a sus necesidades presentes y futuras utilizando mejor su potencial humano, el cual, a su vez, recibe la motivación para lograr una colaboración más eficiente, que naturalmente busca traducirse en incrementos de la productividad. Para Byars y Ru (1997): “la capacitación es un proceso que busca mejorar las competencias y aptitudes de los trabajadores y grupos al interior de la organización pública”.

En el marco de este trabajo, entenderemos por capacitación “...las actividades culturales y educativas enfocadas a lograr la superación intelectual y el desarrollo de habilidades de sus recursos humanos, por parte de las organizaciones empresariales” (Silicio, 1995).

Las actividades de formación y desarrollo implementados en una organización constituyen un elemento que es relevante para todo miembro que trabaja en ese lugar. La mayoría de las personas que formamos parte de una organización entendemos que esta, es un medio que contribuye a nuestro desarrollo profesional y hasta personal. Esto así, en virtud de que en ellas es donde a través de la prestación de nuestros servicios ponemos en práctica nuestras habilidades y conocimientos. Por otro lado, de conformidad con lo

anteriormente expresado cabe destacar que a medida en que la empresa nos brinda formación y desarrollo, podríamos además de obtener beneficios en nuestro desarrollo, ser más fieles a las mismas, ya que, al observar como la entidad en la cual laboramos invierte en nuestra formación y además nos ofrece oportunidades de crecimiento, son acciones que merecen ser valoradas. De acuerdo con Torrington y Hall (1998), el mantener motivados y capacitados a los empleados, dará como resultado una mayor eficiencia en el trabajo y para obtener esta ventaja es necesario dar al empleado las facilidades para adquirir adiestramiento y conocimientos que le permitan realizar mejor sus funciones, así como estímulos suficientes para que trabaje a gusto y con deseos de superación y cooperación, a través de la capacitación y motivación.

“Las empresas han comprendido la importancia de la capacitación de que no se trata de un gasto innecesario, sino de una inversión mucho más productiva, teniendo resultados positivos y con mayor beneficios en lo económico, calidad, en la organización y en lo propio con el trabajador”. “... las micro, pequeñas y medianas empresas han ido cambiando su esquema y su visión sobre el concepto de capacitación, a tal grado que están convencidos de que este elemento les ayuda a ser más productivos y competitivos”. (González, 85). El Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT), no es ajeno a esta realidad, y por tanto cuenta con programas de capacitación para su personal. De igual forma, esta entidad tiene conocimiento de su deber de mantener ciertos criterios sobre estos programas, que le permitan mantener efectos positivos.

Es así como se aprecia en lo adelante, el desarrollo de esta investigación sobre la examinación de la efectividad de los programas de capacitación en el MESCyT, con miras apreciar sus efectos en el desempeño, desplazamiento y fidelización de sus colaboradores, así como al aporte de cualquier recomendación en caso de ser requerida.

CAPÍTULO I

Naturaleza de los Programas de Capacitación y Desarrollo Organizacional.

Objetivo: Definir los conceptos y elementos fundamentales que conforman los programas de capacitación y desarrollo del personal de una organización.

1.1. Definición y características de un programa de capacitación.

“En la actualidad la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo” Virtual (2013). Esto así, debido a que los programas de formación debidamente implementados, tienen como fin elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de sus habilidades, actitudes y conocimientos, contribuyendo a que estos puedan ofrecer un gran desempeño laboral. El término de capacitación proviene del adjetivo capaz, el cual se deriva del verbo latino cāpere, que significa dar cabida. Este concepto ha sido tratado por varios autores, de los cuales, la mayoría son especialistas en el área. Entre algunas definiciones sobre este proceso se destacan las siguientes:

Rodríguez y Ramírez (1991, p.1) mencionan que: “la capacitación se basa en un conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo”.

Werther, & Davis (1991), expresan que: “la capacitación es una actividad que se enseña a los empleados como forma de desempeñar su puesto actual”.

Silicio (1995), sostiene que: “un programa de capacitación consiste en un conjunto de actividades culturales y educativas enfocadas a lograr la superación intelectual y el desarrollo de habilidades de sus recursos humanos, por parte de las organizaciones empresariales”.

Arias (1973, p. 310) entiende que: La capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo”.

Drucker (1996) hablando de capacitación, plantea que: “la empresa moderna es una organización basada en el conocimiento, o de lo contrario es

una organización obsoleta, incapaz de competir en el mercado con sus concurrentes; por tanto, en la búsqueda de mayores niveles de eficiencia económica y social se necesita de un personal calificado, con amplio perfil ocupacional e integrado en la nueva cultura de la organización”.

Dalziel (1996) define capacitación como: “la característica de una persona para realizar sus actividades diarias exitosamente; se encuentran involucrados talentos, actitudes, conocimientos, habilidades, etc”.

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

Aquino (1997) entiende que: “los programas de capacitación son actitudes del personal en conductas, produciendo un cambio positivo en el desempeño de sus tareas. El objeto es perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo”.

Gary (1998) explica que: “la capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo, al considerarlo como un proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo”.

Gore (1998) afirma que: “la capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia a esas necesidades”.

Reza (2000 p. 33), expone que: “la capacitación consiste en la acción tendiente a proporcionar, desarrollar y/o perfeccionar las aptitudes de una persona, con el propósito de prepararla para que se desempeñe correctamente en un puesto específico de trabajo. Se relaciona con el área cognoscitiva. Hay quienes la clasifican en Capacitación en el trabajo: Conjunto de acciones dirigidas a desarrollar y perfeccionar las habilidades del trabajo para el mejor desempeño de su puesto de trabajo y Capacitación o educación para el trabajo: Conocimientos que proporciona el sistema educativo formal, fuera del ámbito laboral, a aquellas personas que pretenden ingresar al mercado de trabajo. Capacitación; acción de impartir sistemáticamente un conjunto organizado de contenidos teóricos y prácticos que conforman una ocupación a trabajadores con cierto grado de conocimientos y experiencias previas en ocupaciones afines”.

Grados (2004) comenta que: “la capacitación se ha dado desde hace muchos años, ya que siempre ha sido necesario contar con destrezas, habilidades y conocimientos para ciertas actividades”.

Aguilar (2008) afirma que: “la capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores”.

Mediante Res/29 de 2006 del MTSS, se define a la capacitación como: “el conjunto de acciones de preparación que desarrollan las entidades laborales dirigidas a mejorar las competencias, calificaciones y recalificaciones para cumplir con calidad las funciones del puesto de trabajo y alcanzar los máximos resultados productivos o de servicio.

Este conjunto de acciones permite crear, mantener y elevar los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores para asegurar su desempeño exitoso”.

La norma cubana 3000: 2007 del sistema de gestión integrada de capital humano explica que: “la capacitación es un conjunto de acciones de preparación, continuas y planificadas, concebido como una inversión, que desarrollan las organizaciones dirigidas a mejorar las competencias y calificaciones de los trabajadores, para cumplir con calidad las funciones del cargo, asegurar su desempeño exitoso y alcanzar los máximos resultados productivos o de servicios”.

De conformidad con todas las definiciones anteriores podemos apreciar que varios autores definen la capacitación desde diversos puntos de vista, pero de igual forma se puede observar que en su mayoría coinciden en que este proceso tiene como fin propiciar un mejor desempeño en los colaboradores de una organización. Valiente (2002) y Torres (2004), plantean que: “la capacitación ofrece todo un proceso de enseñanza-aprendizaje vinculado al trabajo, con carácter permanente, sistémico, planificado e integral, encaminado al perfeccionamiento profesional y humano a partir de sus necesidades, con vistas a que propicie un desempeño profesional socialmente deseado”.

Según Cuesta (1997), existen los siguientes métodos de formación o capacitación:

- **“En el trabajo:** El desarrollo de habilidades y destrezas de este tipo se diseñan para condiciones particulares de la empresa y requieren de entrenadores, generalmente internos. (Puede ser mediante entrenamiento en el puesto de trabajo y formación fuera del puesto de trabajo, en la propia empresa).
- **Formación fuera del trabajo:** Para el desarrollo de supervisores, gerentes y de personal de cierto nivel jerárquico dentro de la organización y es ideal para impartir conocimientos generales sobre temas de Administración, personal, técnicos.

- **Dentro y fuera del trabajo:** Es una combinación de los dos anteriores y por supuesto, su aplicación es amplia y generalmente es el que rinde mejores resultados debido a su flexibilidad”.

Para *Porret (p.208)* la finalidad de la formación del recurso humano consiste en:

- a. **Mejorar aptitudes.** Preparar a los RR.HH. para la ejecución inmediata de las diversas tareas específicas de la organización.
- b. **Facilitar oportunidades.** Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo de los RR.HH., tanto en sus puestos de trabajo actuales como para otros de superior nivel”.
- c. **Cambiar actitudes.** Modificar la actitud y comportamientos de las personas, que incidirá en el clima laboral, incentivará la motivación y formará unas mentalidades más receptivas hacia los nuevos métodos, tecnologías y cambios organizativos”.
- d. **Incrementar la polivalencia.** Aumentar la polivalencia de las personas y la facilitación de la movilidad tanto horizontal como la vertical.

Según Rodríguez Valencia (1988): “la importancia de la capacitación radica en que esta:

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

1.2. Definición y características de un programa de desarrollo de personal.

El programa de desarrollo de personal o también conocido como plan de carrera, se define como: “un proceso continuo y simultáneo a la capacitación

dirigido a alcanzar diversas habilidades, destrezas y valores en los trabajadores, que le permiten desempeñar puestos de perfil amplio con las competencias necesarias para su desempeño satisfactorio. Este proceso asegura la formación de los trabajadores durante toda su vida laboral y que estos pueden ir promoviendo a cargos de categoría superior; así como estar preparado para asumir los cambios y transformaciones que se produzcan en la entidad” (Resolución No. 29/2006. MTSS).

Wayne y Noe (1997) definen al *“plan de carrera”* como un: “proceso continuo por el cual un individuo establece sus metas de carrera e identifica los medios para alcanzarlas. Las carreras individuales y las necesidades organizacionales no son cosas separadas ni diferentes. Las empresas deben ayudar a los empleados en la planeación de su carrera para que se puedan satisfacer las necesidades de ambos.”

Por lo tanto, Chiavenato (2002), señala que: “el objetivo del desarrollo profesional persigue plazos más largos, con el fin de dar al trabajador aquellos conocimientos que sobrepasan a los exigidos en el cargo actual y lo preparan para asumir funciones más complejas o numerosas y complejas”.

También Claver, Gascó y Llopis (1995, p. 227) expresan que: “la planificación de carreras pretende dotar a la empresa del personal con la cualificación necesaria, indispensable para cubrir puestos que van a quedar vacantes o de nueva creación y que puedan representar, para aquellos que los ocupan, mayores exigencias en cuanto al grado de cualificación”.

De acuerdo con Mondy y Noe (1997): “más allá de la capacitación y complementando ésta, desde el punto de vista de la organización, la planificación de carrera significa un intento consciente de maximizar las contribuciones potenciales de cada persona. Las empresas que promueven programas de planificación de carrera, cosechan muchos beneficios”.

Werther y Davis (1995), expresan que: “en la medida que los planes de carrera se insertan en el grupo de actividades de desarrollo de personal, se suman a las actividades de capacitación que auxilian a los miembros de la organización a desempeñar eficientemente su trabajo actual, prolongándose a toda su vida laboral y orientándolos a cumplir adecuadamente futuras responsabilidades”.

La implementación de estos planes es más común en las empresas grandes y competitivas, generalmente conformadas por estructuras jerárquicas que se basan en una línea de mandos que van de abajo hacia arriba, las cuales permiten desarrollar planes de carrera profesional, en donde los colaboradores van escalando posiciones de acuerdo a los mapas de desarrollo establecidos por los responsables de recursos humanos, los cuales según Dessler (1994), tienen la responsabilidad de asistir a los empleados a identificar y desarrollar su potencial de promoción a través de recursos educativos y de capacitación. Asimismo, cada día, toda organización grande o pequeña, adquiere más conciencia de la importancia que tiene el talento humano, pues estos constituyen el recurso que contribuye a propiciar su desarrollo. Por eso algunas empresas están implementando los planes de carrera y sucesión.

De conformidad con la última parte expresada en el párrafo anterior, podemos observar que claramente se indica que los planes de carrera y los planes de sucesión son dos aspectos diferentes y no sinónimos como erróneamente muchos los consideran.

Según el diccionario de la Lengua Española, la palabra sucesión significa: “entrada o continuación de una persona o cosa en lugar de otra” y “prosecución, continuación ordenada de personas, cosas o sucesos.” Eso es lo que las empresas han asumido por los planes de sucesión: la continuación ordenada y planificada de una persona en lugar de otra, en cargos considerados críticos, con iguales o superiores características. Mientras que el plan de carrera: “es un

proceso mediante el cual se determina para las personas un desarrollo previsible dentro de la organización, ya sea en la carrera profesional, jerárquica o en ambas. Este orienta la ruta de desarrollo que una persona puede tener al interior de la organización, es decir, cómo puede caminar por la estructura, aspecto que se identifica desde el proceso de elección de personal, con los resultados de la gestión del desempeño, y se entrelaza con el plan de formación y desarrollo de competencias” Palacio (2010). El plan de capacitación es el “proceso de identificar, desarrollar y rastrear individuos clave para los puestos ejecutivos” Snell y Bohlander (2013, p. 62).

- Características del plan de carrera.

Los procesos de planeación de carrera, al igual que toda tarea administrativa de importancia, deben contar con algunas características básicas:

- “Partir de la planeación estratégica de la organización; esto es, del plan global de la misma en el corto y largo plazos.
- Contar con el respaldo y compromiso de la alta dirección.
- Ser ordenado, sistemático y lógico.
- Ser continuo. Que no sea destello de un destello de un momento, sino preocupación constante.
- Estar de acuerdo con el ambiente: idiosincrasia del factor humano, tecnología utilizada, los mercados, la legislación laboral, es decir, el entorno económico-social” (Plan de vida y carrera, 2016).

1.3. Diferencias entre un programa de capacitación y un plan de desarrollo de personal.

En este punto, es necesario distinguir entre capacitación y desarrollo, ya que pese a que son términos que pueden estar vinculados, la capacitación consiste en: “actividades que son diseñadas para impartir a los trabajadores los conocimientos y habilidades que le son necesarios para un cargo actual, mientras que el desarrollo hace alusión a la estimulación de aprendizajes con una proyección a largo plazo, como es el caso de los planes de carrera al interior

de una empresa, que en ciertos momentos pueden incluir actividades específicas de capacitación” (Wayne & Noe, 2005). De esta manera, se entiende que el desarrollo organizacional está dirigido a un aspecto de aprendizaje mucho más amplio, donde la capacitación es un componente o fase de éste, así como el entrenamiento puede ser entendido como un componente o fase de la capacitación.

Asimismo Aquino (1999), indica que: “un programa de desarrollo se diferencia de un programa de capacitación por los efectos buscados en la acción propiamente dicha. Cuando se hace capacitación se ejerce una acción para el aquí y ahora; mientras que cuando se realiza un plan de desarrollo, este conlleva una idea de futuro, de planificación a largo plazo, la capacitación prepara para el puesto actual, el desarrollo prepara para el puesto proyectado a mediano y/o largo plazo”.

1.4. Aspectos fundamentales que permiten la efectividad en los programas de capacitación y desarrollo organizacional.

Rodríguez (2007) destaca que la capacitación eficaz se relaciona con el logro de objetivos predeterminados.

Uno de los aspectos que limita los sistemas de capacitación para el trabajo radica en los cambiantes escenarios productivos, y de inserción económica que tiene la región, y que la demanda laboral tampoco tiene claro las necesidades, puesto que ella misma está sujeta a cambiantes situaciones de mercados y tecnológicas. Todos los sistemas de aprendizajes y de capacitación que se diseñen deben siempre tener en cuenta las necesidades propias de cada país y empresa en particular, atendiendo específicamente al tipo de tecnología que se aplique; estos deben ofrecer un conjunto de conocimientos y práctica laboral, no únicamente pedagógica, sino también destinada a la formación de competencias laborales en los trabajadores. (Labrador et al, 2006).

De acuerdo con Baquero (2005, p.99): “cuanto mayor sea el grado de formación y preparación del personal de la compañía, mayor será su nivel de productividad, cualitativa y cuantitativamente. Los programas de formación profesional constituyen una de las inversiones más rentables, el progreso tecnológico influye directamente y con frecuencia en los procesos empresariales, si la organización no marcha pareja con esa evolución, sufrirá una de las consecuencias más graves: el estancamiento, y con él, el retroceso y la imposibilidad de competir en el mercado o de prestar, eficaz y eficientemente, los servicios de su competencia.

La formación profesional, empero, no debe orientarse exclusivamente a satisfacer las necesidades puramente tecnológicas y pragmáticas de la industria o el comercio. Es obligatorio, por el contrario, considerar la condición humana del trabajador, sin pretender emplear el adiestramiento como un medio para transformarlo en una simple máquina de producción. En último término, la empresa obtendrá mayores dividendos si atiende al hombre-trabajador como un todo”.

Berbel (2011 p.249) explica que: “al nivel interno de la empresa u organización, la formación enlaza de manera directa con dos tipos principales de prioridades:

- a. Las derivadas de las políticas de empresa (fidelización del cliente, necesidad de mejora de productos y servicios, expansión, control de costes, desarrollo tecnológico, por citar algunas de las más habituales).
- b. Las percibidas por el personal de la organización, en sus diferentes áreas de trabajo y niveles jerárquicos, respecto a los aspectos que necesitan ser mejorados para un mejor desempeño, tanto individual como colectivo”.

CAPÍTULO II

Incidencia de los Programas de Capacitación y Desarrollo Efectivos, en el Desempeño, Crecimiento y Fidelidad del Personal de la Organización.

Objetivo: *Especificar en qué manera influye el ofrecimiento de programas de capacitación y desarrollo efectivos en la motivación, rendimiento y productividad de los colaboradores de una organización.*

2.1. Capacitación y desempeño laboral.

Todo programa de capacitación diseñado e implementado de forma efectiva en una organización, constituye el factor principal en el desempeño de los trabajadores. En consecuencia, Kirkpatrick (2006) comenta que: “la capacitación y el desempeño del personal en una organización se encuentran estrechamente relacionados; destaca que persiguen un mismo objetivo que es elevar el nivel de desempeño de los empleados de una organización; este desempeño abarca tanto el área de conductas, como los resultados que podrían traducirse en producción. Afirma que el desempeño está ligado directamente con el entrenamiento, dado que al descubrir alguna debilidad por medio de una evaluación, ésta es traducida como una necesidad que se cubrirá por medio del entrenamiento”.

En esta misma línea de pensamiento, Bohlander, Scott y Sherman (2001) comentan que: “la productividad de los empleados es consecuencia de las capacidades y la motivación combinada con el entorno del desempeño laboral”.

Aguilar (2003) expresa que: “la capacitación y la producción dependen la una de la otra, por lo cual, los directivos constantemente deben vigilar que todo se encuentre bajo control. Para Robbins (2004): “la capacitación afecta el comportamiento del individuo en el trabajo al mejorar directamente las capacidades del empleado para desempeñar su trabajo”.

Lusthaus, Adrien, Anderson y Carden (2001) comentan que: “desarrollar los recursos humanos en una organización significa mejorar el desempeño del empleado mediante el aumento de sus aptitudes, conocimientos y actitudes.”

Para Werther y Davis (2008 p. 148), “la capacitación del personal, auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades”.

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 por ejemplo, el bajo rendimiento, la mala calidad del producto, el exceso de errores y desperdicios, las averías frecuentes de equipos e instalaciones, los gastos de reparación excesivos, las demoras de aprendizaje y adaptación al puesto de trabajo, la alta tasa de accidentes, el exceso de supervisión requerida y el alto costo de reclutamiento de personal.

Con respecto a la incidencia e importancia que tiene un programa de capacitación en el desempeño de un colaborador, la autora Jiménez (2015), entiende que: “Cuando el empleado tiene una formación y capacitación adecuada, está más motivado para devolverle algo a la empresa. Un empleado que no posee capacitación adecuada se siente desmotivado, y a la vez se vuelven ignorantes, desactualizados y obsoletos, porque carecen de los conocimientos necesarios para rendir en el trabajo. Esto conlleva a que la empresa tenga un mal rendimiento, y por lo tanto, un mal progreso, a causa de la baja productividad por parte de los empleados. Sin embargo, con programas de capacitación se logra desarrollar o más bien explotar las habilidades y conocimientos de cada integrante de la organización, siendo necesario que estos programas sean adecuados, para que así la eficiencia del trabajador sea óptima, ya que cumpliría con todos los objetivos establecidos en la organización.”

Los programas de capacitación efectivos representan un gran valor para toda organización, puesto que hemos observado como estos programas están realmente relacionados con la motivación, actitudes, y el ejercicio de las funciones propias de cada colaborador dentro de la empresa. En este sentido, partiendo de la idea de poseer planes de capacitación acordes a las necesidades e intereses de la empresa y los trabajadores, podemos decir que

tendremos un personal totalmente motivado, lo que trae como consecuencia el aumento de la productividad y la rentabilidad de la organización.

2.2. Desarrollo de personal y crecimiento laboral.

Los planes de desarrollo de personal o planes de carrera, contribuyen a ofrecer un crecimiento profesional de un colaborador dentro de la organización, mediante la guía, el acompañamiento y el entrenamiento adecuado con respecto a las oportunidades de la empresa. Estos programas le dan una seguridad al colaborador de estabilidad y progreso.

Feldman (1998) entiende que: “la planificación del desarrollo profesional es el proceso que permite que las personas:

- Toman conciencia de sus intereses, valores, fortalezas y debilidades.
- Obtienen información sobre oportunidades laborales dentro de la empresa.
- Identifican objetivos profesionales.
- Diseñan planes de acción para alcanzar dichos objetivos”.

Los sistemas de planificación profesional benefician tanto a los trabajadores como a la empresa. A los primeros les ayudan a descubrir sus intereses y habilidades y a aumentar su satisfacción gracias a la posibilidad de identificar y trasladarse a los puestos más coherentes con sus objetivos y planes.

Desde la perspectiva de la empresa, la planificación profesional reduce el tiempo necesario para cubrir los puestos vacantes, ayuda en la planificación (preparación de los trabajadores para las vacantes derivadas de renovación o jubilación), identifica empleados con talento directivo y proporciona a todos los trabajadores la oportunidad de descubrir sus metas profesionales y desarrollar planes para alcanzarlas. (Russell, 1991).

Éstos planes son una forma para retener al personal en las organizaciones, por lo cual desarrollarlos resulta atractivo para los que forman parte de una empresa, pues demuestra su interés por el desarrollo y crecimiento a lo interno.

La responsabilidad de los planes de carrera recae en el individuo, pues es él quien sabe cuáles son sus aspiraciones dentro de la organización, esta última tiene un papel importante para que el plan de carrera cumpla los objetivos que se le adjudican. Por esta razón es necesario que la organización desarrolle acciones que propendan y faciliten que los empleados crezcan en su interior y le posibilite el desarrollo de sus competencias para el mejoramiento de sus procesos organizacionales. La organización debe crear opciones de carrera, asesorando a los empleados sobre las rutas que pueden seguir, al igual que debe mantener la información actualizada sobre los nuevos puestos y los que están obsoletos (Lloyd y Leslie, 2010).

2.3. Desarrollo de personal y compromiso laboral.

La satisfacción por parte de los colaboradores de los programas de capacitación y desarrollo recibidos por la organización a la que pertenecen, aumenta y mejora la autoestima ya que estos comprenden mejor el funcionamiento de la empresa. La capacitación también puede mejorar la moral en el trabajo y la lealtad hacia la empresa. Los trabajadores que creen que su compañía ofrece excelentes oportunidades de capacitación son, generalmente, menos propensos a abandonar sus empresas dentro de un año de capacitación que los empleados que tienen pocas oportunidades de formación, según indica el Howard Community College de Maryland, a partir de una encuesta de empleados de Louis Harris & Associates. (Shaw 2016).

Según Brum (2007): “La formación desempeña un papel clave en el compromiso de los empleados. De todos modos, es necesario que el programa de capacitación satisfaga las expectativas y las necesidades de los empleados.

Las empresas tienen más posibilidades de retener a los empleados que ven su formación como importante para su trabajo y que, subsecuentemente, adquieren un compromiso positivo para su empresa. Un programa de entrenamiento exitoso consiste en proporcionarles a los empleados la información adecuada y la comunicación sobre la formación, así como un programa que les asegure que la formación es relevante para sus puestos de trabajo”.

La formación es cada vez más importante para las empresas que buscan obtener una ventaja entre los competidores. Existe un debate considerable entre los profesionales y académicos en cuanto al efecto que tiene en la formación tanto de los empleados y objetivos de la organización. Una escuela de pensamiento sostiene que la formación conduce a un aumento en el volumen de negocios, mientras que los otros estados que la formación es una herramienta para que pueda conducir a niveles más altos de retención de los empleados (Colarelli y Montei, 1996; Becker, 1993).

CAPÍTULO III

Levantamiento de la Información para la Implementación de la Encuesta al Personal Capacitado del MESCYT, Durante el Periodo Enero-Mayo 2016.

Objetivo: *Describir la metodología desarrollada para efectuar el análisis de la presente investigación y exponer mediante datos estadísticos los resultados obtenidos en las encuestas realizadas.*

3.1. Diseño de técnicas para la recolección de datos.

Para la recolección de datos se procedió a elaborar una encuesta. Esta técnica permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas (Grasso, 2006, p.13).

Al respecto, Mayntz et al., (1976, p.133) citados por Díaz de Rada (2001, p.13), describen a la encuesta como: “la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados”.

3.2. Descripción de las técnicas.

El cuestionario de la encuesta utilizado contiene un total de 19 preguntas divididas en tres secciones, las cuales corresponden a la medición de tres aspectos propios de un proceso de capacitación y desarrollo, los cuales son el desempeño, el desplazamiento y la fidelidad.

Las preguntas desarrolladas en la encuesta son de dos tipos: cerradas y abiertas. Gómez, (2006, pp.127-128) expresa que:

- Las preguntas cerradas contienen categorías fijas de respuesta que han sido delimitadas, las respuestas incluyen dos posibilidades (dicotómicas) o incluir varias alternativas. Este tipo de preguntas permite facilitar previamente la codificación (valores numéricos) de las respuestas de los sujetos.
- Las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, se utiliza cuando no se tiene información sobre las posibles respuestas. Estas preguntas no permiten precodificar las respuestas, la codificación se efectúa después que se tienen las respuestas.

De igual forma el contenido de la misma fue basado en las siguientes reglas:

- Claras y comprensibles para quien responde;
- Iniciar con preguntas fáciles de contestar;
- No deben incomodar; deben referirse preferentemente a un solo aspecto;
- No pueden hacer referencia a instituciones o ideas respaldadas socialmente ni en evidencia comprobada;
- Elaborar una carátula de presentación donde explique los propósitos del cuestionario; garantizar la confiabilidad y agradecer al que responde. Gómez, (2006, pp. 128-131).

3.3. Validación de las técnicas por experto y grupo focal.

Luego de que elaboráramos la encuesta, nuestra asesora oficial del presente trabajo de investigación, valido la misma en cuanto a su diseño y contenido. Por otra parte, se realizó una prueba piloto, en donde pudimos observar algunos detalles a mejorar, los cuales fueron modificados. De esta manera se logró mejores resultados en la aplicación de la misma.

3.4. Procedimiento de aplicación de las técnicas.

La técnica de la encuesta se utiliza en este trabajo de investigación aplicando el enfoque cuantitativo a los resultados de la investigación, también es un cuestionario, pero la intención del resultado es diferente. Esta investigación pretende mediante la encuesta medir las actitudes de las personas entrevistadas; en este caso concreto: conocer la percepción respecto a la calidad de la atención médica de los usuarios de consulta externa del Seguro Popular así como el trato y servicio que se les ofrece durante su estancia.

3.5. Población o Universo.

El Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT), hasta el momento actual está conformado por un total de 843 colaboradores.

Sin embargo para la realización de la encuesta se tomó como población a estudiar, al personal que ha recibido los programas de capacitación y desarrollo en el MESCyT durante el periodo que va desde el mes de enero hasta el mes de mayo del año 2016, los cuales son un total de 500 personas.

3.6. Muestra seleccionada.

Al contar con una población de 500 empleados, una diversidad del universo del 50%, un margen de error del 7% y un nivel de confianza del 95%, se efectuó la encuesta a un total de 142 colaboradores.

Estos cálculos fueron obtenidos a través de la siguiente formula de distribución gaussiana:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot (1-p)}{e^2 \cdot (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Dónde:

- n: El tamaño de la muestra que queremos calcular.
- N: Tamaño del universo.
- Z: Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel de confianza deseado.

CAPÍTULO IV

Tabulación, Análisis e Interpretación de los Resultados de la Encuesta Dirigida al Personal Capacitado del MESCYT, Durante el Periodo Enero-Mayo 2016.

Objetivos: *Exponer el nivel de desempeño y el crecimiento personal y profesional alcanzado por los colaboradores de la institución con relación a los programas de capacitación y desarrollo recibidos por el MESCyT durante el período enero-mayo 2016. Expresar la firmeza y constancia de estos colaboradores en el cumplimiento de los compromisos establecidos durante el tiempo indicado en el apartado anterior.*

4.1. Tabulación, análisis e interpretación de las respuestas sobre la relación entre los programas de capacitación y desarrollo del MESCyT, y el desempeño de sus colaboradores, durante el periodo enero-mayo 2016.

De conformidad con los datos obtenidos en la encuesta realizada al personal capacitado del MESCyT durante el periodo enero-mayo del año 2016, en cuanto a la sección que tiene que ver con la relación que preexiste entre los programas de capacitación y desarrollo y el desempeño de sus colaboradores, se detallan las siguientes impresiones.

1. ¿RECIBE USTED CAPACITACIÓN?

Respuestas	Frecuencia
Si	142
No	0
Total	142

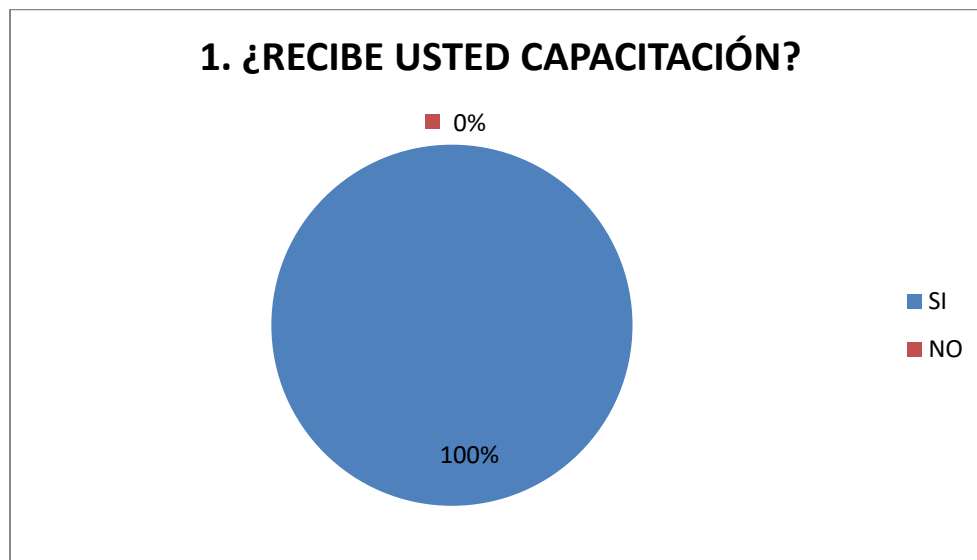


Figura 1.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar en la figura núm. 1, el 100% de la muestra encuestada ciertamente afirma que ha recibido programas de capacitación.

2. INDICAR EL TIPO DE CAPACITACIÓN.

Respuestas	Frecuencia
Curso	88
Taller	43
Diplomado	6
Grado	1
Posgrado	2
Maestría	2
Otro	0
Total	142

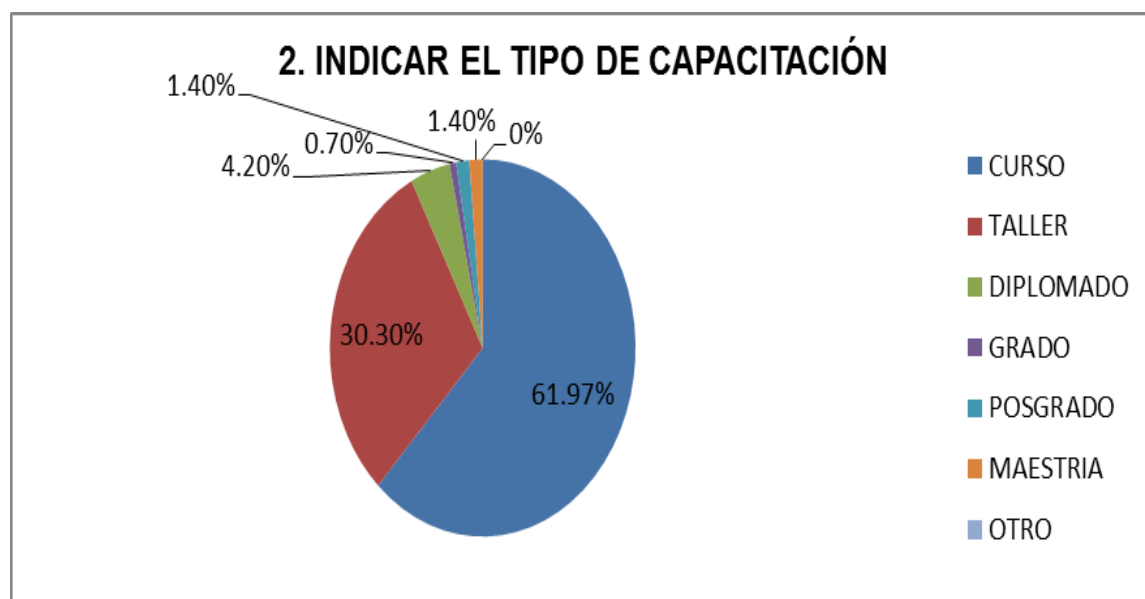


Figura 2.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la figura núm. 2, se aprecia que el 61.97% expresa que el tipo de capacitación que ha recibido son cursos, el 30.30% dice talleres, el 4.20% dice diplomados, el 2.80% dice posgrado y maestría. Por último el 0.70% dice grado.

3. ¿LA CAPACITACIÓN LE HA AYUDADO A MEJORAR SU DESEMPEÑO EN EL TRABAJO? (INDIQUE DEL 1 AL 5, ENTENDIENDO EL NÚMERO 5 COMO EL VALOR MAYOR).

Respuestas	Frecuencia
1	62
2	55
3	17
4	7
5	1
Total	142

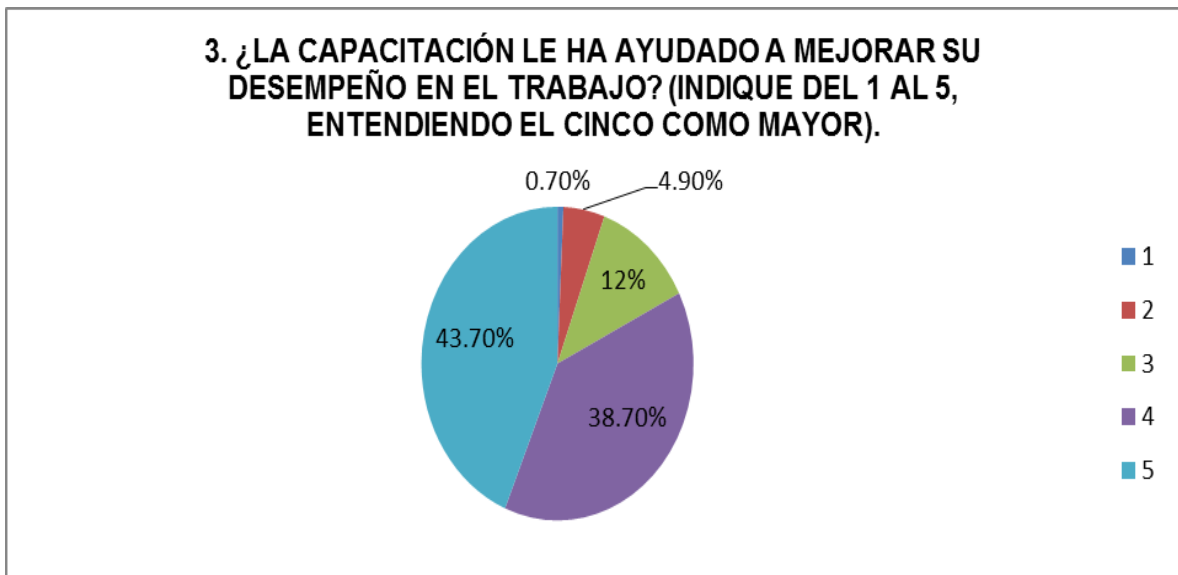


Figura 3.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la figura núm. 3, observamos que solo el 43.70% del personal encuestado entiende que la capacitación le ha ayudado a mejorar su desempeño en un valor de 5 puntos, mientras que los demás responde en la siguiente distribución: el 38.70% un valor de 4 puntos, el 12% un valor de 3 puntos, el 4.90% un valor de 2 puntos y por último el 0.70% con un valor de 1 punto.

4. ¿SI SE CAPACITA SE SIENTE MÁS SEGURO PARA TOMAR DECISIONES?

Respuestas	Frecuencia
Si	138
No	4
Total	142

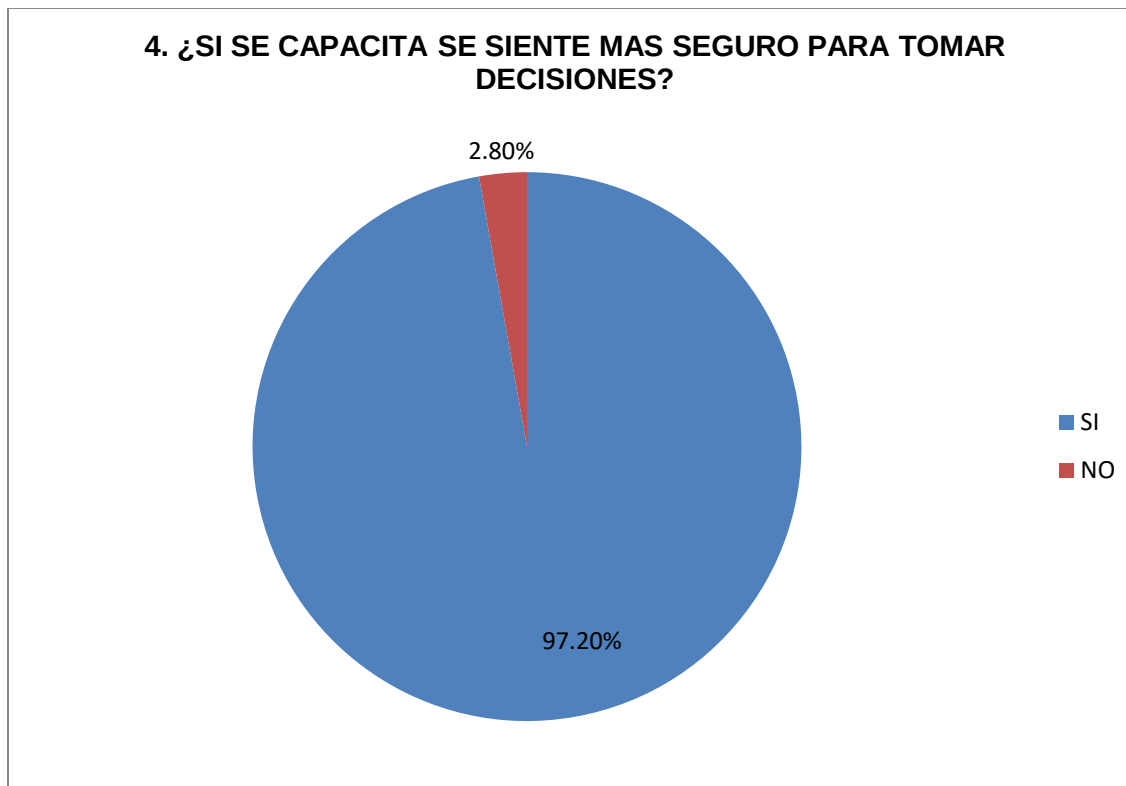


Figura 4.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la figura núm. 4, se puede apreciar que el 97.20% del personal encuestado entiende que si se capacita se siente más seguro para tomar decisiones, mientras que el 2.80% considera que no.

5. ¿DESPUÉS DE SER CAPACITADO, SE LE RECONOCE POR SU DESEMPEÑO?

Respuestas	Frecuencia
Si	87
No	55
Total	142

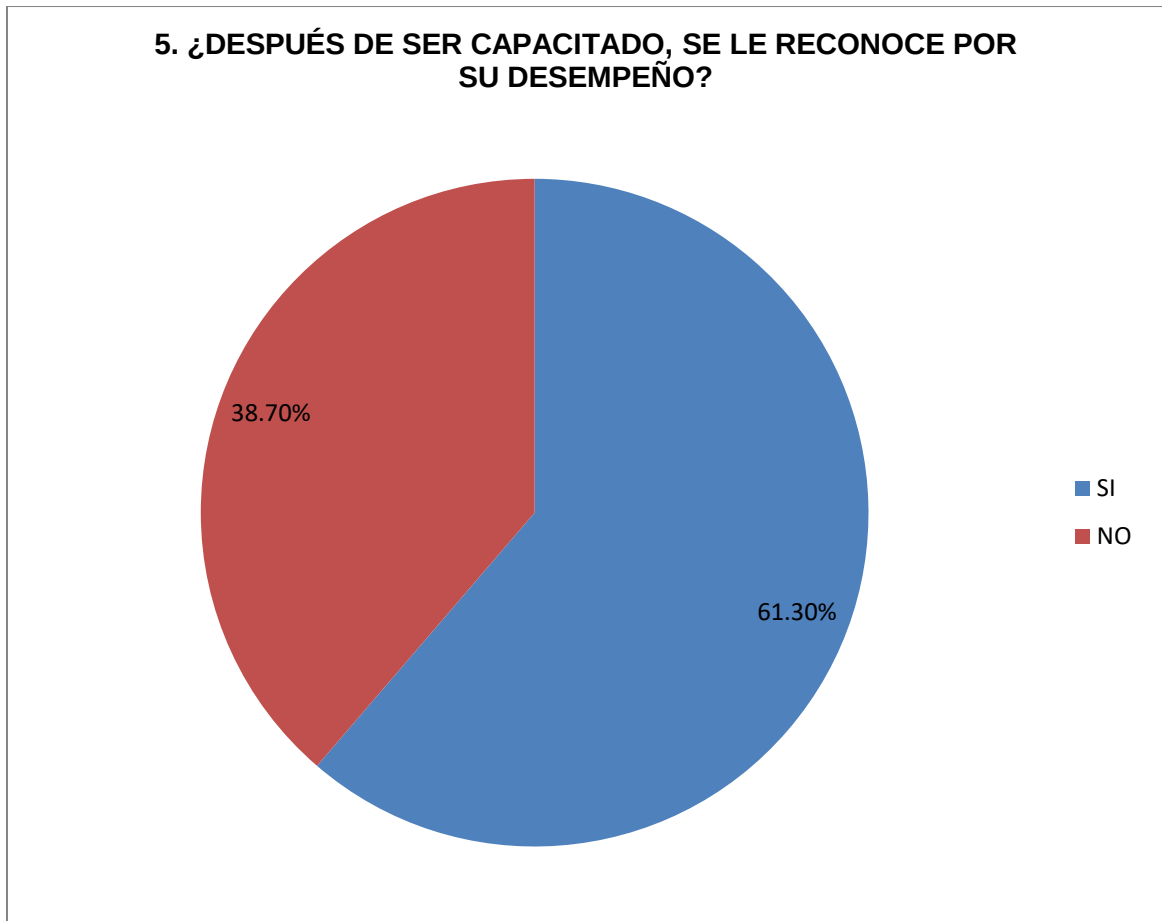


Figura 5.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la figura núm. 5, apreciamos que el 61.30% del personal encuestado manifiesta que después de ser capacitado la empresa le reconoce por su desempeño, mientras que el 38.70% manifiesta que no.

6. ¿HA RECIBIDO ALGÚN PROGRAMA DE DESARROLLO DE PERSONAL?

Respuestas	Frecuencia
Si	74
No	68
Total	142

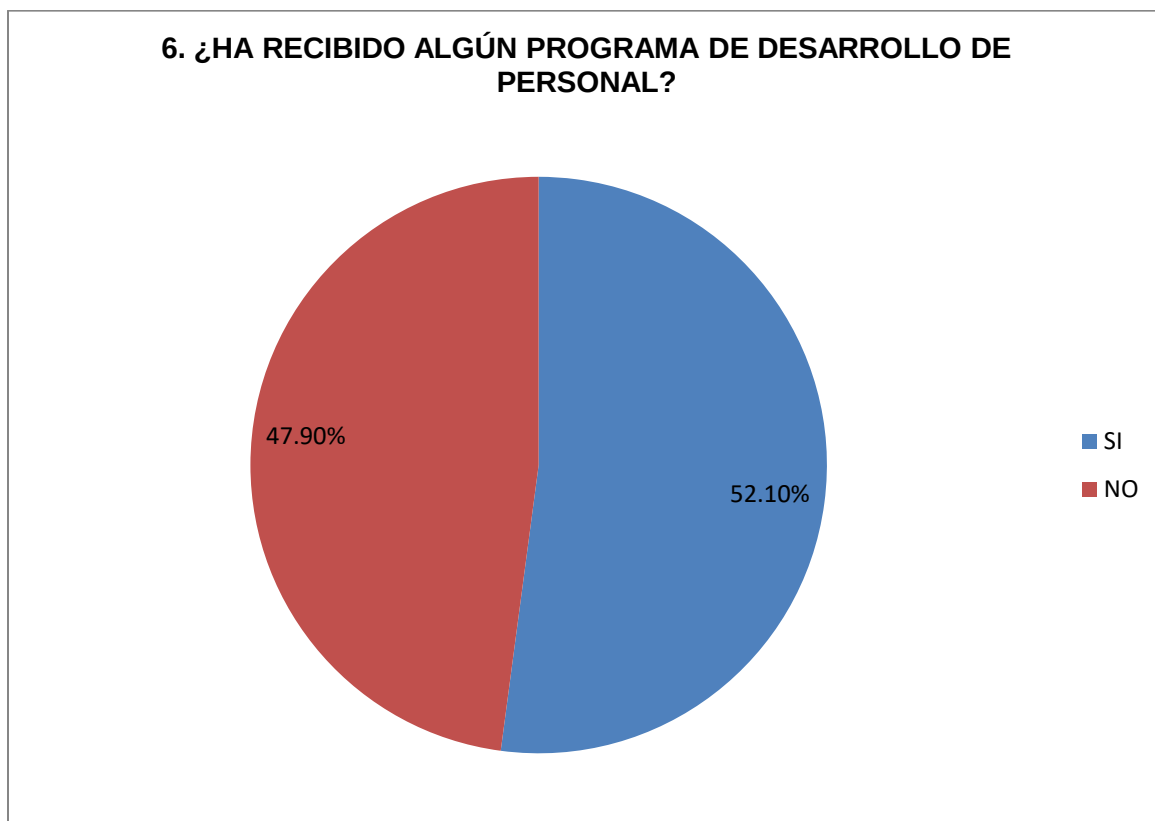


Figura 6.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la figura núm. 6, observamos que el 52.10% del personal encuestado expresa que ha recibido algún programa de capacitación, mientras que el 47.90% expresa que no.

7. ¿EL PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL ES EFECTIVO A SUS NECESIDADES?

Respuestas	Frecuencia
Si	72
No	59
Total	142



Figura 7.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la figura núm. 7, se puede observar que el 55% del personal encuestado entiende que el programa de desarrollo profesional recibido es efectivo a sus necesidades, mientras que el 45% entiende que no.

8. ¿HA OBTENIDO ALGÚN LOGRO QUE LE ATRIBUYA DIRECTAMENTE A LA CAPACITACIÓN?

Respuestas	Frecuencia
Si	125
No	17
Total	142

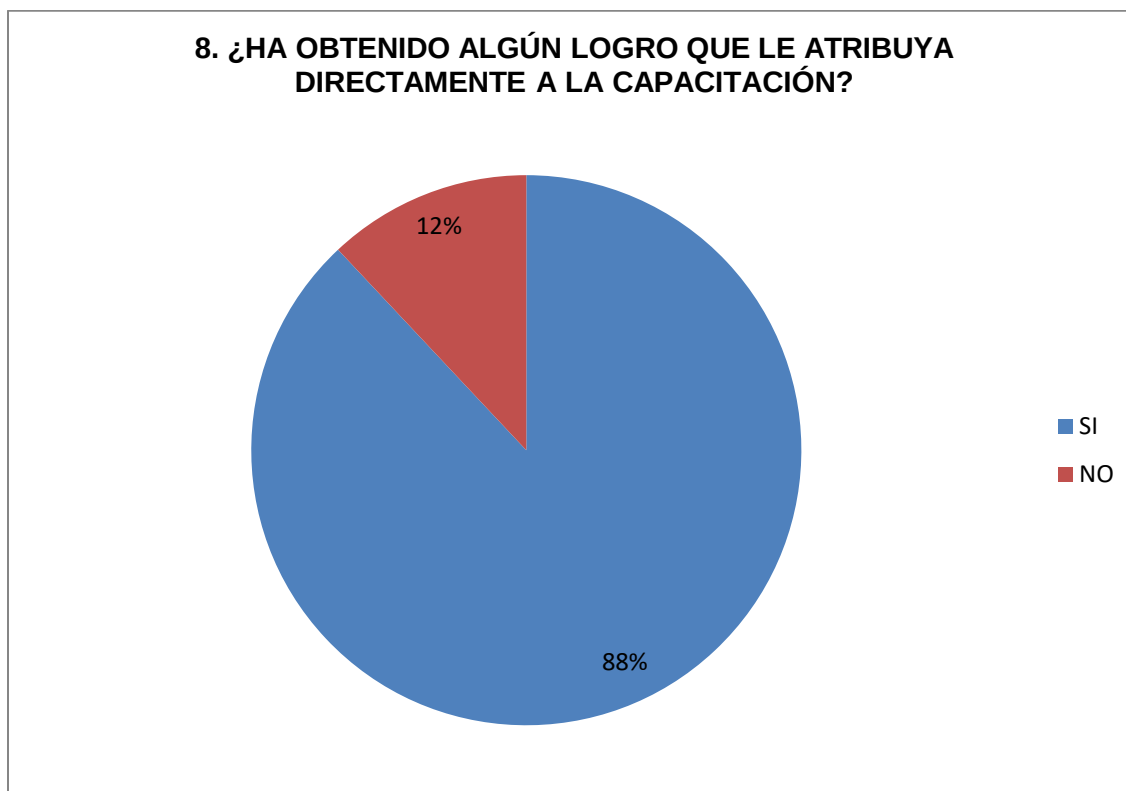


Figura 8.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la figura núm. 8, apreciamos que el 88% del personal encuestado expresa que ha obtenido ciertos logros a causa de la capacitación recibida, mientras que el 12% expresa que no.

4.2. Tabulación, análisis e interpretación de las respuestas sobre la relación entre los programas de capacitación y desarrollo del MESCyT, y el desplazamiento de sus colaboradores, durante el periodo enero-mayo 2016.

En virtud de los datos obtenidos en la encuesta realizada al personal capacitado del MESCyT durante el periodo enero-mayo del año 2016, en cuanto a la sección que tiene que ver con la relación que preexiste entre los programas de capacitación y desarrollo y el desplazamiento de sus colaboradores, se detallan las siguientes impresiones.

1. ¿RECOMENDARÍA LA EMPRESA (PRODUCTOS Y SERVICIOS) DE FORMA CONFIABLE?

Respuestas	Frecuencia
Si	129
No	13
Total	142

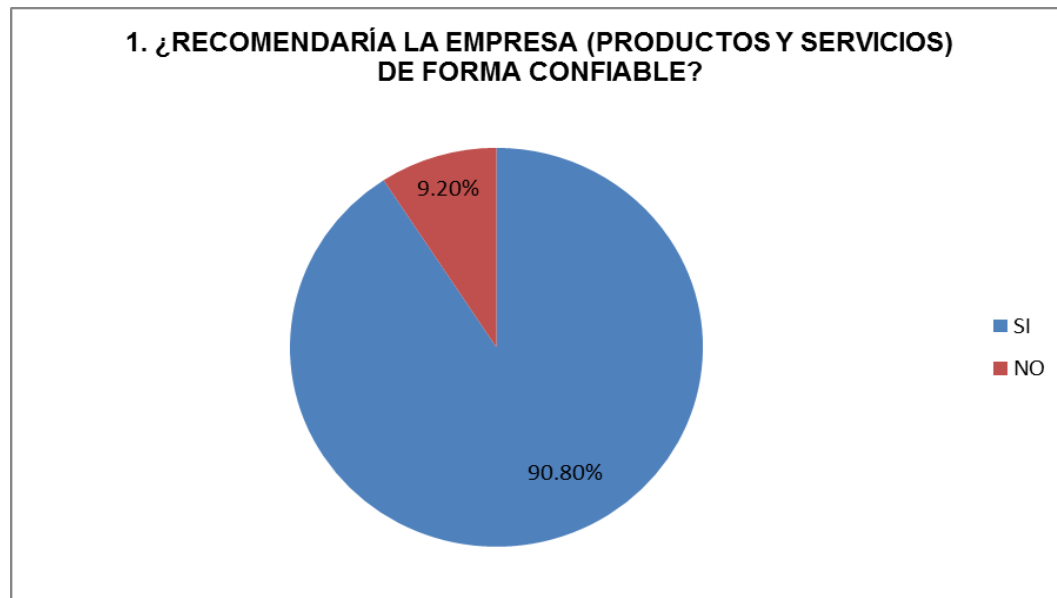


Figura 9.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Como puede constatarse en la figura núm. 9, que el 90.80% del personal encuestado recomendaría a la empresa, mientras que 9.20% no.

2. ¿SE SIENTE SATISFECHO CON SUS CONDICIONES DE TRABAJO: SALARIO, BENEFICIOS, EVALUACIONES, ETC.?

Respuestas	Frecuencia
Si	142
No	0
Total	142

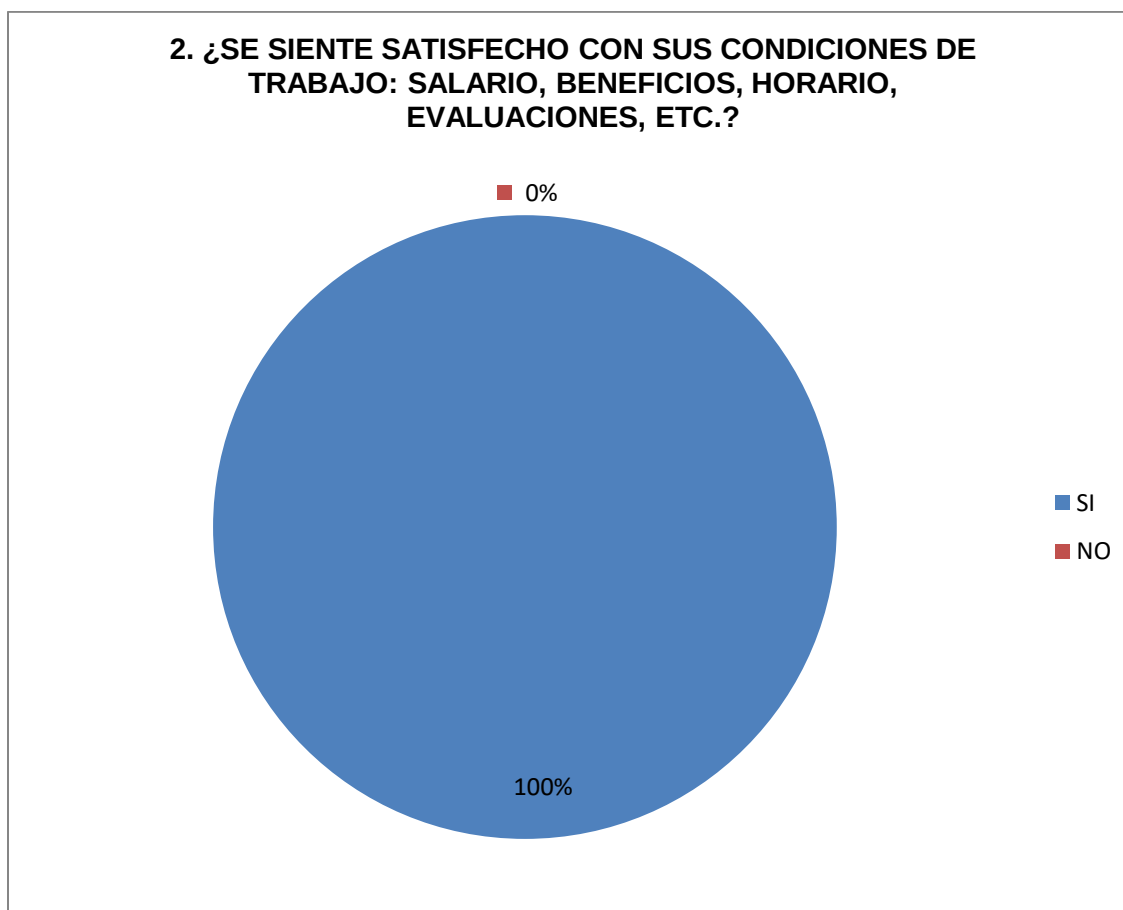


Figura 10.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la figura núm. 10, observamos que el 100% del personal encuestado se siente satisfecho con sus condiciones de trabajo

3. ¿QUÉ ES LO QUE MAS VALORA DE LA EMPRESA? PONDERAR DEL 1 AL 8, SIENDO EL NÚMERO 8 LO QUE MÁS VALORA. (LOS NUMEROS NO SE PUEDEN REPETIR).

Respuestas	Frecuencia
Beneficios	84
Salarios	24
Capacitación	3
Clima laboral	2
Condiciones de trabajo	22
Seguridad	2
Planes de desarrollo	3
Calidad de los productos y servicios	2
Total	142

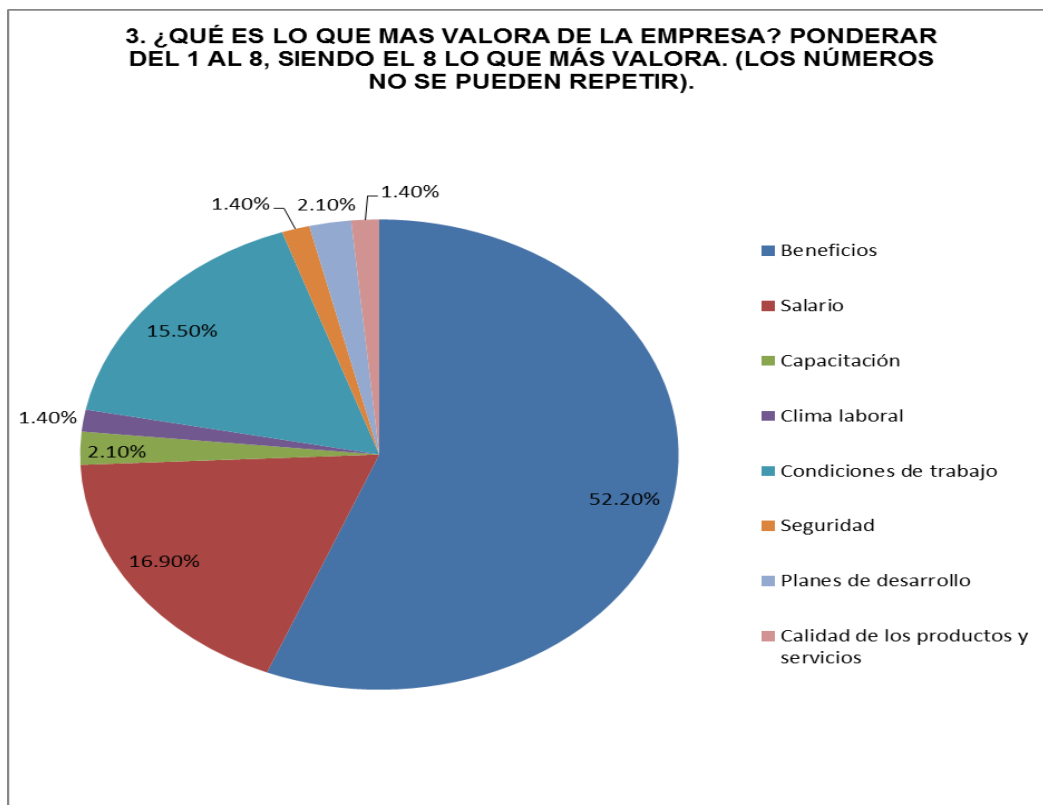


Figura 11.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la figura núm. 11, el 52.20% del personal encuestado expresa que lo que más valora de la empresa son los beneficios, mientras que el 16.90% expresa que es el salario, el 15.50% dice las condiciones de trabajo, el 4.20% dice que son las capacitaciones y planes de desarrollo, y el 4.20% restante dice que la seguridad, la calidad de los productos y servicios y el clima laboral.

4. ¿SI SE ENCUENTRA EN UN PROCESO DE CAPACITACIÓN, Y LE HACEN UNA OFERTA EXTERNA DE TRABAJO ¿QUÉ HARÍA?

Respuestas	Frecuencia
Renuncio a la empresa	4
Rechazo la oferta	41
Le informo a mi líder con el fin de que me haga una contraoferta	97
Total	142

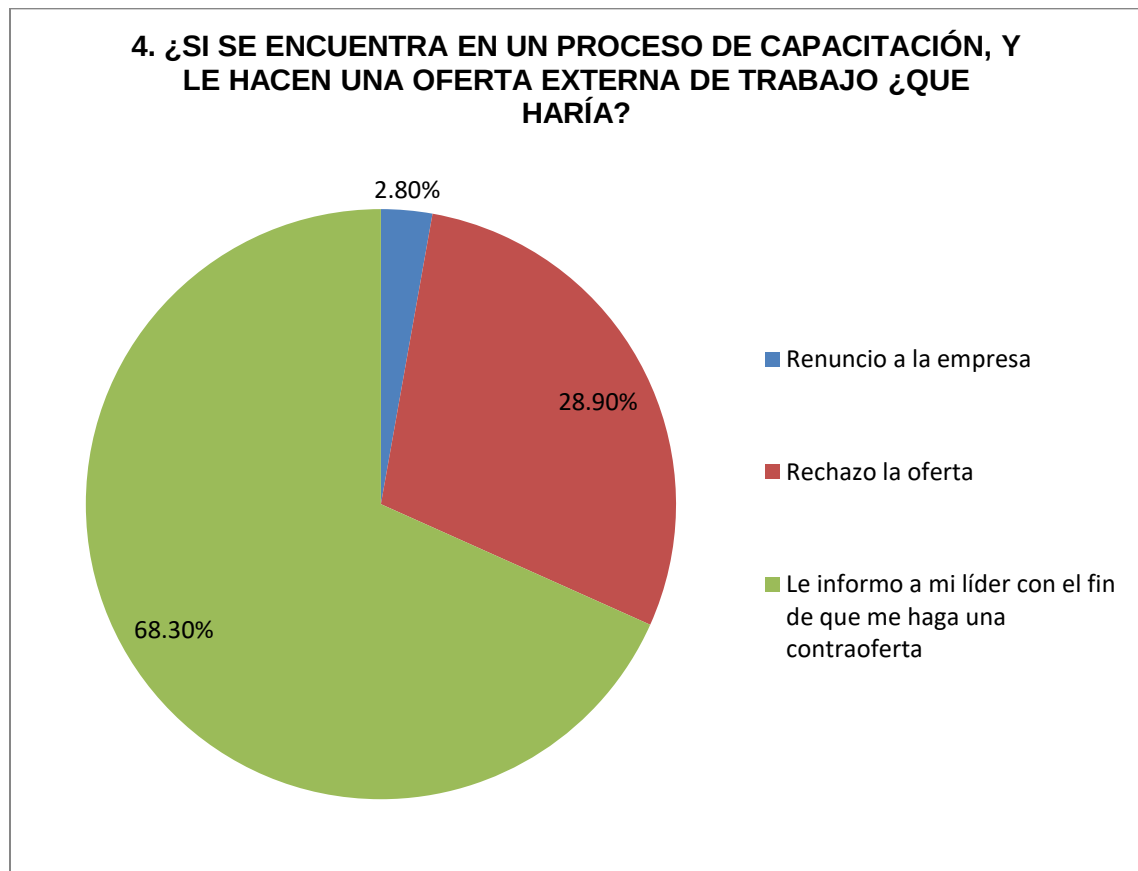


Figura 12.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la figura núm. 12, observamos que el 68.30% del personal encuestado expresa que si al momento de estar recibiendo una capacitación, le hacen una oferta externa de trabajo, este grupo le informaría a su líder con el fin de que le haga una contraoferta, mientras que el 28.90% rechazaría la oferta y el 2.80% renunciaría a la empresa.

13. SIENTE QUE LA EMPRESA DE ALGUNA MANERA LE AYUDA A CUMPLIR SUS OBJETIVOS PROFESIONALES Y PERSONALES?

Respuestas	Frecuencia
Si	134
No	8
Total	142



Figura 13.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la figura núm. 13, se puede observar que el 94% del personal encuestado siente que la empresa de alguna manera le ayuda a cumplir con sus objetivos profesionales y personales, mientras que el 5.60% siente que no.

4.3. Tabulación, análisis e interpretación de las respuestas sobre la relación entre los programas de capacitación y desarrollo del MESCyT, y la fidelización de sus colaboradores, durante el periodo enero-mayo 2016.

En virtud de los datos obtenidos en la encuesta realizada al personal capacitado del MESCyT durante el periodo enero-mayo del año 2016, en cuanto a la sección que tiene que ver con la relación que preexiste entre los programas de capacitación y desarrollo y la fidelización de sus colaboradores, se detallan las siguientes impresiones.

1. ¿LAS CAPACITACIONES RECIBIDAS LE HAN PERMITIDO ESCALAR DE POSICIÓN?

Respuestas	Frecuencia
Si	80
No	62
Total	142

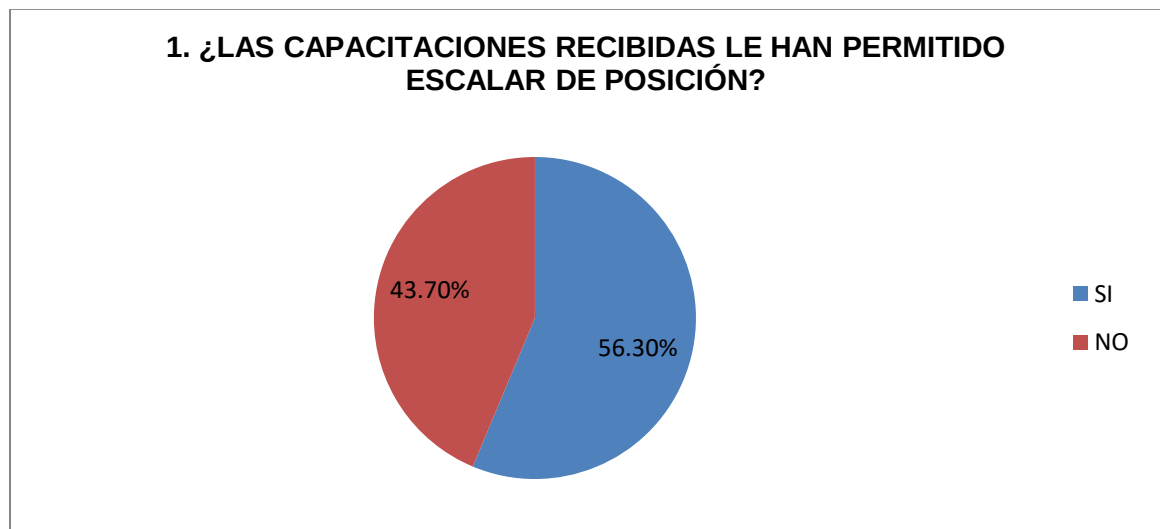


Figura 14.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Como muestra la figura no. 14, el 56.30% del personal encuestado expresa que las capacitaciones recibidas le han permitido escalar de posición, mientras que el 43.70% expresa que no.

2. ¿CONSIDERA USTED QUE LA EMPRESA LE ESTÁ DESARROLLANDO PARA OCUPAR OTRAS POSICIONES?

Respuestas	Frecuencia
Si	107
No	35
Total	142

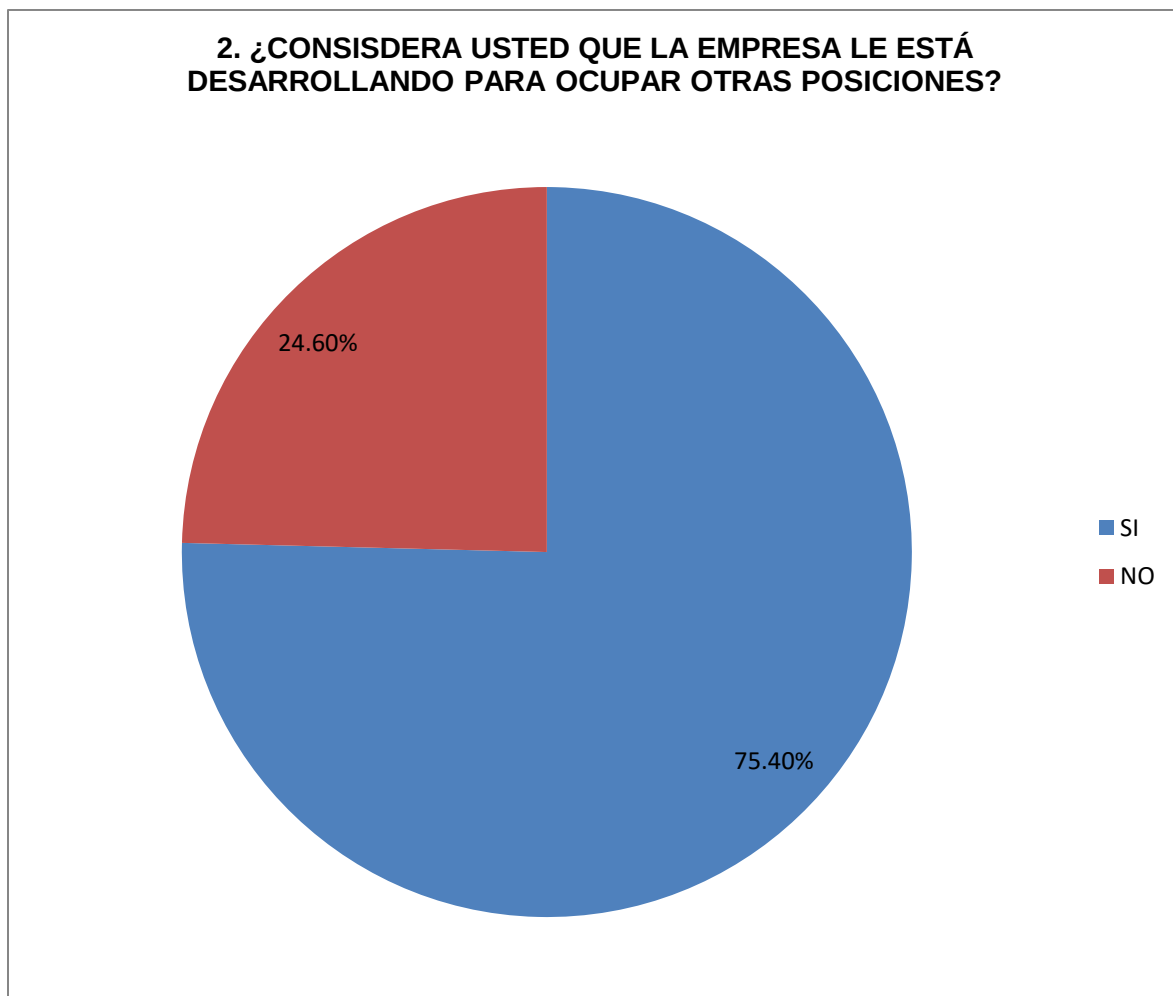


Figura 15.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la figura núm. 15, podemos apreciar que el 75.40% del personal encuestado considera que la empresa le está desarrollando para ocupar otras posiciones, mientras que el 24.60% manifiesta que no.

3. ¿SU PUESTO DE TRABAJO LE HA PERMITIDO ADQUIRIR NUEVAS HABILIDADES PROFESIONALES?

Respuestas	Frecuencia
Si	125
No	17
Total	142

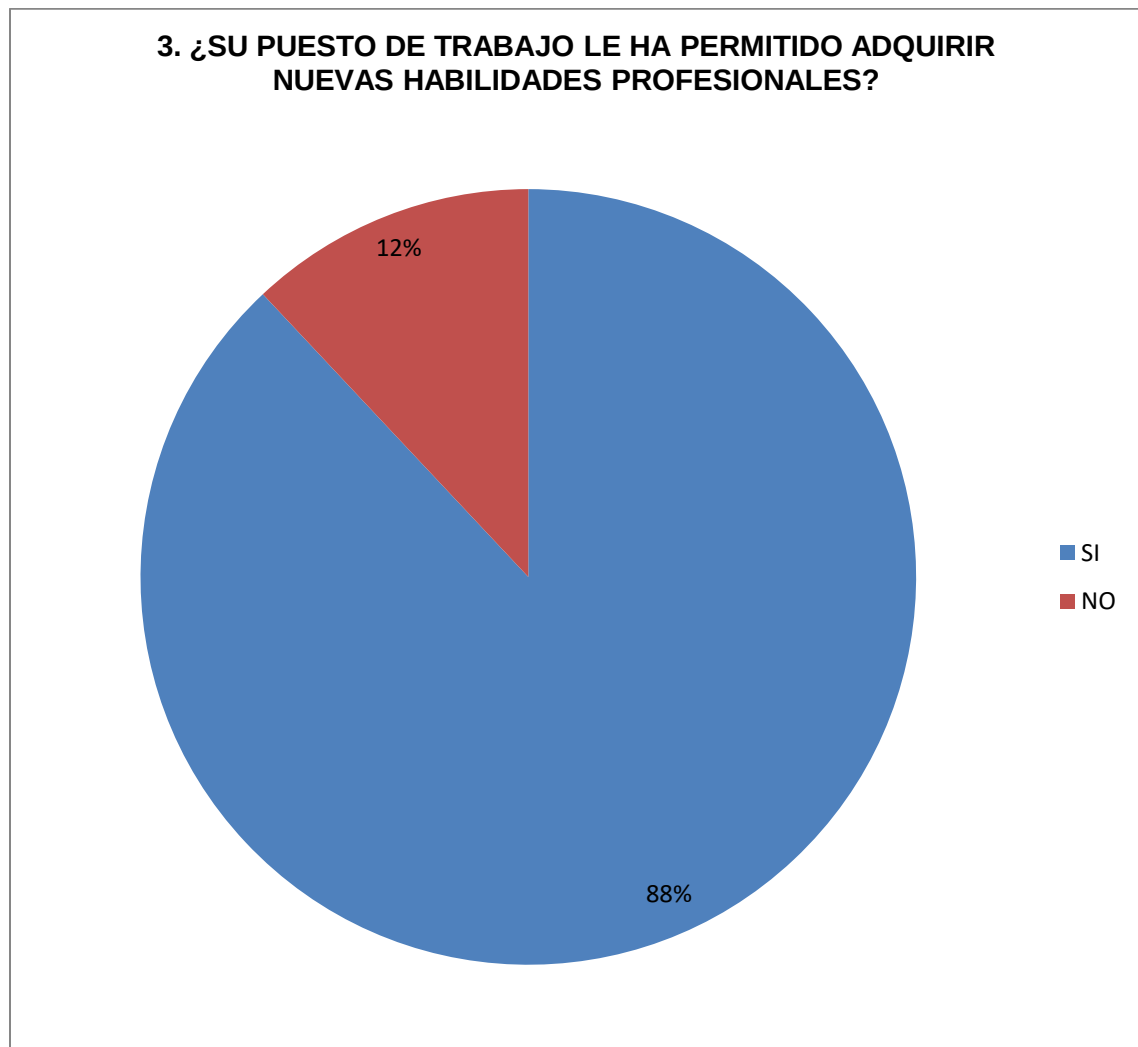


Figura 16.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la figura núm. 16, observamos que el 88% del personal encuestado manifiesta que su puesto de trabajo le ha permitido adquirir nuevas habilidades profesionales, mientras que el 12% no.

4. ¿CUÁNDO SURGE UNA VACANTE LA EMPRESA TOMA EN CUENTA EL TALENTO INTERNO?

Respuestas	Frecuencia
Si	123
No	19
Total	142

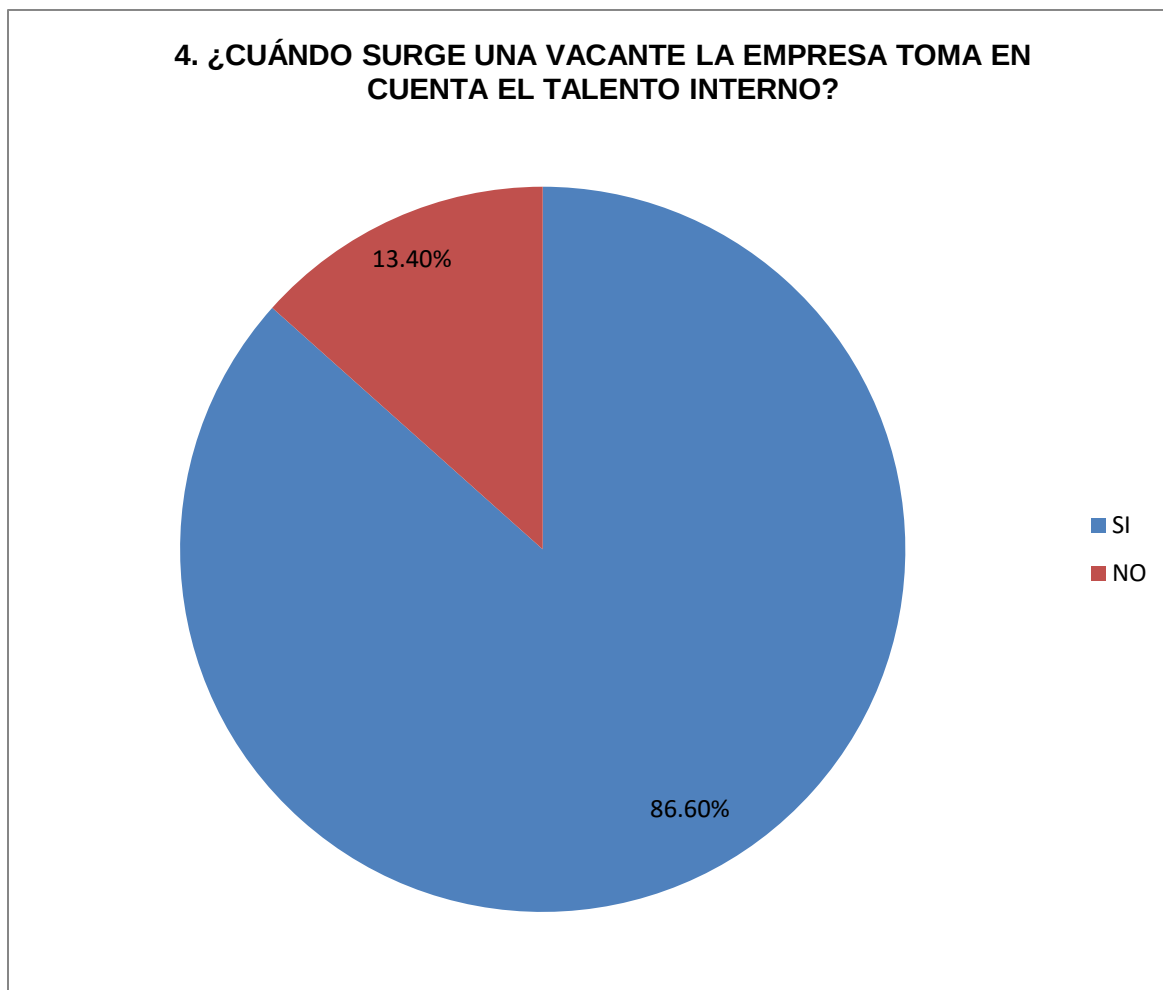


Figura 17.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la figura núm. 17, se puede apreciar 86.60% del personal encuestado expresa que cuando surge una vacante la empresa toma en cuenta el talento interno, mientras que el 13.40% no.

5. ¿HA SIDO USTED CONSIDERADO EN ALGÚN PROCESO DE SELECCIÓN INTERNO?

Respuestas	Frecuencia
Si	86
No	56
Total	142

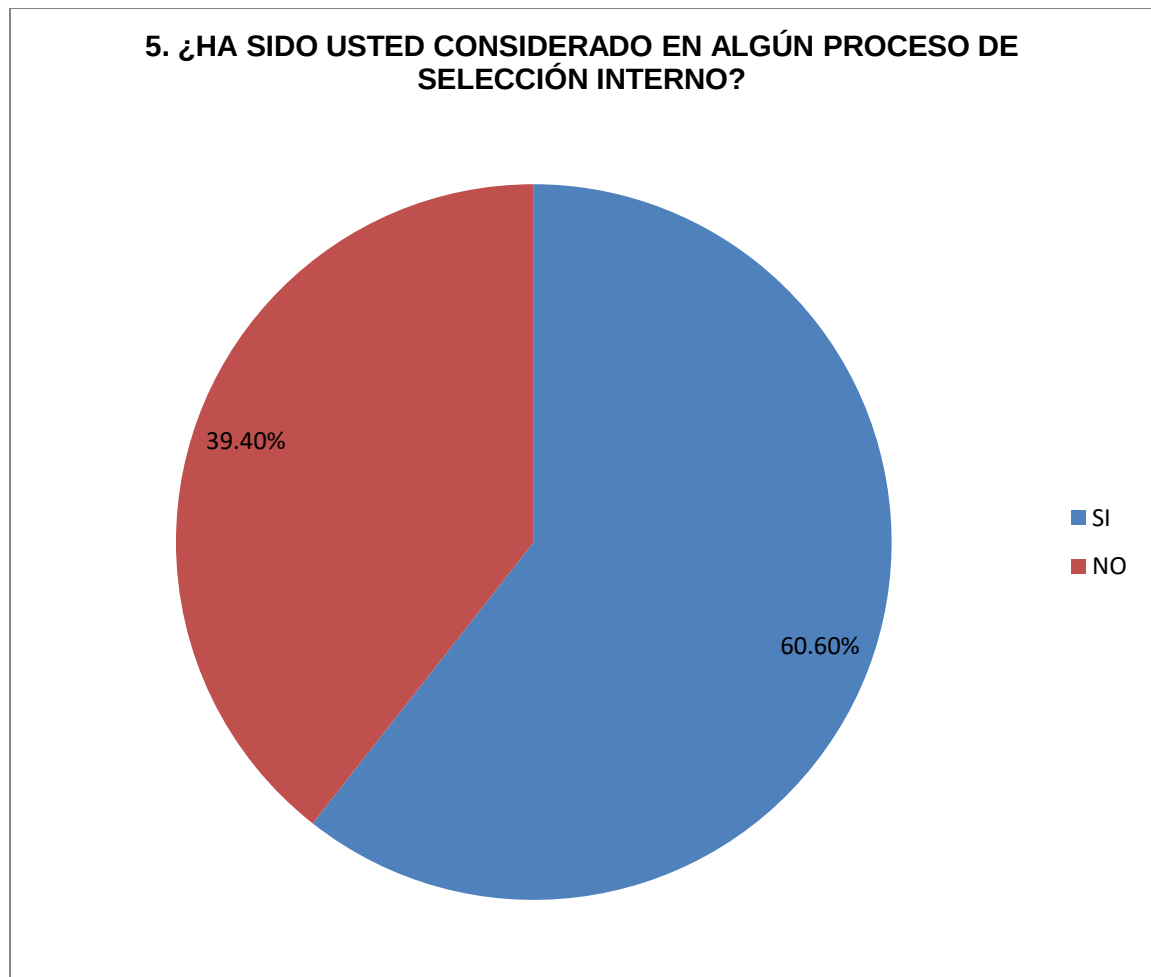


Figura 18.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la figura núm. 18, se aprecia que el 60.60% del personal encuestado expresa que ha sido considerado en algún proceso de selección interno, mientras que el 39.40% no.

6. ¿CONSIDERA OPORTUNA LAS ACCIONES QUE SE TOMAN DESPUÉS DE RECIBIR LA CAPACITACIÓN?

Respuestas	Frecuencia
Si	101
No	41
Total	142

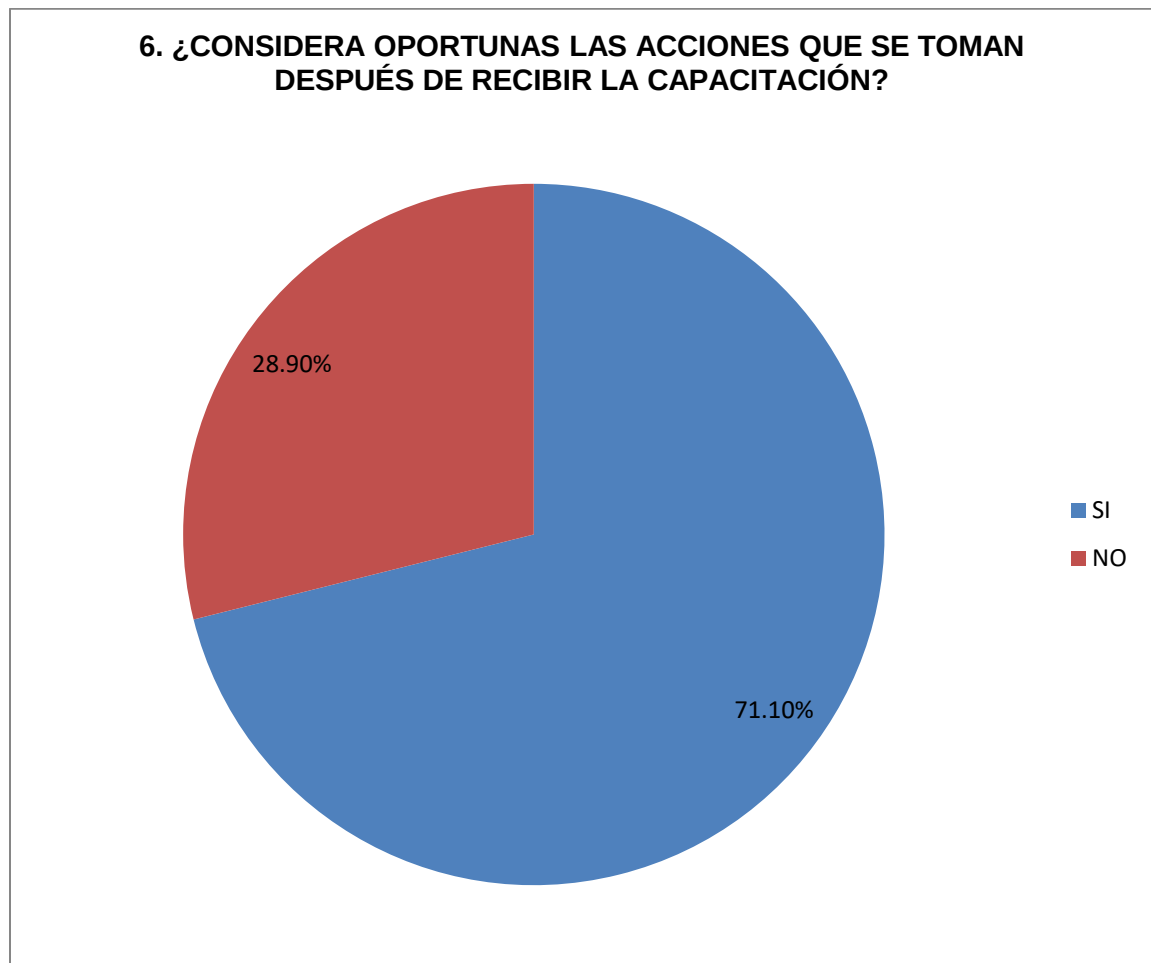


Figura 19.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la figura núm. 19, se puede observar que el 71.10% del personal encuestado considera oportuna las acciones que se toman después de recibir la capacitación, mientras el 28.90% considera que no.

CONCLUSIONES

“Las organizaciones capacitan para poder optimizar sus resultados, su posición competitiva. Las personas buscan capacitarse para hacer bien su tarea, para crecer personal y profesionalmente, para mejorar su posición relativa en la estructura, para, en síntesis, tener un mejor nivel de vida”. (Alles 2006).

De conformidad con esta cita y con el estudio realizado se puede manifestar que los programas de capacitación y desarrollo son actividades que mediante un equilibrio adecuado en cuanto a su contenido diferenciador y su metodología dinámica, logran intervenir en el rendimiento de un personal, así como en el desarrollo de carrera que este pueda alcanzar dentro de la organización. De igual forma, se destaca que así mismo el compromiso y la motivación de los colaboradores se verán afectados, puesto que, si un empleado se encuentra trabajando en una empresa en donde, sus necesidades son importantes, y se le ofrece formación y oportunidades de crecimiento, es muy posible que esto contribuya a que el empleado sienta lealtad a su organización.

Los argumentos del párrafo anterior también nos llevan a afirmar que los logros que se puedan evidenciar en un personal que ha sido capacitado y desarrollado dentro de la organización a la cual pertenece, tienen estrecha relación con los planes de capacitación y desarrollo que son implementados en dicha institución. Y es así como se alcanzan mejores niveles más específicos y concretos sobre la gestión de las personas en la organización.

En la actualidad, más que nunca, el tema de contar con programas de capacitación y desarrollo efectivo, es un punto importante a considerar en todas las organizaciones, tanto del sector público como privado. Y es que las exigencias del momento requieren un talento con mayor compromiso, confianza y de excelente rendimiento. Entonces solo queda el reto de estas entidades

evidenciar que sus programas de capacitación y desarrollo mantengan una relación estrecha en cuanto al desempeño, desplazamiento y fidelización de sus empleados.

En virtud de que esta investigación está dirigida a examinar la efectividad de los programas de capacitación y desarrollo implementados en el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT), durante el periodo comprendido entre los meses de enero a mayo del año 2016, vs. el desempeño, desplazamiento y fidelización de sus empleados, tenemos a bien identificar los siguientes aspectos mediante los resultados obtenidos en la encuesta dirigido al personal que recibió dichos programas de capacitación y desarrollo de esta institución en el tiempo anteriormente expresado.

En el aspecto de desempeño se logró identificar que el MESCyT, ofrece diversos programas de capacitación, los cuales se basan en cursos y talleres, educación continuada, grado y posgrado, en donde predomina la impartición de cursos y talleres. Asimismo, se evidencia que los empleados sienten que la capacitación recibida les ayuda a mejorar su desempeño y hasta les permite alcanzar objetivos profesionales y personales. Por otro lado, dentro del ámbito del desplazamiento, se logró conocer que la institución elabora estos planes con la finalidad de desarrollar a sus colaboradores. Estos, manifiestan que han podido adquirir nuevas habilidades a través del ejercicio de sus funciones y que la empresa toma en consideración al talento interno al momento de presentarse una vacante, en donde muchos han sido tomados en cuenta para la ocupación de dicha vacante. Una conclusión similar surge en el análisis comparativo específico de la relación entre la capacitación y el desarrollo implementado en la institución y el nivel de fidelización manifestados por sus empleados, en donde los resultados evidenciaron un alentador grado de compromiso por parte del personal en el tiempo objeto de estudio. El MESCyT tendió a desarrollar y formalizar acciones de capacitación y de desarrollo efectivas, que inciden en que sus colaboradores se sientan parte de la misma, y recomienden sin ningún

reparo, los productos y servicios que se ofrecen en ella. Asimismo, estos manifiestan que se sienten satisfechos de las condiciones de trabajo que les brinda el MESCyT.

RECOMENDACIONES

Luego de conocer los resultados y las conclusiones obtenidas en el presente trabajo, así como de la apreciación de algunos aspectos generales sobre los programas de capacitación y desarrollo efectivos, se le exhorta a la institución objeto de estudio de la investigación, a seguir comprometida con el ofrecimiento de planes de capacitación y desarrollo cada vez mejores, en virtud de que estos planes han contribuido a eficientizar la labor desempeñada de aquellos colaboradores que han recibido dichos programas en sus puestos de trabajo, así como a su desarrollo profesional y personal.

También, se le propone trabajar en el ofrecimiento de planes de formación más especializados a las necesidades de los puestos y las competencias individuales del colaborador, ampliando un poco más las actividades ofrecidas, como cubrir el pago total o parcial de un posgrado, en el entendido de que si bien es cierto que el profesional que se especializa en un área, adquiere conocimientos que le permiten crecer, asimismo la empresa recibe ventajas en su productividad, a través de un servicio de calidad.

En este orden de ideas Chiavenato I. (2002) expresa que: “la programación del adiestramiento significa definir los componentes básicos ¿A quién debe entrenarse?, ¿Cómo entrenar?, ¿En qué entrenar?, ¿Quién debe entrenar?, ¿Dónde entrenar?, ¿Cuándo entrenar? Y ¿Para qué entrenar?”.

En cuanto al sostenimiento de la motivación y fidelización de los colaboradores de la institución, la elaboración de planes adecuados de reconocimientos por el buen rendimiento personal, el cual ayuda a inspirar la creatividad de los empleados, mejorar la productividad y una menor rotación del personal.

REFERENCIAS DE INFORMACIONES

Libros:

- Costa Bauer, Marino; Aguinaga Recueno, Alejandro; Meloni Navarro, Augusto; Corcuera Rodríguez, Ricardo; Ferrero Pavía, Fernando; Mendoza Ara, Pedro. (1998). Gestión de la capacitación en las organizaciones, conceptos básicos.
<http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/capacitacion.pdf>. Fecha de acceso 05/06/2016.
- Challa Satya, Murthy. (2002). Water Resources Engineering: Principles and Practice. New Age International. Recuperado de:
https://books.google.com.do/books?id=sVfucOHVYnsC&dq=Challa&source=gbs_navlinks_s. Fecha de acceso 20/5/2016.
- Chiavenato, Idalberto. (2007). Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Organizaciones. 8ª edición. Editora McGraw-Hill.
- Leboeuf, Michael. (1986). El gran principio del management. Grijalbo. Barcelona.
- Margolis, F.H., Bell, C.R., (1986). Instructing for results. University Associates, Washington.
- Mondy, R.W., Noe, R.M. (1997). Administración de recursos humanos. Prentice Hall Hispanoamericana, México.
- Noe, Robert M. (2005). Administración de recursos humanos. Pearson Educación. Recuperado de:
https://books.google.com.do/books?id=UkWAvHmBswC&dq=enfoques+para+determinar+el+valor+de+los+programas+de+capacitacion&source=gbs_navlinks_s. Fecha de acceso 20/5/2016.
- Sherman, Jr. & Chruden, H. (1999). Administración de Personal. (12a. ed.). Ed. Compañía Editorial Continental. México.
- Wayne, Mondy R. y Noe, Robert M. (s.f.). Administración de recursos humanos. 9na Edición, Recuperado de:
<http://www.freelibros.org/administracion/administracion-de-recursos-humanos-9na-edicion-r-wayne-mondy-y-robert-m-noe.html>. Fecha de acceso 20/5/2016.

Referencias electrónicas:

- (2008). Eumed.net. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/406/Definicion%20de%20los%20terminos%20capacitacion%20y%20desarrollo.htm>. Fecha de acceso 27/06/2016.
- (2016). Foro de Seguridad. Foro de Profesionales Lationamericanos de Seguridad. Frigo, Edgardo. ¿Qué es la capacitación, y qué gana una organización al capacitar a su personal?. Recuperado de: <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm> Fecha de acceso 28/06/2016.
- (2014). Inspiring Benefits. Madrid. Recuperado de: <http://blog.inspiringbenefits.com/inspiring-benefits/los-planes-de-carrera/>. Fecha de acceso 25/06/2016.
- (2015). Jiménez Chacón, Ana Karen. Capacitación del personal y desempeño de los trabajadores. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/capacitacion-del-personal-y-desempeno-de-los-trabajadores/>. Fecha de acceso: 03/06/2016.
- (2007). NC 3000. Recuperado de: http://www.gecyt.cu/redcapitalhumano/ponencias/p_61.pdf. Fecha de acceso 20/5/2016.
- (2014). Peirane Del Ángel Rodrigo. La importancia de la capacitación y motivación dentro de la empresa. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/>. Fecha de acceso 19/06/2016.
- (2016). Real Academia Española. Recuperado de: <http://www.rae.es/>. Fecha de acceso 20/5/2016.
- (2014). Rico Ramírez, Sandra Patricia. La importancia de la capacitación en la productividad. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-productividad/>. Fecha de acceso 26/06/2016.
- (2016). Saiury Calcaño. Recuperado de: <http://www.listindiario.com/lavida/2016/04/26/416937/capacitados-para-servir>. Santo Domingo. Fecha de acceso 20/5/2016.
- (2003). Socorro Márquez, Félix Oscar. Identificación y compromiso laboral con la empresa. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/identificacion-compromiso-laboral-empresa/>

- (2000). Scielo. Böhrt Pelaez, Mario Raúl. Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. La Paz. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232000000200015#f1. Fecha de acceso 28/06/2016.
- (2010). Stratega, apoyo integral en RRHHH. Recuperado de: <http://www.stratega-rrhh.com/2010/seccion.php?al=capacitacion-organizacional>. 02/06/2016.
- (S.F). UNAD. Recuperado de: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/109122/Lecturas_Obligatorias_Gestion_Humana/Capacitacion_y_Evaluacion_del_desempeno.pdf. Bogotá. Fecha de acceso 25/06/2016.

Leyes

- Ley No. 41-08, de Función Pública. (Art. 8, 11, 13, 58).

Tesis:

- Romero Reyes, Karen Stephani. (2010). La capacitación y la motivación como herramientas para conseguir una ventaja competitiva. Universidad Veracruzana. Facultad de contaduría y administración. Carrera de Administración. Veracruz. Disponible en: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28840/1/Romero%20Reyes.pdf>. Fecha de acceso: 28/06/2016.
- Olea Soto, Carolina. (2010). Evaluación de impacto de la capacitación: caracterización y una propuesta para la gran empresa privada. Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Sociales. Carrera de Psicología. Santiago, Chile. Disponible en: http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-olea_c/pdfAmont/cs-olea_c.pdf. Fecha de acceso 23/06/2016.

ANEXOS



Anteproyecto para optar por el título de:
Maestría en Gerencia de los Recursos Humanos

Título:
**“ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD DE LOS PROGRAMAS DE
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL EN EL
MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y
TECNOLOGÍA (MESCYT), DURANTE EL PERIODO ENERO-MAYO
2016 VS. DESEMPEÑO, FIDELIZACIÓN Y DESPLAZAMIENTO”**

Sustentante:
Esthefany Mariel Peña Rosario 2008-0535
Matrícula: 2008-0535

Asesor(a):
Dra. Ada Oliva Bazil

**Santo Domingo, D. N., República Dominicana,
Agosto, 2016**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Un personal potencialmente capacitado y con posibilidades de crecimiento representa una gran fuerza de trabajo y productividad para toda entidad. Los autores Hill, Estrada y Bosch (2003) afirman que:

“En la actualidad, la competitividad y la eficiencia constituyen elementos de supervivencia y definen el futuro de las organizaciones, por lo que, la utilización de políticas de capacitación y desarrollo de los Recursos Humanos que sean efectivas, se tornan cada vez más necesarias”.

Es por esto, que muchas entidades, específicamente el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (MESCyT), (entidad en la cual está orientado el objeto de estudio de esta investigación), integran actividades de formación como estrategias para generar cambios organizacionales y actualizar los conocimientos y competencias de sus trabajadores, con el fin de poder ser beneficiadas por estos. Sin embargo, las instituciones suelen encontrarse con ciertos dilemas, que tienen que ver con los recursos necesarios para el desarrollo de los programas de capacitación y sucesiones empresariales, y el retorno o efecto de dicha inversión en todos los aspectos de la organización. Por consiguiente, el hecho de que las empresas puedan contar con el ofrecimiento de estos programas para sus colaboradores, y que puedan lograr que estos últimos obtengan un crecimiento en la organización y sean fieles a las mismas, constituye un gran reto.

El MESCyT, en calidad de entidad perteneciente al sector público del país, se encuentra sujeto en el campo de la gestión humana a la dirección y supervisión del Ministerio de Administración Pública (MAP) y sus dependencias, de conformidad con la Ley No. 41-08, de Función Pública. Es así como sus planes de capacitación y desarrollo están estrechamente vinculados con los programas fomentados por el MAP, en donde específicamente el aspecto de capacitación y desarrollo es trabajado en conjunto con una de las entidades dependiente del MAP, el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). La actual directora general de este órgano, la Dra. Celenia Vidal (2016), expresa que:

“El INAP tiene como fin y razón de ser, trabajar con la formación y desarrollo de las capacidades en el servidor público, con énfasis en el empleado de carrera de administración dentro del Estado dominicano, con miras a mejorar la eficiencia y la calidad en el servicio que debemos entregar a los ciudadanos como gobierno”.

En este sentido, si bien es cierto que el MESCyT cuenta con la implementación de programas de capacitación y desarrollo de personal debidamente estructurados y regulados con la finalidad de poder contar con un personal altamente capacitado, se puede destacar que según un autor **“las entidades suelen encontrarse frente al dilema de poder manifestar un consenso claro sobre la efectividad de estos programas con relación a sus diferentes fines, específicamente en aquellos que son anhelados por quienes reciben dicha capacitación”** Tyler (2002).

Las respuestas en cuanto a rendimiento y motivación de los colaboradores de una organización se encuentran bastante influenciados por los programas de capacitación y desarrollo que reciban. Si estos no perciben beneficios profesionales y personales, no serán capaces de responder de la forma en que la institución espera. De conformidad con Tyler (2002): **“Es imposible evaluar la efectividad de la actividad sin objetivos claros. Y, si no se recolectan datos exactos ni hay retroalimentación sobre la efectividad de los programas, solo se podría estar perdiendo dinero”**. De ahí surge la primera inquietud: **¿CUÁL ES LA REALIDAD ACTUAL DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO EN EL MESCyT CON RELACIÓN A SU EFECTIVIDAD EN EL DESEMPEÑO, CRECIMIENTO PROFESIONAL Y FIDELIDAD DE SUS COLABORADORES?**

La implementación de programas de capacitación y desarrollo habitual es considerada como un desafío por muchas entidades, específicamente por el MESCyT, quien se encuentra inmersa en la búsqueda del logro efectivo de estos programas con relación a la obtención de beneficios exitosos tanto para la institución como para sus empleados. De esto se deducen otros aspectos del problema de investigación de este trabajo: **¿CUÁLES BENEFICIOS REPRESENTAN ESTOS PROGRAMAS PARA AMBAS PARTES?**

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

- Verificar la efectividad de los programas de capacitación y desarrollo en el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT), durante el periodo enero-mayo del año 2016, con relación al nivel de desempeño y fidelidad demostrado por su personal, así como su crecimiento en la institución.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Describir las características e importancia de un programa de capacitación y desarrollo efectivo.
- Acentuar las influencias de los programas de capacitación y desarrollo en el desempeño y crecimiento profesional de los colaboradores de una entidad.
- Examinar el desempeño y el crecimiento profesional del personal del MESCyT, de conformidad con el plan de capacitación y desarrollo aplicado en la institución durante el periodo enero-mayo del año 2016.
- Determinar el grado de fidelidad demostrado por los colaboradores beneficiados por el plan de capacitación y desarrollo del MESCyT, durante el periodo enero-mayo del año 2016.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El objeto de estudio a desarrollar en la monografía, consiste en un análisis de la efectividad de los programas de capacitación y desarrollo del personal en el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT), durante el periodo enero-mayo del año 2016, con relación al logro de las metas propuestas de formación, crecimiento y lealtad de los mismos hacia la institución.

En ese sentido, cabe mencionar que la motivación para desarrollar este tema, se debe a que se quiere constatar, mediante un trabajo de investigación de análisis y bibliográfica con rigor científico, que cuando una entidad diseña e implementa un programa de formación y desarrollo de carrera de su personal, que no solo va dirigido a cumplir con ciertos requerimientos de tener miembros capacitados o que estén a la vanguardia con los temas de actualidad, sino que además de esto hace posible el crecimiento profesional y personal de ellos, influye en que estos realicen sus funciones diarias con gran motivación y satisfacción. Por lo que dichas actitudes permiten que los colaboradores puedan ofrecer a su organización un gran desempeño, excelentes resultados de producción y la creación de un fuerte lazo entre ellos y la empresa.

Asimismo, mediante este estudio se quiere demostrar que contar con un plan efectivo de desarrollo de personal, evita pérdida de talentos e inversión. Es así como Garza Tamez, Horacio., J. L. Abreu y E. Garza (2009), expresan que: **“los administradores deben considerar a los empleados como el recurso más valioso del programa e invertir en ellos, proporcionándoles continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades. Generalmente, es más costoso contratar y capacitar nuevo personal, aun cuando éste tenga los requisitos para la nueva posición, que desarrollar las habilidades del personal existente”**. De igual forma, Siliceo (1992) dice que: **“para ser efectivo todo plan de capacitación y desarrollo es muy importante realizar una detección de necesidades ya que esto nos proporciona la información necesaria para elaborar o seleccionar los cursos que la empresa requiera. Así mismo se capacita sólo cuando existen razones válidas para impartir la capacitación”**.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Con el estudio y análisis de los efectos que produce contar con programas de capacitación y desarrollo efectivos, se puede manifestar como las actividades de formación adquieren gran relevancia para una entidad, ya que estas generan cambios organizacionales mediante la actualización de los conocimientos y competencias de sus trabajadores. En el caso del sector público, estas actividades bien diseñadas y estructuradas contribuyen a que estos servidores puedan responder a las exigencias y demandas del entorno social, forjando un Estado más eficiente. En este sentido y tomando en cuenta que la investigación está dirigida a los programas de capacitación y desarrollo efectuados en el MESCyT, contar con resultados efectivos de los mismos, manteniendo entre la institución y sus servidores una relación laboral basada en la lealtad y compromiso, genera un éxito para el desarrollo de las actividades sociales de la entidad.

Es así como, mediante el desarrollo de la investigación, se quiere mostrar la importancia que amerita en nuestra institución primordialmente, llevar a la práctica la aplicación de programas de capacitación y desarrollo efectivos, en donde los empleados se sientan parte de la organización y desarrollen sentido de pertenencia, aspectos que definitivamente contribuyen al ejercicio de labores con más calidad y respeto.

MARCO DE REFERENCIA

MARCO TEÓRICO

En el terreno de la gestión de formación y desarrollo del talento humano una gran cantidad de especialistas, siguen una misma línea de pensamiento. Estos manifiestan que la implementación rigurosa de programas de capacitación y desarrollo en una institución permite mantener motivados y productivos a sus colaboradores, obteniendo a la vez mayores beneficios para su negocio. Meloni (1998) expresa que:

“Para quienes trabajamos en el área vasta de la capacitación, estos enfoques resultan estimulantes, y tornan cada vez de mayor interés y complejidad la capacitación, situando como centro de preocupación ya no solamente los aspectos operativos y andragógicos de la misma, sino sobre todo los elementos referidos a la gestión de la capacitación”.

Para hablar de una real efectividad de los aportes ofrecidos por los programas de capacitación y desarrollo en la institución, debe coexistir una relación con ciertos aspectos que tanto la organización como los empleados entienden como beneficios. En este sentido Tamez, Horacio, J. L. Abreu y Garza (2009) opinan que:

“Los administradores deben considerar que el personal talentoso puede abandonar la organización aunque su salario sea adecuado. El trabajador generalmente necesita nuevos desafíos que lo estimulen y mantengan satisfecho con su trabajo. Es responsabilidad del administrador reconocer el potencial de los trabajadores y ofrecerles nuevas oportunidades”.

La capacitación y desarrollo de personal es una inversión que la empresa realiza en su recurso humano, y que contrae un retorno de dicha inversión. Ahora bien, los resultados a obtener dependerán del diseño e implementación de dichos programas, en donde la institución no debe descuidarse de los aspectos propios de la capacitación y el crecimiento profesional de sus colaboradores, y de contribuir con el aporte de los recursos necesarios que requieran los mismos.

Chruden y Sherman (1999) se refieren así a los costos de la capacitación:

“Los programas de desarrollo de los empleados deben de ser continuos, y cualquiera que sea el aumento de las erogaciones monetarias por ese motivo, parecerán infinitesimales en comparación con los costos, con frecuencia ocultos, que pueden resultar de tener ejecutivos incompetentes y subdesarrollados”.

Lo que quieren decir los autores Chruden y Sherman es que no capacitar puede resultar más caro que capacitar. De igual forma Leboeuf (1986) expresa que: **“si usted opina que la capacitación es cara, es porque no sabe lo que le cuesta la ignorancia. Las compañías que cuentan con la lealtad de los empleados invierten mucho en programas de formación permanentes y sistemas de promoción.”**

MARCO CONCEPTUAL

Capacitación: “Conjunto de acciones de preparación, continuas y planificadas, concebido como una inversión, que desarrollan las organizaciones dirigidas a mejorar las competencias y calificaciones de los trabajadores, para cumplir con calidad las funciones del cargo, asegurar su desempeño exitoso y alcanzar los máximos resultados productivos o de servicios”. NC 3000 (2007).

"El término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros". . . "Se orienta hacia la cuestiones de desempeño de corto plazo." Bohlander et Al (1999).

Desarrollo de personal: “Experiencia de interacción individual y grupal, a través de la cual los sujetos que participan en ella desarrollan y optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones". Esto permite que el individuo conozca más, no sólo de sí mismo, sino también de sus compañeros de grupo con el objeto de crecer y ser más humano". Challa (1992).

Plan de Carrera: “Camino personal, existencial, autodirigido y probado a través de ensayos y errores que tiene como principal característica el tomar en cuenta el propio cambio personal y el continuo cambio tecnológicos y laboral del medio ambiente”. Caceres y Siliceo (1995).

Desempeño laboral: “Aquellas acciones o 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”. García (2001).

Capital humano: “Conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades, sentimientos, actitudes, motivaciones, valores y capacidad para hacer, portados por los trabajadores para crear más riquezas con eficiencia. Es, además, conciencia, ética, solidaridad, espíritu de sacrificio y heroísmo”. NC 3000 (2007).

Fidelidad: “Lealtad, observancia de la fe que alguien debe a otra persona”. Real Academia Española (2016).

Efectividad: “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”. Real Academia Española (2016).

Organización: “Son sistemas de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre personas es esencial para la existencia de la organización”. Chiavenato (2007).

Programa de capacitación: “Es el instrumento que sirve para explicitar los propósitos formales e informales de la capacitación y las condiciones administrativas en las que se desarrollará. El programa debe responder a las demandas organizacionales y las necesidades de los trabajadores”. Fletcher (2000).

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para desarrollar los objetivos propuestos en esta investigación, se recurrirá a la utilización de distintos métodos científicos. Se hará uso del método de análisis, con la finalidad de poder presentar un examen detallado de cada una de las partes que caracterizan las nociones y realidades del objeto de estudio, en este caso la efectividad de los programas de capacitación y desarrollo del MESCyT, durante el periodo enero-mayo del año 2016, vs. desempeño, fidelización y desplazamiento. Asimismo, poder extraer conclusiones, que se realizan separando o considerando dichas informaciones.

Por otro lado, también se utilizará el método deductivo, porque en el desarrollo del trabajo se hace una reflexión con relación a las políticas puestas en práctica en el Ministerio Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT), sobre los programas de capacitación y desarrollo de personal y sus efectos en el personal. En ese sentido, se derivan resultados prácticos sobre el impacto que ocasionó el desarrollo de esos programas en el crecimiento profesional de los colaboradores dentro del MESCyT, así como la fidelidad que estos han podido demostrar a esta institución.

Los procedimientos que ajustan los métodos mencionados a las condiciones específicas de la investigación, consiste en la búsqueda de documentos con su debida organización actualizada para poder desarrollar el tema objeto de estudio, en coherencia con los distintos aspectos referidos en los objetivos.

En cuanto a la técnica a utilizar, se hará uso de la encuesta, ya que se tomará una muestra de los colaboradores que han sido beneficiados por los programas de capacitación y desarrollo, para reunir o detectar mediante una serie de preguntas la opinión de estos sobre el asunto determinado en este trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I – Naturaleza de los programas de capacitación y desarrollo organizacional.

- Definir los conceptos y elementos fundamentales que conforman los programas de capacitación y desarrollo del personal de una organización.

Contenido:

- 1.1. Definición y características de un programa de capacitación.
- 1.2. Definición y características de un programa de desarrollo de personal.
- 1.3. Diferencias entre un programa de capacitación y un plan de desarrollo de personal.
- 1.4. Aspectos fundamentales que permiten la efectividad en los programas de capacitación y desarrollo organizacional.

Capítulo II – Incidencia de la implementación de programas de capacitación y desarrollo efectivos, en el desempeño, crecimiento y fidelidad del personal de la organización.

- Especificar en qué manera influye el ofrecimiento de programas de capacitación y desarrollo efectivos en la motivación, rendimiento y productividad de los colaboradores de una organización.

Contenido:

- 2.1. Capacitación y desempeño laboral.
- 2.2. Desarrollo de personal y crecimiento laboral.
- 2.3. Desarrollo de personal y compromiso laboral.

Capítulo III – Levantamiento de la información para la implementación de la encuesta al personal capacitado del MESCyT, durante el periodo enero-mayo 2016.

- Describir la metodología desarrollada para efectuar el análisis de la presente investigación y exponer mediante datos estadísticos los resultados obtenidos en las encuestas realizadas.

- 3.1. Diseño de técnicas para la recolección de datos.
- 3.2. Descripción de las técnicas.
- 3.3. Validación de las técnicas por experto y grupo focal.
- 3.4. Procedimiento de aplicación de las técnicas y tabulación de resultados.
- 3.5. Población o Universo.
- 3.6. Muestra seleccionada.

Capítulo IV– Tabulación, análisis e interpretación de los resultados de la encuesta dirigida al personal capacitado del MESCyT, durante el periodo enero-mayo 2016.

- Exponer el nivel de desempeño y el crecimiento personal y profesional alcanzado por los colaboradores de la institución con relación a los programas de capacitación y desarrollo recibidos por el MESCyT durante el período enero-mayo 2016.
- Expresar la firmeza y constancia de estos colaboradores en el cumplimiento de los compromisos establecidos durante el tiempo indicado en el apartado anterior.

Contenido:

- 4.1. Tabulación, análisis e interpretación de las respuestas sobre la relación entre los programas de capacitación y desarrollo del MESCyT, con relación al desempeño de sus colaboradores, durante el periodo enero-mayo 2016.
- 4.2. Tabulación, análisis e interpretación de las respuestas sobre la relación entre los programas de capacitación y desarrollo del MESCyT, con relación al desplazamiento de sus colaboradores, durante el periodo enero-mayo 2016.
- 4.3. Tabulación, análisis e interpretación de las respuestas sobre la relación entre los programas de capacitación y desarrollo del MESCyT, con relación a la fidelización de sus colaboradores, durante el periodo enero-mayo 2016.

BIBLIOGRAFÍA PRELIMINAR

Libros:

- Challa Satya, Murthy. (2002). Water Resources Engineering: Principles and Practice. New Age International. Recuperado de:
https://books.google.com.do/books?id=sVfucOHVYnsC&dq=Challa&source=gbs_navlinks_s. Fecha de acceso 20/5/2016.
- Chiavenato, Idalberto. (2007). Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Organizaciones. 8ª edición. Editora McGraw-Hill.
- Leboeuf, Michael. (1986). El gran principio del management. Grijalbo. Barcelona.
- Noe, Robert M. (2005). Administración de recursos humanos. Pearson Educación. Recuperado de:
https://books.google.com.do/books?id=UkWaAvHmBswC&dq=enfoques+para+determinar+el+valor+de+los+programas+de+capacitacion&source=gbs_navlinks_s. Fecha de acceso 20/5/2016.
- Sherman, Jr. & Chruden, H. (1999). Administración de Personal. (12a. ed.). Ed. Compañía Editorial Continental. México.
- Wayne, Mondy R. y Noe, Robert M. (s.f.). Administración de recursos humanos. 9na Edición, Recuperado de:
<http://www.freelibros.org/administracion/administracion-de-recursos-humanos-9na-edicion-r-wayne-mondy-y-robert-m-noe.html>. Fecha de acceso 20/5/2016.

Referencias electrónicas:

- (2007). NC 3000. Recuperado de:
http://www.gecyt.cu/redcapitalhumano/ponencias/p_61.pdf. Fecha de acceso 20/5/2016.
- (2016). Real Academia Española. Recuperados de: <http://www.rae.es/>. Fecha de acceso 20/5/2016.
- (2016). Saiury Calcaño.
<http://www.listindiario.com/lavida/2016/04/26/416937/capacitados-para-servir>. Santo Domingo. Fecha de acceso 20/5/2016.

Leyes

- Ley No. 41-08, de Función Pública. (Art. 8, 11, 13, 58).



Encuesta

Sexo: F M **Tiempo en la empresa** _____

Departamento: _____ **Fecha:** _____

Con esta encuesta pretendemos identificar el rendimiento de los programas de capacitación y desarrollo profesional en la organización, con el objetivo de proponer estrategias de mejora y eficientización de los mismos. Todas las informaciones suministradas serán de carácter confidencial.

Preguntas sobre Desempeño

No.	Preguntas	Escala de valoración	
		Si	No
1	Recibe usted Capacitación?		
2	Subrayar que tipo: curso, taller, diplomado grado, postgrado, maestria		
3	La capacitación recibida le ha ayudado a mejorar su desempeño en el trabajo (indique del 1 al 5, entendiendo el cinco como mayor)		
4	Si se capacita se siente más seguro para tomar decisiones?		
5	Después de ser capacitado, se le reconoce por su desempeño?		
6	Ha recibido algún programa de desarrollo profesional?		
7	El programa de desarrollo profesional es efectivo a sus necesidades?		
8	Ha obtenido algún logro que le atribuya directamente a la capacitación?		

Preguntas sobre Fidelización

1. ¿Recomendaría la empresa (productos y servicios) de forma confiable?

Sí ____ No ____

2. ¿Se siente satisfecho con sus condiciones de trabajo: salario, beneficios, horario, evaluaciones, etc? En caso de que no, ¿Por qué sigue formando parte de la organización?

Sí _____ No _____

Justificación _____

3. ¿Qué es lo que más valora de la empresa? Ponderar del 1 al 8, siendo el 8 lo que más valora. (Los números no se pueden repetir)

- _____ Beneficios
- _____ Salario
- _____ Capacitación
- _____ Clima laboral
- _____ Condiciones de trabajo
- _____ Seguridad
- _____ Planes de desarrollo
- _____ Calidad de los productos y servicios

4. Si se encuentra en un proceso de capacitación, y le hacen una oferta externa de trabajo ¿qué haría?

- _____ Renuncio a la empresa
- _____ Rechazo la oferta
- _____ Le informo a mi líder con el fin de que me haga una contraoferta

5. ¿Siente que la empresa de alguna manera le ayuda a cumplir sus objetivos profesionales y personales?

Sí _____ No _____

Preguntas sobre Desplazamiento

No.	Preguntas	Si	No	Observación
1	¿Las capacitaciones recibidas le han permitido escalar de posición?			
2	¿Considera usted que la empresa le está desarrollando para ocupar otras posiciones?			
3	¿Su puesto de trabajo le ha permitido adquirir nuevas habilidades profesionales?			
4	¿Cuándo surge una vacante la empresa toma en cuenta el talento interno?			
5	¿Ha sido usted considerado en el algún proceso de selección interno?			
6	¿Considera oportunas las acciones que se toman después de recibir la capacitación?			

Gracias por su colaboración.