



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE
TRANSPORTE FERROVIARIA DE LIMA, 2014**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

MARÍA ROXANA GUTIERREZ GUANILO

ASESOR:

MG. MARTHA ALICIA AMES COCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

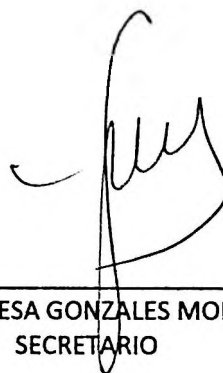
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**LIMA – PERÚ
2014**

PÁGINA DEL JURADO



DR. BERNARDO COJAL LOLI
PRESIDENTE



MG. TERESA GONZALES MONCADA
SECRETARIO



ECO. CARLOS MERINO ZEVALLOS
VOCAL

DEDICATORIA

Con todo mi amor para las tres personas más importantes de mi vida, por que hicieron posible que pudiera lograr mis sueños, por motivarme, por ser mi fuerza y mi apoyo en todo momento.

María, Dhany y Pierina

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme cumplir mis sueños y por darme la fortaleza que tanto necesitaba.

A mi mamá, María, por su apoyo incondicional, por ser como una madre para Pierina, por cuidarla y quererla y por darme tranquilidad mientras realizaba mi tesis.

A mi esposo, Dhany, por estar siempre a mi lado, por ser mi amigo, por sus consejos, por su infinita paciencia y por sus palabras de amor.

A mis suegros, Graciela y Enrique, por su apoyo, por estar con Pierina, mientras realizaba mi tesis.

A mis familiares, por su comprensión cuando no he podido estar con ellos en momentos importantes.

Al Programa de la Universidad Cesar Vallejo, Sistema Universitario Basado en la Experiencia – SUBE, por permitirme culminar mi carrera universitaria, en especial a mis asesoras Mag. Martha Ames Coca y Mag. Teresa Gonzales Moncada.

A mis amigas, Rosario, Amparo y Marcela por compartir conmigo tantas amanecidas en la búsqueda de lograr este sueño.

A mi Jefa, Luisa por su apoyo en la elaboración de mi tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo María Roxana Gutiérrez Guanilo con DNI N° 40202225, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de noviembre de 2014

María Roxana Gutierrez Guanilo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE FERROVIARIA DE LIMA, 2014”, la misma que tuvo por finalidad identificar el desarrollo de la capacitación de los colaboradores de una empresa ferroviaria de Lima 2014, y que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

María Roxana Gutierrez Guanilo

INDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos	ix
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
II. MARCO METODOLÓGICO	46
2.1 VARIABLES	46
2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	46
2.3 METODOLOGÍA	47
2.4 TIPOS DE ESTUDIO	48
2.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	48
2.6 POBLACION Y MUESTRA	49
2.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCCIÓN DE DATOS	50
2.8 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	52
2.9 ASPECTOS ÉTICOS	52
III. RESULTADOS	53
IV. DISCUSIÓN	67
V. CONCLUSIONES	70
VI. RECOMENDACIONES	71
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
VIII. ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01	La entidad realiza el análisis del MOF y el organigrama jerárquico para determinar las debilidades y hacer un análisis para promover la capacitación	54
TABLA N° 02	Se realiza un adecuado análisis de las funciones de los colaboradores para detectar sus necesidades de capacitación	55
TABLA N° 03	El análisis de las tareas es deficiente por que se improvisa en la designación de funciones	84
TABLA N° 04	Las competencias que poseen los colaboradores se ajustan al perfil del puesto	85
TABLA N° 05	Se promueven a cargos jerárquicos solo a colaboradores de mayores competencias	86
TABLA N° 06	Las actividades que realizan los colaboradores se ajustan al perfil del puesto	87
TABLA N° 07	Las actividades que realizan los colaboradores son diferentes al perfil del puesto	88
TABLA N° 08	El diseño del programa de capacitación de los colaboradores cubre los objetivos trazados	56
TABLA N° 09	Los objetivos que se persiguen en la capacitación son sociabilizados con las jefaturas y colaboradores para estimular su participación	57
TABLA N° 10	Existe buena disposición y motivación de los colaboradores para ser incluidos en los programas de capacitación	89
TABLA N° 11	La entidad brinda reconocimiento a los colaboradores que tienen buena disposición para capacitarse	90

TABLA N° 12	Los horarios establecidos para las capacitaciones afecta la disponibilidad de participación	91
TABLA N° 13	Las metas establecidas para la capacitación de los colaboradores son previstas en el diseño del programa de capacitación	92
TABLA N° 14	Las necesidades de aprendizaje de los colaboradores sirven de base para el diseño del programa de capacitación	58
TABLA N° 15	El perfil de los instructores se ajusta a las necesidades de capacitación de los colaboradores	59
TABLA N° 16	El programa de capacitación se implementa para recoger las incidencias laborales más críticas para establecer soluciones en la metodología de trabajo de los colaboradores de rango menor	60
TABLA N° 17	La entidad utiliza medios inadecuados para el aprendizaje de los colaboradores evidenciándose la ausencia de mejoras	93
TABLA N° 18	La entidad utiliza medios presenciales para implementación los programas de capacitaciones de los colaboradores	94
TABLA N° 19	La entidad utiliza medios virtuales en la implementación de los programas de capacitaciones de los colaboradores	95
TABLA N° 20	La entidad utiliza la rotación de puestos como un método para capacitar a los colaboradores	96
TABLA N° 21	Los colaboradores de menor nivel jerárquico asisten a capacitaciones donde la certificación carece de reconocimiento y utilidad, pues las instituciones no son de reconocimiento y la metodología aplicada es tradicional y obsoleta	61
TABLA N° 22	La entidad utiliza la planeación del desarrollo profesional como método para capacitar a los colaboradores	62

TABLA N° 23	Las capacitaciones dirigidas a los colaboradores de mayor nivel jerárquico se ejecutan con universidades o instituciones de gran prestigio académico	63
TABLA N° 24	La evaluación del programa de capacitación determina el grado de eficacia de las capacitaciones	64
TABLA N° 25	Los colaboradores son monitoreados para verificar el traslado de lo aprendido en las capacitaciones a sus funciones	65
TABLA N° 26	Los programas mejoran el desempeño de los colaboradores pues lo desarrollado es pertinente a sus funciones	97
TABLA N° 27	Los colaboradores se resisten a participar en las capacitaciones pues sostienen que después de ellas no hay implementación o mejora laboral	98
TABLA N° 28	En la entidad se evalúan los programas de capacitación orientándose hacia el aprendizaje adquirido por los colaboradores	99
TABLA N° 29	Los colaboradores aplican efectivamente en sus puestos de trabajo, los principios aprendidos en las capacitaciones	52
TABLA N° 30	Durante el desarrollo de las capacitaciones se plantean incidencias o situaciones de problemática laboral para evaluar soluciones y actitudes	100
TABLA N° 31	El programa de capacitación permite a los colaboradores lograr eficazmente los objetivos institucionales	101
TABLA N° 32	Las capacitaciones programadas periódicamente implementan el desempeño laboral pero generan retrasos en el cumplimiento de funciones por el deficiente cronograma establecido	102

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N° 01 La entidad realiza el análisis del MOF y el organigrama jerárquico para determinar las debilidades y hacer un análisis para promover la capacitación	54
GRAFICO N° 02 Se realiza un adecuado análisis de las funciones de los colaboradores para detectar sus necesidades de capacitación	55
GRAFICO N° 03 El análisis de las tareas es deficiente por que se improvisa en la designación de funciones	84
GRAFICO N° 04 Las competencias que poseen los colaboradores se ajustan al perfil del puesto	85
GRAFICO N° 05 Se promueven a cargos jerárquicos solo a colaboradores de mayores competencias	86
GRAFICO N° 06 Las actividades que realizan los colaboradores se ajustan al perfil del puesto	87
GRAFICO N° 07 Las actividades que realizan los colaboradores son diferentes al perfil del puesto	88
GRAFICO N° 08 El diseño del programa de capacitación de los colaboradores cubre los objetivos trazados	56
GRAFICO N° 09 Los objetivos que se persiguen en la capacitación son sociabilizados con las jefaturas y colaboradores para estimular su participación	57
GRAFICO N° 10 Existe buena disposición y motivación de los colaboradores para ser incluidos en los programas de capacitación	89
GRAFICO N° 11 La entidad brinda reconocimiento a los colaboradores que tienen buena disposición para capacitarse	90

GRAFICO N° 12 Los horarios establecidos para las capacitaciones afecta la disponibilidad de participación	91
GRAFICO N° 13 Las metas establecidas para la capacitación de los colaboradores son previstas en el diseño del programa de capacitación	92
GRAFICO N° 14 Las necesidades de aprendizaje de los colaboradores sirven de base para el diseño del programa de capacitación	58
GRAFICO N° 15 El perfil de los instructores se ajusta a las necesidades de capacitación de los colaboradores	59
GRAFICO N° 16 El programa de capacitación se implementa para recoger las incidencias laborales más críticas para establecer soluciones en la metodología de trabajo de los colaboradores de rango menor	60
GRAFICO N° 17 La entidad utiliza medios inadecuados para el aprendizaje de los colaboradores evidenciándose la ausencia de mejoras	93
GRAFICO N° 18 La entidad utiliza medios presenciales para implementación los programas de capacitaciones de los colaboradores	94
GRAFICO N° 19 La entidad utiliza medios virtuales en la implementación de los programas de capacitaciones de los colaboradores	95
GRAFICO N° 20 La entidad utiliza la rotación de puestos como un método para capacitar a los colaboradores	96
GRAFICO N° 21 Los colaboradores de menor nivel jerárquico asisten a capacitaciones donde la certificación carece de reconocimiento y utilidad, pues las instituciones no son de reconocimiento y la metodología aplicada es tradicional y obsoleta	61

GRAFICO N° 22	La entidad utiliza la planeación del desarrollo profesional como método para capacitar a los colaboradores	62
GRAFICO N° 23	Las capacitaciones dirigidas a los colaboradores de mayor nivel jerárquico se ejecutan con universidades o instituciones de gran prestigio académico	63
GRAFICO N° 24	La evaluación del programa de capacitación determina el grado de eficacia de las capacitaciones	64
GRAFICO N° 25	Los colaboradores son monitoreados para verificar el traslado de lo aprendido en las capacitaciones a sus funciones	65
GRAFICO N° 26	Los programas mejoran el desempeño de los colaboradores pues lo desarrollado es pertinente a sus funciones	97
GRAFICO N° 27	Los colaboradores se resisten a participar en las capacitaciones pues sostienen que después de ellas no hay implementación o mejora laboral	98
GRAFICO N° 28	En la entidad se evalúan los programas de capacitación orientándose hacia el aprendizaje adquirido por los colaboradores	99
GRAFICO N° 29	Los colaboradores aplican efectivamente en sus puestos de trabajo, los principios aprendidos en las capacitaciones	52
GRAFICO N° 30	Durante el desarrollo de las capacitaciones se plantean incidencias o situaciones de problemática laboral para evaluar soluciones y actitudes	100
GRAFICO N° 31	El programa de capacitación permite a los colaboradores lograr eficazmente los objetivos institucionales	101
GRAFICO N° 32	Las capacitaciones programadas periódicamente implementan el desempeño laboral pero generan retrasos en el cumplimiento de funciones por el deficiente cronograma establecido	102

RESUMEN

La investigación titulada “Capacitación del personal de una empresa de transporte ferroviaria de Lima, 2014”, tuvo por finalidad identificar el desarrollo de la capacitación de los colaboradores de una empresa ferroviaria de Lima, 2014. Para ello se hizo referencia al enfoque sistemático de capacitación planteado por George Bohlander, Scott Snell, Arthur Sherman, el mismo que se desarrolló en 4 fases: Detectar necesidades de capacitación, diseño del programa, implementar el programa y evaluación del programa. La metodología utilizada en la investigación fue de tipo descriptiva, con diseño no experimental transeccional, la población estuvo conformada por el universo de 100 colaboradores, cuya muestra es igual a la población determinada a través de un muestreo no probabilístico intencional, la técnica aplicada fue la encuesta, utilizó como instrumento el cuestionario, el mismo que fue validado por juicio de expertos de la Universidad César Vallejo y se realizaron estudios de confiabilidad a través del método Alfa de Cronbach, obteniéndose datos confiables cuyo procesamiento en el uso del Sistema SPSS, versión 21.0 permitió discutir, concluir y recomendar. Se identificó que el desarrollo de la capacitación en general es inadecuado, considerando que la entidad no realiza un análisis de la organización y de los colaboradores para determinar sus necesidades de capacitación, se puede decir que existe un plan de capacitación deficiente pues su diseño no contempla los objetivos y principios de aprendizaje y su implementación evidencia discriminación entre colaboradores ejecutivos y no ejecutivos, lo que origina que la evaluación del programa de capacitación no sea objetivo.

Palabras claves: Diagnóstico de la capacitación, diseño, implementación, evaluación

ABSTRAC

The research entitled "Training of the personnel of a transport company railway from Lima, 2014", had intended identified the development of the training of employees of a railway company of Lima, 2014. This reference was made to the systematic approach to training by George Bohlander, Scott Snell, Arthur Sherman, which was developed in 4 phases: training, program design needs, implement the program and evaluation of the programme. The methodology used in the research was descriptive, transactional non-experimental design, the population was formed by the universe of 100 collaborators, whose sample is equal to the population determined through sampling non-probability intentional, the applied technique was the survey, used as a tool the questionnaire, which was validated by experts of the Universidad César Vallejo and reliability studies were performed using the Cronbach's alpha method obtaining reliable data whose processing in the use of the SPSS system, version 21.0 allowed to discuss, conclude and recommend. Identified that the development of training is generally inadequate, considering that the entity does not an analysis of the Organization and employees to determine their training needs, it can be said that there is a poor training plan because its design does not provide for the goals and principles of learning and its implementation evidence discrimination between Executive and non-executive staff which causes that the evaluation of the training program is not objective.

Keywords: Diagnosis of training, design, implementation, evaluation