



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POST GRADO

TESIS

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN “DESARROLLO DE
COMPETENCIAS LABORALES” PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
LAMBAYEQUE, 2013.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

**GUEVARA REYES, TITO ARCENALDO
PAZ SANTA MARÍA, CARMEN ALVERDI**

ASESOR:

Dr. URBINA CARDENAS, MAX FERNANDO

PIMENTEL – PERÚ

2013

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a Dios, quien ha inspirado mi espíritu para la conclusión de ella. A mi madre que con su demostración de una madre ejemplar me ha enseñado a no rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos. En memoria de mi padre, que siempre me acompaña espiritualmente y sé que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido. A mis hermanos, que con sus consejos me han ayudado a afrontar los retos que se han presentado a lo largo de mi vida.

CARMEN

Dedico esta Tesis, a la memoria de mis padres Isolina y Luis por los valores y ejemplo que me dejaron. A mis hijos Belén y Luis por ese impulso que me dan para seguir adelante y por todas las veces que no pudieron tener a su papá a tiempo completo. A mis familiares y amigos que tuvieron una palabra de apoyo para mí durante mis estudios.

TITO

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por la organización oportuna de la maestría en Gestión Pública, la cual contribuye a actualizar los conocimientos de todos aquellos servidores del sector público que hemos tenido la oportunidad de participar y compartir este gran proyecto de investigación que contribuirá al desarrollo de las instituciones donde laboramos.

A las personas que compartieron sus conocimientos para ser posible la conclusión de esta tesis, así como también a nuestro asesor Dr. Max Fernando Urbina Cárdenas por su asesoría siempre dispuesto a orientar aún en los momentos de descanso.

A los señores miembros del jurado por su gran ayuda y entendimiento por ciertos errores y dificultades encontradas en nuestra tesis y por sus aportes para mejorar nuestro trabajo.

A nuestro Centro de Trabajo, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo por las facilidades en el desarrollo de nuestra Tesis.

PRESENTACION

Señores miembros del jurado evaluador, de conformidad con los lineamientos establecidos en el reglamento para la elaboración y sustentación de tesis para la obtención del Grado de Magister en el Programa de Gestión Pública de la Universidad "César Vallejo", ponemos a vuestra consideración la presente tesis titulada: Programa de Capacitación "Desarrollo de Competencias Laborales" para mejorar el desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo 2013, con la finalidad de adquirir conocimientos, habilidades y destrezas a través del adiestramiento y desarrollo para poder desempeñar en diferentes cargos públicos o privados.

Ponemos a disposición de ustedes el presente trabajo para su revisión, asimismo estamos dispuestos a subsanar las posibles fallas que podría presentarse.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACION	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE	Vii-viii
INDICE DE TABLAS	ix-x
INDICE DE FIGURAS	xi-xii
INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Justificación	20
1.4. Antecedentes	21
1.5. Objetivos	26
1.5.1. General	26
1.5.2. Específicos	26
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	
2.1. Programa de capacitación	28
2.2. ¿Por qué capacitar?	29
2.3. Elaboración de un plan de capacitación	29
2.4. Determinación de necesidades de capacitación	30
2.5. Evaluación de los programas de capacitación	32
2.6. Evaluación de desempeño	32
2.7. Principios	34
2.8. Ventajas	34
2.9. Beneficios	35
2.10. Elementos	37
2.10.1. Estándares de desempeño:	37
2.10.2. Mediciones del desempeño:	37
2.10.3. Elementos subjetivos del calificador	38
2.11. Contribuciones	39
2.12. Competencias	40
2.13. Definición de competencias	42
2.13.1. Según Spencer & Spencer	42
2.13.2. Según Levy-Leboyer	42
2.14. Desarrollo de competencias	46
2.14.1. Evaluación de competencias laborales	46
2.14.2. Medición de la brecha	47

2.15. Métodos para desarrollar competencias	47
2.15.1. El Coaching	47
2.15.2. Auto-desarrollo.	48
2.16. Definición conceptual	49

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis	53
3.2. Variables	53
3.2.1. Definición conceptual	53
3.2.2. Definición operacional	54
3.3. Metodología	55
3.3.1. Tipo de estudio	55
3.3.2. Diseño	56
3.4. Población y muestra	56
3.4.1. Población	56
3.4.2. Muestra	56
3.5. Método de investigación	57
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
3.7. Métodos de Análisis de datos	58

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción	60
4.2. Discusión de resultados	87
4.3. Contrastación de Hipótesis	88

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1. Conclusiones	90
5.2. Sugerencias	91

CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

6.1. Referencias bibliográficas	93-94
---------------------------------	-------

ANEXOS

Programa de Capacitación	97-100
Encuesta	101-102
Validación de instrumentos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1:	Nivel de instrucción del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013	60
Tabla N° 2:	Antigüedad del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	61
Tabla N° 3:	Antigüedad en el cargo que actualmente desempeña el personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	62
Tabla N° 4:	Necesidad de capacitación del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	63
Tabla N° 5:	Importancia de la capacitación en el personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	64
Tabla N° 6:	Capacidad para desempeñar el puesto de trabajo que se encuentran laborando los administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	65
Tabla N° 7:	Tus conocimientos te dan seguridad para realizar su trabajo del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	66
Tabla N° 8:	Capacidad de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para la identificación y solución de problemas – 2013.	67
Tabla N° 9:	Beneficios del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	68
Tabla N° 10:	Cualidades del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo– 2013.	69
Tabla N° 11:	Percepción de los trabajadores administrativos sobre la entrega de una resolución rectoral reconociendo el nivel alcanzado durante la capacitación en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	70
Tabla N° 12:	Percepción de los trabajadores administrativos sobre la publicación de los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	71
Tabla N° 13:	Conocimiento de los trabajadores administrativos sobre la exactitud de los resultados esperados en la evaluación de desempeño en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	72
Tabla N° 14:	Conocimiento sobre la política de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para dar a conocer los procesos de evaluación de desempeño en Pre- test – 2013.	73

Tabla N° 15:	Conocimiento sobre la entrega de estímulos a los trabajadores administrativos mediante la evaluación de desempeño en Pre – Test en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	74
Tabla N° 16:	Conocimiento de los trabajadores administrativos sobre los procedimientos de la evaluación de desempeño en Pre – Test en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	75
Tabla N° 17:	Percepción de los trabajadores administrativos sobre el cumplimiento de las políticas que orientan al proceso en Pre – Test de la evaluación de desempeño en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	76
Tabla N° 18:	Conocimiento de los trabajadores administrativos sobre el desarrollo de políticas en Pre – Test de evaluación de desempeño realizadas por la oficina de recursos humanos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	77
POST TEST		
Tabla N° 19:	Conocimiento sobre la política de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para dar a conocer los procesos de evaluación de desempeño en Post- test – 2013.	79
Tabla N° 20:	Conocimiento sobre la entrega de estímulos a los trabajadores administrativos mediante la evaluación de desempeño en Post – Test en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	80
Tabla N° 21:	Conocimiento de los trabajadores administrativos sobre los procedimientos de la evaluación de desempeño en Post – Test en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	81
Tabla N° 22:	Percepción de los trabajadores administrativos sobre el cumplimiento de las políticas que orientan al proceso en Post – Test de la evaluación de desempeño en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	82
Tabla N° 23:	Conocimiento de los trabajadores administrativos sobre el desarrollo de políticas de evaluación de desempeño realizadas por la oficina de recursos humanos en Post – Test de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	83
Tabla N° 24:	Comparación en Evaluación del desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en Pre - Test y post - test– 2013.	84
Tabla N° 25:	Prueba t para muestras relacionadas entre Pre-Test y el Post-Test de la evaluación de desempeño de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo 2013.	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1:	Nivel de instrucción del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013	60
Figura N° 2:	Antigüedad del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	61
Figura N° 3:	Antigüedad en el cargo que actualmente desempeña el personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	62
Figura N° 4:	Necesidad de capacitación del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	63
Figura N° 5:	Importancia de la capacitación en el personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	64
Figura N° 6:	Capacidad para desempeñar el puesto de trabajo que se encuentran laborando los administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	65
Figura N° 7:	Tus conocimientos te dan seguridad para realizar su trabajo del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	66
Figura N° 8:	Capacidad de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para la identificación y solución de problemas – 2013.	67
Figura N° 9:	Beneficios del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	68
Figura N° 10:	Cualidades del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo– 2013.	69
Figura N° 11:	Percepción de los trabajadores administrativos sobre la entrega de una resolución rectoral reconociendo el nivel alcanzado durante la capacitación en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	70
Figura N° 12:	Percepción de los trabajadores administrativos sobre la publicación de los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	71
Figura N° 13:	Conocimiento de los trabajadores administrativos sobre la exactitud de los resultados esperados en la evaluación de desempeño en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	72
Figura N° 14:	Conocimiento sobre la política de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para dar a conocer los procesos de evaluación de desempeño en Pre- test – 2013.	73

Figura N° 15:	Conocimiento sobre la entrega de estímulos a los trabajadores administrativos mediante la evaluación de desempeño en Pre – Test en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	74
Figura N° 16:	Conocimiento de los trabajadores administrativos sobre los procedimientos de la evaluación de desempeño en Pre – Test en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	75
Figura N° 17:	Percepción de los trabajadores administrativos sobre el cumplimiento de las políticas que orientan al proceso en Pre – Test de la evaluación de desempeño en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	76
Figura N° 18:	Conocimiento de los trabajadores administrativos sobre el desarrollo de políticas en Pre – Test de evaluación de desempeño realizadas por la oficina de recursos humanos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	77
POST TEST		
Figura N° 19:	Conocimiento sobre la política de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para dar a conocer los procesos de evaluación de desempeño en Post- test – 2013.	79
Figura N° 20:	Conocimiento sobre la entrega de estímulos a los trabajadores administrativos mediante la evaluación de desempeño en Post – Test en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	80
Figura N° 21:	Conocimiento de los trabajadores administrativos sobre los procedimientos de la evaluación de desempeño en Post – Test en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	81
Figura N° 22:	Percepción de los trabajadores administrativos sobre el cumplimiento de las políticas que orientan al proceso en Post – Test de la evaluación de desempeño en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	82
Figura N° 23:	Conocimiento de los trabajadores administrativos sobre el desarrollo de políticas de evaluación de desempeño realizadas por la oficina de recursos humanos en Post – Test de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2013.	83
Figura N° 24:	Comparación en Evaluación del desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en Pre - Test y post - test– 2013.	85

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar los efectos de la aplicación del programa de capacitación "Desarrollo de Competencias Laborales" para lograr mejorar el desempeño del personal administrativo en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, cuyas variables están identificadas; variable independiente, Programa de capacitación y Variable Dependiente, Desempeño del personal administrativo.

Para lograr identificar las deficiencias respecto a la capacitación, se ha encuestado al personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; los resultados obtenidos por medio del instrumento de recolección de información, han sido tabulados en cuadros con cifras absolutas y relativas. De esta manera cada pregunta fue tabulada en un cuadro, y necesariamente se calcularon sus valores porcentuales correspondientes al número de respuestas absolutas obtenidas.

Con la aplicación del programa de capacitación "Desarrollo de Competencias Laborales" se ha logrado significativamente mejorar el desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, tal como se demuestra en el presente trabajo de investigación.

ABSTRACT

This research aims to propose and implement the training program "Workforce Development" in order to improve the performance of the administration in the Pedro Ruiz Gallo National University, whose variables are identified: independent variable, the training program and the dependent variable the performance of the administrative staff.

To achieve identify deficiencies regarding training, has surveyed the administrative staff of the Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; the results obtained by the information collection instrument, have been tabulated in tables with absolute and relative terms. In this way each question were tabulated in a table, and necessarily corresponding percentages were calculated absolute number of responses.

The proposed training program "Workforce Development" has been able to significantly improve the performance of the administrative staff of the Lambayeque Pedro Ruiz Gallo National University, as demonstrated in this research.