

RESUMEN

AUTOPERCEPCIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y DEL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS  
DEL HOSPITAL LA CARLOTA EN  
MONTEMORELOS,  
NUEVO LEÓN

por

Denisse Cecilia Cruz Castillo

Asesor principal: Manuel Ramón Meza Escobar

## **RESUMEN DE TESIS DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

Facultad de Ciencias Administrativas

Título: AUTOPERCEPCIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL LA CARLOTA EN MONTEMORELOS, NUEVO LEÓN

Investigadora: Denisse Cecilia Cruz Castillo

Asesor principal: Dr. Manuel Ramón Meza Escobar

Fecha de culminación: Noviembre de 2008

### **Problema**

¿La autopercepción del nivel de capacitación influye en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León?

### **Metodología**

Para el estudio se elaboraron dos instrumentos: el primero enfocado a la autopercepción de la capacitación, el cual cuenta con 24 ítemes; el segundo sobre la

autopercepción del desempeño laboral, conformado por 60 ítemes. La población a investigar, estuvo conformada por 109 trabajadores de los diversos departamentos del Hospital La Carlota.

## **Resultados**

Como resultado se observó que sí existe una influencia lineal significativa entre la variable autopercepción del nivel de capacitación (ANC) y la variable autopercepción del nivel del desempeño laboral (ANDL).

Los valores del coeficiente no estandarizado,  $B_k$ , obtenidos mediante la técnica estadística de regresión fueron:  $B_0 = 2.183$  y  $B_1 = .539$ . Con dichos valores se construyó la siguiente ecuación:  $ANDL = 2.183 + .539 (ANC)$ . Afirmando entonces que la autopercepción del nivel de capacitación es predictora de la variable autopercepción del nivel de desempeño laboral.

De igual manera, dentro de los resultados se observó que 71.3% son mujeres y 28.7% hombres; entre ellos no existió diferencia significativa respecto a la autopercepción del nivel de capacitación y la autopercepción del nivel de desempeño. Al igual que las variables género y tipo de empleado no mostraron una diferencia significativa.

## **Conclusiones**

El estudio reveló que la autopercepción del nivel de capacitación sí influye en la autopercepción del nivel de desempeño. Los empleados perciben ambos niveles en valores que van de bueno a excelente. De igual manera, los resultados mostraron que sí existe una relación negativa significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño laboral y el tiempo de servicio a la institución. Además, el máximo nivel de escolaridad sí genera una

diferencia, significativa, en la autopercepción del nivel de capacitación, en contraste con otras variables demográficas, las cuales no mostraron tener relación o diferencia en las variables autopercepción de la capacitación y autopercepción del desempeño laboral.

UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS

Facultad de Ciencias Administrativas

AUTOPERCEPCIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y DEL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS  
DEL HOSPITAL LA CARLOTA EN  
MONTEMORELOS,  
NUEVO LEÓN

Tesis

presentada en cumplimiento parcial de los requisitos  
para el grado de Maestría en Administración

por

Denisse Cecilia Cruz Castillo

Marzo de 2007

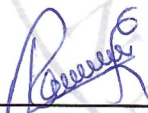
“AUTOPERCEPCION DE LA CAPACITACION  
Y DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS  
DEL HOSPITAL LA CARLOTA EN MONTEMORELOS NUEVO LEON “

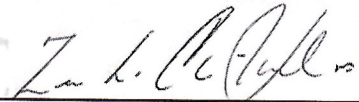
Tesis  
presentada en cumplimiento parcial  
de los requisitos para el título de  
Maestría en Administración con  
Acentuación en Recursos Humanos

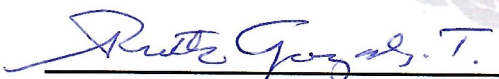
por

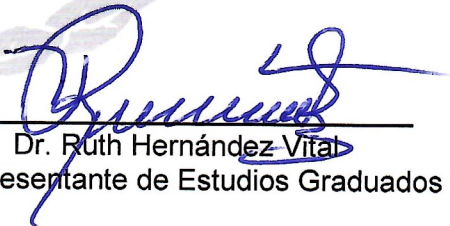
**Denisse Cecilia Cruz Castillo**

APROBADA POR LA COMISIÓN:

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Manuel Ramon Meza Escobar  
Asesor principal

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Zeno Charles Marcel  
Examinador externo

  
\_\_\_\_\_  
Mtra. Ruth González Torres  
Miembro

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Ruth Hernández-Vital  
Representante de Estudios Graduados

  
\_\_\_\_\_  
Mtro. Aaron García Méndez  
Miembro

03 de Marzo de 2007

\_\_\_\_\_  
Fecha de aprobación

## TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS .....	x
LISTA DE TABLAS .....	x
Capítulo	
I.    DIMENSIÓN DEL PROBLEMA .....	1
Introducción .....	1
Antecedentes .....	1
Capacitación .....	1
Desempeño laboral .....	2
Capacitación y desempeño .....	5
Investigaciones realizadas .....	6
Planteamiento del problema .....	10
Hospital La Carlota .....	11
Justificación .....	13
Declaración del problema .....	13
Preguntas de investigación .....	14
Hipótesis .....	14
Principal .....	14
Complementarias .....	14
Objetivos .....	16

Delimitaciones .....	16
Limitaciones .....	17
Definición de términos .....	17
Supuestos .....	18
Marco filosófico .....	18
Organización del estudio .....	20
II. MARCO TEÓRICO .....	22
Introducción .....	22
Capacitación .....	22
Conceptos .....	22
Importancia .....	23
Métodos para evaluar .....	26
Dimensiones .....	27
Factores que influyen .....	28
Desempeño laboral .....	29
Conceptos .....	29
Importancia .....	30
Métodos para evaluar .....	31
Método de clasificación gráfica .....	34
Autoevaluación .....	35
Dimensiones .....	39
Factores que influyen .....	40
Capacitación y desempeño .....	42



Otras variables y el desempeño laboral .....	43
Edad .....	44
Antigüedad .....	45
Nivel de escolaridad .....	46
Investigaciones .....	47
III. METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTOS .....	51
Introducción .....	51
Tipo de investigación .....	51
Población .....	53
Muestra .....	53
Instrumento de medición .....	54
Variables .....	54
Independientes .....	54
Dependientes .....	54
Demográficas .....	54
Elaboración del instrumento .....	54
Validez .....	57
Confiabilidad .....	57
Operacionalización de las variables .....	58
Hipótesis .....	58
Hipótesis nula principal .....	59
Hipótesis nula complementaria .....	60
Operacionalización de hipótesis .....	61

Preguntas complementarias .....	61
Recolección de datos .....	61
Análisis de datos .....	63
Resumen .....	63
IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	64
Introducción .....	64
Descripción demográfica .....	65
Género .....	65
Edad .....	65
Máximo nivel de escolaridad alcanzado .....	65
Tipo de empleado .....	66
Tiempo de servicio a la institución .....	66
Antigüedad en el puesto .....	67
Pruebas de hipótesis .....	67
Hipótesis nula 1 .....	67
Hipótesis nula 2 .....	68
Hipótesis nula 3 .....	69
Hipótesis nula 4 .....	69
Hipótesis nula 5 .....	70
Hipótesis nula 6 .....	70
Hipótesis nula 7 .....	71
Hipótesis nula 8 .....	71
Hipótesis nula 9 .....	72

Hipótesis nula 10 .....	72
Hipótesis nula 11 .....	72
Hipótesis nula 12 .....	73
Hipótesis nula 13 .....	73
Preguntas complementarias .....	74
Resumen .....	75
V. DIMENSIÓN DE RESULTADOS .....	76
Introducción .....	76
Conclusión sobre la declaración del problema .....	77
Conclusiones generales de las hipótesis	
complementarias .....	78
Capacitación y género .....	78
Capacitación y edad .....	78
Capacitación y máximo nivel de escolaridad	
alcanzado .....	78
Capacitación y tipo de empleado .....	78
Capacitación y tiempo de servicio a la institución .	79
Capacitación y antigüedad en el puesto .....	79
Desempeño laboral y género .....	79
Desempeño laboral y edad .....	80
Desempeño laboral y máximo nivel de	
escolaridad alcanzado .....	80
Desempeño laboral y tipo de empleado .....	80

Desempeño laboral y tiempo de servicio a la institución .....	80
Desempeño laboral y antigüedad en el puesto ...	81
Conclusiones con base en las preguntas complementarias .....	81
Discusión .....	81
Recomendaciones .....	84
A los administradores del Hospital La Carlota .....	84
Para futuras investigaciones .....	84

## Apéndice

A. EVALUACIÓN DE CLARIDAD Y PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO DE AUTOPERCEPCIÓN DE LA CAPACITACIÓN .....	86
B. EVALUACIÓN DE CLARIDAD Y PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO DE AUTOPERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL .....	90
C. RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO .....	95
D. INSTRUMENTO .....	97
E. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD .....	102
F. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	104
G. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS .....	112
H. CARTA CON LA CUAL SE SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN .....	116

I. CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	118
J. RESULTADOS DE LAS VARIABLES DEMOGRÁFICAS ..	120
K. RESULTADOS DE LAS HIPÓTESIS.....	126
L. RESULTADOS DE LAS PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS .....	135
LISTA DE REFERENCIAS .....	139

## LISTA DE FIGURAS

1. Factores que influyen en el desempeño .....	41
--	----

## LISTA DE TABLAS

1. Operacionalización de variables .....	59
2. Operacionalización de hipótesis .....	62
3. Género de los trabajadores .....	65
4. Máximo nivel de escolaridad alcanzado de los trabajadores .....	66
5. Tipo de empleado .....	67

## RECONOCIMIENTOS

Al desarrollar una investigación es necesario la ayuda y colaboración de muchas personas, es por eso que a través de este espacio quiero agradecer a cada una de ellas por su apoyo, tiempo y amor.

En primer lugar a Dios, quien durante mi vida entera me ha dado su compañía, conducción y sobre todo las fuerzas para hacer de este sueño una hermosa realidad.

A mis padres, Emiliano Cruz y Cecilia Castillo y a mi hermana, Erika Cruz, quienes con su amor y paciencia me dieron sus acertados consejos durante el desarrollo de este documento.

A mis asesores, el doctor Ramón Meza, el maestro Aarón García y la maestra Ruth González los cuales con paciencia y mucha dedicación condujeron este trabajo.

A mis maestros, quienes me han conducido para llegar a este bello momento.

A mi futuro esposo, Esaú Munguía, quien de manera muy especial me mantuvo animada en cada una de las etapas de elaboración del documento.

A cada uno de mis amigos, familiares y compañeros de trabajo que con sus oraciones y palabras de ánimo me impulsaron en este recorrido.

A la administración y al personal del Hospital La Carlota, los cuales contribuyeron al desarrollo de este estudio.

## **CAPÍTULO I**

### **DIMENSIÓN DEL PROBLEMA**

#### **Introducción**

El presente capítulo contiene algunos antecedentes en los cuales se basa la investigación: presenta el planteamiento del problema, la declaración del problema y define los términos a utilizar; al mismo tiempo expone las hipótesis de la investigación, así como los objetivos, limitaciones y delimitaciones. Al final, se presenta el marco filosófico sobre el cual se ha desarrollado el estudio.

#### **Antecedentes**

##### Capacitación

Rodríguez Estrada y Ramírez Buendía (1991) declaran que la preocupación por la capacitación tuvo sus comienzos hace muchos años cuando las personas transmitían sus conocimientos de manera directa, pero no fue sino hasta 1700 A. C. cuando se describe en el código de Hamurabi la importancia de capacitar a las personas. Asimismo existió un gran impulso durante los años de la Revolución Industrial, dado que es aquí donde existe un gran avance tecnológico y era necesario preparar a las personas en áreas específicas. Los autores citados mencionan que es de suma importancia para el ser humano el mantenerse preparado y en constante desarrollo. El mantenerse capacitado, afirman, brinda a las personas la posibilidad de participar



de lleno en la productividad, permite hacer sentirse a las personas ágiles, vigorosas, juveniles, aunque se encuentren en edades avanzadas.

Chiavenato (2007) comenta que en la actualidad la idea con respecto a la capacitación ha cambiado; anteriormente se le veía como un gasto que la empresa o la organización debía hacer, ahora los administradores han comprendido la gran importancia y beneficios que trae el contar con personal preparado dado que trae beneficios económicos, sociales y motivacionales.

Bohlander, Scott y Sherman (2001) comentan que actualmente el mundo se encuentra en una constante transformación causada por el rápido avance tecnológico. Es por eso que las empresas han entendido la gran importancia de mantener actualizados a sus trabajadores.

### Desempeño Laboral

Levy-Leboyer (1992) declara que, etimológicamente, el término evaluación en francés y en español quedó acuñado alrededor del siglo XV. En ambos casos proviene del verbo latín *valere*, que significa: ser fuerte, vigoroso, potente, robusto, tener fuerza, vigor.

Peña Mercado (1997) afirma que la evaluación del desempeño tiene sus inicios en el siglo XVI. Declara que antes de la fundación de la Compañía de Jesús, Ignacio de Loyola utilizaba un sistema combinado de informes en el que anotaba las actividades y el potencial de cada uno de sus jesuitas.

Davis y Newstrom (1991) afirman que el primer sistema de evaluación registrado en la industria fue el que hizo Robert Owen en Nez Lanark, Escocia, aproximadamente en 1800. Dicha evaluación se llevaba a cabo por medio de libros y cubos pintados de distintos

colores. Los cubos evaluaban el desempeño del día anterior estos se colocaban en el sitio de trabajo de cada uno de los empleados.

De acuerdo con Sherman (1999) los programas formales de evaluación del desempeño y de clasificación de méritos no son de manera alguna nuevas para las organizaciones. El gobierno federal estadounidense comenzó a evaluar el desempeño de sus empleados en 1842, cuando el Congreso aprobó una ley que hacía obligatorias las evaluaciones anuales de desempeño de los empleados de distintos departamentos. A partir de esos inicios, dichos programas de evaluación se extendieron a las organizaciones grandes y pequeñas en los sectores públicos y privados en el país.

Chiavenato (2007) afirma que hasta después de la Segunda Guerra Mundial, la evaluación del desempeño comenzó a tener mayor impulso, aunque dicho enfoque era primordialmente en el desarrollo de las máquinas.

Bedoya Sánchez (2003) declara que durante la era de la industrialización clásica, que se extendió cubriendo la primera mitad del siglo XX, las organizaciones ubicaban a las personas como recursos de producción juntamente con los pocos recursos de la organización como máquinas y equipos de capital. El hombre era considerado un apéndice de la máquina y tal como ella, debería ser estandarizado en la medida posible; con este mismo criterio se llevaba a cabo la evaluación del desempeño.

Chiavenato (1994) destaca que con el surgimiento de la escuela de relaciones humanas y a partir de la humanización de la teoría de administración, surgieron interrogantes e infinidad de respuestas que ocasionaron la aparición de técnicas administrativas, capaces de crear condiciones para un efectivo mejoramiento del desempeño humano dentro de la organización. Afirma que las primeras preguntas planteadas fueron: ¿Cómo conocer y

medir el potencial de las personas?, ¿Cómo conseguir que aprovechen todo ese potencial? y ¿Cuál es la fuerza básica que impulsa su energía hacia la acción?

En la actualidad, afirma Chiavenato (2007), las empresas tienen la ventaja de contar con un gran abanico de software, basado en las metas que se deseen alcanzar, que permiten la evaluación del desempeño de manera más rápida y autónoma.

Svenson (1978, citado en Sanlúcar Mateos, 2004) menciona que el desarrollo de métodos adecuados para medir la eficiencia en el trabajo es uno de los problemas más difíciles a los que se enfrenta cada organización. Hacer productivo el trabajo y a los trabajadores es tan importante como la estructuración de los puestos y de la determinación del estilo de la dirección.

De igual manera Bittel (1993, citado por Peña Mercado, 1997) señala que las evaluaciones del desempeño brindan información con base en la cual se puede tomar decisiones de promoción y remuneración. Las evaluaciones ofrecen una oportunidad para que el supervisor y el subordinado se reúnan y revisen el comportamiento de éste relacionado con el trabajo.

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2000) menciona que el perfeccionamiento de una organización se hace posible a partir del momento en que se cuenta con información precisa, cuya validez propicia el compromiso de todos los actores involucrados. Es por esta razón que los procesos de evaluación del personal constituyen la plataforma sobre la cual es posible construir, reconstruir y enriquecer el desarrollo de una organización y su personal.

Hosea (2004) comenta que toda organización debe tener en cuenta que su éxito se basa directamente sobre el desarrollo de su personal. Afirma que una de las maneras para

poder visualizar el nivel de éste es la evaluación del desempeño. De igual manera esta evaluación es una protección sobre acciones legales a favor o en contra de la empresa.

### Capacitación y desempeño laboral

Robbins (2004) expresa que existe una relación entre capacitación y desempeño de los empleados. Destaca que los trabajadores competentes no permanecerán por siempre así, por lo que es necesario entrenamiento y capacitación para mantener, mejorar y aumentar su desempeño.

Blanchard, Ballard y Finch (2005) mencionan que la capacitación es una estrategia clave cuando se busca que una compañía sea una organización de aprendizaje. La falta de claridad en las metas es la primera razón por la cual los empleados no logran su buen desempeño. La segunda razón más común por la cual fracasan las personas en su trabajo, es la falta de capacitación. Destacan que la capacitación es importante al comienzo y al mismo tiempo después que la persona ha sido contratada; la capacitación es necesaria para mantener actualizadas y motivadas a las personas. Afirman que entre más experiencia previa tengan las personas para un trabajo en particular, menos entrenamiento necesitarán en relación con las competencias. Sin embargo, los trabajos cambian constantemente y uno de los sellos de las grandes organizaciones es el compromiso que tienen de reentrenar y educar constantemente a su personal, de modo que sus conocimientos se mantengan actualizados.

Disney Enterprises (2005) relata la manera en que Walt Disney, desde sus comienzos, concedía un alto valor a sus empleados, por lo cual él invertía mucho de su capital en programas de capacitación, dado que ésta era una herramienta para el buen desempeño

de los empleados. Declara: “No subestime el poder de un buen programa de orientación para crear un retrato de la organización y su cultura en la mente de sus empleados” (p. 65). Además, destaca que uno de los primeros objetivos en una capacitación de empleados es el hacer que los trabajadores unifiquen metas, lenguaje y conductas comunes. Al mismo tiempo se debe proporcionar una amplia descripción de lo que se espera del empleado y lograr una excelente actuación en el trabajo.

Ramírez García y García García (s.f.) destacan que en la actualidad las empresas tienen que asignar grandes cantidades de recursos en la preparación de sus trabajadores, ya que hará que sus colaboradores sean más competentes logrando un mejor desempeño y favoreciendo de manera directa a la organización misma. Menciona que para lograr cambios consistentes en los empleados hay que crear nuevos hábitos y modificar comportamientos; es aquí donde la capacitación toma fuerza. De igual manera, no se puede olvidar que la capacitación mal planeada puede traer resultados no deseados.

### **Investigaciones realizadas**

Sanlúcar Mateos (2004) realizó una investigación sobre la relación que existía entre actitud de compromiso y desempeño laboral, así como la relación entre la antigüedad del trabajador y el desempeño laboral y la actitud de compromiso, en una empresa purificadora de agua. La población estaba compuesta por 100 trabajadores. Para el proceso de recolección de datos se utilizaron dos instrumentos para obtener la información necesaria; el primero mide la actitud de compromiso, siendo autoevaluativo, el cual tiene 24 ítemes, siendo el valor máximo de 120 puntos. El segundo instrumento mide el nivel de desempeño de los empleados. Usa una escala de cinco valores: ineficiente, inferior al

nivel requerido, aceptable, satisfactorio y sobresaliente. Esta evaluación fue desarrollada por los supervisores. Con previa autorización se calendarizaron dos sesiones en las cuales se aplicaron los instrumentos a los trabajadores. Los resultados obtenidos mostraron una correlación positiva entre actitud de compromiso y desempeño laboral de  $r = 0.509$ . La actitud de compromiso muestra una media de 4.425 y una desviación estándar de 0.3701 así como un valor  $p < .0001$ . Los análisis demostraron que existe una correlación positiva entre la antigüedad y el desempeño laboral. No existe relación entre antigüedad y actitud de compromiso. La investigación concluyó mencionando que una buena evaluación del rendimiento contribuye al conocimiento de limitaciones y deficiencias que permite la toma de decisiones relacionadas con los trabajadores. El investigador destacó la importancia de un compromiso elevado para un buen desempeño, pues esto llevará a la organización a alcanzar el éxito.

Magaña Echeverría (2000) realizó una investigación que tenía como objetivo analizar la relación que existe entre el perfil de formación de los docentes de tiempo completo y el desempeño de las funciones que les competen. Todos los docentes de tiempo completo de la Universidad de Colima fueron tomados como población para el estudio, siendo un total de 174 (99 con pregrado y 75 con posgrado). La hipótesis planteada por el investigador fue: Los altos niveles de formación profesional se correlacionan con un desempeño académico mejor calificado. Para la obtención de datos el investigador utilizó un instrumento que se encuentra dividido en cinco grupos: (a) Indicadores de calidad: producción académica (formación académica y publicaciones); (b) Rendimiento docente (carga docente frente a grupo y opinión de los alumnos); (c) Indicador de factor de dedicación: asiduidad (distenciones, asistencia); (d) Responsabilidad (opinión del director, opinión de los alumnos) y (e) Indicadores de permanencia: labor docente complementaria. De igual manera fueron utilizados los

expedientes de profesores que contenían fichas de reporte de datos generales, la cédula de valoración del trabajo docente por parte de los directivos y los alumnos y la relación de actividades reportada por los docentes. El resultado obtenido en dicho análisis fue de correlación 0.61 con una  $p < 0.001$ . Entre las recomendaciones, se destaca la importancia de motivar al cuerpo docente a una constante renovación del conocimiento a fin de que el nivel de desempeño y por tanto de la calidad académica, vaya en aumento. Por último, Magaña concluye mencionando que el evaluar el desempeño permite tener una visión de lo que sucede en el interior de la institución para tomar buenas decisiones en cuanto al personal y la capacitación que se les da.

Merla Villafuerte (2003) hizo una investigación cuyo objetivo principal era conocer y diagnosticar el sistema de medición de desempeño en una empresa de servicios. La selección de la muestra se realizó en Grupo Prodensa, abarcando al personal que se encuentra dentro del área metropolitana de Monterrey. Se consideró a toda aquella persona que tuviera por lo menos seis meses de antigüedad dentro de la organización. Los departamentos de la empresa fueron: Administración y Finanzas, Import and Export, Recursos Humanos, Ambiental, Proyectos y Mercadotecnia. La recolección de datos se llevó a cabo por medio de un cuestionario. El instrumento tiene una escala con la que el empleado expresa su opinión. Este se encuentra dividido en cinco áreas a ser evaluadas: (a) desarrollo estratégico y definición de metas, (b) administración y medición del proceso, (c) administración del desempeño, (d) evaluación del desempeño y (e) sistema de premiación y reconocimiento. La aplicación del instrumento fue autoadministrada. En los resultados se muestra que las medias obtenidas fueron: desarrollo estratégico y definición de metas 3.80, con una desviación estándar de .9165; administración y medición del proceso 3.77, con una desviación

estándar de 0.9143; administración del desempeño 3.70 y desviación estándar de 0.8434; evaluación del desempeño 3.62 y una desviación estándar de 0.9469 y por último el sistema de premiación y reconocimiento tuvo una media de 3.66 y una desviación estándar de 0.9736. En las conclusiones se destaca la importancia del Grupo Pondensa para desarrollar un sistema de medición del desempeño que lleve a la organización a un sistema de calidad total.

Maracara de la Cruz (s.f.) desarrolló una investigación la cual tenía por objetivo principal determinar la relación que existe entre el cuidado que proporciona la enfermera a los pacientes hospitalizados, enfocándose directamente a las áreas de acciones de cuidado (movilización, higiene, confort, alimentación, escuchar sugerencias y trato amable) y acciones administrativas (elaboración de plan de cuidado, identificación de problemas, evaluación, registro y observaciones), con los factores de evaluación formal (actividades técnicas y educativas) e informal (relaciones interpersonales y vigilancia del ambiente físico). Dicho estudio se realizó en las unidades del hospital Dr. José Antonio Vargas, ubicado en el estado de Aragua, Venezuela. El diseño fue de tipo exposfacto correlacional. La población estuvo compuesta por 132 enfermeras seleccionadas por medio de muestreo probabilístico aleatorio. Para la obtención de información se elaboró un instrumento con 23 ítems, el cual fue validado por una prueba piloto en una institución del mismo ramo y por medio de la prueba Kuder Richardson, obteniendo un valor de 0.93. En los análisis de los resultados se calculó el coeficiente de correlación de Pearson en el que se observó una relación con significación estadística de  $p < 0.05$  y  $r = 0.625$ . Los resultados muestran que existe una concordancia positiva entre las variables, cuidado que proporcionan las enfermeras y la evaluación del desempeño, demostrándose por el valor obtenido del coeficiente de



correlación de Pearson que fue de  $r = 0.701$ , positivo, de moderada cuantía y con significación estadística de  $p < 0.05$ . El investigador concluye destacando la importancia de que los gerentes de enfermería realicen una evaluación sistematizada del desempeño, tanto formal como informal, a las enfermeras tomando con gran consideración las acciones de cuidados y las acciones administrativas ya que esto contribuye a un buen desempeño y a la satisfacción laboral de las mismas.

### **Planteamiento del problema**

El éxito de las empresas depende, en gran manera, en que sus trabajadores realicen sus labores de acuerdo con las metas y normas que se han establecido. Cada uno de los colaboradores deberá cumplir cabalmente sus responsabilidades a fin de que la organización, como un todo, pueda triunfar.

Davis y Newstrom (1991) mencionan que durante muchos años se ha realizado una gran variedad de estudios con el fin de descubrir las distintas formas de evaluar al personal. Tales investigaciones inician con Robert Owen quien aproximadamente en 1800 desarrolló un sistema de evaluación, el cual lo dejó impresionado por la manera en que el comportamiento de los trabajadores fue mejorando.

Es necesario que las empresas tengan en cuenta que cada empleado tiene necesidades distintas, el desempeño es influido por un sinnúmero de elementos que rodean al trabajador, pueden ser físicos, mentales, familiares o demográficos. Es necesario que la administración de cada organización conozca individualmente el desempeño de sus empleados a fin de implementar las medidas de mejoras necesarias.

Distintas empresas han tomado como base la participación de los empleados en la definición de objetivos que deben alcanzar y han observado las ventajas que dicha manera de evaluar proporciona. De igual manera han observado que los trabajadores se mantienen motivados como resultado de sentirse involucrados y tomados en cuenta en la empresa.

### Hospital La Carlota

La organización de la Iglesia Adventista del Séptimo Día tiene a su cargo la administración de secciones, iglesias, distintos centros educativos y centros de salud. Esta investigación fue desarrollada en uno de sus centros de salud.

El Hospital La Carlota, llamado anteriormente Hospital y Sanatorio Montemorelos, dio inicio el 6 de agosto de 1946 bajo la dirección de Juan Gil P. y Horacio Kelly. Los fondos fueron donados por el entonces gobernador del estado de Nuevo León, Arturo B. de la Garza, el Hospital y Sanatorio Adventista de Glendale, la Fundación Kellog y la Asociación Filantrópica y Educativa. La inauguración y dedicación del hospital se llevó a cabo el día 25 de enero de 1947. Para el año 1956, la capacidad para internar pacientes era de 77 camas y, 19 años después, en 1975, había aumentado a 89. Hoy el hospital cuenta con 22 camas.

Para el tiempo cuando se hizo esta investigación, el Hospital La Carlota contaba con 122 empleados que tienen distintas responsabilidades a fin de ofrecer un servicio lo más completo posible. Los principales departamentos son: Administración, Oficinas, Intendencia, Laboratorio, Mantenimiento, Enfermería, Sistemas, Rayos X, Admisiones, Medicina Familiar, Vida Sana, Consulta Externa, Enfermería, Contabilidad, CEYE (Centro de Equipo y Esterilización), Farmacia, Ginecología, Urgencias, Vigilancia, Fisioterapia, Cafetería, Compras, Luz y Vida, Conmutador y Cuerpo Médico. En su mayoría los empleados se

encuentran en una interacción diaria con personas que acuden al hospital en busca de un servicio, esperando ser atendidos de la mejor manera.

El Hospital La Carlota cree que el servicio a las personas es lo más importante y que este servicio debe ser hecho con excelencia, satisfaciendo las necesidades de sus pacientes tanto físicas como espirituales, tal y como Jesús lo mostró. Asimismo, cree que este trabajo únicamente se podrá llevar a cabo mediante la ayuda de todos y cada uno de sus empleados, formando un equipo de trabajo dispuesto, capaz, comprometido, compasivo y listo para dar lo mejor de sí.

Dentro del área de capacitación, la institución ha desarrollado planes de educación continua. Anualmente se presentan por lo menos dos reuniones generales en las que se incluye a todos los trabajadores del hospital. En ellas se imparten temas que concientizan a cada uno sobre la importancia de un servicio de excelencia, las relaciones interpersonales, atención a clientes, entre otras áreas. De igual manera, existen cursos no desarrollados por la institución, a los cuales los empleados pueden asistir si así lo desean; dichos cursos son impartidos por instituciones especializadas en áreas como enfermería y especialidades médicas. La responsabilidad de la asistencia a estos cursos y su periodicidad recae únicamente en los empleados, tanto para cursos internos como externos.

En la actualidad la institución está implementando una estrategia en la cual cada uno de los empleados tiene una entrevista con el equipo administrativo en la que se da a conocer la filosofía, misión, visión y objetivos del hospital, buscando que el trabajador se comprometa con éstos. De igual manera se ha implementado un sistema de evaluación mensual en el que el jefe inmediato al trabajador evalúa su desenvolvimiento en el trabajo.

Debido a que es de gran importancia para el buen desarrollo de la institución el nivel de capacitación de los empleados, así como su desempeño, esta investigación pretende conocer el nivel de capacitación autopercebido y la influencia que ésta tiene sobre el nivel de desempeño autopercebido de los empleados del Hospital La Carlota.

### **Justificación**

Esta investigación se justifica por el impacto que tiene el nivel de capacitación autopercebido sobre el desempeño de sus trabajadores y cómo éste trasciende en el desarrollo y alcance de la institución.

También se justifica por la ausencia de estudios similares dentro del nosocomio, por lo que servirá como impulso para futuras investigaciones.

Otro beneficio es el que reciben los directivos, dado que los resultados servirán como plataforma para la planeación de estrategias de desarrollo del personal y la toma de decisiones por parte de la gerencia.

También es trascendente porque permitirá la elaboración de dos instrumentos generalizados, para la medición del nivel del desempeño autopercebido y el nivel de capacitación autopercebido, los cuales podrán ser utilizados por el Hospital La Carlota periódicamente a fin de monitorear el desarrollo de su personal.

### **Declaración del Problema**

El problema a investigar fue el siguiente:

¿La autopercepción del nivel de capacitación influye en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León?

### **Preguntas complementarias**

A continuación se presentan algunas interrogantes que el estudio respondió:

¿Cuál es la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León?

¿Cuál es la autopercepción del nivel de desempeño de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León?

### **Hipótesis**

Partiendo de la declaración del problema, se plantearon las siguientes hipótesis:

#### **Principal**

H1: La autopercepción del nivel de capacitación influye en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

#### **Complementarias**

H2: Existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota según su género.

H3: Existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota y su edad.

H4: Existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota según su máximo nivel de escolaridad alcanzado.

H5: Existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota según el tipo de empleado.

H6: Existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota y el tiempo de servicio en la institución.

H7: Existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota y la antigüedad en el puesto.

H8: Existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota según su género.

H9: Existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota y su edad.

H10: Existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota según su máximo nivel de escolaridad alcanzado.

H11: Existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota según el tipo de empleado.

H12: Existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota y el tiempo de servicio en la institución.

H13: Existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota y la antigüedad en el puesto.

## **Objetivos**

La presente investigación tuvo como objetivos:

1. Diseñar un instrumento que permita la medición de la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota.
2. Diseñar un instrumento que permita la medición de la autopercepción del nivel de desempeño en los empleados del Hospital La Carlota.

## **Delimitaciones**

Para fines de la presente investigación, se plantearon las siguientes delimitaciones:

1. La autoevaluación del desempeño laboral, únicamente se verá en una perspectiva generalizada, sin basarse en la descripción de puesto.
2. Los resultados obtenidos son únicamente válidos para el Hospital La Carlota
3. No pretende resolver probables problemas que revelen los resultados
4. Se incluye en la población a todos los empleados (tiempo completo, contrato, por horas, etc.). No incluye a los directivos, cuerpo médico y los estudiantes que estén realizando servicio social, rotaciones, etc.
5. La evaluación se centró únicamente en la autopercepción del nivel de capacitación y la autopercepción del nivel de desempeño.
6. El método para la autopercepción del nivel de capacitación es de escala gráfica.
7. El método para la autopercepción del nivel de desempeño es por medio de escala gráfica.
8. No se controló la impartición de capacitación mientras se elaboraba la investigación.

9. El tiempo de la investigación abarcó los meses de agosto – diciembre del año 2008.

### **Limitaciones**

El estudio tuvo como limitaciones:

1. El tiempo para que el empleado respondiera la encuesta fue limitado, dado que su trabajo no puede detenerse por mucho tiempo.
2. La investigadora dependió de los directivos para establecer los tiempos y los espacios para la aplicación de los instrumentos.

### **Definición de términos**

A continuación se presentan algunas definiciones de vocablos que permitirán la comprensión más exacta del presente documento.

**Autopercepción:** Opinión de un individuo, basada en un proceso mental, captado a través de los sentidos, mediante el cual selecciona, organiza e interpreta la información que lo rodea.

**Nivel de capacitación:** Estado global en el cual se ubica un empleado basado en una escala valorativa, la que se encarga de medir el nivel de conocimiento, habilidad, que permite el desarrollo de las actividades laborales diarias. Dicho estado se obtiene mediante un proceso formativo, formal o informal, de manera sistemática y organizada que permite el desarrollo del intelecto y de habilidades técnicas y operativas en áreas específicas.

**Nivel de desempeño:** Estado global en el que se ubica un empleado, basado en una escala valorativa, la cual se obtiene mediante un proceso sistematizado, técnico, formal o



informal, en el que se valoran, integralmente las actitudes, los comportamientos, el rendimiento en el cargo, el cumplimiento de sus funciones, etc.

### **Supuestos**

Los supuestos planteados por la investigación son:

1. Las respuestas no fueron influidas por personas externas.
2. Los encuestados respondieron el instrumento honestamente.
3. Los encuestados cuentan con un alto nivel ético.
4. Todos los empleados interpretaron los ítems del instrumento de la misma forma.
5. Los instrumentos midieron lo que se requería.

### **Marco filosófico**

Cuando Dios terminó lo que había creado, evaluó cada una de las maravillas hechas. El libro sagrado menciona: “Y vio Dios todo lo que había hecho y he aquí que era bueno en gran manera” (Génesis 1:31; Reina Valera 1960). Desde ese momento, en el mundo no caído, comenzó la observación sistemática del desarrollo y desempeño de todo lo que hay en nuestro derredor. Al comienzo, todo era perfecto; pero al ingresar el pecado, la naturaleza cayó; el hombre ya no es el mismo, sus habilidades han decaído.

Todo ser humano, colaborador de Dios, que se esfuerza en buscar ayuda de lo alto y crucificar el yo, puede ser exitoso en este mundo y obtener la vida futura e inmortal. Este mundo es el campo de trabajo de los seres humanos y su preparación para la vida eterna depende de cuán fielmente realizan sus labores en esta tierra. Dios nos ha pedido que seamos una bendición para la sociedad y nadie debe vivir sólo para sí mismo. Como

miembros de la gran familia humana, y no podemos dejar de servir a otros y seguir pensando que guardamos los mandamientos divinos. El desempeño de cada uno debe verse como si fuera para el Señor, lo cual rodea de encanto a la tarea más humilde.

En el lugar que se nos ha asignado deberíamos desempeñar nuestros deberes con tanta fidelidad como los ángeles en su esfera más elevada. Los que tienen la impresión de que son siervos de Dios, serán hombres en los cuales se pueda tener confianza en todas partes. Los futuros ciudadanos del cielo serán los mejores ciudadanos de la tierra. El concepto correcto de nuestro deber para con Dios conduce a una percepción clara de nuestro deber para con el prójimo. (White, 1977, p. 327)

White afirma que en el plan de Dios, cada ser humano ha sido hecho para ayudar a satisfacer las necesidades de otros. Todos están entrelazados en la gran tela de la humanidad y todo cuanto se hace beneficia o perjudica a otro. Es por eso que la participación unificada permite un buen desarrollo, en la vida social, familiar, laboral y eclesiástica. De igual manera este principio puede y debe ser traído a las organizaciones, con el cumplimiento satisfactorio de cada integrante de sus labores se está asegurando un buen desarrollo que permitirá el éxito de la empresa.

Durante su ministerio aquí en la tierra, Jesús capacitó a sus discípulos para que, cuando él faltara, estuvieran listos para ir de ciudad en ciudad a predicar su evangelio. En las Sagradas Escrituras, en el evangelio según San Marcos 6:7, se menciona que Jesús envió a sus 12 discípulos de dos en dos para permitir que ellos avancen un poco más en su preparación. Es importante destacar el impacto que tiene una capacitación bien planeada y continua para un buen desempeño. Esto es respaldado con el ejemplo que Jesús dio con sus discípulos.

## **Organización del estudio**

Esta investigación, procuró presentar la autopercepción del nivel de capacitación y la influencia que ésta tiene sobre la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

Su estructura comprende cinco capítulos:

En el primer capítulo, se describe la dimensión del problema. Presenta los lineamientos que guiaron el estudio, tomando en cuenta la bibliografía e investigaciones realizadas por otras personas dentro de las áreas de capacitación y desempeño laboral. Asimismo se dan a conocer las hipótesis planteadas y la definición de algunos términos que permitirán una mejor comprensión.

El segundo capítulo presenta el marco teórico, donde se reseña la bibliografía y se analizan distintos autores que han estudiado las variables de capacitación y desempeño, tomando en cuenta los conceptos, importancia, métodos utilizados para la evaluación, dimensiones y los factores que afectan las variables del estudio. También se presentan algunas investigaciones que sirven de sustento para respaldar el presente estudio.

El tercer capítulo describe la metodología que se utilizó en esta investigación, se identifica la población y la muestra con la cual se recogió la información, así como el proceso mediante el cual se elaboró el instrumento. Dentro de este mismo capítulo se incluyeron la operacionalización de las variables y la operacionalización de las hipótesis que identifican las características de las variables, así como las pruebas estadísticas a usar.

El cuarto capítulo ofrece los resultados, derivados del instrumento aplicado a 94 empleados, 67 de los cuales fueron mujeres y 27 fueron hombres. También se da respuesta a las hipótesis de la investigación.

Finalmente el quinto capítulo presenta la dimensión de resultados, las conclusiones que se derivaron de ellos, así como la discusión y las recomendaciones para futuras investigaciones.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Introducción**

Esta investigación pretendió conocer la influencia de la autopercepción del nivel de capacitación sobre la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos y cómo éstas se relacionaron con algunas variables demográficas.

En este segundo capítulo se presenta un análisis de la literatura donde diversos autores opinan sobre los temas de capacitación y desempeño laboral, la importancia que éstos tienen en el área laboral y las dimensiones utilizadas por ellos. Asimismo, el capítulo presenta las distintas técnicas por medio de las cuales es posible evaluar, tanto el nivel de capacitación, como el nivel de desempeño en el cual se encuentran los empleados.

#### **Capacitación**

##### **Conceptos**

Rodríguez Estrada y Ramírez Buendía (1991, p. 1) mencionan que capacitación proviene del adjetivo capaz, el cual proviene del verbo latino *cápere*, que significa dar cabida. El termino se define como “el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar

conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo”.

El *Diccionario de La Real Academia Española* (1997, s.v. “capacitar”, “Apto” y “capacidad”) “la acción de hacer a alguien apto, habilitarlo para alguna cosa”. A su vez define capaz como: “Apto, con talento o cualidad para una cosa determinada”. Y capacidad como: “Aptitud, talento, cualidad que dispone a alguien para el buen ejercicio de algo”.

Dalziel (1996, citado por Leal de Suárez y Zabala Castañeda, 2004) define capacidad como: característica de una persona para realizar sus actividades diarias exitosamente; se encuentran involucrados talentos, actitudes, conocimientos, habilidades, etc.

### Importancia

Sutton (2001) afirma que el éxito de toda organización descansa en el conocimiento, habilidades y destrezas de sus empleados. Cuando este conocimiento es difícil de imitar la empresa puede alcanzar ventajas competitivas sobre las demás organizaciones de la industria. Ésta es la gran importancia de la capacitación el dar a sus empleados conocimientos, habilidades y actitudes imposibles de imitar. Menciona que el nivel de capacitación proporciona a los empleados un respaldo más seguro en el desarrollo de sus actividades diarias.

Bohlander et al. (2001) comentan que en la actualidad las organizaciones compiten a través de las personas, el contar con un capital humano con conocimientos, habilidades y capacidades inimitables es la ventaja de cada organización.

Para Rodríguez Estrada y Ramírez Buendía (1991) el que un trabajador se sienta preparado para realizar sus labores incrementará su productividad y elevará los niveles de bienestar socioeconómico.

Chiavenato (2007) destaca que hacer sentir a los empleados capacitados en lo que realizan, cambia su actitud y permite que se sientan satisfechos con mayor motivación y con un sentido más abierto para nuevos aprendizajes.

Queipo y Useche (2002) declaran que mantener capacitado a un trabajador permitirá que éste eleve su desempeño y su motivación.

Ramírez García y García García (s.f.) afirman que en la actualidad el éxito de las organizaciones recae sobre varios factores, entre los cuales resalta la importancia de un recurso humano dotado de los conocimientos y habilidades necesarios para realizar su trabajo. Continúan mencionando que es por eso que la capacitación juega un papel sumamente importante, dado que es la base para la formación de habilidades.

Robbins (2004) recalca que el mantener capacitados a los trabajadores debe ser una de las prioridades de la administración dado que permite el buen desarrollo de actividades de los trabajadores al igual que permite crear en ellos un sentimiento de eficacia lo cual genera, al mismo tiempo, seguridad y expectativas de crecimiento.

Blanchard et al. (2005) puntualizan que la capacitación es una estrategia clave cuando se busca que una compañía sea una organización de aprendizaje. La capacitación es necesaria dado que los trabajos cambian constantemente y para lograr que una organización se mantenga, es necesario que exista un compromiso de la organización de reentrenar y

educar constantemente a su personal de modo que sus conocimientos se mantengan actualizados.

Barca (2004) comenta sobre el gran giro que las empresas han dado en la actualidad; afirma que en años pasados los consumidores compraban lo que les era ofrecido, pero en la actualidad los compradores saben lo que necesitan. El empleado juega un papel indispensable en las empresas dado que es él quien se encuentra frente al consumidor y da a conocer los beneficios que un producto puede darle, diferenciándolo de otro. Dicho conocimiento del empleado es el que convencerá al cliente de adquirir su producto. El empleado bien preparado para desarrollar su trabajo es el empleado que mayores beneficios traerá a la empresa. He aquí la razón por la cual la capacitación es de gran importancia dado que gracias a ella el nivel de entendimiento de los empleados aumenta, incrementa la capacidad de utilizar nuevas tecnologías, da posibilidad de nuevas estrategias, reduce la rotación del personal, mejora la imagen de la empresa, crece la producción y acrecienta la motivación de los empleados.

Ayala Villegas (2004) destaca que la capacitación es de gran importancia dado que es la herramienta por medio de la cual se prepara a los empleados para la ejecución de sus diversas tareas, proporciona oportunidades para el continuo desarrollo del personal y al mismo tiempo, cambia las actitudes de los colaboradores aumentando la motivación.

García Ahumada y Llanos Cuentas (2006) mencionan que la capacitación del personal, en los servicios de salud, es de gran importancia especialmente de aquellos que tienen a su cargo la función de atender directamente a las personas, aunque esto no debe excluir a las personas que están a cargo del área administrativa del hospital.



Snyder (2007) afirma que una herramienta importante para mantener motivado al personal y que éste realice sus labores de la mejor manera, es el proporcionar las facilidades para que ellos puedan mantenerse actualizados y poder continuar con su educación.

Asimismo, Berg (2003) declara que en la época globalizada en la que vivimos las empresas compiten por gente preparada y capaz. Afirma que el mantener a los trabajadores con un alto nivel de capacitación genera en los trabajadores autoestima más alta, haciéndolos sentir más competentes y permitiendo desarrollar sus responsabilidades de la mejor manera. Asimismo, el sentirse capaz permite que éstos enfrenten nuevos cambios y desafíos con una actitud positiva.

#### Métodos para evaluar

French, Bell, Meza y Juárez (1996) mencionan algunos métodos formales y no formales para determinar el nivel de capacitación de los empleados. Los no formales son: la percepción, el juicio o conversaciones con supervisores, las observaciones informales, las discusiones grupales y las pláticas. Las formales son el análisis de informes (costos, rotación, quejas y sugerencias) y cuestionarios a empleados. Afirma que cualquiera de estos métodos puede ser útil para las empresas, pero destaca que las estrategias formales servirán para hacer una mejor decisión de capacitación.

Rodríguez Valencia (1993) afirma que para conocer el nivel de necesidades y capacitación, la administración puede utilizar las entrevistas, los análisis de actividades, las encuestas, las calificaciones de méritos, la observación inmediata, las pruebas, los exámenes y las reuniones con grupos de personal entre otras.

Bohlander et al. (2001) afirman que antes de implementar un programa de capacitación, es necesario que exista un análisis para determinar el nivel de conocimiento y capacitación con la cual cuentan los trabajadores. Este análisis se desarrolla en tres áreas: (a) organizativo: estudia a la organización misma en secciones como ausentismo, accidentes, costos de mano de obra, etc., (b) tareas: estudia los procesos, tiempos, material, junto con las habilidades necesarias para desarrollar la actividad del puesto y (c) personal: identifica aquellos colaboradores que requieren capacitación en áreas deficientes y necesidades particulares de los trabajadores.

Hernández y Rodríguez (1994) destacan el método desarrollado por Frederick W. Taylor al cual llamó “estudio de tiempos y movimientos”. Dicho método fue desarrollado para establecer tiempos estándares y procesos por medio de los cuales una máquina o un trabajador deberían desarrollar su trabajo. Dichos tiempos fueron tomados de la observación de sus trabajadores. Este método sirve para medir el desarrollo que tienen los trabajadores al realizar sus labores y al mismo tiempo mantener y elevar un nivel de trabajo en la empresa.

### Dimensiones

Robbins y Coulter (2000) destacan tres grandes áreas en las que se puede dividir la capacitación, éstas son: (a) técnicas: que incluyen todas las destrezas básicas tales como leer, escribir, realizar cálculos aritméticos, (b) relaciones personales: son las que abarcan la capacidad de interactuar eficazmente con sus compañeros y jefes y (c) resolución de

problemas que comprenden capacidad de respuesta ante soluciones diarias y situaciones de especial cuidado.

Para Rodríguez Valencia (1993) existen tres tipos de capacitación: (a) para el trabajo: enfocado específicamente a empleados que comenzarán a desarrollar una nueva función; (b) en el trabajo: dedicado a desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal que ya está laborando y (c) desarrollo: acciones implementadas por la organización para apoyar al personal.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992) afirman que los empleados necesitan sentirse confiados y capacitados para así generar una mejor calidad en sus trabajos. Destaca dos grandes áreas dentro de las cuales es necesario enfocarse; éstas son la formación técnica y la formación de relaciones interpersonales.

Siliceo Aguilar (2003) destaca tres grandes secciones dentro de las cuales se puede categorizar el potencial humano: área social, producción y humano.

### Factores que influyen

Chiavenato (2007) identifica algunos factores que influyen en el nivel de capacitación de los trabajadores, éstos son: personalidad, motivación, aptitudes, habilidades, entorno ambiental y entorno organizativo.

Blanchard, Carlos y Randolph (2005) afirman que un elemento necesario para que el personal se sienta capaz de realizar sus actividades es que la organización cuente con metas claras.

Disney Enterprises (2005) destaca que es de suma importancia que se presente al trabajador una descripción amplia de lo que se espera de él, a fin de que éste pueda saber a dónde dirigirse. Asimismo es necesario que la empresa pueda unificar metas, lenguaje y conductas de los trabajadores para así ir todos hacia un mismo objetivo.

Blanchard et al. (2005) reconocen que si el personal recibe capacitación y constante entrenamiento, se logra generar en el trabajador la sensación de que se está desarrollando, que tiene las herramientas para su trabajo y se siente mucho más seguro al desarrollar su trabajo.

## **Desempeño laboral**

### Conceptos

El *Diccionario de La Real Academia de la Lengua Española* (1997, s.v. “desempeñar”) define como: “cumplir las obligaciones inherentes de una profesión, cargo u oficio. Actuar, trabajar, dedicarse a una actividad satisfactoriamente”.

A su vez, Chiavenato (2000, citado en Queipo y Useche, 2002) define el desempeño laboral como el comportamiento del trabajador en el cumplimiento de los objetivos de la empresa. De igual manera los autores citados destacan que el desempeño de un empleado varía de persona a persona y se encuentra influida por sus propias características individuales, tales como: capacidades, habilidades, necesidades y cualidades; asimismo afirman que existen otros factores, dentro de la empresa, que afectan de igual manera el desempeño del trabajador y son: percepción de equidad del trabajador, actitudes y opiniones sobre el trabajo.

Suárez (1983, citado en Sanlúcar Mateos, 2004) afirma que el desempeño es un término que se refiere al cumplimiento de hacer aquello a lo que uno está obligado.

Ayala Villegas (2004) describe el desempeño como un valor en conjunto de actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del trabajador. Afirma que el desempeño puede ser moldeado mediante un programa sistematizado desarrollado por parte del jefe o supervisor.

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

### Importancia

Disney Enterprises (2005) menciona que es de gran importancia el buen desempeño de los empleados para un buen desarrollo de la empresa. Destaca que las organizaciones de todo el mundo han comenzado a entender que sus empleados son su valor más importante, dado que permite una entrega de un servicio o producto de calidad. Menciona que, con mucha frecuencia, los empleados se encuentran en las líneas del frente, cara a cara con los clientes y aun cuando no estén en contacto directo con los consumidores, son quienes controlan la operación de los procesos por los cuales se entrega o se proporciona el servicio.

Para Blanchard y Johnson (2004) el control del rendimiento es de gran importancia y es necesario que éste sea algo continuo, es decir, sobre la marcha y no algo que se pone en marcha una sola vez al año.

McCoy (2007) afirma que una de las grandes dificultades que se presenta a la administración de una organización es transmitir las estrategias que se plantean en la alta gerencia, lo cual impacta poderosamente el desempeño de los empleados. Sin embargo, afirma que, una vez que se haya logrado romper la barrera de comunicación, permitirá un desempeño elevado trayendo beneficios a corto y mediano plazo, tales como: una comunicación bilateral más abierta, al igual que dar un éxito alto a la organización.

Ruiz (s.f.) destaca que el desempeño de los empleados en una organización es la base bajo la cual la empresa alcanza niveles máximos en la efectividad. Tan importante es el desempeño de los trabajadores que las empresas invierten grandes cantidades monetarias para mantener capacitados a sus empleados.

Firth (2002) destaca que la evaluación del nivel de desempeño es de gran importancia dado que trae beneficios al jefe y proporciona un entendimiento más claro de lo que está sucediendo con la empresa y cuál podría ser su futuro. También permite generar planes de entrenamiento para el desarrollo tanto individual como grupal, al mismo tiempo que permite al jefe conectar a los trabajadores con las estrategias de la organización dando un sentido de dirección. De igual manera la evaluación del desempeño da beneficios a los trabajadores ya que éstos podrán observar cómo se encuentran en cuanto al desarrollo de sus tareas.

### Métodos para evaluar

Para Chiavenato (2007) el monitoreo del desempeño del personal es de gran importancia dado que éste sirve para definir y desarrollar políticas acordes con las necesidades

de la organización. Asimismo es una herramienta que permitirá el mejoramiento de la empresa.

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2000) destaca que a través de la aplicación de evaluación del desempeño, es posible identificar comportamientos que obstaculizan el buen desarrollo de la organización, al mismo tiempo es una estrategia por medio de la cual es posible asegurar e impulsar a un mejor desempeño.

Nieto, Mejía, Rojas, Artunduaga, Villegas, Escobar et al. (2003) mencionan que evaluar el desempeño de una persona significa, verificar el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades durante un tiempo determinado, lo cual está basado en un resultado esperado por la organización, de igual manera el evaluar se enfoca en el mejoramiento del trabajo.

Nickols (2007) afirma que la evaluación del desempeño trae los siguientes beneficios a la empresa:

1. Realimentación que reduce errores y desperdicios, aumenta la productividad y la mejor atención a clientes y aumenta la motivación.
2. Elaboración de metas: permite momentos de comunicación donde se establecen metas y objetivos para el desarrollo del trabajo de los empleados.
3. Control de programación de entrenamientos: la evaluación del desempeño proporciona la base para la observación de necesidades de entrenamiento en áreas específicas.
4. Base para recomenzar el desempeño de los empleados.

## 5. Protección legal para la organización.

Kirkpatrick (2006) afirma que existen dos objetivos básicos por los cuales se aplica una evaluación del nivel de desempeño: (a) tener una base para aumento de salario o ascenso y (b) determinar el nivel de desempeño para miras a implementar mejoras. Destaca que estos dos objetivos deben ser tomados de manera distinta ya que la primera mira hacia acciones pasadas y la segunda hacia acciones futuras. Asegura que la atmósfera que se llega a vivir es diferente, en la primera existe un control mayor del evaluador, mientras que en la segunda existe una proporción de 50/50.

García Domínguez (2001) afirma que para medir el desempeño, es necesario identificar aquellos indicadores de desempeño que la organización desea evaluar. Dichos indicadores deberán ser incorporados en un sistema integral de medición del desempeño que haga posible el seguimiento simultáneo y consistente de los empleados.

Katz y Snow (1981) destacan que la evaluación del desempeño es una técnica mediante la cual se observa y mide la manera en que un individuo realiza sus tareas. Afirman que para esto es necesario que se utilicen distintos métodos que van desde pruebas de respuestas breves, hasta pruebas orales o de elección múltiple y ensayos. Continúa mencionando que al momento de planear la evaluación, es necesario que los responsables identifiquen los aspectos del rendimiento más importantes a incluir que muestren, realmente, el nivel de desempeño en la que se encuentran los trabajadores.

Wayne y Noe (2005) declaran que existen diversos métodos para evaluar el desempeño del personal; la selección de alguno de ellos, depende del propósito que se quiera alcanzar, los cuales son selección del personal para promoción, capacitación, aumento



salarial, etc. Estos métodos pueden ser: (a) evaluación de realimentación de 360° grados, (b) escalas de clasificación, (c) incidente crítico, (d) ensayo, (e) estándares laborales, (f) clasificación, (g) escala de clasificación basada en el comportamiento (BARS) y (h) Sistema basado en resultados.

Robbins (1996) hace hincapié en cinco técnicas para la evaluación del nivel desempeño; éstas son: (a) ensayos escritos, (b) incidentes cruciales, (c) escala de calificación gráfica, (d) escala de calificación anclada en el comportamiento y (e) comparaciones multi-personales.

Werther y Davis (2000) destacan cinco métodos para llevar a cabo la evaluación del desempeño. Éstos son: (a) establecimiento de categorías, (b) distribución forzada, (c) distribución de puntos y (d) comparaciones pareadas.

### **Método de clasificación gráfica**

Según Chiavenato (1994) el método de clasificación gráfica permite un resultado claro al mismo tiempo que es de uso multidimensional, de igual manera éste proporciona una base clara para la realimentación en áreas específicas.

Bohlander et al. (2001) afirman que en la técnica de escala gráfica, la evaluación se representa mediante una escala en la cual el evaluador indica hasta qué grado el evaluado posee tal característica. Dicho método disminuye la subjetividad y afirman los autores, es necesario que exista espacio suficiente para agregar comentarios en caso de ser necesario.

Para Robbins (1998) el método de clasificación gráfica es uno de los métodos más antiguos para evaluar; en éste se enlistan ciertos factores seleccionados previamente

por el encargado; el evaluador lee la lista y clasifica en escala incrementable. Afirma que dicha técnica emplea menor tiempo en su aplicación al igual que permite un análisis y comparación cuantitativa.

Robbins y Coulter (2000) mencionan que en la escala gráfica se presenta una lista de factores en los cuales se basa el desempeño; el evaluador analiza dicha lista y coloca una clasificación la cual es proporcionada por el mismo instrumento.

Chiavenato (2007) identifica tres subdivisiones dentro del método de escala gráfica:

1. Escalas gráficas continuas: únicamente se identifican los dos extremos; la evaluación se puede ubicar en cualquier punto entre la línea que conecta las extremidades.
2. Escalas gráficas semicontinuas: se ubican los puntos extremos y se agregan puntos intermedios; el evaluador puede ubicar la evaluación entre estos puntos.
3. Escalas gráficas discontinuas: están representadas en gráficas de dos entradas; horizontal, en ella se colocan los factores a evaluar y en la vertical se colocan los grados o las calificaciones.

## **Autoevaluación**

El *Diccionario de La Real Academia Española* (1997, s.v. “auto”, “percepción” y “percibir”) define auto como: que significa ‘propio’ o ‘por uno mismo’. Asimismo define percepción como: “acción y efecto de percibir. Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos”. De igual manera define percibir como: “Recibir por alguno de los sentidos la imagen, impresiones o sensaciones externas”.

Arias Galicia (1988) define como autoevaluación la acción de evaluarse uno mismo durante el proceso de evaluación del rendimiento; afirma que es una herramienta efectiva en los programas que se centran en el crecimiento personal y el compromiso con los objetivos.

Chiavenato (2007) define la autoevaluación como el proceso mediante el cual cada trabajador evalúa su propio cumplimiento de objetivos así como su desempeño en el puesto que desempeña, basado en indicadores proporcionados por la misma empresa. Asimismo afirma que dicho proceso permite al empleado conocer sus áreas con mayor necesidad.

Wayne y Noe (2005) declaran que la autoevaluación se refiere a la estrategia de aplicación de un método de evaluación mediante el cual se le pide al trabajador hacer un análisis sincero de sus propias características de desempeño. Afirman que dicha estrategia de aplicación va juntamente con el método de escala gráfica.

Magaña Echeverría (2000) afirma que la autoevaluación es importante dado que permite que los trabajadores reflexionen sobre su desarrollo dentro de la organización, afirma que aunque tiene la limitante de la sinceridad, es una herramienta que permite observar áreas con problemas, al igual que hay una apertura para la realimentación.

Para Mondy y Noe (1997) la autoevaluación forma parte de un sistema mediante el cual el empleado proporciona información con la cual los administradores pueden desarrollar a su personal. Al mismo tiempo los autores consideran la autoevaluación como una herramienta mediante la cual el empleado puede conocer sus fortalezas, debilidades y sobre todo visualizar qué es lo que se espera de él dentro del desempeño.

Rider (1985) menciona que la autoevaluación es una herramienta que los administradores pueden utilizar para conocer las habilidades y debilidades de los trabajadores, dado que es ahí donde no se sienten presionados por ser calificados por el supervisor o un compañero de trabajo.

Seldin et al. (1999) afirman que la autoevaluación es una herramienta importante gracias a que proporciona información valiosa del desarrollo del personal, brindando un sentido de seguridad en los trabajadores, lo cual les incrementa su desempeño. Afirman que en la actualidad, las organizaciones utilizan las autoevaluaciones como una pieza más dentro de un gran sistema de evaluación, logrando visualizar desde otra perspectiva el desarrollo de sus trabajadores.

Kirkpatrick (2006) afirma que la evaluación del nivel de desempeño de manera autoadministrada permite tener un efecto para el desarrollo de los trabajadores. Asimismo menciona que es necesario que el instrumento utilizado para medir el desempeño autoadministrado deberá ser el mismo que utilicen los supervisores para la evaluación.

Rodríguez Valencia (1993) afirma que la aplicación de una autoevaluación es eficiente para establecer en el personal un sentido de autodesarrollo eliminando conductas defensivas.

Werther y Davis (2000) declaran que la autoevaluación contribuye al desarrollo individual del personal; destacan que es menos probable que se presenten actitudes defensivas. La autopercepción es de gran utilidad para la determinación de objetivos personales.

Robbins (2004) afirma que la autoevaluación permite determinar áreas que necesitan mejorarse, al igual que disminuye las barreras por el proceso de evaluación. El aspecto más

importante de las autoevaluaciones radica en la participación del empleado y su dedicación de mejoramiento. Robbins concluye mencionando que las autoevaluaciones, por lo general, concuerdan poco con las evaluaciones de los supervisores, por lo tanto éstas son para fines de desarrollo.

Harvard Business Essentials (2005) menciona que la autoevaluación tiene dos beneficios claves. Primero: logra que la persona se involucre creando un ambiente más relajado dentro del proceso de evaluación y hace que el empleado esté más abierto a una realimentación por parte del directivo. Segundo: le ofrece al directivo una perspectiva diferente del trabajo de su subordinado y cualquier problema relacionado con él.

Heneman, Shwab, Fossum y Dyer (1987) afirman que la autoevaluación es el medio por el cual se mejora la motivación hacia la evaluación.

Lévy-Leboyer (1992) comentan que la autoevaluación brinda a las empresas y al personal un impulso de desarrollo, dado que el empleado proporciona información valiosa. La percepción que cada quien tiene de su potencial puede representar un factor determinante de las conductas profesionales. De igual manera permite que el trabajador aclare información sobre su rendimiento y éste se encuentra más receptivo a una realimentación.

Bohlander et al. (2001) comentan que las autoevaluaciones son una herramienta mediante la cual los administradores pueden aumentar en los trabajadores el compromiso en el proceso de evaluación, al igual que permite a los empleados visualizar sus fortalezas y debilidades. Asimismo el trabajador puede identificar aquellas barreras que aún le faltan eliminar para tener un mejor desempeño. Los autores citados comentan que la autoevaluación es criticada dado que el empleado puede favorecerse al momento de la evaluación, es por

eso, que la autoevaluación es útil para planes de desarrollo del personal y no para toma de decisiones.

Chiavenato (1994) define a la autoevaluación como la manera en la cual el empleado hace un análisis sincero de las características que posee en el desarrollo de sus labores, destaca que la autoevaluación puede ser aplicada a cualquiera de los métodos de evaluación del desempeño.

### Dimensiones

Sené (s.f.) afirma que es necesario identificar los indicadores sobre los cuales se llevará a cabo un estudio y declara que dichos indicadores son expresiones numéricas, verbales o escritas mediante las cuales se puede evaluar. Asimismo existen indicadores generales los cuales pueden ser utilizados en toda organización, al igual que existen indicadores particulares que surgen de los mismos objetivos y misión de la empresa.

Rider (1985) identifica cinco áreas dentro de las cuales se puede llevar a cabo la evaluación del nivel de desempeño. Éstas son: (a) identificación de problemas, (b) planeación para la solución de problemas, (c) realización de acciones para la resolución de los problemas, (d) evaluación de las actividades realizadas y (e) relaciones interpersonales.

A su vez Riddle (2006) identifica dos áreas dentro de las cuales puede ser dividida una evaluación del desempeño: (a) competencias: creatividad, flexibilidad, paciencia, liderazgo, iniciativa, etc. y (b) habilidades: enfoque de negocios (técnicas, mecanismos, etc.), comunicación (verbal y escrita), computación, etc.

Hosea (2004) comenta que la evaluación del nivel de desempeño, por lo general, está basada sobre la descripción de puesto en el que se ubica cada uno de sus trabajadores, pero afirma que la asistencia y puntualidad, precaución en los detalles, excelencia en el trabajo, independencia, trabajo en equipo, iniciativa y comunicación son áreas comunes dentro de cualquier empresa que se toman en cuenta. Afirma que los instrumentos de evaluación deben ser fáciles de responder y con instrucciones claras y precisas.

Chiavenato (2007) identifica ciertas áreas que determinan el desempeño de un trabajador: comunicación, solución de problemas, toma de decisiones, profesionalismo, aceptación al cambio, iniciativa, relaciones interpersonales, responsabilidad, trabajo en equipo, aceptación al cambio, actitud y desenvolvimiento en el trabajo.

#### Factores que influyen

Chiavenato (2007) comenta que el desempeño de una persona se ve influido por diversos factores que lo rodean; ese desempeño depende de las habilidades y las capacidades con las que cuenta el empleado.

A su vez, Chiavenato (2000, citado en Queipo y Useche, 2002) destaca que el desempeño de un empleado varía y se encuentra influido por sus propias características individuales, tales como: capacidades, habilidades, necesidades y cualidades; asimismo afirma que existen otros factores, dentro de la empresa, que afectan, de igual manera, el desempeño del trabajador, que son: percepción de equidad del trabajador, actitudes y opiniones sobre el trabajo.

Blanchar et al. (2005) afirman que para que un empleado tenga un buen desempeño, es necesario que la empresa proporcione metas claras, esto traerá a los empleados confianza y un buen desempeño.

Casado (2003) describe cinco factores que influyen en el desempeño del personal. Éstos son: factores individuales, organizativos, operacionales, de estrategia y del entorno. Se desarrollan en forma de capas de adentro hacia afuera de tal forma que cuanto más cerca están estos factores a la persona, más influyen en los resultados que obtienen (Figura 1).

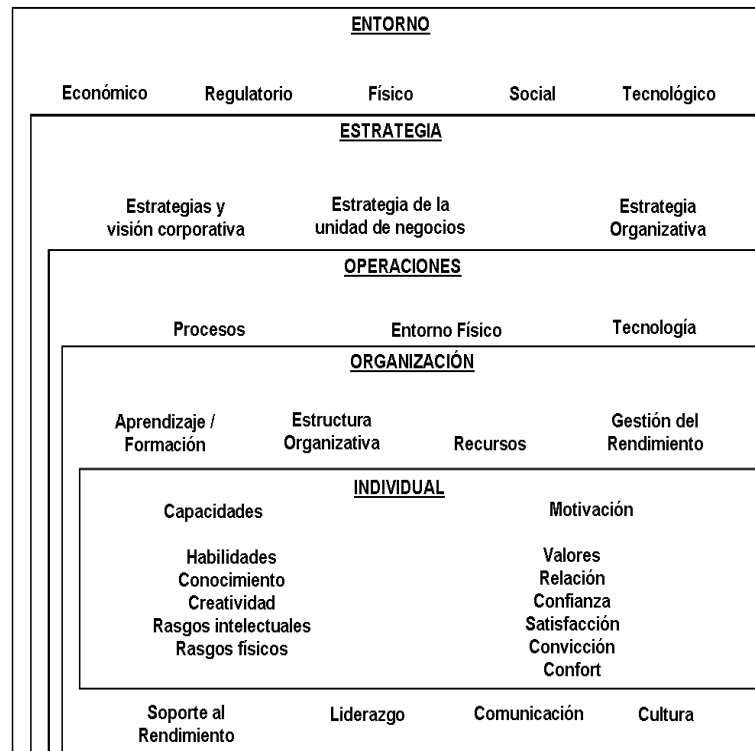


Figura 1. Factores que influyen en el desempeño



La Asociación Americana de Psicología (2007) comenta que en años anteriores los psicólogos basaban un buen desempeño de los trabajadores en dos áreas: capacidad cognitiva e intelectual. En la actualidad han llegado a confirmar que estas aéreas no son las únicas responsables de este desenvolvimiento sino que también se encuentran involucrados el liderazgo, la organización, la asistencia, la integridad, la comunicación, la cooperación y la creatividad.

### **Capacitación y desempeño**

Kirkpatrick (2006) comenta que la capacitación y la evaluación del desempeño del personal en una organización se encuentran estrechamente relacionadas; 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.

Rodríguez Estrada y Ramírez Buendía (1991) declaran que para que las empresas tengan un buen desarrollo de su personal, deben mantenerlo capacitado y a la vanguardia en tecnología, procesos, técnicas, etc.

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Plinio (2002) destacan que la capacitación es un elemento potencial para mantener un buen desarrollo del personal, gracias a que permite desarrollar aptitudes y habilidades, aunque no es el único elemento que lo afecta. Afirma que en la actualidad las empresas han descubierto el gran valor de mantener a cada uno de

sus trabajadores actualizados trayendo beneficios tanto físicos (mayor producción, mejor calidad, mayores ingresos) como mentales (mayor motivación, más seguridad).

Bohlander et al. (2001, p. 19) comentan que “la productividad de los empleados es consecuencia de las capacidades y la motivación combinadas con el entorno laboral”.

Siliceo Aguilar (2003) comenta 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.

Hellriegel, Jackson y Slocum (2005) presentan un estudio realizado en la empresa General Motors basado en la capacitación a los trabajadores dentro del cual afirman que entrenar y mantener capacitados a los trabajadores es una herramienta para mantener el desempeño elevado. Ellos observaron que el desempeño se elevó 30%.

Wayne, Robert, Sánchez Carrión y Contreras Villa (2005) comentan que anteriormente no se veía como una ventaja el capacitar a los trabajadores; se veía como un renglón más dentro de los gastos; en la actualidad, esto ha dado un giro viéndose ahora como una forma de inversión. Mantener a los trabajadores capacitados y en un constante desarrollo, es el propósito de toda empresa para así lograr un progreso en el desempeño de los trabajadores y por consiguiente de la empresa.

### **Otras variables y el desempeño laboral**

Atalaya (1999) menciona que existen algunos factores que repercuten en la satisfacción y en la productividad de las personas los cuales no forman parte de la atmósfera laboral; entre éstos se pueden destacar la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad

emocional, la condición socioeconómica, el tiempo libre y las actividades recreativas practicadas, así como las relaciones familiares, etc. A continuación se describen de manera breve cómo inciden estas variables.

### Edad

Robbins (1999) declara que el estudio de la edad en relación con el desempeño del trabajador se ha ido incrementando cada día más, dado que las empresas desean mejorar su desempeño; menciona que las creencias apoyan la teoría del rendimiento en el trabajo disminuye conforme aumenta la edad.

A su vez el Instituto de Investigación de Tecnología Educativa de la Universidad Tecnológica de México (2003) menciona que la edad influye en el desempeño de un individuo dentro de una organización; que a mayor edad de la persona, menor será la energía que utilice en realizar sus funciones. Destaca que la capacitación de los empleados ha sido un elemento muy importante dentro de la administración del personal; se ha demostrado que no sólo se relaciona con la motivación del individuo sino que es la base de un buen desempeño en las organizaciones.

Bohlander et al. (2001) declaran que la edad no es un factor que afecte al desempeño de los trabajadores, los autores afirman que a pesar del declive de las habilidades cognitivas y motrices, estos trabajadores adultos tienden a tener un nivel menor de ausentismo y accidentes laborales al igual que tienden a percibir una satisfacción más alta.

En *Focusing Age Strategies in Policy Making* (2008) se comenta que el interés sobre el tema del desempeño laboral con relación a la edad ha aumentado ya que se ha

observado que la población laboral está compuesta en su mayoría, por adultos mayores. Afirma que en cuanto a funciones sensoriales y motrices, los trabajadores se encuentran limitados en el desempeño de su trabajo al mismo tiempo existen algunas limitantes en cuanto a funciones cognitivas. Declaran que una persona mayor tiene conocimientos y experiencias útiles para la empresa. Concluye que la edad afecta ciertas actividades, para algunas es una ventaja, para otras una desventaja, mientras que en otras es algo neutral.

### Antigüedad

Para Mondy y Noe (1997) la antigüedad es “el tiempo que un empleado ha estado trabajando en una compañía, división, departamento o puesto” (p. 377).

Werther y Davis (2000) definen la antigüedad como “tiempo transcurrido desde la contratación del empleado hasta el momento actual” (p. 462).

Harvard Business Essentials (2005) resalta que las empresas de éxito que existen en la actualidad tienen preferencia por las ideas innovadoras, los productos y servicios de primera calidad que surgen del conocimiento y destrezas de los empleados. Cuando los empleados cuentan con más años de servicio en la empresa, aumenta su conocimiento y su experiencia por lo que asegura un buen desempeño en sus labores.

En contraste Moreno Sánchez y Viniegra Velázquez (1999) afirman que no existe una influencia de la antigüedad sobre el desempeño laboral.

Robbins (1999) considera que la antigüedad de un empleado afecta el comportamiento que éste tendrá dentro de la organización, señala que evidencias recientes demuestran

una relación positiva entre la antigüedad y la productividad en el trabajo gracias a que se adquiere experiencia en el empleo.

El Instituto de Investigación de Tecnología Educativa de la Universidad Tecnológica de México (2003) destaca que las organizaciones al momento de contratar a su personal ponen mucha atención en el tiempo que ha durado el candidato en sus trabajos anteriores; esto se debe a la relación que puede existir entre la antigüedad en el puesto y la productividad así como la predicción de su comportamiento dentro de la organización.

Arias Galicia (1988) comenta que en ocasiones la antigüedad de los trabajadores es tomada como benéfica gracias a que este tiempo permite a la persona adquirir mayor experiencia, de igual manera es posible que a mayor tiempo, más posibilidades de vicios o aburrimiento en el trabajo. Afirma que cualquiera de estos dos puntos repercute en el desempeño del trabajador.

Para Sanlúcar Mateos (2004) la antigüedad no se encuentra relacionada con el desempeño laboral.

#### Nivel de escolaridad

Magaña Echeverría (2000) declara que los resultados del desempeño en el personal se incrementan cuando existe un nivel mayor de formación; esta situación se hace más evidente para quienes, además de un posgrado, han recibido una capacitación bien estructurada. La preparación del personal es una estrategia para elevar la calidad del desempeño.

Para Chiavenato (2007) la educación profesional es de suma importancia para el buen desarrollo de las labores. Se identifican tres grandes áreas que la componen: la

primera se ubica en la formación profesional, que dicho en otras palabras, es aquella que se hace durante los primeros 20 años de la vida de una persona dentro de una escuela; dicha preparación es con miras a largo plazo. La segunda se ubica en el desarrollo profesional, el cual se refiere al perfeccionamiento de las personas en ciertas áreas específicas permitiendo prepararse para funciones más complejas, ésto con miras a mediano plazo. Finalmente se ubica la capacitación. Ésta responsabilidad recae, por lo general, en el supervisor inmediato al trabajador; su principal objetivo es preparar a una persona para una actividad específica, la capacitación es con miras a corto plazo. Chiavenato afirma que si una llegara a faltar, el desempeño se vería afectado. La formación profesional, el desarrollo profesional y la capacitación son necesarios para todo trabajador.

A diferencia de Chiavenato, Moreno Sánchez y Viniegra Velázquez (1999) niegan que el nivel de escolaridad afecte el nivel de desempeño de las personas.

### **Investigaciones**

García Ahumada y Llanos Cuentas (2006) realizaron una investigación que tenía como objetivo determinar algunas de las demandas de capacitación del personal administrativo en los hospitales nacionales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima y Callado, Perú. Dicho estudio fue de tipo descriptivo y transversal. La población estuvo compuesta por 537 empleados que trabajaban en el área administrativa de cuatro hospitales de MINSA, de la cual se obtuvo una muestra de 224 empleados distribuidos de la siguiente manera: 9 del área de planificación, 62 de economía, 57 de logística, 42 de personal y 54 de estadística. Se trabajó con un nivel de confiabilidad 95% (significancia  $p = 0.05$ ) y 50% de prevalencia

hipotética en las variables. Para la recolección de datos se elaboraron cinco instrumentos que fueron validados y miden: (a) temas apropiados de una capacitación, (b) lugar de preferencia para una capacitación, (c) horario que se considera favorable para la capacitación y (d) dinero a invertir para la capacitación. Dentro de los resultados obtenidos se observó que los temas más señalados fueron: principios de ética, comunicación interpersonal y computación aplicada. De igual manera se llegó a la conclusión que el lugar más apropiado para impartir la capacitación es dentro de las instalaciones del mismo hospital. El horario vespertino fue el que obtuvo mayor aceptación obtuvo 41.07%, seguido por el turno nocturno 30.80%. La investigación concluye destacando la importancia de la capacitación del personal para brindar un mejor servicio a los clientes y al mismo tiempo elevar la satisfacción del personal del hospital.

Durán Peña (2001) realizó una investigación en la Universidad Nacional Simón Rodríguez en Venezuela, cuyo objetivo principal fue conocer la opinión de los docentes sobre un sistema de evaluación de desempeño. La población de 234 personas fue dividida en dos grupos, el primero (94 personas) formada por directores, subdirectores y coordinadores de carrera, el segundo (140 personas), constituido por los docentes de dicha universidad. El instrumento utilizado para la recolección de datos en ambas muestras consistió en un cuestionario de opinión estructurado en dos secciones: La primera destinada a obtener información sobre aspectos demográficos y académicos-administrativos y la segunda usados para medir la opinión o actitud. La calificación del docente podía ir de 1 a 4 (altamente favorable, medianamente favorable, medianamente desfavorable y altamente desfavorable). El índice de confiabilidad del instrumento fue determinado mediante la aplicación de una prueba

piloto de la cual se obtuvo el coeficiente Alfa Cronbach 0.75. En los resultados se observó que 97.8% de los encuestados mencionó que no existe un sistema de evaluación del desempeño docente. En cuanto a la utilidad de la evaluación del desempeño los resultados mostraron una media de 3.81 a 3.98, los docentes creen que es de gran importancia la evaluación constante. En cuanto a la necesidad de que la Oficina de Planificación del Sector Universitario utilice un modelo técnico–científico para evaluar el desempeño docente se observó la media 3.94, lo cual indica que los encuestados creen que es necesario que la administración estructure, implemente y dé continuidad a un sistema de evaluación. El investigador concluye recomendando que se diseñe, implemente y desarrolle un sistema de evaluación del desempeño docente que permita contribuir al desarrollo profesional del docente; propone un sistema de evaluación basado en variables como: flexibilidad, puntualidad, grado de información sobre la marcha del aprendizaje del alumno, estabilidad emocional, grado de conocimiento del contenido y destreza para la toma de decisiones en el aula.

Moreno Sánchez y Viniegra Velázquez (1999) realizaron una investigación con el propósito de evaluar el desempeño de las enfermeras jefas de piso en relación con el curso de capacitación que éstas llevan. El estudio fue desarrollado en dos hospitales en el estado de Aguascalientes. El primer hospital tuvo 38 participantes, en tanto que el segundo tuvo 25. El tipo de investigación fue transversal comparativo. Los tipos de variables fueron: como dependiente, el desempeño; como independiente, la capacitación y como variables a controlar: la antigüedad en el puesto, el nivel de escolaridad (técnico, licenciatura) y el turno. Para la recolección de datos de la variable dependiente se utilizó un cuestionario de ambiente laboral (CAL) compuesto con indicadores de confianza, apoyo, respeto, satisfacción,



superación y eficiencia, el cual fue aplicado al personal subordinado. Para la variable independiente se tomó el curso de capacitación dividido en: sin capacitación, primera etapa, segunda etapa incompleta y segunda etapa completa. El análisis de datos se llevó a cabo con estadística no paramétrica utilizando la U de Mann Whitney para medir el CAL, análisis de varianza unifactorial de Kruskal Wallis para comparar las variables entre los dos hospitales y el coeficiente de correlación de Spearman para observar el grado de asociación entre los indicadores en cada hospital. Los resultados mostraron que no existió diferencia significativa entre los dos hospitales, se observó que no existió influencia de la capacitación sobre el desempeño de las jefas de piso al igual que no existió diferencia significativa entre la antigüedad, escolaridad y turno. Las investigadoras concluyen destacando la importancia de la capacitación, al mismo tiempo mencionan que al no encontrar diferencia en el desempeño en relación con la antigüedad, escolaridad y turno se puede afirmar que el desempeño es afectado por otras variables.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTOS**

#### **Introducción**

Este estudio tuvo como objetivo el conocer la autopercepción del nivel de capacitación y su influencia en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

El capítulo está estructurado de la siguiente manera:

1. Tipo de investigación
2. Población
3. Muestra de estudio
4. Instrumento de medición
5. Hipótesis
6. Preguntas complementarias
7. Recolección de datos
8. Análisis de datos
9. Resumen

#### **Tipo de investigación**

La investigación se clasifica como descriptiva, correlacional, explicativa, cuantitativa, de campo y transversal.

Se consideró descriptiva por las siguientes razones:

1. Permitió medir la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados.
2. Se midió la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados.
3. Se analizó la posible diferencia en la autopercepción del nivel de capacitación y la autopercepción del nivel de desempeño laboral con relación a diversas variables demográficas.

Se consideró correlacional porque:

Permitió medir la probable correlación positiva o negativa de la autopercepción del nivel de capacitación y la autopercepción del nivel de desempeño laboral con diversas variables demográficas.

Se le consideró explicativa dado que:

Permitió determinar si la autopercepción del nivel de capacitación influye en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

Se llamó cuantitativa porque:

1. Permitió conocer la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota, en una escala del 1 a 5.
2. Se logró conocer la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota, basada en una escala del 1 al 5.

Se considera de campo dado que:

La investigación fue desarrollada en el sitio de trabajo de los empleados bajo sus actividades cotidianas.

Fué de tipo transversal por las siguientes circunstancias:

1. Permitió conocer la autopercepción del nivel de capacitación y la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en el 2008.
2. La medición se hizo en una sola ocasión.

### **Población**

La población estuvo conformada por 109 empleados del Hospital La Carlota ubicado en el municipio de Montemorelos, quienes se encontraban laborando durante el año 2008.

### **Muestra**

Bernal Torres (2006) define muestra como sección representativa que surge de la población del estudio sobre la cual se obtendrá la información para la investigación. Dicha muestra debe ser delimitada con precisión.

Burns y Grave (2004) destacan que la muestra es un grupo de personas u objetos utilizados para una investigación la cual se espera sea representativa y refleja las características de la población elegida para el estudio.

La muestra a estudiar estuvo conformada por los empleados que estuvieron laborando durante el año 2008 en el Hospital La Carlota excluyendo a los directivos, cuerpo médico y estudiantes que se hallaban realizando servicio social, rotaciones, etc. y abarcando los departamentos de: Intendencia, Laboratorio, Mantenimiento, Enfermería, Sistemas, Rayos X, Admisiones, Medicina Familiar, Vida Sana, Consulta Externa, Enfermería, Contabilidad, CEYE, Farmacia, Ginecología, Urgencias, Vigilancia, Fisioterapia, Cafetería, Compras, Luz y Vida, Conmutador y Oficinas. Los representantes de todos estos departamentos, alcanzaron un total de 94 trabajadores.

## **Instrumento de medición**

### **Variables**

Tamayo (2004) define variable como: “aspecto o dimensión de un fenómeno que tiene como característica la capacidad de asumir distintos valores” (p. 150).

León y Montero (2003) clasifican las variables como independientes y dependientes. Las independientes son aquellas que se encuentran bajo la manipulación del investigador, las dependientes son aquellas que se verán afectadas por la variable independiente.

### **Independiente**

Para fines de la investigación se ha tomado como variable independiente: la autopercepción del nivel de capacitación.

### **Dependiente**

La variable dependiente fue la autopercepción del nivel de desempeño laboral.

### **Demográficas**

Las variables demográficas fueron: género, edad, máximo nivel de escolaridad alcanzado, tipo de empleado, tiempo de servicio a la institución y antigüedad en el puesto.

### **Elaboración del instrumento**

Grajales (2004) define el instrumento como “todo recurso que disponga el investigador para observar y medir las variables del estudio” (p. 74).

Riddle (2006) declara que para la elaboración de un instrumento de evaluación es necesario que se identifiquen los puntos que se desean conocer dentro de la evaluación, para que los enunciados puedan ser concisos, claros y logren medir la variable deseada. Afirma que los verbos, que identifican la acción a evaluar, deben ser utilizados en el tiempo pretérito dado que esto permite más efectividad y credibilidad por la razón de que confirma que la acción fue realizada durante el período que se está evaluando.

El instrumento está desarrollado con escala de tipo Likert la cual es definida por Hernández Sampier, Fernández Collado y Baptista Lucio (2006) como “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p. 341). De igual manera, dichas frases no deben ser muy largas procurando no excederse de 20 palabras.

Chiavenato (2007) define cognición como la manera en que una persona se percibe e interpreta a sí misma y al entorno, permitiendo establecer la creencia y la opinión respecto a uno mismo.

Para esta investigación se desarrollaron dos instrumentos: el primero, para medir la autopercepción del nivel de capacitación; y el segundo, destinado a medir la autopercepción del nivel de desempeño laboral.

La elaboración de ambos instrumentos se logró cumpliendo los siguientes pasos:

1. Se realizó un estudio de bibliografía enfocada en el tema de estudio.
2. Se llevó a cabo una compilación de las distintas dimensiones para la medición de la autopercepción del nivel de capacitación así como de la autopercepción del nivel de desempeño laboral utilizadas por los distintos autores.

3. También se analizaron algunos instrumentos utilizados para el estudio de las áreas a investigar.

4. Como siguiente punto se seleccionaron las dimensiones de cada una de las variables.

5. Después se realizó una amplia lista de declaraciones basadas en las dimensiones de cada variable.

6. Cada una de las declaraciones fueron analizadas por el investigador y los asesores identificando aquellas que servirían para el estudio y eliminando las que tenían falta de claridad.

7. El siguiente paso fue la elaboración de todos los ítems que constituirían el instrumento en cada una de las áreas seleccionadas.

8. Luego se realizó el estudio de claridad y pertinencia de cada uno de los ítems, a través de personas expertas en el área de investigación y administración (ver Apéndices A y B).

9. Estos expertos propusieron algunas modificaciones que fueron tomadas en cuenta al hacer los cambios correspondientes.

10. Se pidió la autorización para la aplicación de una prueba piloto, que se hizo con los empleados de una compañía llamada Panificadora La Carlota.

11. La prueba piloto se aplicó a un total de 32 trabajadores de las áreas de oficina, ventas y producción. Durante la aplicación de la prueba piloto no existieron dudas de los participantes respecto a claridad de los ítems por lo que no fue necesario realizar cambios.

12. Una vez obtenida la información se llevó a cabo el análisis de confiabilidad utilizando el valor de Alfa Cronbach, obteniendo para la autopercepción del nivel de capacitación un valor de .924 y para la autopercepción del nivel de desempeño laboral .933 (Ver Apéndice D).

13. Por último y utilizando los valores del Alfa de Cronbach se seleccionaron los ítems de mayor peso quedando un total de 24 para medir la autopercepción del nivel de capacitación y 60 para medir la autopercepción del nivel de desempeño laboral (ver Apéndice D).

### Validez

Grajales (2004) afirma que la validez de un instrumento implica la posibilidad de verificar la información que se ha obtenido, así como la seguridad de que el instrumento realmente mide lo que se espera.

El proceso de validez se llevó de la siguiente manera:

1. Se hizo un estudio de bibliografía enfocada en el tema a investigar.
2. Se construyeron los instrumentos con base en un marco teórico y experiencia de asesores.
3. Se hizo evaluación por profesionales y asesores.
4. Fue aplicada una prueba piloto con la cual se midió la validez.

### Confiabilidad

Tamayo y Tamayo (2006) mencionan que la confiabilidad se refiere a la aplicación del instrumento en repetidas ocasiones en una misma población cuyos resultados son iguales.



Afirma que la confiabilidad de un instrumento se encuentra relacionada con la cantidad de ítemes que lo componen; es decir, entre mayor el número, mayor confiabilidad; aunque es necesario recordar que la población puede cansarse.

Se llevó a cabo el análisis de confiabilidad utilizando el método Alfa de Cronbach sobre los datos obtenidos de la muestra, siendo 0.903 para la autopercepción del nivel de capacitación y 0.935 para la autopercepción del nivel de desempeño laboral (ver Apéndice E).

Estos valores son considerados altos para la medición de las variables a estudio por lo que se procedió a utilizarlos.

#### Operacionalización de las variables

En la Tabla 1 se presenta la operacionalización de algunas variables. La operacionalización completa podrá ser vista en el Apéndice F.

#### **Hipótesis**

Según Bernal Torres (2006) la hipótesis nula es aquella cuyo objetivo es rechazar la hipótesis de investigación, la cual se mantiene negativa hasta que se demuestra estadísticamente lo contrario.

Hernández Sampieri et al. (2006) afirman que la hipótesis nula es aquella contraria a la hipótesis de investigación, sirve para afirmar la hipótesis de investigación.

Las hipótesis nulas del presente estudio son las siguientes:

## Hipótesis nula principal

H1: La autopercepción del nivel de capacitación no influye en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

Tabla 1

### *Operacionalización de variables*

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Género	Agrupación de individuos que tienen una o varias características en común.	La variable género se midió de la siguiente manera:  Género  <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	Esta variable se codificó de la siguiente manera:  1 = Masculino 2 = Femenino
Edad	Tiempo que ha vivido una persona desde que nació.	Edad ____ Años	La edad estuvo definida por el valor numérico entero para los años, éstos proporcionados por el encuestado.
Máximo nivel de escolaridad alcanzado	Curso académico formal máximo alcanzado a la fecha de la aplicación.	Máximo nivel de escolaridad alcanzado  <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Preparatoria <input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> Ninguna	Esta variable se codificó de la siguiente manera:  1= Ninguna 2= Primaria 3= Secundaria 4= Preparatoria 5= Técnica 6= Licenciatura 7= Maestría 8= Doctorado

### Hipótesis nulas complementarias

H2: No existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota, según su género.

H3: No existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota y la edad.

H4: No existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota, según su máximo nivel de escolaridad alcanzado.

H5: No existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota, según el tipo de empleado.

H6: No existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota y el tiempo de servicio en la institución.

H7: No existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota y la antigüedad en el puesto.

H8: No existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota, según su género.

H9: No existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota y la edad.

H10: No existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota, según su máximo nivel de escolaridad alcanzado.

H11: No existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota, según el tipo de empleado.

H12: No existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota y el tiempo de servicio en la institución.

H13: No existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota y la antigüedad en el puesto.

### Operacionalización de hipótesis

En la Tabla 2 se observa un ejemplo de la Operalización de las hipótesis en la cual se incluye las variables que involucra, el nivel de medición a utilizar para cada variable así como la prueba estadística a emplear. En el Apéndice G se presenta la operacionalización completa.

### Preguntas complementarias

La presente investigación tuvo como preguntas complementarias:

1. ¿Cuál es la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León?
2. ¿Cuál es la autopercepción del nivel de desempeño de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León?

### Recolección de datos

El proceso que se siguió para la recolección de datos fue el siguiente:

1. Se solicitó la autorización y ayuda a directivos del hospital (Apéndice H y I).

2. Se entregaron los instrumentos al administrador a quien se le dio una explicación de cómo se debería responder el instrumento, quien a su vez entregó los instrumentos a los supervisores de cada área.

3. Se hicieron visitas, en los siguientes días, para recoger los instrumentos que se iban llenando.

4. Se visitaron los distintos departamentos a los cuales se les entregaron previamente las encuestas para motivarlos a contestar.

Tabla 2

*Operacionalización de hipótesis*

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
<p><i>Hipótesis nula 1</i> La autopercepción del nivel de capacitación no influye en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.</p>	<p><i>Independiente</i> Autopercepción del nivel de capacitación</p>	Escala	<p>Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica estadística de Regresión Lineal Simple. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación <math>p \leq 0.05</math>.</p>
	<p><i>Dependiente</i> Autopercepción del nivel de desempeño laboral</p>	Escala	
<p><i>Hipótesis nula 2</i> No existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota, según su género.</p>	<p><i>Independiente</i> Género</p>	Nominal	<p>Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística T para muestras independientes. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación <math>p \leq 0.05</math>.</p>
	<p><i>Dependiente</i> Autopercepción del nivel de capacitación</p>	Escala	

5. Se procedió al conteo de las encuestas entregadas a la Administración para verificar el máximo retorno de encuestas.

### **Análisis de datos**

Existen diversos programas para el análisis estadístico de datos. Grajales (2004) declara que el análisis de datos depende directamente del tipo de variable con la que se cuenta.

Para fines de la investigación se ha seleccionado el paquete estadístico Statistical Product Package for Social Science (SPSS) versión 15.0 para Windows, desarrollado por la Universidad de Chicago, de la cual se utilizan las pruebas: técnica estadística de Regresión Lineal Simple, prueba estadística T para muestras independientes, técnica de análisis correlacional lineal y el procedimiento de análisis de varianza de un factor.

### **Resumen**

El presente capítulo presenta el tipo de investigación bajo la cual se realizó el estudio, la cual es descriptiva, correlacional, explicativa, cuantitativa, de campo y transversal. De igual manera se considera la población confirmada por 109, la muestra y las variables a investigar. Asimismo se presenta de manera detallada la forma en la cual se llevó a cabo la realización de los instrumentos y el proceso de validez y confiabilidad por el cual fueron sometidos. Además, incluye la operacionalización de las variables y de las hipótesis así como las hipótesis nulas. También incluye la manera en la cual fueron recolectados los datos y las pruebas o métodos utilizados para su análisis.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **Introducción**

Esta investigación tuvo como fin conocer la autopercepción del nivel de capacitación y si ésta influye en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León. El estudio fue de tipo descriptivo, correlacional, explicativo, cuantitativo, de campo y transversal.

La población se compuso de 109 trabajadores del Hospital La Carlota en sus distintas áreas: Intendencia, Laboratorio, Mantenimiento, Enfermería, Sistemas, Rayos X, Admisiones, Medicina Familiar, Vida Sana, Consulta Externa, Enfermería, Contabilidad, CEYE, Farmacia, Ginecología, Urgencias, Vigilancia, Fisioterapia, Cafetería, Compras, Luz y Vida, Conmutador y Oficina.

Las variables principales investigadas en este estudio fueron: la autopercepción del nivel de capacitación y la autopercepción del nivel de desempeño laboral y como variables demográficas: género, edad, máximo nivel de escolaridad alcanzado, tipo de empleado, tiempo de servicio a la institución y antigüedad en el puesto.

En este capítulo se presentará la descripción demográfica de la muestra, pruebas sobre las cuales se analizaron las hipótesis, respuesta a preguntas complementarias planteadas en capítulos anteriores, así como un resumen del presente capítulo. Las hipótesis fueron probadas aun nivel de significación  $p \leq 0.05$ .

## Descripción demográfica

A continuación se presentan las tablas con los datos demográficos que proporcionaron los encuestados. Estos datos son: género, edad, máximo nivel de escolaridad alcanzado, tipo de empleado, tiempo de servicio a la institución y antigüedad en el puesto.

### Género

En la Tabla 3 se presentan los datos concernientes al género del total de trabajadores encuestados, 71.3% fueron mujeres y 28.7% hombres (Apéndice J).

Tabla 3

#### *Género de los trabajadores*

Género	Frecuencia	Porcentaje (%)
Femenino	67	71.3
Masculino	27	28.7
Totales	94	100

### Edad

En el Apéndice J se encuentran registradas las edades de los encuestados, estas van de 23 a 63 años, con un promedio de 42 años y una desviación típica de 10.177 años. Las edades con mayor frecuencia fueron: 41 y 48 años.

### Máximo nivel de escolaridad alcanzado

La tabulación de la variable máximo nivel de escolaridad alcanzado se encuentra en la Tabla 4. En ella se logra observar que 37.2% eran del nivel licenciatura ocupando el primer



lugar; de igual manera, se observa que no hubo sujetos que se ubicaran dentro del nivel de escolaridad, ninguno (Apéndice J).

Tabla 4

*Máximo nivel de escolaridad alcanzado de los trabajadores*

Máximo nivel de escolaridad alcanzado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Ninguno	0	0.0
Primaria	6	6.4
Secundaria	9	9.6
Preparatoria	10	10.6
Técnica	26	27.7
Licenciatura	35	37.2
Maestría	8	8.5
Totales	94	100

Tipo de empleado

La Tabla 5 muestra el tipo de empleado de los trabajadores. En ella se observa que 42.6% está conformado por los empleados denominacionales, mientras que 57.4% son empleados por contrato. No existió presencia dentro de la muestra para los tipos de empleado, por honorarios y por horas (Apéndice J).

Tiempo de servicio a la institución

En el Apéndice J presenta la tabla con los datos obtenidos de la variable tiempo de servicio a la institución. Las categorías que se observan en ella van de 10 meses a 32.25 años. Asimismo se observó una media de 9.515 años, con una desviación típica de 8.099 años.

Tabla 5

*Tipo de empleado*

Tipo de empleado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Denominacional	40	42.6
Honorarios	0	0.0
Contrato	54	57.4
Horas	0	0.0
Totales	94	100

**Antigüedad en el puesto**

La antigüedad en el puesto se presenta en el Apéndice J. Se obtuvo un promedio de 6.725 años con una desviación típica de 6.296 años. El rango abarca de 10 meses a 23.66 años de permanencia en el puesto.

**Pruebas de hipótesis**

A continuación se presentan las pruebas que fueron aplicadas a las hipótesis nulas del estudio.

**Hipótesis nula 1**

La autopercepción del nivel de capacitación no influye en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

Para el análisis de esta hipótesis se utilizó la técnica estadística de Regresión Lineal Simple; se consideró como variable independiente a la autopercepción del nivel de capacitación (ANC) y como variable dependiente a la autopercepción del nivel de desempeño laboral (ANDL). Los resultados estadísticos se encuentran en el Apéndice K.

Los valores del coeficiente no estandarizado  $B_k$ , obtenidos mediante la técnica estadística de regresión fueron:  $B_0 = 2.183$  y  $B_1 = .539$ . Con dichos valores se formó la siguiente ecuación:

$$\text{ANDL} = 2.183 + .539 (\text{ANC}) .$$

Al término del análisis se observó que la variable autopercepción de la capacitación representa 47.4% de la varianza de la variable dependiente dado que el valor  $R^2$  corregida fue igual a .474. De igual manera se obtuvo el valor  $F = 83.020$  y el valor  $R = .689$ . El valor  $p = .000$  permite ver que sí existe una influencia lineal, positiva y significativa, lo que determinó rechazar la hipótesis nula.

Se concluye que la variable autopercepción del nivel de capacitación es predictora de la variable autopercepción del nivel de desempeño laboral.

### Hipótesis nula 2

No existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota, según su género.

Para el análisis de la hipótesis se usó la prueba estadística T para muestras independientes. Se analizó el estadístico F de Levene del cual se observó un valor  $p = .066$  asumiendo que la varianza poblacional es igual.

Al observar que la varianza poblacional es igual, se encontró el valor estadístico  $T = -.440$  y  $gl = 92$ . Siendo que el valor  $p$  fue mayor a 0.05, se aceptó la hipótesis nula. Ver resultados estadísticos en Apéndice K.

Con dichos resultados se acepta la hipótesis nula de que no existió diferencia significativa en la autopercepción del nivel de capacitación entre hombres y mujeres.

### Hipótesis nula 3

No existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota y la edad.

Las variables utilizadas en este análisis fueron: la autopercepción del nivel de capacitación y la edad, ambas fueron tomadas como variables dependientes.

Se utilizó para esta prueba de hipótesis la técnica de análisis correlacional lineal de la cual se obtuvo el valor  $r = .143$ , con un valor de significancia  $p = .168$ . Con base en los valores anteriores, se decidió aceptar la hipótesis nula (ver Apéndice K).

### Hipótesis nula 4

No existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota, según su máximo nivel de escolaridad alcanzado.

Como variable independiente se tomó el máximo nivel de escolaridad alcanzada y como variable dependiente a la autopercepción del nivel de capacitación.

Para la prueba de la hipótesis se utilizó el procedimiento de análisis de varianza de un factor de la cual se obtuvieron las siguientes medias aritméticas del nivel de capacitación autopercebido: primaria: 4.5556, secundaria: 4.1250, preparatoria: 4.6458, técnica: 4.6683, licenciatura: 4.4905 y maestría: 4.5253. Los resultados mostraron un valor  $F = 4.105$  y un valor de significación  $p = .002$ . Dado que el valor  $p$  fue menor que 0.05 se procedió a rechazar la hipótesis nula (ver Apéndice K).

### Hipótesis nula 5

No existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota, según el tipo de empleado.

El tipo de empleado fue tomado como variable independiente, tanto que la variable dependiente fue la autopercepción del nivel de capacitación. En el instrumento se presentaron cuatro tipos de empleados: denominacionales, por honorarios, por contrato y por horas. Para el estudio se compararon los empleados denominacionales y por contrato, ya que en los otros dos tipos no se encontraron valores.

El análisis de la hipótesis se hizo mediante el procedimiento de análisis de varianza de un factor obteniendo un valor  $F = 1.013$  y un valor de significación  $p = .317$ . Considerando que el valor  $p$  fue mayor que 0.05 se decidió aceptar la hipótesis nula (ver Apéndice K).

### Hipótesis nula 6

No existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota y el tiempo de servicio en la institución.

La prueba de la hipótesis se probó mediante la aplicación de la técnica de análisis de correlación lineal. Se obtuvieron los siguientes valores:  $r = -.111$  y nivel de significancia  $p = .286$ .

Se determinó aceptar la hipótesis nula dado que el valor  $p$  fue mayor a 0.05 (ver Apéndice K).

### Hipótesis nula 7

No existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota y la antigüedad en el puesto.

La autopercepción del nivel de capacitación y antigüedad en el puesto fueron las variables en análisis, ambas se tomaron como variables dependientes.

Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal, dicha técnica proporcionó un valor  $r = -.055$  con un nivel de significancia  $p = .600$ .

Siendo que el valor  $p$  fue mayor a 0.05 se determinó aceptar la hipótesis nula (ver Apéndice K).

### Hipótesis nula 8

No existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota, según su género.

La variable independiente fue el género y la variable dependiente, la autopercepción del nivel de desempeño laboral.

Para el análisis de la hipótesis fue utilizada la prueba estadística T para muestras independientes. Asimismo se analizó el estadístico F de Levene del cual se observó un valor  $p = .589$ , asumiendo que la varianza poblacional es igual. También se encontraron los siguientes valores estadísticos:  $T = -1.466$  y  $gl = 92$ .

Dado que valor  $p$  fue mayor que 0.05 se acepta la hipótesis nula (ver Apéndice K).

### Hipótesis nula 9

No existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota y la edad.

La técnica de análisis correlacional lineal fue utilizada para ésta hipótesis de la cual se obtuvo el valor  $r = -.082$ , con un nivel de significancia  $p = .433$ .

Dado que  $p$  es mayor a 0.05 la hipótesis nula fue aceptada (ver Apéndice K).

### Hipótesis nula 10

No existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota, según su máximo nivel de escolaridad alcanzado.

Las variables involucradas fueron; como variable independiente, máximo nivel de escolaridad alcanzada y como variable dependiente, autopercepción del nivel de desempeño laboral.

La hipótesis fue probada utilizando el procedimiento de análisis de varianza de un factor del cual se obtuvo un valor  $F = 2.306$  y un valor de significación  $p = .051$ .

Puesto que el nivel  $p$  fue mayor que 0.05 se acepta la hipótesis nula (ver Apéndice K).

### Hipótesis nula 11

No existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota, según el tipo de empleado.

El tipo de empleado fue tomado como variable independiente, mientras que la variable dependiente fue la autopercepción del nivel de desempeño.

La hipótesis fue probada utilizando el procedimiento de análisis de varianza de un factor obteniendo un valor  $F = 2.823$  y un valor de significación  $p = .096$ .

La hipótesis nula fue aceptada dado que el valor  $p$  es mayor que 0.05 (ver Apéndice K).

#### Hipótesis nula 12

No existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota y el tiempo de servicio en la institución.

Las variables dependientes fueron: autopercepción del nivel de desempeño laboral y el tiempo de servicio a la institución.

Se aplicó la técnica de análisis correlacional lineal la cual proporcionó un valor  $r = -.210$  y un valor de significancia  $p = .042$ .

Se rechaza la hipótesis nula dado que el valor  $p$  fue menor a 0.05 (ver Apéndice K). La relación lineal resultó negativa.

#### Hipótesis nula 13

No existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota y la antigüedad en el puesto.

La autopercepción del nivel de desempeño laboral y la antigüedad en el puesto fueron las variables en análisis, ambas se tomaron como variables dependientes.

Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal, dicha técnica proporcionó un valor  $r = -.073$  con un nivel de significancia  $p = .483$ .



Siendo que el valor  $p$  fue mayor a 0.05 se determinó aceptar la hipótesis nula (ver Apéndice K).

### **Preguntas complementarias**

En la presente sección se da mención a las respuestas de las preguntas complementarias planteadas en el estudio (ver Apéndice L):

1. ¿Cuál es la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León?

Al analizar los datos obtenidos de los 94 instrumentos aplicados se percibió para la variable autopercepción del nivel de capacitación una media aritmética de 4.5253 y una desviación de .35182. Al convertir la información a la escala likert utilizada en el instrumento se obtuvo una autopercepción entre buena y excelente del nivel de capacitación.

2. ¿Cuál es la autopercepción del nivel de desempeño de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León?

Se analizaron 94 instrumentos para conocer el nivel de la autopercepción del nivel de desempeño obteniendo una media aritmética de 4.6220, con una desviación típica de .27534.

De acuerdo con los niveles utilizados en la escala likert del instrumento y al convertirla a la escala determinada en la operacionalización de la variable, se obtuvo un nivel de la autopercepción del desempeño laboral entre bueno y excelente.

## **Resumen**

El presente capítulo contiene las tablas en las cuales se presentan los resultados de los datos demográficos obtenidos en la aplicación de 94 instrumentos, así como las pruebas y resultados bajo las cuales fueron puestas las hipótesis nulas. De igual manera se presentan las respuestas a las preguntas complementarias del estudio, en la cual se observa un nivel de autopercepción de la capacitación y desempeño laboral entre buena y excelente.

## **CAPÍTULO V**

### **DIMENSIÓN DE RESULTADOS**

#### **Introducción**

Esta investigación ha tenido como fin conocer la influencia de la autopercepción del nivel de capacitación sobre la autopercepción del nivel de desempeño laboral. Dicho estudio se llevó a cabo en el Hospital La Carlota, de la cual se obtuvo una muestra de 94 empleados de distintos departamentos del hospital. La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional, explicativo, cuantitativo, de campo y transversal.

Las variables a estudiar fueron: a) principales: la autopercepción del nivel de capacitación y la autopercepción del nivel de desempeño laboral y b) demográficas: género, edad, máximo nivel de escolaridad alcanzado, tipo de empleado, tiempo de servicio a la institución y antigüedad en el puesto.

El documento está organizado en cinco capítulos:

Capítulo I. En él se encuentran los antecedentes sobre capacitación y desempeño laboral, al igual que investigaciones que se han desarrollado dentro de las áreas. Así mismo se hace el planteamiento y declaración del problema, definición de términos, hipótesis, preguntas complementarias, objetivos, justificación, limitaciones, delimitaciones, supuestos y marco filosófico.

Capítulo II. Presenta el desarrollo del marco teórico, analizando distintos autores que han escrito sobre el tema. Se encuentra estructurado de tal manera que el lector pueda

comprender los conceptos bajo los cuales se desarrolló el presente estudio abarcando definición de términos, importancia, métodos de evaluación, dimensiones, así como factores influyentes tanto para la capacitación como para el desempeño laboral.

Capítulo III. Describe el marco metodológico que comprende: tipo de investigación, población, muestra, instrumento de medición, hipótesis, preguntas complementarias, recolección de datos y análisis de datos.

Capítulo IV. En él se encuentran los resultados obtenidos de los datos recogidos con las encuestas, a través de sus pruebas estadísticas correspondientes.

Capítulo V. En este capítulo se presentan las conclusiones a las que se llegó, así como la discusión presentada por el investigador. Al término de éste, se presentan algunas recomendaciones tanto para los administradores del hospital como para futuras investigaciones.

### **Conclusiones sobre la declaración del problema**

La presente investigación tuvo como fin conocer si la autopercepción del nivel de capacitación influye en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.

Con el análisis de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, se logró determinar que sí existe cierto grado de influencia lineal, significativa y positiva de la autopercepción del nivel de capacitación sobre la autopercepción del nivel de desempeño laboral. Se puede afirmar que entre mayor sea la autopercepción del nivel de capacitación, mayor será el nivel de autopercepción del nivel de desempeño laboral.

## **Conclusiones generales de las hipótesis complementarias**

### Capacitación y género

Basándose en los resultados obtenidos se permitió concluir que la variable demográfica género no representa una diferencia significativa en la percepción del nivel de capacitación, es decir, tanto hombres como mujeres tuvieron una muy buena autopercepción del nivel de capacitación.

### Capacitación y edad

Se logró observar que la edad no está relacionada con la autopercepción del nivel de capacitación en los trabajadores; no importa qué edad tengan los empleados su autopercepción es similar: muy buena.

### Capacitación y máximo nivel de escolaridad alcanzado

Analizando los resultados obtenidos se encontró que sí existe una diferencia significativa según el máximo nivel de escolaridad de los empleados sobre la autopercepción del nivel de capacitación con el que cuentan. Los trabajadores con técnica son los que se consideran más capacitados, seguidos por preparatoria, primaria, licenciatura, maestría y por último aquellos que cuentan con secundaria.

### Capacitación y tipo de empleado

Después de realizar el análisis correspondiente se observó que el tipo de empleado no genera una diferencia significativa en la autopercepción del nivel de capacitación. El nivel

obtenido por los denominacionales y los de contrato fue muy similar; ambos grupos cuentan con una autopercepción que va de buena a excelente.

#### Capacitación y tiempo de servicio a la institución

Al analizar la hipótesis con la prueba estadística se observó que no existe una relación significativa entre la autopercepción de la capacitación y el tiempo de servicio a la institución, no importa qué tanto tiempo tenga el empleado dentro de la institución, su autopercepción se mantiene en el nivel de muy buena.

#### Capacitación y antigüedad en el puesto

La hipótesis analizada permitió determinar que la antigüedad en el puesto no está relacionada con la autopercepción que tienen los empleados respecto al nivel de capacitación con que cuentan.

#### Desempeño laboral y género

Después de analizar la hipótesis que involucra a la autopercepción del nivel de desempeño laboral y género, se observó que no existe diferencia en la forma como los hombres y mujeres perciben el nivel de desempeño laboral; ambos se ubican en un nivel que va de bueno a excelente.

### Desempeño laboral y edad

El análisis de la hipótesis demostró que la edad no está relacionada con la autopercepción del desempeño laboral; los trabajadores perciben tener un nivel bueno en el desempeño laboral.

### Desempeño laboral y máximo nivel de escolaridad alcanzado

El análisis de la hipótesis demostró que no existe diferencia significativa entre la autopercepción que tienen los trabajadores del nivel de desempeño y el máximo nivel de escolaridad; sin importar el nivel educativo alcanzado, su autopercepción se ubica ente buena y excelente.

### Desempeño laboral y tipo de empleado

La hipótesis analizada permitió concluir que la variable tipo de empleado no muestra diferencia significativa con la autopercepción que se tiene del nivel de desempeño. El nivel autopercebido por los grupos de empleados denominacional, honorarios, contrato y horas, es de buena a excelente.

### Desempeño laboral y tiempo de servicio a la institución

Después de analizar la hipótesis con la prueba estadística se observó que existe una correlación inversa, significativa, entre la autopercepción del nivel de desempeño y el tiempo de servicio a la institución; a mayor tiempo de servicio a la institución, menor será el nivel de desempeño autopercebido por lo trabajadores y a menor tiempo de servicio mayor es el nivel de desempeño autopercebido por los empleados.

## Desempeño laboral y antigüedad en el puesto

Los resultados de la hipótesis analizada permitieron concluir que no existe una relación significativa entre la autopercepción del desempeño laboral y la antigüedad en el puesto. No importa cuánto tiempo tengan trabajando en el puesto, la autopercepción fue similar. Entre buena y excelente.

### **Conclusiones con base en las preguntas complementarias**

Con las preguntas de investigación se pretendió conocer los niveles de la autopercepción de la capacitación y la autopercepción del desempeño laboral percibidos por los empleados del Hospital La Carlota.

En cuanto a la autopercepción del nivel de capacitación los empleados perciben contar con un nivel que va entre bueno y excelente.

Para la dimensión que tiene que ver con la autopercepción del desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre bueno y excelente.

### **Discusión**

Los temas relacionados con capacitación y desempeño son de suma importancia dado que ellos inciden en el éxito de las organizaciones; es por esto que la presente investigación se propuso conocer si la autopercepción del nivel de capacitación influye en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota.

El estudio se desarrolló mediante la aplicación del instrumento de modo autoadministrado tomando en cuenta lo que mencionan Harvard Business Essentials (2005) y Rider



(1985), quienes afirman es una herramienta que elimina presiones y trae un ambiente más agradable en el proceso de evaluación.

Los resultados del estudio presentan que sí existe influencia de la autopercepción del nivel de capacitación sobre la autopercepción del nivel de desempeño laboral que perciben los empleados, lo cual concuerda con lo mencionado por Magaña Echeverría (2000) quien afirma que es de suma importancia el impulsar a los trabajadores a una constante capacitación a fin de elevar el desempeño, en contraste a lo mencionado por Moreno Sánchez y Viniegra Velázquez (1999) quienes encontraron, mediante su estudio, que no existe influencia de la capacitación sobre el desempeño.

La investigación apoya la idea de Wayne et al. (2005) y Hellriegel et al. (2005) quienes comentan que al mantener a los trabajadores capacitados se logrará un desempeño elevado.

Asimismo, mediante el estudio se pudo observar lo expuesto por Sutton (2001) y Rodríguez Estrada y Ramírez Buendía (1991) y, Berg (2003) observando que la capacitación proporciona a los empleados un respaldo más seguro en el desarrollo de sus actividades diarias, un sentimiento de contar con las herramientas necesarias para su trabajo y brindando una sensación de eficacia y seguridad.

Basándose en la idea expuesta por Lusthaus et al. (2002) los cuales afirman que la capacitación no es el único elemento que afecta el desempeño y de acuerdo con los resultados del análisis de regresión lineal, se pudo observar que la variable desempeño puede ser influida por otras variables además de la capacitación.

Sanlúcar Mateos (2004), Harvard Business Essentials (2005) y Robbins (1999) afirman que sí existe una relación significativa entre el tiempo de servicio y el desempeño

laboral siendo esta relación positiva, mencionando que a mayor tiempo de servicio, mayor desempeño. Los resultados muestran una relación significativa que está de acuerdo con lo expuesto por los autores mencionados, en contraste con la relación encontrada en este estudio que fue negativa.

En cuanto a la antigüedad en el puesto y su relación con el desempeño laboral se observó que, a diferencia de lo expuesto por El Instituto de Investigación de Tecnología Educativa de la Universidad Tecnológica de México (2003), no existe una relación entre antigüedad en el puesto y desempeño laboral.

En el estudio se encontró que no existe una diferencia significativa entre el nivel de escolaridad y el nivel de desempeño, lo cual se opone a lo expuesto por Magaña Echeverría (2000) quien afirma que el desempeño en el personal se incrementa cuando existe un nivel mayor de formación. A diferencia de Magaña Echeverría (2000), Moreno Sánchez y Viniegra Velázquez (1999) concuerdan con los resultados obtenidos en esta investigación que afirma que el nivel de escolaridad no es un elemento que afecte el nivel de desempeño de las personas.

En esta investigación se encontró que no existe relación significativa entre la edad y el desempeño laboral lo cual se opone a lo expresado por Robbins (1999) quien afirma que la edad está relacionada al desempeño del trabajador. Esta apoya la teoría que a mayor edad disminuye el rendimiento en el trabajo.

## Recomendaciones

Al llevar a cabo el estudio sobre la autopercepción de la capacitación y su influencia en la autopercepción del desempeño laboral y de igual manera basados en bibliografía especializada en estas áreas, es conveniente mencionar las siguientes recomendaciones:

### A los administradores del Hospital La Carlota

1. Mantener un programa frecuente de capacitación dentro de las distintas áreas.
2. Estar pendientes de las opiniones que tengan los trabajadores respecto a programas de capacitación.
3. Promover el desarrollo profesional de los trabajadores que no cuenten con un nivel licenciatura o especialidades técnicas.
4. Realizar evaluaciones periódicas, incluyendo a jefes de departamento y compañeros de trabajo a fin de lograr un estudio más abarcante.
5. Compartir los resultados de las evaluaciones periódicamente para que todo el personal este informado de su desarrollo.

### Para futuras investigaciones

El estudio de los temas de capacitación y desempeño laboral son de mucho interés y gran importancia, ya que del es posible encontrar un amplio campo de estudio. Por esa razón se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Replicar el estudio incluyendo a directivos y cuerpo médico.
2. Hacer estudios experimentales sometiendo a cambios la variable nivel de capacitación, para observar cómo impacta a la variable nivel de desempeño laboral.

3. Realizar una evaluación, con el instrumento elaborado, dentro de la cual se involucre a jefes de departamento y compañeros de trabajo.

## **APÉNDICE A**

### **EVALUACIÓN DE CLARIDAD Y PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO DE AUTOPERCEPCIÓN DE LA CAPACITACIÓN**

## APÉNDICE A

### Evaluación de claridad y pertinencia del instrumento de autopercepción de la capacitación

#### Capacitación

Para fines de titulación de la Maestría en Administración con acentuación en Recursos Humanos, estoy realizando una investigación como requisito de titulación, y he llegado al momento en el cual debo elaborar el instrumento con el cual se obtendrán los datos. Dicho instrumento, tiene el propósito de medir el nivel de capacitación autopercebido. Dentro del proceso de elaboración es indispensable la validación del instrumento y para ello, se requiere del apoyo de expertos que puedan juzgar cada una de las declaraciones incluidas en el instrumento. Es por esto que solicito de la manera más atenta su apoyo en la revisión de las siguientes declaraciones. Favor de leer cada una de las declaraciones y calificar, marcando con una "x", de acuerdo a las escalas que se presentan a continuación.

Escala de medición del nivel de Claridad			Escala de medición del nivel de Pertinencia		
<b>Claridad</b> <i>"Inteligible, fácil de comprender. Redacción y expresión correcta de la idea"*</i>	1=	Totalmente confuso	<b>Pertinencia</b> <i>"Oportuno, adecuado, con relación a la definición, relevancia"*</i>	1=	Totalmente impertinente
	2=	Confuso		2=	Impertinente
	3=	Regular		3=	Regular
	4=	Claro		4=	Pertinente
	5=	Totalmente claro		5=	Totalmente pertinente

<b>VARIABLE: NIVEL DE CAPACITACIÓN AUTOPERCIBIDO</b>											
Estado global en el cual se ubica un empleado basado en una escala valorativa, la cual se encarga de medir el nivel de conocimiento, habilidad, que permite el desarrollo de las actividades laborales diarias. Dicho estado se obtiene mediante un proceso formativo, formal o informal, de manera sistemática y organizada que permite el desarrollo del intelecto y de habilidades técnicas y operativas en áreas específicas.											
CLARIDAD			DECLARACIONES					PERTINENCIA			
Gestión Administrativa											
Planeación											
1	2	3	4	5	1.	Tengo capacidad para planear mi trabajo del día.	1	2	3	4	5
Organización											

1	2	3	4	5	2. Conozco los procesos correctos mediante los cuales realizo mis tareas.	1	2	3	4	5
<i>Dirección/ejecución</i>										
1	2	3	4	5	3. Cuento con experiencia laboral en las actividades que realizo.	1	2	3	4	5
<i>Control</i>										
1	2	3	4	5	4. Estoy capacitado para evaluar cada una de las tareas que realizo.	1	2	3	4	5
<b>Relaciones interpersonales</b>										
<i>Relación con los supervisores</i>										
1	2	3	4	5	5. Tengo habilidad para relacionarme con mis superiores.	1	2	3	4	5
<i>Relación con los compañeros</i>										
1	2	3	4	5	6. Puedo resolver problemas laborales con mis compañeros de trabajo sin ayuda de mis superiores.	1	2	3	4	5
<i>Relación con el público</i>										
1	2	3	4	5	7. Conozco la manera correcta para atender a los clientes.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	8. Puedo responder amablemente a situaciones agresivas del público.	1	2	3	4	5
<b>Toma de decisiones</b>										
1	2	3	4	5	9. Tengo capacidad para enfocarme en la raíz de los problemas para solucionarlos.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	10. Puedo identificar ventajas y desventajas al tomar decisiones.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	11. Puedo responsabilizarme de las malas decisiones que tomo.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	12. Tengo habilidad para tomar la decisión correcta para resolver problemas en mi trabajo.	1	2	3	4	5
<b>Comunicación</b>										
1	2	3	4	5	13. Tengo facilidad para transmitir información al público.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	14. Puedo comunicarme por escrito sin faltas de ortografía.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	15. Conozco la manera correcta de vestirme para trabajar.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	16. Tengo habilidad para hablar en público.	1	2	3	4	5
<b>Responsabilidad</b>										
1	2	3	4	5	17. Conozco las normas de conducta de la institución.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	18. Conozco las normas de seguridad para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	19. Estoy capacitado para identificar el	1	2	3	4	5

					equipo (maquinas, instrumental, herramientas) dañado.					
1	2	3	4	5	20. Estoy capacitado para el uso de equipos (máquinas, instrumental, herramientas) del trabajo.	1	2	3	4	5
<b>Productividad</b>										
1	2	3	4	5	21. Me considero físicamente preparado para desarrollar mi trabajo.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	22. Me considero emocionalmente preparado para desarrollar mi trabajo.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	23. Poseo los conocimientos suficientes para cumplir con mis responsabilidades.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	24. Tomo decisiones en base a mis conocimientos técnicos.	1	2	3	4	5

Observaciones generales con relación a alguno de los ítems:

CLARIDAD	PERTINENCIA

\* Larousse, Diccionario enciclopédico usual. 2004.  
 Agradezco de antemano su colaboración.  
 Lic. Denisse C. Cruz Castillo



## **APÉNDICE B**

### **EVALUACIÓN DE CLARIDAD Y PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO DE AUTOPERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL**

**APÉNDICE B**  
**Evaluación de claridad y pertinencia del instrumento de**  
**autopercepción del desempeño laboral**

Desempeño

Para fines de titulación de la Maestría en Administración con acentuación en Recursos Humanos, estoy realizando una investigación como requisito de titulación, y he llegado al momento en el cual debo elaborar el instrumento con el cual se obtendrán los datos. Dicho instrumento, tiene el propósito de medir el nivel de desempeño autopercebido. Dentro del proceso de elaboración es indispensable la validación del instrumento y para ello, se requiere del apoyo de expertos que puedan juzgar cada una de las declaraciones incluidas en el instrumento. Es por esto que solicito de la manera más atenta su apoyo en la revisión de las siguientes declaraciones. Favor de leer cada una de las declaraciones y calificar, marcando con una "x", de acuerdo a las escalas que se presentan a continuación.

	Escala de medición del nivel de Claridad		Escala de medición del nivel de Pertinencia
<b>Claridad</b> <i>"Inteligible, fácil de comprender. Redacción y expresión correcta de la idea"*</i>	1= Totalmente confuso	<b>Pertinencia</b> <i>"Oportuno, adecuado, con relación a la definición, relevancia"*</i>	1= Totalmente impertinente
	2= Confuso		2= Impertinente
	3= Regular		3= Regular
	4= Claro		4= Pertinente
	5= Totalmente claro		5= Totalmente pertinente

<b>VARIABLE: NIVEL DE DESEMPEÑO AUTOPERCIBIDO</b>														
Estado global en la cual se ubica un empleado, basado en una escala valorativa, la cual se obtiene mediante un proceso sistematizado técnico formal o informal, en el cual se valora, integralmente las actitudes, los comportamientos, el rendimiento en el cargo, cumplimiento de sus funciones, etc.														
CLARIDAD					DECLARACIONES					PERTINENCIA				
<b>Gestión Administrativa</b>														
<i>Planeación</i>														
1	2	3	4	5	1. Planeo mi trabajo antes de efectuarlo.	1	2	3	4	5				
1	2	3	4	5	2. Elaboro, por escrito, mi plan de trabajo a corto plazo.	1	2	3	4	5				
<i>Organización</i>														
1	2	3	4	5	3. Defino procesos adecuados para ejecutar mi trabajo.	1	2	3	4	5				

	2	3	4	5	4. Tengo bien organizado mi lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
<i>Dirección/ejecución</i>										
1	2	3	4	5	5. Mantengo la concentración en mi trabajo.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6. Ejecuto mis tareas de acuerdo a lo planeado.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7. Cumpló con mi plan de trabajo diario.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	8. Realizo mi trabajo con agrado.	1	2	3	4	5
<i>Control</i>										
1	2	3	4	5	9. Realizo evaluaciones periódicas de mi trabajo.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	10. Termino las tareas en los tiempos preestablecidos.	1	2	3	4	5
<b>Relaciones interpersonales</b>										
<i>Relación con los supervisores</i>										
1	2	3	4	5	11. Respeto las indicaciones de mis superiores.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	12. Puedo discutir asuntos de trabajo con mi jefe sin enojarme.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	13. Mantengo buenas relaciones laborales con mi jefe inmediato.	1	2	3	4	5
<i>Relación con los compañeros</i>										
1	2	3	4	5	14. Mantengo buenas relaciones laborales con mis compañeros.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	15. Soy respetuoso con la opinión de mis compañeros.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	16. Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan.	1	2	3	4	5
<i>Relación con el público</i>										
1	2	3	4	5	17. Trato al público con amabilidad.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	18. Respondo favorablemente a la crítica constructiva del público.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	19. Trato bien al público sin importar su clase social.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	20. Trato bien al público sin importar su religión.	1	2	3	4	5
<b>Toma de decisiones</b>										
1	2	3	4	5	21. Enfrento los problemas laborales con seguridad.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	22. Me responsabilizo de las malas decisiones que tomo.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	23. Al tomar decisiones, tomo en cuenta las políticas de la institución.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	24. Identifico los pros y los contras antes de tomar una decisión.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	25. Tomo decisiones que benefician a la institución.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	26. En situaciones de emergencia tomo decisiones correctas.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	27. Si una decisión fue mal tomada, identifico la causa.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	28. Pido opinión a mis compañeros para resolver un problema poco frecuente.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	29. Uso responsablemente la libertad que tengo en mi sitio de trabajo.	1	2	3	4	5

1	2	3	4	5	30. Planteo diversas alternativas para resolver un problema.	1	2	3	4	5
<b>Comunicación</b>										
1	2	3	4	5	31. Los registros por escrito no tienen faltas ortográficas.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	32. Comunico de manera clara mis ideas.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	33. La imagen que proyecto es profesional.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	34. Me comunico con el público en general con respeto.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	35. Comunico la información importante de manera oportuna.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	36. Mi comunicación verbal es clara.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	37. Mis expresiones no verbales son cordiales.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	38. Escucho atentamente a mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	39. Me aseguro que el público haya comprendido la información dada.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	40. Escucho atentamente las quejas de los clientes.	1	2	3	4	5
<b>Responsabilidad</b>										
1	2	3	4	5	41. Asisto puntualmente al trabajo.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	42. Asisto al trabajo diariamente.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	43. Respeto las normas de conducta de la institución.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	44. Aplico los procedimientos establecidos por el departamento.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	45. Soy cuidadoso con mis herramientas de trabajo.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	46. Aplico las normas de seguridad al realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	47. Soy cuidadoso con las instalaciones de la institución.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	48. Reporto el equipo (máquinas, instrumental, herramientas) dañado.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	49. Sigo el código de valores de la institución.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	50. Cumpro con las políticas de la institución.	1	2	3	4	5
<b>Productividad</b>										
1	2	3	4	5	51. Soy productivo aunque esté sometido a estrés.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	52. Puedo trabajar sin supervisión continua.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	53. Utilizo eficientemente el área de trabajo.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	54. Mi trabajo está al día.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	55. Soy cuidadoso al realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	56. Mantengo mi área de trabajo limpia.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	57. Mantengo mi área de trabajo ordenada.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	58. Realizo mi trabajo sin desperdiciar recursos materiales.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	59. Organizo eficazmente el tiempo en el trabajo.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	60. Permanezco en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5

Observaciones generales con relación a alguno de los ítems:

CLARIDAD	PERTINENCIA

*\* Larousse, Diccionario enciclopédico usual. 2004.*

Agradezco de antemano su colaboración.

Lic. Denisse C. Cruz Castillo

## **APÉNDICE C**

### **RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO**

## APÉNDICE C

### Resultados de la prueba piloto

#### Autopercepción de la capacitación

##### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	32	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	32	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.924	24

#### Autopercepción del desempeño laboral

##### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	32	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	32	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.933	60

**APÉNDICE D**

**INSTRUMENTO**



## APÉNDICE D

### Instrumento



Hospital la Carlota



MEDICIÓN DEL NIVEL DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO

# HOSPITAL LA CARLOTA

APRECIADO(A) EMPLEADO(A):

Esta investigación tiene como propósito conocer su opinión sobre su propio nivel de desempeño y su nivel de capacitación. Favor de responder honestamente cada una de las declaraciones. Su colaboración es anónima y de gran importancia. Por favor no deje ninguna declaración sin contestar.

➔ **INSTRUCCIONES:** Después de analizar cada declaración marque con una "X" el espacio que indique su grado de acuerdo, utilizando la escala siguiente:

A	1	2	3	4	5
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
DECLARACIÓN					
	1	2	3	4	5
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					

FOLIO:

GÉNERO: <input type="checkbox"/> FEMENINO <input type="checkbox"/> MASCULINO		EDAD: ____ AÑOS
<b>MÁXIMO NIVEL DE ESCOLARIDAD ALCANZADO:</b> <input type="checkbox"/> PRIMARIA <input type="checkbox"/> LICENCIATURA <input type="checkbox"/> SECUNDARIA <input type="checkbox"/> MAESTRÍA <input type="checkbox"/> PREPARATORIA <input type="checkbox"/> DOCTORADO <input type="checkbox"/> TÉCNICA <input type="checkbox"/> NINGUNO		<b>TIPO DE EMPLEADO:</b> <input type="checkbox"/> DENOMINACIONAL <input type="checkbox"/> HONORARIOS <input type="checkbox"/> CONTRATO <input type="checkbox"/> HORAS
		<b>TIEMPO DE SERVICIO A LA INSTITUCIÓN:</b> ____ AÑOS ____ MESES
		<b>ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO:</b> ____ AÑOS ____ MESES

➔ **INSTRUCCIONES:** Después de analizar cada declaración marque con una "X" el espacio que indique su frecuencia, utilizando la escala siguiente:

	1	2	3	4	5
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>DECLARACIÓN</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>25</b>					
<b>26</b>					
<b>27</b>					
<b>28</b>					
<b>29</b>					
<b>30</b>					
<b>31</b>					
<b>32</b>					
<b>33</b>					
<b>34</b>					
<b>35</b>					
<b>36</b>					
<b>37</b>					
<b>38</b>					
<b>39</b>					
<b>40</b>					
<b>41</b>					
<b>42</b>					
<b>43</b>					
<b>44</b>					
<b>45</b>					
<b>46</b>					
<b>47</b>					
<b>48</b>					
CONTINUA A LA VUELTA					

B  
1

NUNCA

2

CASI NUNCA

3

A VECES

4

CASI SIEMPRE

5

SIEMPRE

**DECLARACIÓN**

**1 2 3 4 5**

49	Tomo decisiones que benefician a la institución.					
50	En situaciones de emergencia tomo decisiones correctas.					
51	Si una decisión fue mal tomada, identifico la causa.					
52	Pido opinión a mis compañeros para resolver un problema poco frecuente.					
53	Uso responsablemente la libertad que tengo en mi sitio de trabajo.					
54	Planteo diversas alternativas para resolver un problema.					
55	Los registros que hago no tienen faltas ortográficas.					
56	Mi comunicación escrita es entendible.					
57	La imagen que proyecto es profesional.					
58	Me comunico con el público en general con respeto.					
59	Comunico la información importante de manera oportuna.					
60	Mi comunicación verbal es clara.					
61	Mis expresiones no verbales son cordiales.					
62	Escucho atentamente a mis compañeros de trabajo.					
63	Me aseguro que el público haya comprendido la información que les he dado.					
64	Escucho atentamente las quejas de los clientes.					
65	Asisto puntalmente al trabajo.					
66	Asisto al trabajo diariamente.					
67	Respeto las normas de conducta de la institución.					
68	Aplico los procedimientos técnicos establecidos por el departamento.					
69	Soy cuidadoso con mis herramientas de trabajo.					
70	Practico las normas de seguridad al realizar mi trabajo.					
71	Soy cuidadoso con las instalaciones de la institución.					
72	Reporto el equipo (máquinas, instrumental, herramientas) dañado.					
73	Sigo el código de valores de la institución.					
74	Cumplo con las políticas de la institución.					
75	Soy productivo aunque esté sometido a estrés.					
76	Puedo trabajar bien, aunque no me estén supervisando.					
77	Utilizo eficientemente el área de trabajo.					
78	Mi trabajo está al día.					
79	Soy cuidadoso al realizar mi trabajo.					
80	Mantengo limpia mi área de trabajo.					
81	Mantengo ordenada mi área de trabajo.					
82	Realizo mi trabajo sin desperdiciar recursos materiales.					
83	Organizo eficazmente el tiempo en el trabajo.					
84	Permanezco en mi área de trabajo.					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

## **APÉNDICE E**

### **ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD**

## APÉNDICE E

### Análisis de confiabilidad

#### Autopercepción de la capacitación

##### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	94	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	94	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.903	24

#### Autopercepción del desempeño laboral

##### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	94	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	94	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.935	60

## **APÉNDICE F**

### **OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

## APÉNDICE F

### Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Género	Agrupación de individuos que tienen uno o varias características en común.	La variable género se midió de la siguiente manera:  Género <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	Esta variable se codificó de la siguiente manera:  1 = Masculino 2 = Femenino
Edad	Tiempo que ha vivido una persona desde que nació.	Edad ____ Años	La edad estuvo definida por el valor numérico entero para los años, éstos proporcionados por el encuestado.
Máximo nivel de escolaridad alcanzado	Curso académico formal máximo alcanzado a la fecha de la aplicación.	Máximo nivel de escolaridad alcanzado  <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Preparatoria <input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> Ninguna	Esta variable se codificó de la siguiente manera:  1= Ninguna 2= Primaria 3= Secundaria 4= Preparatoria 5= Técnica 6= Licenciatura 7= Maestría 8= Doctorado
Tipo de empleado	Clasificación según las características del contrato bajo el cual una persona desempeña su trabajo.	Tipo de empleado  <input type="checkbox"/> Denominacional <input type="checkbox"/> Honorarios <input type="checkbox"/> Contrato <input type="checkbox"/> Horas	El tipo de empleado se codificó de la siguiente forma: 1= Denominacional 2= Honorarios 3= Contrato 4= Horas
Tiempo de servicio a la institución	Tiempo transcurrido desde el día en que se obtuvo el empleo en la institución.	Tiempo de servicio a la institución Años ____ Meses ____	El tiempo estuvo definido por un valor numérico entero para los años; los meses fueron convertidos en fracciones de años.
Antigüedad en el puesto	Tiempo transcurrido en el puesto desde el día en que se obtuvo.	Antigüedad en el puesto Años ____ Meses ____	La antigüedad estuvo definida por un valor numérico entero para los años; los meses fueron convertidos en fracciones de años.



### Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Autopercepción del nivel de capacitación	Estado global en el cual se ubica un empleado basado en una escala valorativa, la cual se encarga de medir el nivel de conocimiento, habilidad, que permite el desarrollo de las actividades laborales diarias. Dicho estado se obtiene mediante un proceso formativo, formal o informal, de manera sistemática y organizada que permite el desarrollo del intelecto y de habilidades técnicas y operativas en áreas específicas.	<p>La escala de medición de la variable fue:</p> <p>1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indeciso 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo</p> <p>Los ítems de medición para la variable autopercepción del nivel de capacitación fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tengo capacidad para planear mi trabajo del día.</li> <li>2. Conozco los procesos correctos mediante los cuales realizo mis tareas.</li> <li>3. Cuento con la experiencia laboral necesaria en las actividades que realizo.</li> <li>4. Estoy capacitado(a) para evaluar cada una de las tareas que realizo.</li> <li>5. Tengo habilidad para relacionarme con mis superiores.</li> <li>6. Puedo resolver problemas laborales con mis compañeros de trabajo sin ayuda de mis superiores.</li> <li>7. Conozco la manera correcta para atender a los clientes.</li> <li>8. Puedo responder amablemente a situaciones agresivas del público.</li> <li>9. Tengo capacidad para enfocarme en la raíz de los problemas para solucionarlos.</li> <li>10. Puedo identificar ventajas y desventajas al tomar decisiones.</li> </ol>	<p>Para conocer el nivel del indicador autopercepción del nivel de capacitación, se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los veinticuatro ítems, de la cual se obtuvo la media aritmética. La media aritmética de la escala instrumental se convirtió a la siguiente escala:</p> <p>1=Totalmente en desacuerdo = Pésimo 2=En desacuerdo = Malo 3=Indeciso = Regular 4=De acuerdo = Bueno 5=Totalmente de acuerdo = Excelente</p>

### Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
		<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Puedo responsabilizarme de las malas decisiones que tomo.</li> <li>12. Tengo habilidad para tomar la decisión correcta para resolver problemas en mi trabajo.</li> <li>13. Tengo facilidad para transmitir información al público.</li> <li>14. Puedo comunicarme por escrito sin faltas de ortografía.</li> <li>15. Conozco la manera correcta de vestirme para trabajar.</li> <li>16. Tengo habilidad para hablar en público.</li> <li>17. Conozco las normas de conducta de la institución.</li> <li>18. Conozco las normas de seguridad para realizar mi trabajo.</li> <li>19. Estoy capacitado(a) para identificar el equipo (máquinas, instrumental, herramientas) dañado.</li> <li>20. Estoy capacitado(a) para el uso de equipos (maquinas, instrumental, herramientas) del trabajo.</li> <li>21. Me considero físicamente preparado(a) para desarrollar mi trabajo.</li> <li>22. Me considero emocionalmente preparado(a) para desarrollar mi trabajo.</li> <li>23. Poseo los conocimientos necesarios para cumplir con mis responsabilidades.</li> <li>24. Tomo decisiones con base en mis conocimientos técnicos.</li> </ol>	

### Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Autopercepción del nivel de desempeño	Estado global en la cual se ubica un empleado, basado en una escala valorativa, la cual se obtiene mediante un proceso sistematizado ,técnico, formal o informal, en el cual se valoran, integralmente las actitudes, los comportamientos, el rendimiento en el cargo, el cumplimiento de sus funciones, etc.	<p>La escala de medición de la variable fue:</p> <p>1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre</p> <p>Los ítems de medición para la variable autopercepción del nivel de desempeño fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>25. Planeo mi trabajo antes de efectuarlo</li> <li>26. Elaboro, por escrito, mi plan de trabajo semanal.</li> <li>27. Defino procesos adecuados para ejecutar mi trabajo.</li> <li>28. Tengo bien organizado mi lugar de trabajo.</li> <li>29. Mantengo la concentración en mi trabajo.</li> <li>30. Ejecuto mis tareas de acuerdo a lo planeado.</li> <li>31. Cumplo con mi plan de trabajo diario.</li> <li>32. Realizo mi trabajo con agrado.</li> <li>33. Realizo evaluaciones periódicas de mi trabajo.</li> <li>34. Termino las tareas en los tiempos preestablecidos.</li> <li>35. Respeto las indicaciones de mis superiores.</li> <li>36. Puedo discutir asuntos de trabajo con mi jefe sin enojarme.</li> <li>37. Mantengo buenas relaciones laborales con mi jefe inmediato.</li> <li>38. Mantengo buenas relaciones laborales con mis compañeros.</li> <li>39. Respeto la opinión de mis compañeros.</li> <li>40. Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan.</li> </ol>	<p>Para conocer el nivel del indicador autopercepción del nivel de desempeño, se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los sesenta ítems, de la cual se obtuvo la media aritmética. La media aritmética de la escala instrumental se convirtió a la siguiente escala:</p> <p>1=Nunca = Pésimo 2=Casi nunca = Malo 3=A veces = Regular 4=Casi siempre = Bueno 5=Siempre = Excelente</p>

**Operacionalización de las variables**

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
		41. Trato al público con amabilidad.	
		42. Respondo favorablemente a la crítica constructiva del público.	
		43. Trato bien al público sin importar su nivel socioeconómico.	
		44. Trato bien al público sin importar su religión.	
		45. Enfrento los problemas laborales con seguridad.	
		46. Me responsabilizo de las consecuencias de las malas decisiones que tomo.	
		47. Al tomar decisiones, tomo en cuenta las políticas de la institución.	
		48. Identifico los pros y los contras antes de tomar una decisión.	
		49. Tomo decisiones que benefician a la institución.	
		50. En situaciones de emergencia tomo decisiones correctas.	
		51. Si una decisión fue mal tomada, identifico la causa.	
		52. Pido opinión a mis compañeros para resolver un problema poco frecuente.	
		53. Uso responsablemente la libertad que tengo en mi sitio de trabajo.	
		54. Planteo diversas alternativas para resolver un problema.	
		55. Los registros que hago, no tienen faltas ortográficas.	

### Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
		56. Mi comunicación escrita es entendible.	
		57. La imagen que proyecto es profesional.	
		58. Me comunico con el público en general con respeto.	
		59. Comunico la información importante de manera oportuna.	
		60. Mi comunicación verbal es clara.	
		61. Mis expresiones no verbales son cordiales.	
		62. Escucho atentamente a mis compañeros de trabajo.	
		63. Me aseguro que el público haya comprendido la información que les he dado.	
		64. Escucho atentamente las quejas de los clientes.	
		65. Asisto puntalmente al trabajo.	
		66. Asisto al trabajo diariamente.	
		67. Respeto las normas de conducta de la institución.	
		68. Aplico los procedimientos técnicos establecidos por el departamento.	
		69. Soy cuidadoso con mis herramientas de trabajo.	
		70. Practico las normas de seguridad al realizar mi trabajo.	
		71. Soy cuidadoso con las instalaciones de la institución.	
		72. Reporto el equipo (máquinas, instrumental, herramientas) dañado.	
		73. Sigo el código de valores de la institución.	

### Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
		74. Cumplo con las políticas de la institución.	
		75. Soy productivo aunque esté sometido a estrés.	
		76. Puedo trabajar bien, aunque no me estén supervisando.	
		77. Utilizo eficientemente el área de trabajo.	
		78. Mi trabajo está al día.	
		79. Soy cuidadoso al realizar mi trabajo.	
		80. Mantengo limpia mi área de trabajo.	
		81. Mantengo ordenada mi área de trabajo.	
		82. Realizo mi trabajo sin desperdiciar recursos materiales.	
		83. Organizo eficazmente el tiempo en el trabajo.	
		84. Permanezco en mi área de trabajo.	

## **APÉNDICE G**

### **OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS**

## APÉNDICE G

### Operacionalización de las hipótesis

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
<p><i>Hipótesis nula 1</i> La autopercepción del nivel de capacitación no influye en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León.</p>	<i>Independiente</i>	Escala	Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica estadística de Regresión Lineal Simple. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq 0.05$ .
	Autopercepción del nivel de capacitación		
	<i>Dependiente</i>	Escala	
	Autopercepción del nivel de desempeño laboral		
<p><i>Hipótesis nula 2</i> No existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota, según su género.</p>	<i>Independiente</i>	Nominal	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística T para muestras independientes. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq 0.05$ .
	Género		
	<i>Dependiente</i>	Escala	
	Autopercepción del nivel de capacitación		
<p><i>Hipótesis nula 3</i> No existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota y la edad.</p>	<i>Dependiente</i>	Escala	Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq 0.05$ .
	Autopercepción del nivel de capacitación		
	<i>Independiente</i>	Escala	
	Edad		
<p><i>Hipótesis nula 4</i> No existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota, según su máximo nivel de escolaridad alcanzado.</p>	<i>Independiente</i>	Ordinal	Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza de un factor. La hipótesis nula se rechazará para niveles de significación $p \leq 0.05$ .
	Máximo nivel de escolaridad alcanzada		
	<i>Dependiente</i>	Escala	
	Autopercepción del nivel de capacitación		
<p><i>Hipótesis nula 5</i> No existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota, según el tipo de empleado.</p>	<i>Independiente</i>	Nominal	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística T para muestras independientes. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq 0.05$ .
	Tipo de empleado		
	<i>Dependiente</i>	Escala	
	Autopercepción del nivel de capacitación		



### Operacionalización de las hipótesis

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
<p><i>Hipótesis nula 6</i></p> <p>No existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota y el tiempo de servicio en la institución.</p>	<p><i>Dependiente</i></p> <p>Autopercepción del nivel de capacitación</p>	Escala	<p>Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación <math>p \leq 0.05</math>.</p>
	<p>Tiempo de servicio a la institución</p>	Nominal	
<p><i>Hipótesis nula 7</i></p> <p>No existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de capacitación de los empleados del Hospital La Carlota y la antigüedad en el puesto.</p>	<p><i>Dependiente</i></p> <p>Autopercepción del nivel de capacitación.</p>	Escala	<p>Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación <math>p \leq 0.05</math>.</p>
	<p>Antigüedad en el puesto</p>	Nominal	
<p><i>Hipótesis nula 8</i></p> <p>No existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota, según su género.</p>	<p><i>Independiente</i></p> <p>Género</p>	Nominal	<p>Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística T para muestras independientes. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación <math>p \leq 0.05</math>.</p>
	<p><i>Dependiente</i></p> <p>Autopercepción del nivel de desempeño laboral</p>	Escala	
<p><i>Hipótesis nula 9</i></p> <p>No existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota y la edad.</p>	<p><i>Dependiente</i></p> <p>Autopercepción del nivel de desempeño laboral</p>	Escala	<p>Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación <math>p \leq 0.05</math>.</p>
	<p>Edad</p>	Escala	
<p><i>Hipótesis nula 10</i></p> <p>No existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota, según su máximo nivel de escolaridad alcanzado.</p>	<p><i>Independiente</i></p> <p>Máximo nivel de escolaridad alcanzado</p>	Ordinal	<p>Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza de un factor. La hipótesis nula se rechazará para niveles de significación <math>p \leq 0.05</math>.</p>
	<p><i>Dependiente</i></p> <p>Autopercepción del nivel de desempeño laboral</p>	Escala	

### Operacionalización de las hipótesis

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
<p><i>Hipótesis nula 11</i> No existe diferencia significativa en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota, según el tipo de empleado.</p>	<p><i>Independiente</i> Tipo de empleado</p>	Nominal	<p>Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística T para muestras independientes. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación <math>p \leq 0.05</math>.</p>
	<p><i>Dependiente</i> Autopercepción del nivel de desempeño laboral</p>	Escala	
<p><i>Hipótesis nula 12</i> No existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota y el tiempo de servicio en la institución.</p>	<p><i>Dependiente</i> Autopercepción del nivel de desempeño laboral</p>	Escala	<p>Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación <math>p \leq 0.05</math>.</p>
	<p>Tiempo de servicio a la institución</p>	Nominal	
<p><i>Hipótesis nula 13</i> No existe relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota y la antigüedad en el puesto.</p>	<p><i>Dependiente</i> Autopercepción del nivel de desempeño laboral</p>	Escala	<p>Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación <math>p \leq 0.05</math>.</p>
	<p>Antigüedad en el puesto</p>	Nominal	

## **APÉNDICE H**

**CARTA CON LA CUAL SE SOLICITA  
AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR  
LA INVESTIGACIÓN**

**APÉNDICE H**  
**Carta con la cual se solicita autorización**  
**para realizar la investigación**

<b>Para:</b> C. P. Jorge Vázquez
<b>De:</b> Lic. Denisse C. Cruz Castillo
<b>Asunto:</b> Petición de permiso para investigación

En Montemorelos, Nuevo León a 6  
de mayo de 2008

Estimado C. P. Jorge Vázquez:

Deseo que las bendiciones de Dios sean sobre usted y las responsabilidades que desempeña.

El motivo de la presente al dirigirme a usted como administrativo del Hospital La Carlota, es solicitar su permiso y colaboración para la implementación de un estudio de investigación en la institución que usted dirige.

Como estudiante en proceso de titulación de la Maestría en Administración con acentuación en Recursos Humanos, me encuentro realizando una investigación que está ubicada dentro del área de evaluación del desempeño y capacitación de los empleados en una empresa; el estudio pretende analizar la influencia que tiene el nivel de capacitación autopercebido sobre el nivel de desempeño autopercebido.

El tema fue elegido por el impacto que tiene el nivel de capacitación sobre el desempeño de los trabajadores y cómo este trasciende en el desarrollo y alcance de la institución. Dentro de los beneficios para la institución se encuentra el proporcionar resultados que servirán como plataforma para la planeación de estrategias de desarrollo del personal.

La población necesaria para la realización del estudio, son los empleados de la institución, incluyendo a los denominacionales, por honorarios, contrato y por horas, incluyendo todos los puestos. Dicha población excluye a la dirección administrativa y a aquellos estudiantes que por razones académicas se encuentren laborando en la institución (prácticas, rotaciones, servicio social o beca - trabajo).

Finalmente, le rogaría que una vez recabadas las autorizaciones pertinentes, me indique las medidas a seguir para realizar el estudio si así se votó.

Agradezco de antemano sus finas atenciones y quedo a sus órdenes por cualquier duda o comentario.

Sinceramente,  
Lic. Denisse C. Cruz Castillo

**APÉNDICE I**

**CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA  
REALIZACIÓN DE LA  
INVESTIGACIÓN**

## APÉNDICE I

### Carta de autorización para la realización de la investigación



**Hospital La Carlota, S.C.**

Universidad de Montemorelos, A. C.

11 de agosto del 2008

Lic. Denisse Cecilia Cruz Castillo  
Presente.

Apreciable Lic. Cruz:

Reciba un cordial saludo, deseando Dios le Bendiga en gran manera.

En respuesta a su solicitud presentada, le informo que estoy autorizando que a partir de esta fecha realice en nuestra Institución Hospital La Carlota su proyecto de aplicación de investigación de Capacitación y Desempeño laboral.

Deseando que todo se realice en feliz término, quedo de usted

Atentamente,

C.P. Jorge Luis Vázquez  
Administrador Financiero  
Interino

"Salud Integral para toda la Familia"

Camino al Vapor #209 Col. Zambrano, Apartado Postal 51 C.P. 67500 Montemorelos, N.L. México  
Tels. (826) 263-3188, 263-3351, 263-3425, 263-3930 Fax (826) 263-3404

## **APÉNDICE J**

### **RESULTADOS DE LAS VARIABLES DEMOGRÁFICAS**

## APÉNDICE J

### RESULTADOS DE LAS VARIABLES DEMOGRÁFICAS

#### Género

##### Estadísticos

N	Válidos	94
	Perdidos	0

##### Frecuencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Masculino	27	28.7	28.7	28.7
Femenino	67	71.3	71.3	100.0
Total	94	100.0	100.0	

#### Edad

##### Estadísticos

N	Válidos	94
	Perdidos	0
Media		42.0000
Mediana		43.0000
Moda		41.00(a)
Desv. típ.		10.17799
Mínimo		23.00
Máximo		63.00

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.



## Frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	23.00	1	1.1	1.1	1.1
	24.00	1	1.1	1.1	2.1
	25.00	3	3.2	3.2	5.3
	26.00	2	2.1	2.1	7.4
	27.00	2	2.1	2.1	9.6
	28.00	4	4.3	4.3	13.8
	29.00	4	4.3	4.3	18.1
	30.00	3	3.2	3.2	21.3
	31.00	2	2.1	2.1	23.4
	32.00	1	1.1	1.1	24.5
	33.00	1	1.1	1.1	25.5
	35.00	2	2.1	2.1	27.7
	36.00	1	1.1	1.1	28.7
	37.00	3	3.2	3.2	31.9
	38.00	2	2.1	2.1	34.0
	39.00	2	2.1	2.1	36.2
	40.00	3	3.2	3.2	39.4
	41.00	6	6.4	6.4	45.7
	42.00	2	2.1	2.1	47.9
	43.00	4	4.3	4.3	52.1
	44.00	4	4.3	4.3	56.4
	45.00	4	4.3	4.3	60.6
	46.00	2	2.1	2.1	62.8
	47.00	3	3.2	3.2	66.0
	48.00	6	6.4	6.4	72.3
	49.00	4	4.3	4.3	76.6
	50.00	2	2.1	2.1	78.7
	51.00	2	2.1	2.1	80.9
	52.00	3	3.2	3.2	84.0
	53.00	2	2.1	2.1	86.2
	54.00	1	1.1	1.1	87.2
	55.00	1	1.1	1.1	88.3
	56.00	5	5.3	5.3	93.6
	57.00	1	1.1	1.1	94.7
	58.00	2	2.1	2.1	96.8
	59.00	1	1.1	1.1	97.9
	61.00	1	1.1	1.1	98.9
	63.00	1	1.1	1.1	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

## Máximo nivel de escolaridad alcanzado

### Estadísticos

N	Válidos	94
	Perdidos	0
Media		5.0532
Mediana		5.0000
Moda		6.00
Desv. típ.		1.33897
Mínimo		2.00
Máximo		7.00

### Frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primaria	6	6.4	6.4	6.4
	Secundaria	9	9.6	9.6	16.0
	Preparatoria	10	10.6	10.6	26.6
	Técnica	26	27.7	27.7	54.3
	Licenciatura	35	37.2	37.2	91.5
	Maestría	8	8.5	8.5	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

## Tipo de empleado

### Estadísticos

N	Válidos	94
	Perdidos	0
Media		2.1489
Mediana		3.0000
Moda		3.00
Desv. típ.		.99415
Mínimo		1.00
Máximo		3.00

### Frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Denominacional	40	42.6	42.6	42.6
	Contrato	54	57.4	57.4	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

## Tiempo de servicio a la institución

### Estadísticos

N	Válidos	94
	Perdidos	0
Media		9.5150
Mediana		7.0000
Moda		11.00
Desv. típ.		8.09908
Mínimo		.10
Máximo		32.30

### Frecuencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
.10	3	3.2	3.2	3.2
.20	2	2.1	2.1	5.3
.40	2	2.1	2.1	7.4
.60	1	1.1	1.1	8.5
.70	1	1.1	1.1	9.6
1.00	3	3.2	3.2	12.8
1.10	2	2.1	2.1	14.9
1.20	3	3.2	3.2	18.1
1.30	1	1.1	1.1	19.1
1.60	1	1.1	1.1	20.2
1.70	1	1.1	1.1	21.3
2.10	1	1.1	1.1	22.3
2.20	1	1.1	1.1	23.4
2.40	1	1.1	1.1	24.5
2.70	1	1.1	1.1	25.5
3.00	2	2.1	2.1	27.7
3.40	1	1.1	1.1	28.7
3.50	2	2.1	2.1	30.9
4.00	2	2.1	2.1	33.0
4.10	1	1.1	1.1	34.0
4.50	2	2.1	2.1	36.2
4.90	1	1.1	1.1	37.2
5.00	5	5.3	5.3	42.6
5.10	1	1.1	1.1	43.6
5.30	1	1.1	1.1	44.7
6.00	4	4.3	4.3	48.9
7.00	2	2.1	2.1	51.1
7.20	1	1.1	1.1	52.1
7.70	1	1.1	1.1	53.2
8.00	1	1.1	1.1	54.3
8.40	1	1.1	1.1	55.3
9.00	2	2.1	2.1	57.4
10.00	1	1.1	1.1	58.5
11.00	7	7.4	7.4	66.0
12.90	1	1.1	1.1	67.0
13.50	1	1.1	1.1	68.1
14.00	3	3.2	3.2	71.3
14.20	1	1.1	1.1	72.3
14.40	1	1.1	1.1	73.4
15.00	1	1.1	1.1	74.5
15.60	1	1.1	1.1	75.5
17.00	5	5.3	5.3	80.9
17.10	1	1.1	1.1	81.9
18.00	1	1.1	1.1	83.0
18.11	1	1.1	1.1	84.0
19.00	2	2.1	2.1	86.2
19.10	1	1.1	1.1	87.2
20.00	2	2.1	2.1	89.4
22.00	1	1.1	1.1	90.4
22.80	1	1.1	1.1	91.5
23.00	2	2.1	2.1	93.6
23.80	1	1.1	1.1	94.7
24.30	1	1.1	1.1	95.7
27.00	1	1.1	1.1	96.8
27.60	1	1.1	1.1	97.9
28.00	1	1.1	1.1	98.9
32.30	1	1.1	1.1	100.0
Total	94	100.0	100.0	

## Antigüedad en el puesto

### Estadísticos

N	Válidos	94
	Perdidos	0
Media		6.7257
Mediana		4.7500
Moda		4.00(a)
Desv. típ.		6.29686
Mínimo		.10
Máximo		23.80

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

### Frecuencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
.10	4	4.3	4.3	4.3
.20	2	2.1	2.1	6.4
.40	2	2.1	2.1	8.5
.60	2	2.1	2.1	10.6
.70	1	1.1	1.1	11.7
.90	1	1.1	1.1	12.8
1.00	3	3.2	3.2	16.0
1.10	2	2.1	2.1	18.1
1.20	3	3.2	3.2	21.3
1.30	1	1.1	1.1	22.3
1.40	1	1.1	1.1	23.4
1.60	1	1.1	1.1	24.5
1.70	1	1.1	1.1	25.5
2.00	2	2.1	2.1	27.7
2.10	2	2.1	2.1	29.8
2.20	1	1.1	1.1	30.9
2.40	2	2.1	2.1	33.0
2.70	1	1.1	1.1	34.0
2.80	1	1.1	1.1	35.1
3.00	1	1.1	1.1	36.2
3.40	2	2.1	2.1	38.3
3.50	2	2.1	2.1	40.4
4.00	6	6.4	6.4	46.8
4.10	1	1.1	1.1	47.9
4.50	1	1.1	1.1	48.9
4.60	1	1.1	1.1	50.0
4.90	1	1.1	1.1	51.1
5.00	6	6.4	6.4	57.4
5.10	1	1.1	1.1	58.5
5.30	1	1.1	1.1	59.6
6.00	3	3.2	3.2	62.8
7.00	3	3.2	3.2	66.0
7.10	1	1.1	1.1	67.0
7.20	1	1.1	1.1	68.1
7.70	1	1.1	1.1	69.1
8.10	1	1.1	1.1	70.2
8.40	1	1.1	1.1	71.3
9.00	2	2.1	2.1	73.4
9.20	1	1.1	1.1	74.5
10.00	1	1.1	1.1	75.5
11.00	3	3.2	3.2	78.7
12.00	1	1.1	1.1	79.8
13.50	1	1.1	1.1	80.9
14.00	1	1.1	1.1	81.9
14.20	1	1.1	1.1	83.0
14.40	1	1.1	1.1	84.0
15.00	2	2.1	2.1	86.2
17.00	6	6.4	6.4	92.6
17.10	1	1.1	1.1	93.6
18.11	1	1.1	1.1	94.7
19.10	1	1.1	1.1	95.7
22.00	1	1.1	1.1	96.8
22.11	1	1.1	1.1	97.9
23.00	1	1.1	1.1	98.9
23.80	1	1.1	1.1	100.0
Total	94	100.0	100.0	

## **APÉNDICE K**

### **RESULTADOS DE LAS HIPÓTESIS**

## APÉNDICE K

### RESULTADOS DE LAS HIPÓTESIS

#### Hipótesis 1

Autopercepción de la capacitación y autopercepción del desempeño laboral

#### Regresión

*Variables introducidas/eliminadas (b)*

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Nivel de Capacitación autopercebido(a)	.	Introducir

a Todas las variables solicitadas introducidas

b Variable dependiente: Nivel de desempeño autopercebido

#### *Resumen del modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.689(a)	.474	.469	.20071

a Variables predictoras: (Constante), Nivel de Capacitación autopercebido

#### *ANOVA(b)*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3.344	1	3.344	83.020	.000(a)
	Residual	3.706	92	.040		
	Total	7.051	93			

a Variables predictoras: (Constante), Nivel de Capacitación autopercebido

b Variable dependiente: Nivel de desempeño autopercebido

#### *Coefficientes(a)*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	2.183	.269		8.129	.000
	Nivel de Capacitación autopercebido	.539	.059	.689	9.112	.000

a Variable dependiente: Nivel de desempeño autopercebido

## Resultados de hipótesis 2

### Autopercepción de la capacitación y género

#### Prueba T

##### Estadísticos de grupo

El género humano		N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Nivel de Capacitación autopercebido	Masculino	27	4.5000	.30334	.05838
	Femenino	67	4.5354	.37121	.04535

##### Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
									Superior	Inferior
Nivel de Capacitación autopercebido	Se han asumido varianzas iguales	3.473	.066	-.440	92	.661	-.03545	.08055	.19542	.12453
	No se han asumido varianzas iguales			-.480	58.463	.633	-.03545	.07392	.18340	.11250

### Resultados de hipótesis 3

Autopercepción de la capacitación y edad

#### Correlaciones

		Tiempo que una persona ha vivido	Nivel de Capacitación autopercebido
Tiempo que una persona ha vivido	Correlación de Pearson	1	.143
	Sig. (bilateral)		.168
	N	94	94
Nivel de Capacitación autopercebido	Correlación de Pearson	.143	1
	Sig. (bilateral)	.168	
	N	94	94

### Resultados de hipótesis 4

Autopercepción de la capacitación y máximo nivel de escolaridad alcanzado

#### ANOVA de un factor

##### Descriptivos

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
	Límite inferior	Límite superior	Límite inferior	Límite superior	Límite inferior	Límite superior	Límite inferior	Límite superior
Primaria	6	4.5556	.36578	.14933	4.1717	4.9394	3.88	4.88
Secundaria	9	4.1250	.37034	.12345	3.8403	4.4097	3.42	4.75
Preparatoria	10	4.6458	.23591	.07460	4.4771	4.8146	4.33	4.96
Técnica	26	4.6683	.23377	.04585	4.5738	4.7627	4.25	5.00
Licenciatura	35	4.4905	.38496	.06507	4.3582	4.6227	3.50	5.00
Maestría	8	4.4896	.30760	.10875	4.2324	4.7467	4.08	4.96
Total	94	4.5253	.35182	.03629	4.4532	4.5973	3.42	5.00

#### ANOVA

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	2.177	5	.435	4.105	.002
Intra-grupos	9.334	88	.106		
Total	11.511	93			



## Resultados de hipótesis 5

Autopercepción de la capacitación y tipo de empleado

### ANOVA de un factor

#### Descriptivos

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Denominacional	40	4.5677	.29774	.04708	4.4725	4.6629	3.96	5.00
Contrato	54	4.4938	.38677	.05263	4.3883	4.5994	3.42	5.00
Total	94	4.5253	.35182	.03629	4.4532	4.5973	3.42	5.00

### ANOVA

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	.125	1	.125	1.013	.317
Intra-grupos	11.386	92	.124		
Total	11.511	93			

## Resultados de hipótesis 6

Autopercepción de la capacitación y tiempo de servicio a la institución

### Correlaciones

		Nivel de Capacitación autopercebido	Tiempo de servicio a la institución
Nivel de Capacitación autopercebido	Correlación de Pearson	1	.111
	Sig. (bilateral)		.286
	N	94	94
Tiempo de servicio a la institución	Correlación de Pearson	.111	1
	Sig. (bilateral)	.286	
	N	94	94

## Resultados de hipótesis 7

Autopercepción de la capacitación y antigüedad en el puesto

### Correlaciones

		Nivel de Capacitación autopercebido	Tiempo de antigüedad en el puesto
Nivel de Capacitación autopercebido	Correlación de Pearson	1	.055
	Sig. (bilateral)		.600
	N	94	94
Tiempo de antigüedad en el puesto	Correlación de Pearson	.055	1
	Sig. (bilateral)	.600	
	N	94	94

## Resultados de hipótesis 8

Autopercepción del desempeño laboral y género

### Prueba T

#### Estadísticos de grupo

El género humano		N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Nivel de desempeño autopercebido	Masculino	27	4.5568	.25788	.04963
	Femenino	67	4.6483	.27963	.03416

#### Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
									Superior	Inferior
Nivel de desempeño autopercebido	Se han asumido varianzas iguales	.293	.589	1.466	92	.146	-.09147	.06238	-.21536	.03242
	No se han asumido varianzas iguales			1.518	51.887	.135	-.09147	.06025	-.21238	.02944

## Resultados de hipótesis 9

Autopercepción del desempeño laboral y edad

### Correlaciones

		Tiempo que una persona ha vivido	Nivel de desempeño autopercebido
Tiempo que una persona ha vivido	Correlación de Pearson	1	-.082
	Sig. (bilateral)		.433
	N	94	94
Nivel de desempeño autopercebido	Correlación de Pearson	-.082	1
	Sig. (bilateral)	.433	
	N	94	94

## Resultados de hipótesis 10

Autopercepción del desempeño laboral y máximo nivel de escolaridad

### ANOVA de un factor

#### Descriptivos

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
	Límite inferior	Límite superior	Límite inferior	Límite superior	Límite inferior	Límite superior	Límite inferior	Límite superior
Primaria	6	4.5833	.20385	.08322	4.3694	4.7973	4.30	4.85
Secundaria	9	4.5259	.34702	.11567	4.2592	4.7927	3.73	4.85
Preparatoria	10	4.6633	.25806	.08160	4.4787	4.8479	4.17	4.98
Técnica	26	4.7372	.18834	.03694	4.6611	4.8133	4.13	4.97
Licenciatura	35	4.6038	.27508	.04650	4.5093	4.6983	3.75	4.98
Maestría	8	4.4125	.37867	.13388	4.0959	4.7291	3.85	4.88
Total	94	4.6220	.27534	.02840	4.5656	4.6784	3.73	4.98

### ANOVA

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	.817	5	.163	2.306	.051
Intra-grupos	6.234	88	.071		
Total	7.051	93			

## Resultados de hipótesis 11

Autopercepción del desempeño laboral y tipo de empleado

### ANOVA de un factor

#### Descriptivos

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Denominacional	40	4.5671	.27641	.04370	4.4787	4.6555	3.85	4.97
Contrato	54	4.6627	.26991	.03673	4.5890	4.7363	3.73	4.98
Total	94	4.6220	.27534	.02840	4.5656	4.6784	3.73	4.98

### ANOVA

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	.210	1	.210	2.823	.096
Intra-grupos	6.841	92	.074		
Total	7.051	93			

## Resultados de hipótesis 12

Autopercepción del desempeño laboral y tiempo de servicio a la institución

### Correlaciones

		Nivel de desempeño autopercebido	Tiempo de servicio a la institución
Nivel de desempeño autopercebido	Correlación de Pearson	1	-.210(*)
	Sig. (bilateral)		.042
	N	94	94
Tiempo de servicio a la institución	Correlación de Pearson	-.210(*)	1
	Sig. (bilateral)	.042	
	N	94	94

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

### Resultados de hipótesis 13

Autopercepción del desempeño laboral y antigüedad en el puesto

#### Correlaciones

		Nivel de desempeño autopercebido	Tiempo de antigüedad en el puesto
Nivel de desempeño autopercebido	Correlación de Pearson	1	-.073
	Sig. (bilateral)		.483
	N	94	94
Tiempo de antigüedad en el puesto	Correlación de Pearson	-.073	1
	Sig. (bilateral)	.483	
	N	94	94

## **APÉNDICE L**

### **RESULTADO DE LAS PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS**

## APÉNDICE L

### Resultados de las preguntas complementarias

Descriptivo y frecuencias de las variables autopercepción del nivel de capacitación y autopercepción del nivel de desempeño

#### Estadísticos

		Nivel de desempeño autopercebido	Nivel de Capacitación autopercebido
N	Válidos	94	94
	Perdidos	0	0
Media		4.6220	4.5253
Mediana		4.6917	4.5833
Moda		4.55	4.58(a)
Desv. típ.		.27534	.35182
Mínimo		3.73	3.42
Máximo		4.98	5.00

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

## Tabla de frecuencia

Nivel de desempeño autopercebido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3.73	1	1.1	1.1	1.1
	3.75	1	1.1	1.1	2.1
	3.85	1	1.1	1.1	3.2
	3.92	1	1.1	1.1	4.3
	4.02	1	1.1	1.1	5.3
	4.12	1	1.1	1.1	6.4
	4.13	1	1.1	1.1	7.4
	4.17	1	1.1	1.1	8.5
	4.28	1	1.1	1.1	9.6
	4.30	2	2.1	2.1	11.7
	4.33	2	2.1	2.1	13.8
	4.38	2	2.1	2.1	16.0
	4.40	1	1.1	1.1	17.0
	4.42	3	3.2	3.2	20.2
	4.43	3	3.2	3.2	23.4
	4.45	1	1.1	1.1	24.5
	4.47	2	2.1	2.1	26.6
	4.52	1	1.1	1.1	27.7
	4.55	7	7.4	7.4	35.1
	4.57	1	1.1	1.1	36.2
	4.58	4	4.3	4.3	40.4
	4.60	1	1.1	1.1	41.5
	4.63	1	1.1	1.1	42.6
	4.65	2	2.1	2.1	44.7
	4.67	2	2.1	2.1	46.8
	4.68	3	3.2	3.2	50.0
	4.70	1	1.1	1.1	51.1
	4.72	5	5.3	5.3	56.4
	4.73	2	2.1	2.1	58.5
	4.77	4	4.3	4.3	62.8
	4.78	6	6.4	6.4	69.1
	4.80	3	3.2	3.2	72.3
	4.82	4	4.3	4.3	76.6
	4.83	3	3.2	3.2	79.8
	4.85	4	4.3	4.3	84.0
	4.87	2	2.1	2.1	86.2
	4.88	2	2.1	2.1	88.3
	4.90	3	3.2	3.2	91.5
	4.92	1	1.1	1.1	92.6
	4.93	2	2.1	2.1	94.7
	4.97	2	2.1	2.1	96.8
	4.98	3	3.2	3.2	100.0
	Total	94	100.0	100.0	



## Nivel de Capacitación autopercibido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3.42	1	1.1	1.1	1.1
	3.50	1	1.1	1.1	2.1
	3.58	1	1.1	1.1	3.2
	3.83	1	1.1	1.1	4.3
	3.88	1	1.1	1.1	5.3
	3.92	1	1.1	1.1	6.4
	3.96	2	2.1	2.1	8.5
	4.04	4	4.3	4.3	12.8
	4.08	2	2.1	2.1	14.9
	4.21	2	2.1	2.1	17.0
	4.25	4	4.3	4.3	21.3
	4.29	2	2.1	2.1	23.4
	4.33	3	3.2	3.2	26.6
	4.38	2	2.1	2.1	28.7
	4.42	5	5.3	5.3	34.0
	4.46	4	4.3	4.3	38.3
	4.50	3	3.2	3.2	41.5
	4.54	4	4.3	4.3	45.7
	4.58	7	7.4	7.4	53.2
	4.63	6	6.4	6.4	59.6
	4.67	4	4.3	4.3	63.8
	4.71	3	3.2	3.2	67.0
	4.75	7	7.4	7.4	74.5
	4.79	3	3.2	3.2	77.7
	4.83	5	5.3	5.3	83.0
	4.88	1	1.1	1.1	84.0
	4.92	4	4.3	4.3	88.3
	4.96	7	7.4	7.4	95.7
	5.00	4	4.3	4.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

## LISTA DE REFERENCIAS

- Arias Galicia, F. (1988). *Administración de recursos humanos*. (3a. ed.). México: Trillas
- Asociación Americana de Psicología. (2007). *¿Qué rasgos predicen el desempeño laboral?*. Recuperado el 13 de agosto de 2007 De <http://www.centrodeapoyoapa.org/articulos/pdf.php?id=33>
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2000). *Evaluación del desempeño del personal académico. Análisis y propuesta de metodología básica*. México: Autor.
- Atalaya, M. C. (1999). *Satisfacción laboral y productividad*. Recuperado el 16 de octubre de 2007 de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Ayala Villegas, S. (2004). *Proceso de evaluación del recurso humano*. Recuperado el 26 de junio de 2007 de [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/evaluaciondeldesempenopersonal/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/evaluaciondeldesempenopersonal/)
- Barca, R. (2004). *La importancia de la capacitación*. Recuperado el 24 de octubre de 2007 de <http://www.barcaauditores.com/Articulos/Capacitacion.htm>
- Bedoya Sánchez, E. O. (2003). *La Nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas*. Recuperado el 22 de agosto de 2007 de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/tesis/Empre/bedoya\\_se/contenido.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/tesis/Empre/bedoya_se/contenido.htm)
- Berg, H. (2003). *Rentabilidad de las buenas prácticas laborales*. Recuperado el 28 de enero de 2008 de <http://www.oitchile.cl/pdf/publicaciones/dia/dia014.pdf>
- Bernal Torres, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (2da. ed.). México: Pearson.
- Blanchard, K., Ballard, J. y Finch, F. (2005). *Clientemania*. Bogotá: Norma.
- Blanchard, K., Carlos, J. P. y Randolph, A. (2005). *Empowerment*. Bogotá: Norma.
- Blanchard, K. y Johnson, S. (2004). *El ejecutivo al minuto*. México: Rondon house mondadori.

Bohlander, G., Scott, S. y Sherman, A. (2001). *Recursos Humanos (12va. ed.)*. México: Thomson.

Burns, N. y Grave, S. (2004). *Investigación en enfermería (2da. ed.)*. España: Elsevier.

Casado, J. M. (2003). *El calor de la persona, nuevos principios para la gestión del capital humano*. México: Prentice Hall.

Chiavenato, I. (1994). *Administración de recursos humanos (2da. ed.)*. Bogotá: McGraw Hill.

Chiavenato I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones (8va. ed.)*. México: McGraw-Hill.

Davis, K. y Newstrom, J. W. (1991). *El comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill.

Disney Enterprises. (2005). *Disney y el arte del servicio al cliente*. México: Panorama.

Durán Peña, D.O. (2001). *Aproximación a un sistema de evaluación del desempeño docente dirigido a la comunidad profesoral de la Universidad Nacional Experimental "Simón Rodríguez"*. Tesis maestría, Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey.

Firth, D. (2002). *Lo fundamental y lo más efectivo acerca de la gestión de personal*. Bogotá: McGraw-Hill.

French W., Bell, C., Meza Staines, G. y Juárez Hernández, O. (1996). *Desarrollo organizacional: aportaciones de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de la organización*. México: Prentice Hall.

Focusing age strategies in policy making. (2008). *Guía informativa para avanzar en la gestión de la edad en las organizaciones*. Recuperado el 5 de noviembre de 2008 de <http://www.fasteuropa.net/usuarios/archivos/1%20Check%20list%20y%20guia%20de%20estilo.pdf>

García Ahumada, F. S. y Llanos Cuentas, A. (2006). *Características de la demanda de capacitación en personal administrativo en hospitales nacionales de Lima y Callado*. Recuperado el 27 de noviembre de 2007 de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018130X2006000100008&lng=es&nrm=is](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018130X2006000100008&lng=es&nrm=is)

García Domínguez, M. del C. (2001). *La importancia de la evaluación del desempeño*. Recuperado el 26 de junio de 2007 de <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/proy/n9/exaula/mgarcia.html>

Grajales, T. (2004). *Como elaborar una propuesta de investigación*. Montemorelos, México: Publicaciones Universidad de Montemorelos.

Harvard Business Essentials. (2005). *Las Herramientas del Directivo*. Barcelona: Deusto.

Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2005). *Administración: un enfoque basado en competencias* (10ma. ed.). México: Thompson.

Heneman, H., Shwab, D., Fossum J., y Dyer, L. (1987). *Administración de los recursos humanos y personal*. México: Continental

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4ta. ed.). México: McGraw-Hill.

Hernández y Rodríguez, S. (1994). *Introducción a la administración*. México: McGraw Hil.

Hosea, J. B. (2004). *Employee evaluations: how does your organizations measure up*. Recuperado el 24 de octubre del 2007 de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=12&hid=117&sid=c12338a5-d0f4-40a9-a94b-0529dc5e4596%40sessionmgr108>

Instituto de investigación de tecnología educativa de la Universidad Tecnológica de México. (2003). *Comportamiento Organizacional*. México: Autor.

Katz, F. M. y Snow, R. (1981). *Evaluación del rendimiento de los trabajadores de la salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

Kirkpatrick, D. L. (2006). *Training and performance appraisal. Are they related*. Recuperado el 24 de octubre de 2007 de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=4&hid=105&sid=485d0d7bff294b08a028f6875cbbd93e%40sessionmgr106>

Leal de Suarez, R. y Zabala Castañeda, A. (2004). *Las competencias del capital humano en las clínicas privadas del municipio Lagunillas, estado Zulia, Venezuela*. Recuperado el 28 de enero de 2008 de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/309/30980106.pdf>

León O. y Montero I. (2003). *Métodos de Investigación en psicología y educación* (3ª ed.). Madrid: McGraw- Hill.

Levy-Leboyer, C. (1992). *Evaluación del personal: los métodos a elegir*. Madrid: Díaz de Santos.

Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F. y Plinio, G. (2002). *Evaluación organizacional: Marco para mejorar el desempeño*. Ottawa, Canadá: Banco Internacional de Desarrollo y Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.

Magaña Echeverría, M. A. (2000). *Mejoramiento del desempeño docente en la Universidad de Colima a través de la formación de cuerpos académicos*. Recuperado el 9 de octubre de 2007 de [http://digeset.ucol.mx/tesis\\_posgrado/Pdf/](http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/)

Martha%20Alicia%20Magaña%20Echeverria.pdf

Maracara De la Cruz, F. (s. f.). *Relación que existe entre el Cuidado que proporciona la Enfermera en sus factores Acciones de Cuidado y Acciones Administrativas, con la Evaluación del desempeño en sus factores evaluación Formal y Evaluación Informal, en las unidades clínicas del Hospital "Dr. José Antonio Vargas" I.V.S.S. en Palo Negro, sector La Owallera.* Recuperado el 5 de noviembre de 2007 de [http://minsa.gob.ni/enfermeria/doc\\_inter/la\\_enfermeras.pdf](http://minsa.gob.ni/enfermeria/doc_inter/la_enfermeras.pdf)

McCoy, J. (2007). *How to align employee performance whit business strategy.* Recuperado el 24 de octubre de 2007 de <http://uwp.edu/~crooker/786-SHRM/articles/pm-align-wm-062507.pdf>

Merla Villafuerte, G. (2003). *Diagnostico de un sistema de medición de desempeño en una empresa de servicios. El modelo de David Sinclair y Mohammed Zain.* Tesis de maestría, Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey.

Mondy W. y Noe, R. (1997). *Administración de recursos humanos* (6a ed.). Estado de México: Prentice Hall

Moreno Sánchez, A. y Viniestra Velázquez, L. (1999). *Capacitación y desempeño laboral en enfermería, parte II, efecto de la capacitación en el desempeño de la jefa de piso.* Recuperado el 24 de enero de 2008 de <http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/D145D154-720D-4523-B907-D2111E0E899A/0/19992a2.pdf>

Nickols, F. (2007). *Performance appraisal weighed and found wanting in the balance.* Recuperado el 23 de octubre de 2007 de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=5&hid=106&sid=e768386f-b168-4032-9f1a-3a6360116d7c%40SRCSM1>

Nieto, L. V., Mejía, J. A., Rojas, G., Artunduaga, L. A., Villegas, P., Escobar, J., Guana, Y. y Fernández, H. (2003). *Evaluar para mejorar.* Recuperado el 16 de octubre de 2007 de [http://www.colombiaaprende.edu.co/html/mediateca/1607/articles-70794\\_archivo.pdf](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/mediateca/1607/articles-70794_archivo.pdf)

Peña Mercado, J. E. (1997). *Satisfacción, desempeño y motivación de los trabajadores en relación a sus años de servicios, edad y nivel ocupacional, en el estudio realizado el verano de 1997 en la industria del vidrio en el estado de Nuevo León, México.* Tesis de maestría, Universidad de Monterrey.

Queipo, B. y Useche, M. C. (2002). *El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria.* Recuperado el 7 de noviembre de 2007 de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/280/28080308.pdf>

Ramírez García, J. y García García, S. (s.f.). *Capacitación gerencial: su impacto en entidades cubanas.* Recuperado el 28 de noviembre de 2007 de [http://www.nodo50.org/cubasigloXXI/pensamiento/rgarcia\\_310107.pdf](http://www.nodo50.org/cubasigloXXI/pensamiento/rgarcia_310107.pdf)

Real Academia Española. (1997). *Diccionario esencial de la real academia española*. Madrid: Espasa Calpe.

Riddle, A. L. (2006). *Harness the power of effective personnel evaluations*. Recuperado el 18 de octubre de 2007 de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=34&hid=17&sid=c12338a5-d0f4-40a9-a94b0529dc5e4596%40sessionmgr108>

Rider, J. (1985). *How good a nurse are you*. Recuperado el 9 de octubre de 2007 de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=12&hid=22&sid=6315b287-60db-4a52-bbb1-c4dfcb4925f0%40sessionmgr7>

Robbins, S. (1996). *Comportamiento organizacional, teoría y práctica*. México: Pearson Prentice Hall.

Robbins, S. (1998). *Organizational behavior* (8va. ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional* (8va. ed.). México: Pearson.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ma. ed.). México: Pearson

Robbins, S. y Coulter, M. (2000). *Administración* (6ta. ed.). México: Prentice Hall.

Rodríguez Estrada, M. y Ramírez Buendía, P. (1991). *Administración de la capacitación*. México: McGraw Hill.

Rodríguez Valencia, J. (1993). *Administración moderna de personal*. México: Ediciones contables y administrativas, S. A. de C. V.

Ruiz, K. A. (s.f.). *La importancia de la administración del desempeño en las organizaciones*. Recuperado el 7 de noviembre de 2007 de <http://www.monografias.com/trabajos16/administracion-del-desempenio/administracion-del-desempenio.shtml>

Sanlúcar Mateos, A. D. (2004). *Actitud de compromiso y desempeño laboral en una empresa purificadora de agua*. Recuperado el 3 de septiembre de 2007 de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lps/sanlucar\\_m\\_ad/](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/sanlucar_m_ad/)

Seldin, P. et al. (1999). *Changing practices in evaluating teaching. A practical guide to improved faculty performance and promotion / tenure decisions*. Bolton, Estados Unidos Americanos: Anker Publishing Company Inc.

Sené, M. L. (s. f.). *Aplicación de indicadores de desempeño para la inteligencia empresarial*. Recuperado el 14 de enero de 2008 de <http://www.congreso-ifo.cu/UserFiles/File/Info/Intempres2006/Intempres2003/Ponencias/MaLuisaSene.pdf>

Sherman, A. (1999). *Administración de recursos humanos* (11va. ed.). México: Thomson.

Siliceo Aguilar, A. (2003). *Capacitación y desarrollo del personal*. México: Limusa.

Snyder, G. (2007). *The motivated staff -- not an impossible dream*. Recuperado el 28 de enero de 2008 de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=7&hid=9&sid=ac7e909d-ebbc-4ac6-a76c-8faaff3ba57%40sessionmgr2>

Sutton, C. (2001). *Capacitación del personal*. Recuperado el 13 de noviembre de 2007 de <http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml>

Tamayo y Tamayo, M. (2006). *Diccionario de la Investigación Científica* (2da. ed.). México: Noriega.

Wayne, M. y Noe, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Prentice Hall.

Wayne, M., Robert, N., Sánchez Carrión, M. y Contreras Villa, E. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.

Werther, W. y Davis, K. (2000). *Administración de personal y recurso humano*. Santiago, Chile: McGraw Hill.

White, E. G. (1977). *Mensaje para los jóvenes*. Mountain View, California: Pacific Press Publishing Association.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio*. Madrid: Días de los Santos.