

Universidad de Montemorelos
Facultad de Ciencias Administrativas

CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
EMPLEADOS DE LA COMISIÓN FEDERAL
DE ELECTRICIDAD DE LA ZONA
MONTEMORELOS-LINARES
NUEVO LEÓN

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

por

Raimundo Días Chimba

Junio de 2011

RESUMEN

CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
EMPLEADOS DE LA COMISIÓN FEDERAL
DE ELECTRICIDAD DE LA ZONA
MONTEMORELOS-LINARES
NUEVO LEÓN

por

Raimundo Días Chimba

Asesor principal: Manuel Ramón Meza Escobar

RESUMEN DE TESIS DE POSGRADO

Universidad de Morelos

Facultad de Ciencias Administrativas

Título: CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD ZONA MONTEMORELOS-LINARES, NUEVO LEÓN.

Investigador: Raimundo Días Chimba

Asesor principal: Manuel Ramón Meza Escobar, Doctor en Educación

Fecha de culminación: Junio de 2011

Problema

La presente investigación pretendió dar respuesta a la pregunta: ¿La autoevaluación del nivel de capacitación laboral influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la Comisión Federal de Electricidad zona Montemorelos-Linares, Nuevo León?

Metodología

La investigación fue de tipo descriptiva, correlacional, explicativa, cuantitativa, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por 141 trabajadores de la

Comisión Federal de Electricidad zona Montemorelos-Linares, Nuevo León, de los cuales participaron 113.

Para la recolección de los datos se elaboraron dos instrumentos: el primero dirigido a medir la autoevaluación del nivel de capacitación, conformado por 15 ítems; el segundo enfocado a medir la autoevaluación del nivel de desempeño laboral, conformado también por 15 ítems. Para la prueba de la hipótesis del estudio se utilizó la técnica estadística de regresión lineal simple.

Resultados

Como resultado se observó que sí existe una influencia lineal significativa entre la variable autoevaluación del nivel de capacitación (ANC) y la variable autoevaluación del nivel del desempeño laboral (ANDL). Los valores del coeficiente no estandarizado, B_k , obtenidos mediante la técnica estadística de regresión fueron: $B_0 = 1.782$ y $B_1 = .638$. Con dichos valores se construyó la siguiente ecuación: $ANDL = 1.782 + .638 (ANC)$.

Al término del análisis se observó que la variable autoevaluación de la capacitación representa 47.6% de la varianza de la variable dependiente dado que el valor R^2 corregida fue igual a .476.

Conclusiones

Los resultados de la investigación mostraron que sí existe una influencia lineal, positiva y significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación laboral y desempeño laboral.

El estudio también mostró una relación significativa entre el nivel de la autoevaluación del desempeño de los empleados y la edad. La autoevaluación de la capacitación y el desempeño fue muy buena.

Universidad de Morelos
Facultad de Ciencias Administrativas

CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
EMPLEADOS DE LA COMISIÓN FEDERAL
DE ELECTRICIDAD DE LA ZONA
MONTEMORELOS-LINARES
NUEVO LEÓN

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

por

Raimundo Días Chimba

Junio de 2011

CAPACITACION Y DESEMPLEO LABORAL DE LOS EMPLEADOS COMISION
FEDERAL DE ELECTRICIDAD DE LA ZONA MONTEMORELOS-LINARES,
NUEVO LEON.

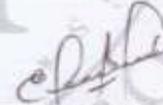
"Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requisitos para el grado de
Maestría en Administración con Acentuación en Recursos Humanos"

por

Raimundo Días Chimba

APROBADA POR LA COMISIÓN


Dr. Ramón Meza Escobar
Asesor Presidente


Mtro. Elezér Castellanos
Examinador externo


Mtro. Aaron Garcia Méndez
Miembro Asesor


Mtro. Alfredo Licón
Miembro Asesor


Dra. Raquel de Korniejczuk
Directora de Estudios Graduados

22-06-2011
Fecha de Aprobación

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	vii
LISTA DE TABLAS	vii
RECONOCIMIENTOS	viii
Capítulo	
I. DIMENSIÓN DEL PROBLEMA	1
Antecedentes	1
Capacitación	1
Desempeño laboral	3
Capacitación y desempeño	6
Investigaciones realizadas	8
Planteamiento del problema	9
Comisión Federal de Electricidad	11
Declaración del problema	12
Preguntas complementarias	13
Hipótesis	13
Principal	13
Complementarias	13
Objetivos	15
Justificación	15
Delimitaciones	16
Limitaciones	16
Definición de términos	17
Supuestos	17
Marco filosófico	18
Organización del estudio	20
II. MARCO TEÓRICO	22
Introducción	22
Capacitación	22
Conceptos	22
Importancia	24

Beneficios	27
Detectores de la necesidad de capacitación	28
Métodos de evaluación	29
Dimensiones	32
Desempeño laboral	33
Conceptos	33
Factores que influyen en el desempeño	34
Evaluación del desempeño	35
Importancia de la evaluación	37
Métodos para evaluar	40
Métodos de clasificación escala gráfica	43
Autoevaluación	45
Indicadores del desempeño	48
Capacitación y desempeño	49
Investigaciones	51
III. METODOLOGÍA	54
Introducción	54
Tipo de investigación	54
Población	55
Muestra	56
Instrumento de medición	58
Variables	58
Independiente	59
Dependiente	59
Demográficas	59
Elaboración del instrumento	60
Validez	62
Confiabilidad	62
Operacionalización de las variables	63
Hipótesis nulas	64
Hipótesis nula principal	65
Hipótesis nulas complementarias	65
Operacionalización de hipótesis	66
Preguntas complementarias	68
Recolección de datos	68
Análisis de datos	68
Resumen	69
IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	70
Introducción	70

Descripción demográfica de la muestra	71
Agencia a la que pertenece	71
Género	71
Estado civil	72
Edad	72
Grado de escolaridad	72
Tiempo de servicio en la empresa	73
Antigüedad en el puesto	73
Categoría del trabajo	73
Tipo de empleado	73
Pruebas de hipótesis nulas	74
Hipótesis nula 1	74
Hipótesis nula 2	75
Hipótesis nula 3	75
Hipótesis nula 4	76
Hipótesis nula 5	77
Hipótesis nula 6	77
Hipótesis nula 7	77
Hipótesis nula 8	78
Hipótesis nula 9	79
Hipótesis nula 10	79
Hipótesis nula 11	80
Preguntas complementarias	80
Resumen	81
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	82
Conclusión sobre la declaración del problema	83
Conclusiones generales de las hipótesis complementarias	84
Capacitación y género, grado de escolaridad y tipo de empleo	84
Capacitación y agencia a la que pertenece, estado civil y categoría de trabajo	84
Capacitación y edad	84
Capacitación y el tiempo de servicio en la empresa	85
Capacitación y la antigüedad en el puesto	85
Desempeño y género, grado de escolaridad y tipo de empleo	85
Desempeño y agencia a la que pertenece, estado civil y categoría de trabajo	86
Desempeño y edad	86
Desempeño y el tiempo de servicio en la empresa	86
Desempeño y la antigüedad en el puesto	86

Conclusiones con base en las preguntas complementarias	87
Discusión	87
Recomendaciones	90
Para futuras investigaciones	90
Apéndice	
A. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	92
B. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD	96
C. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	98
D. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS NULAS	102
E. CARTAS DE SOLICITUD DE PERMISO Y AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN	105
F. RESULTADOS DE LAS VARIABLES DEMOGRÁFICAS	108
G. PRUEBAS DE HIPÓTESIS NULAS	116
H. RESULTADOS DE LAS PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS	131
LISTA DE REFERENCIAS	134

LISTA DE FIGURAS

1. Detectores de la necesidad de capacitación	28
-----------------------------------------------------	----

LISTA DE TABLAS

1. Operacionalización de las variables	64
2. Operacionalización de las hipótesis	67
3. Agencia a la que pertenecen los trabajadores	71
4. Estado civil de los trabajadores	72
5. Grado de escolaridad de los trabajadores	73
6. Tipo de empleado	74

RECONOCIMIENTOS

A Dios, mi creador, salvador y sustentador, que con sus bendiciones me ha permitido llegar hasta este momento.

A mi querida esposa, Mary Adame, un agradecimiento profundo por su amor, ayuda y consejos a lo largo de esta investigación.

A mi querida hija Priscila Chimba, por inspirarme y motivarme en el logro de este sueño.

A mis asesores, el doctor Ramón Meza, el maestro Alfredo Licón y el maestro Benjamín Chay por su paciencia y dedicación al asesorarme en el desarrollo de este trabajo.

A mi familia, que en la lejanía, con sus oraciones y palabras de ánimo me apoyaron para llegar a esta meta.

A la administración de la Comisión Federal de Electricidad zona Montemorelos-Linares, en la persona del Lic. Víctor Manuel Quiroga Mireles, así como a todos los empleados que participaron en la investigación.

A la doctora Ana Laura Namorado y a la maestra Ana Bertha Blé, por su valiosa ayuda en la revisión del documento.

A la maestra Martha Olivas por su gran ayuda en la revisión final del documento.

CAPÍTULO I

DIMENSIÓN DEL PROBLEMA

Antecedentes

Capacitación

Mc Lagan (2006, citado en Mitnik y Coria, 2006) identifica momentos clave que permiten reconocer cambios sustantivos de las prácticas de capacitación en los que hoy son países desarrollados y cambios conceptuales vinculados con ellas. Dichos momentos son: (a) la antigüedad (capacitación en el trabajo); (b) la Edad Media (los talleres de aprendices); (c) la Revolución Industrial (la aparición del aula); (d) la producción en serie (capacitación cerca del trabajo);(e) las guerras mundiales (inicio de la capacitación sistemática y masiva); (f) el período de posguerra (la capacitación individualizada que se expande a partir de la incorporación de la computadora) y(g) en el fin del siglo XX (la capacitación como parte de un proceso destinado a expandir y acelerar el aprendizaje y mejorar el desempeño de los individuos dentro de las organizaciones).

Grados (2004) comenta que la capacitación se ha dado desde hace muchos años, ya que siempre ha sido necesario contar con destrezas, habilidades y conocimientos para ciertas actividades. Al hablar de capacitación se refiere al método mediante el cual se busca obtener beneficios. Para poder proporcionar capacitación debe existir una necesidad, una carencia o una mejora.

Para Gore (2003) el término capacitación, tiene una fuerte connotación profesional y está ligado a la transferencia de lo aprendido al trabajo en un contexto determinado y en relación con roles o competencias profesionales. Continúa diciendo que las organizaciones utilizan la capacitación o formación como una de las herramientas usuales para incorporar nuevas conductas y modificar rutinas. Por lo general, consiste en clases dictadas en el aula, a la manera escolar, aunque también puede tomar otras formas, como el entrenamiento en el lugar de trabajo o a distancia. Se trata de actividades planeadas y relativamente formalizadas de enseñanza, que se realizan para mejorar el desempeño de personal que ocupa o ha sido seleccionado para ocupar algún puesto de trabajo.

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

Solé y Mirabet (1997, citados en Lay Ramos 2004) plantean que la capacitación se ha convertido, por un lado, en la forma más económica de alcanzar los objetivos de la empresa al facilitar el cambio y la renovación y, por otro, aumenta la capacidad del personal de la empresa, permitiendo que las decisiones puedan ser tomadas desde diferentes niveles de responsabilidad para mejorar la organización y, además, descargar de tareas a los directivos.

Blake (1997) alude que la capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y

adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Es uno de los campos más dinámicos a los que se ha llamado educación no formal.

De acuerdo con Gore (1998, citado en Rodríguez Márquez, 2008) la capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia a esas necesidades.

Según Fernández (1999), la capacitación supone una evidente ventaja competitiva para las personas que tantean el mercado en busca de trabajo o que desean mejorar el que ocupan, siéndolo también para las empresas. Si las personas son uno de los principales activos de las organizaciones, al igual que se cuida a los demás, también habrá que atender los recursos humanos, por lo que es necesario proporcionarles una capacitación que les facilite la oportunidad de ser más personas y más competentes.

Drucker (1996), hablando de capacitación, plantea que la empresa moderna o es una organización basada en el conocimiento, o de lo contrario es una organización obsoleta, incapaz de competir en el mercado con sus concurrentes; por tanto, en la búsqueda de mayores niveles de eficiencia económica y social se necesita de un personal calificado, con amplio perfil ocupacional e integrado en la nueva cultura de la organización.

Desempeño laboral

Fuchs (1997) plantea que la evaluación del desempeño comenzó en los gobiernos y en las fuerzas armadas a comienzos de siglo. Sin embargo sus orígenes se

pierden en el tiempo, pues es una de las técnicas de administración de recursos humanos más antiguas y recurrentes; los primeros sistemas en las empresas se utilizan en Estados Unidos alrededor de la 1ª Guerra Mundial especialmente dirigidos a operarios- y los sistemas para evaluar a ejecutivos se popularizaron después de la 2ª Guerra Mundial.

Sherman, Bohlander y Snell (1999) aclaran que los programas formales de evaluación del desempeño no son de manera alguna, nuevos 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 los distintos departamentos. A partir de esos inicios, dichos programas de evaluación del desempeño se extendieron a las organizaciones grandes y pequeñas en los sectores públicos y privados. Los defensores consideran estos programas de recursos humanos como uno de los medios más lógicos para evaluar, desarrollar y, por lo tanto, emplear con eficacia el conocimiento y las capacidades de los empleados. No obstante, un creciente número de analistas señala que las evaluaciones de desempeño con frecuencia no explotan a cabalidad su potencial.

Cravino (2006, citado en González Reyes, Mendoza González y Opazo Kerber, 2008) plantea la gestión del desempeño como un proceso que permite orientar, seguir, revisar y mejorar la gestión de las personas para que éstas logren mejores resultados y se desarrollen continuamente.

Blanco (2007) menciona que la evaluación del desempeño es un proceso estructural y sistemático que permite evaluar los comportamientos relacionados con el

trabajo y los resultados de un trabajador, así como su grado de ausentismo, con la finalidad de identificar en qué medida un trabajador es productivo y si podrá incrementar su rendimiento en el futuro. La mejora de la productividad es por tanto el objetivo final de la evaluación del rendimiento, pero para ello las organizaciones deben ser conscientes de la importancia que el capital humano tiene en su productividad global.

Gómez Mejía y Balkin (2003) aclaran que la evaluación del desempeño es considerado un medio para valorar a los empleados, desarrollar sus competencias, reforzar su desempeño y distribuir recompensas.

Castillo (2006) comenta que la evaluación del desempeño es considerada como el proceso de juzgamiento periódico de la calidad del trabajo y potencial laboral de los integrantes de una empresa. Esto es un inventario del patrimonio humano de la empresa.

Para Bounds y Woods (1999) la evaluación del desempeño es un análisis formal del desempeño de un empleado en el puesto, medido contra criterios específicos, presentados por el supervisor en una reunión personal con el empleado. El supervisor mantiene un registro escrito de los comportamientos positivos y negativos en situaciones específicas relacionadas con el trabajo conforme ocurren y usa este registro para evaluar el desempeño.

De acuerdo con Mondy y Noé (2005) la evaluación del desempeño es un sistema que proporciona la revisión y evaluación periódica del desempeño de un puesto individual o grupo de puestos. Muchos sistemas de evaluación del rendimiento de los empleados evalúan el desempeño previo de un individuo y al mismo tiempo tratan de

determinar su potencial de avance. Sin embargo, es esencial que los gerentes de línea tengan un papel clave de principio a fin. Estos individuos tendrán la responsabilidad de llevar a cabo las evaluaciones en realidad y tienen que participar de manera directa en el programa si es que éste ha de tener éxito.

Capacitación y desempeño

Gates y Cuesta (1999 citados en Bassas Cadierno, 2010) aclaran que en la actualidad, la formación del capital humano es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo. En este sentido, una de las principales herramientas para que la organización pueda ampliar el conocimiento en su seno y aspirar a ubicarse en el rango de competente es precisamente la capacitación y el desarrollo, en forma continua y programada, de su personal, fundamentándose en las necesidades reales y dirigida al perfeccionamiento creciente de sus miembros y al desempeño organizacional, a tal grado que la ventaja competitiva básica de las empresas a inicios del siglo XXI radicará en el nivel de capacitación y desarrollo del capital humano.

Hellriegel, Jackson y Slocum (2005) aclaran que la capacitación se refiere a actividades que ayudan a los empleados a superar limitaciones y mejorar el desempeño en sus empleados. Hoy día las organizaciones gastan grandes sumas de dinero en capacitación de refuerzo para empleados debido a que creen que si los empleados pueden dominar ciertas habilidades básicas, pueden desempeñar una variedad de puestos y ser capaces de hacer frente a las nuevas tecnologías.

Newstrom (2007) menciona que la capacitación y el desarrollo se enfocan en la preparación de los empleados para realizar tareas específicas o adquirir conjuntos de habilidades. Este proceso suele estar orientado a mejorar de inmediato el desempeño en el trabajo y se diseña para eliminar las deficiencias de conocimientos o habilidades. La administración del desempeño es un término que tiene un alcance y una orientación mucho más amplios, pues busca preparar a los individuos para la naturaleza cambiante, tanto de la tarea como del lugar de trabajo, en los años por venir. Un plan de mejoramiento del rendimiento completo incluye elementos de: (a) establecimientos de metas; (b) comunicaciones; (c) motivación; (d) retroalimentación sobre el trabajo; (e) reforzamiento; (f) recursos técnicos y (g) evaluaciones del desempeño. La capacitación, entonces, es sólo un componente del proceso de la administración del desempeño que trata de examinar y controlar todos los factores que hacen que los trabajadores sean eficaces o ineficaces.

Mondy y Noé (2005) aclaran que la capacitación debe destacar que la evaluación del desempeño es un componente significativo de todo puesto gerencial. La capacitación también debe poner de relieve que una función primordial del supervisor es verificar que los subordinados comprendan lo que se espera de ellos, ya que el desempeño del trabajo se observa y se evalúa periódicamente contra normas de desempeño previamente establecidas. Los resultados de la evaluación se estudian junto con los trabajadores. El proceso de capacitación debe incluir la forma de calificar a los empleados y de conducir entrevista de evaluaciones, e involucra también instrucciones por escrito. Estas instrucciones deben ser suficientemente detalladas y deben destacar la importancia de asignar calificaciones objetivas y sin prejuicios.

Sherman et al. (1999) comentan que muchos empleados nuevos llegan con una importante proporción del conocimiento, habilidades y capacidades necesarias para comenzar a trabajar. Otros quizá requieren una capacitación extensa antes de poder contribuir con la organización. Sin embargo, la mayoría necesita cierto tipo de capacitación continua, a fin de mantener un desempeño eficaz, o bien para ajustarse a las nuevas maneras de trabajar. La razón fundamental de capacitar a los nuevos empleados es darles los conocimientos, aptitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño satisfactorio. A medida que los empleados continúan con el puesto, la capacitación adicional les da la oportunidad de adquirir conocimientos y habilidades nuevos. Como resultado, es posible que sean más eficaces en el puesto y puedan desempeñar otros puestos en otras áreas o niveles más elevados.

Investigaciones realizadas

Cruz Castillo (2008) realizó un estudio para 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. La metodología utilizada fue la siguiente: se elaboraron dos instrumentos, el primero para conocer la autopercepción de la capacitación con 24 ítems; el segundo sobre la autopercepción del desempeño laboral, conformado por 60 ítems. La población a investigar, estuvo conformada por 109 trabajadores de los diversos departamentos del Hospital La Carlota. Los resultados fueron los siguientes: 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 de los coeficientes 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: $ANDL = 2.183 + .539 (ANC)$. La autopercepción del nivel de capacitación fue predictora de la variable autopercepción del nivel de desempeño laboral. No se encontró diferencia significativa respecto a la autopercepción del nivel de capacitación y la autopercepción del nivel de desempeño de hombres y mujeres; tampoco entre los diferentes tipos de empleados. El estudio concluyó que la autopercepción del nivel de capacitación sí influye en la autopercepción del nivel de desempeño. 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.

Planteamiento del problema

Sabiendo que se vive en un mundo globalizado y competitivo, donde la competencia ya no es sólo a nivel local, sino que se transforma en internacional, las evaluaciones de desempeño y capacitación proporcionan a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.

Aquino (1997, citado por Sutton, 2001) menciona que así como en algún momento la tierra dejó de ser la principal fuente de riquezas para pasar a serlo las industrias con sus máquinas, hoy las máquinas van dejando el primer lugar a los productores de conocimientos. En este contexto, en este nuevo paradigma productivo, la capacitación y el desarrollo son áreas clave.

Según Dessler (2001) la capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Es un proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo.

Morales y Everardo (2010) hacen referencia al marco legal de capacitación en México haciendo referencia al Artículo 123, Apartado A, Fracción XIII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; en él se establece que las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir dicha obligación. El autor continúa mencionando lo plasmado en el Artículo 153 Apartado A, que dice que todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad.

Consecuentemente todas las empresas públicas o privadas tienen como obligación el proporcionar a sus trabajadores capacitación, en aquellas en que existe un reglamento interno, de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, debe estipularse este

derecho del trabajador, en caso de no contar con un contrato de trabajo claramente definido igual rige la ley mencionada (Morales y Everardo, 2010).

Comisión Federal de Electricidad

La Comisión Federal de Electricidad (CFE) se creó con el objetivo de generar energía para abastecer un mercado en crecimiento, satisfacer la demanda de los consumidores de bajos ingresos, planear e integrar el servicio eléctrico en México y preparar un esquema que proporcione a la nación el control sobre sus recursos energéticos.

La CFE zona Montemorelos-Linares, se conforma de 141 empleados. Para realizar sus actividades de una manera efectiva, cuenta con los siguientes departamentos: superintendencia, medición, centro de servicio al cliente, personal, administración, planeación, calidad, sistemas, distribución y comercial.

La misión de la CFE zona Montemorelos-Linares es la siguiente:

La CFE tiene como misión, distribuir y comercializar la energía eléctrica, garantizando el suministro, continuidad y servicio, excediendo las expectativas de los clientes, en apego a su modelo de calidad, optimizando los recursos, respetando el medio ambiente y cumpliendo los compromisos de servicio con la comunidad y mejorar la calidad de vida en los hogares y la competitividad de los negocios, proporcionar servicios con mejor responsabilidad social.

La visión de CFE zona Montemorelos-Linares es la siguiente: (a) alcanzar la lealtad de los clientes con el servicio de excelencia de su gente; (b) incorporar en el corto y largo plazo las nuevas tecnologías para contar con una red adecuada que

mejore la continuidad del servicio en el suministro de energía eléctrica a sus clientes; (c) lograr que todo el personal conozca, entienda y colabore eficazmente para el cumplimiento de las metas establecidas en la zona Montemorelos-Linares; (d) lograr consolidar una imagen calificada por los clientes como excelente, en el servicio que proporcionamos y en el cuidado del impacto ambiental de sus procesos; (e) gestionar en todo los miembros de la zona el compromiso con los principios filosóficos con el fin de generar los hábitos necesarios que les conduzcan a elevar los niveles de competitividad y protección del medio ambiente y (f) contar con líderes capacitados en el conocimiento de sus procesos dentro de las zonas, generar personal comprometido que se integre en equipos de trabajo, desarrollando al máximo su capacidad, basándose en el sistema de gestión de proceso; despertando con éstos el orgullo de los trabajadores hacia la empresa.

Para la CFE zona Montemorelos-Linares el servicio es una oportunidad de mostrar una buena actitud, que transforma en mejores seres humanos. Atender a sus clientes es un privilegio ya que son la razón de ser.

Declaración del problema

El problema a investigar fue el siguiente: La autoevaluación del nivel de capacitación ¿influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares, Nuevo León?

Preguntas complementarias

A continuación se presentan algunas interrogantes que el estudio respondió:

1. ¿Cuál es la autoevaluación del nivel de la capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares, Nuevo León?
2. ¿Cuál es la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la CFE en Montemorelos-Linares, Nuevo León?

Hipótesis

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

Principal

H₁: La autoevaluación del nivel de capacitación laboral influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares, Nuevo León.

Complementarias

H₂: Existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares según su género, su nivel de escolaridad y el tipo de empleo.

H₃: Existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares según la agencia a que pertenece, el estado civil y la categoría de trabajo.

H₄: Existe relación significativa entre la autoevaluación de nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y su edad.

H₅: Existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y el tiempo de servicio en la institución.

H₆: Existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos y la antigüedad en el puesto.

H₇: Existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares según su género, su nivel de escolaridad y el tipo de empleo.

H₈: Existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares según la agencia a que pertenece, el estado civil y la categoría de trabajo.

H₉: Existe relación significativa entre la autoevaluación de nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y su edad.

H₁₀: Existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y el tiempo de servicio en la institución.

H₁₁: Existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos y la antigüedad en el puesto.

Objetivos

Este trabajo de investigación pretendió alcanzar los siguientes objetivos:

1. Adaptar un instrumento que permita la medición de la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares.
2. Adaptar un instrumento que permita la medición de la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares.
3. Conocer los niveles de capacitación y desempeño laboral auto percibidos por los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares.
4. Evaluar si el nivel de capacitación es predictor del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares

Justificación

La esencia de esta investigación se justifica por la importancia que el nivel de capacitación sobre el nivel de desempeño de los trabajadores de la CFE zona Montemorelos-Linares y el efecto que tiene en el desarrollo de los recursos humanos en la empresa.

El estudio es de suma importancia porque permitirá la elaboración de dos instrumentos generalizados, para la medición del nivel del desempeño auto percibido y el nivel de capacitación auto percibido, los cuales podrán ser utilizados por la comisión de electricidad periódicamente a fin de monitorear el desarrollo de su personal.

Los resultados servirán a los directivos para la planeación de estrategias y la toma de decisiones para los empleados de la empresa.

Delimitaciones

Las delimitaciones planteadas en esta investigación fueron las siguientes:

1. La autoevaluación del desempeño laboral se realizará desde una perspectiva generalizada; no se basará en la descripción de puesto de cada empleado.
2. Los resultados obtenidos son únicamente válidos para la CFE zona Montemorelos-Linares.
3. No pretende resolver posibles 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.
5. La evaluación se centró únicamente en la autoevaluación de nivel de capacitación y la autoevaluación del nivel de desempeño.
6. El método para medir la autoevaluación del nivel de capacitación y del nivel de desempeño es de escala gráfica.
7. El tiempo de investigación abarcó el año 2011.

Limitaciones

El estudio tuvo las siguientes limitaciones:

1. La investigación dependió de la autorización del directivo de los recursos humanos de la empresa.
2. El instrumento se aplicó al salir del trabajo.
3. No todos los empleados participaron. Algunos porque estaban apresurados y otros por la temperatura que estaba muy baja.

Definiciones de términos

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

Autoevaluación: proceso reflexivo en el que cada sujeto es a la vez, observador y objeto de análisis.

Capacitación: actividades cuyo propósito es mejorar el rendimiento presente o futuro de los empleados, aumentando su capacidad a través de las mejoras de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

Desempeño: acciones y comportamientos esperados por la empresa de parte de los empleados, basados en una escala, en la cual se valora la productividad, responsabilidad, competencia, compromiso y relaciones interpersonales en el ambiente laboral.

Supuestos

Los supuestos planteados para la investigación fueron:

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

A lo largo del relato bíblico podemos encontrar ejemplos de cómo la capacitación jugó un papel muy importante para el buen desempeño en las diferentes actividades del ser humano.

Adán y Eva fueron capacitados para un mejor desempeño en el cuidado del huerto del Edén (Génesis 2:19).

White (1984) menciona que refiriéndose al árbol de la vida, el Señor ordenó a nuestros primeros padres que no comieran de él, ni lo tocaran, porque si lo hacían, morirían. Les dijo que podrían comer libremente de todos los árboles del huerto, menos de éste, porque si comían de él seguramente morirían. Si soportaban la prueba gozarían del perpetuo favor de Dios y de los ángeles del cielo.

Moisés fue capacitado por Dios durante 40 años para la gran misión de sacar al pueblo de Israel de Egipto (Génesis 3:10).

En este contexto White (1984) señala que en su providencia el Señor puso a Moisés en el seno de la familia real de Egipto donde recibió una educación cabal; sin embargo, no estaba preparado todavía para que Dios le confiara la gran tarea para la cual lo había llamado. No podía dejar abruptamente la corte del rey ni las comodidades que se le habían otorgado como nieto del monarca para llevar a cabo la tarea especial que el Señor le había asignado. Debía tener oportunidad de adquirir experiencia en la escuela de la adversidad y de la pobreza y ser educado en ella. Mientras vivía en el exilio el Señor envió a sus ángeles para que lo instruyeran especialmente con respecto al futuro. Allí aprendió más plenamente las grandes lecciones del

dominio propio y la humildad. Pastoreó las manadas de Jetro y mientras llevaba a cabo sus humildes deberes como pastor, el Señor lo estaba preparando para que se convirtiera en el pastor espiritual de sus ovejas, el pueblo de Israel.

Más tarde, durante el peregrinaje del pueblo de Israel por el desierto, Dios utilizó a Jetro, su suegro, para capacitarlo sobre cómo desempeñar mejor su función de líder de un pueblo tan grande (Éxodo 18:14-27).

White (1984) comenta que Moisés no estaba fuera del alcance de las instrucciones de su suegro. Dios lo había exaltado mucho y había obrado maravillas por medio de su mano. Sin embargo no adujo que Dios lo había escogido para instruir a otros, que había realizado maravillas por su intermedio y que por lo tanto no necesitaba que nadie lo instruyera. Escuchó de buen grado las sugerencias de su suegro y adoptó su plan puesto que era sabio.

Siglos más tarde los discípulos también fueron capacitados por Jesús a través de su ejemplo y enseñanzas para desempeñarse como mensajeros de su Evangelio a toda tribu, lengua y pueblo (Marcos 16:15).

Al respecto, White (1955) menciona que fue por medio del contacto y la asociación personal como Jesús preparó a sus discípulos. A veces les enseñaba sentado entre ellos en la ladera de la montaña; a veces a la orilla del mar o andando con ellos en el camino, les revelaba los misterios del reino de Dios. No sermoneaba, como hacen los hombres hoy. Dondequiera que hubiese corazones abiertos para recibir el mensaje divino, revelaba las verdades del camino de salvación. No ordenaba a sus discípulos que hiciesen esto o aquello, sino que decía: "Seguid en pos de mí." En sus

viajes por el campo y las ciudades, los llevaba consigo, a fin de que pudiesen ver cómo enseñaba a la gente. Vinculaba su interés con el suyo y ellos participaban en la obra.

De acuerdo a lo anterior se concluye que cuando Dios llama para desempeñar una misión, también capacita y da poder a través de su Santo Espíritu para hacer cosas que para la humanidad serían imposibles (Hechos 1: 5-8), (Filipenses 4:13).

Organización del estudio

La presente investigación tuvo como propósito conocer si la autoevaluación del nivel de capacitación influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y se organiza de la siguiente manera:

En el Capítulo I se describe la dimensión del problema a través de antecedentes, investigaciones realizadas, planteamiento del problema, declaración del problema, hipótesis, preguntas de investigación, objetivo de la investigación, importancia y justificación del estudio, limitaciones, delimitaciones, supuestos, definiciones de términos, fundamentos filosófico y la organización de estudio.

El Capítulo II contiene el marco teórico, donde se presenta y analiza la bibliografía de los conceptos de las variables capacitación y desempeño desde la perspectiva de diferentes autores, así como su importancia, métodos utilizados de evaluación, dimensiones y los factores que las afectan. Incluye también algunas investigaciones sobre estas dos variables que sirven de base para esta investigación.

En el Capítulo III se describe el método que se utilizó en este estudio, se menciona la población y la muestra, así como el proceso mediante el cual se adaptó el instrumento utilizado. Se incluye además la operacionalización de las variables y la operacionalización de las hipótesis, así como las pruebas estadísticas a usar.

El Capítulo IV muestra los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los empleados. Incluye la respuesta a las hipótesis de la investigación.

Finalmente el Capítulo V presenta las conclusiones y la discusión derivada de éstas. Contiene también las recomendaciones para futuras investigaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Introducción

Esta investigación buscó determinar si la autoevaluación del nivel de capacitación influye en la autoevaluación del nivel del desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares.

En este capítulo se presentan los puntos de vista de varios autores sobre las variables de estudio. Sobre la capacitación incluye conceptos, importancia, beneficios, métodos de evaluación y dimensiones. Sobre el desempeño contiene conceptos, evaluación del desempeño, importancia de la evaluación, beneficios de la evaluación, métodos para evaluar e indicadores.

Capacitación

Conceptos

Desde la perspectiva de Chiavenato (2002) la capacitación es un proceso educativo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. En tal sentido, la capacitación implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente y desarrollo de habilidades, en función de objetivos definidos.

De acuerdo con Dolan (2003) la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

Según Hellriegel et al. (2005) la capacitación se refiere a actividades que ayudan a los empleados a superar limitaciones y mejorar el desempeño en sus empleos actuales.

Mondy y Noé (2005) definen la capacitación como un programa diseñado para permitir a los aprendices adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para sus empleos actuales.

Parisi y Chibbaro (1998) aluden que la capacitación constituye una estrategia educativa particularmente apta para promover cambios de conducta (conocimientos, habilidades y actitudes) en el corto plazo, tanto en quienes no tuvieron oportunidades educativas como en quienes aun habiéndolas tenido, requieren innovaciones conductuales exigidas por los cambios del entorno en que se desempeñan.

Para Bohlander, Snell y Sherman (2001) la capacitación es un programa que debe centrarse en varios criterios: reacciones de los participantes, aprendizaje, cambio del comportamiento en el trabajo y el logro de los resultados proyectados.

Según Dessler (2004) la capacitación consiste en proporcionar a los empleados nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo.

Acevedo Ibáñez y López (1998) exponen que la capacitación se considera un proceso a corto plazo en el que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas

orientadas al cambio y mejoramiento de conocimiento, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña.

Bohlander et al. (2001) comentan que la razón fundamental para capacitar a los empleados es darles los conocimientos, aptitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño satisfactorio.

Importancia

Gitman, McDaniel y Mascaró (2007) revelaron que las compañías que brindan oportunidades para que sus empleados se instruyan y capaciten se benefician al contar con una plantilla de trabajadores más motivados y mejor preparados. Los empleados que reciben capacitación adecuada para usar nuevas tecnologías son más productivos y se oponen menos a los cambios en su trabajo. La instrucción y la capacitación proporcionan beneficios adicionales porque aumentan el sentimiento de competencia y de valía personal de los empleados. Cuando las compañías gastan dinero para actualizar los conocimientos y habilidades de los empleados les están diciendo: Te valoramos y estamos comprometidos con tu crecimiento y desarrollo como empleado.

La importancia de la capacitación según Rodríguez Domínguez (2008) radica en que ésta:

1. Ayuda a la organización: Conduce a una mayor rentabilidad y fomenta actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales.

2. Ayuda al individuo: Da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.

3. Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo: Fomenta la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos

Para Zaccarelli (1998) toda acción de capacitación que se emprenda, debe responder a las necesidades identificadas. Se debe recordar que la capacitación sólo cobra sentido en el contexto de los objetivos de la organización y de los grupos.

Barca (2004, citado en Cruz Castillo, 2008) comenta que los empleados juegan un papel indispensable en las organizaciones y por lo tanto si están bien preparados para desarrollar su trabajo, traerán mayores beneficios a la empresa. Ahí 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.

Por su parte Werther, Davis, Mejía y Guzmán (2008) comentan que la capacitación es importante porque es un proceso de cambio. Gracias a ella:

1. Los empleados mediocres se transforman en trabajadores capaces y los trabajadores actuales se desarrollan para cumplir con nuevas responsabilidades.

2. Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.

3. Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.

4. Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
5. Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
6. Crea una mejor imagen.
7. Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza.
8. Mejora la relación jefes-subordinados.
9. Ayuda en la preparación de guías para el trabajo.
10. Es un poderoso auxiliar para la comprensión y adopción de nuevas políticas.
11. Proporciona información respecto a necesidades futuras a todo nivel.
12. Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
13. Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
14. Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
15. Incrementa la productividad y la calidad del trabajo.
16. Ayuda a mantener bajos los costos en muchas áreas.
17. Elimina los costos de recurrir a consultores externos.
18. Promueve la comunicación en toda la organización.
19. Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto.

Según Losada (1999) la importancia de la capacitación es el aprendizaje que deja en los empleados, ya que en la medida que estos desarrollen las competencias necesarias, la organización estará más preparada para alcanzar sus objetivos y para responder a los retos que se le presenten.

Beneficios

Para Gitman et al. (2007) los beneficios de la capacitación son tener personal con conocimientos y habilidades que propicien la creatividad para resoluciones de problemas y adaptación más rápida a los cambios y generar una ventaja competitiva a la organización con relación a la competencia.

De acuerdo con Silíceo (2008) los principales beneficios de la capacitación sistemática son:

1. Asegurar la permanencia de los cambios.
2. Facilitar la asimilación e internalización de los valores.
3. Incrementar la productividad personal y grupal.
4. Reducir el tiempo de aprendizaje.
5. Mejorar la calidad del desempeño.
6. Reducir el ausentismo.
7. Disminuir accidentes de trabajo.
8. Reducir la rotación de personal.
9. Disminuir los índices de desperdicios.
10. Promover y enriquecer la cultura organizacional.

Robbins- (2004) comenta que un beneficio de la capacitación es que aumenta la eficiencia personal de los empleados, porque éste se constituye en la certeza del individuo de su capacidad para ejecutar las conductas que se requieren para producir un resultado.

Detectores de la necesidad de capacitación

De acuerdo con Rodríguez (2007), el primer paso del proceso de capacitación consiste en detectar las necesidades de información de un área o habilidades de un trabajador o grupo de trabajadores de la empresa, con el fin de determinar de dónde o quiénes requieren más conocimientos para aumentar la productividad organizacional, como se muestra en la Figura 1.

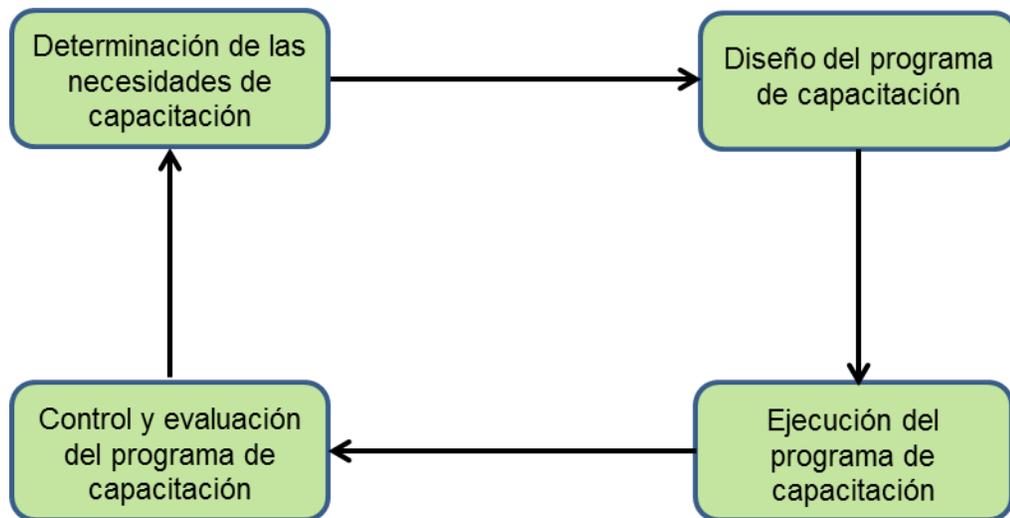


Figura 1. Detectores de la necesidad de capacitación

McGehee y Thayer (1986, citados en Rodríguez, 2007) sugieren que la determinación de las necesidades de capacitación en una empresa contienen tres tipos de análisis:

1. Análisis organizacional: Se centra principalmente en la determinación de los objetivos organizacionales, así como en los recursos con que cuenta la empresa, la

fuentes de éstos y sus relaciones con los objetivos. El análisis de objetivos organizacionales establece el marco dentro del cual pueden definirse con mayor claridad las necesidades de capacitación.

2. Análisis de funciones: Se enfoca en la tarea o el trabajo, sin tomar en cuenta cómo se desempeña el empleado al realizarlo e incluye la determinación de lo que debe hacer el trabajador, es decir, señala cómo se debe comportar el trabajador para realizar su tarea en forma eficaz. Revela las capacidades que debe tener cada trabajador de la organización en cuanto a liderazgo, motivación, comunicación, dinámica de grupos, resolución de conflictos, implantación de cambios, habilidades técnicas y toma de decisiones.

3. Análisis de personal: Examina el conocimiento, las actitudes y las habilidades de la persona que ocupa cada puesto y determina qué tipo de conocimiento, actitudes o habilidades debe adquirir así como las modificaciones que debe hacerse a su comportamiento.

Métodos de evaluación

De acuerdo a Reza Trosino (2007) los métodos de evaluación de la capacitación deben ser objetivos, es decir reales, sin prejuicios o tendencias que puedan distorsionarla; metódicos, basados en modelos o métodos ampliamente experimentados y probados en su efectividad; completos, considerando en su análisis la mayor cantidad de variables para que la interpretación sea correcta. Adicionalmente a las características antes mencionadas, la evaluación debe ser interpretativa, permanente, útil, factible, ética y exacta, entre otras.

Según Robbins, Coulter y Dávila (2005) la capacitación se clasifica en métodos tradicionales y métodos basados en tecnología.

Los métodos tradicionales son:

1. En el trabajo: Los empleados aprenden a realizar las tareas simplemente al realizarlas, por lo general después de una introducción inicial a la tarea.

2. Rotación de empleos: Los empleados llevan a cabo diferentes trabajos en un área en particular, siendo expuestos a diversas tareas.

3. Enseñanza y capacitación: Los empleados trabajan con alguien experimentado que proporciona información, apoyo y ánimo.

4. Ejercicios de experiencia: Los empleados participan en representación de roles, simulaciones u otros tipos de capacitación frente a frente.

5. Cuadernos de ejercicios y manuales: Los empleados utilizan cuadernos de ejercicios y manuales para obtener información.

6. Conferencias en el salón de clases: Los empleados asisten a conferencias diseñadas para transmitir información específica.

Los métodos basados en tecnología comprenden:

1. CD-ROM, DVD, cintas de vídeo, cintas de audio: Los empleados escuchan o ven medios seleccionados que transmiten información o demuestran ciertas técnicas.

2. Videoconferencias, teleconferencias, televisión por satélite: Los empleados escuchan o participan conforme a la información se transmite o se demuestran las técnicas.

Para Mondy y Noé (2005) los métodos de capacitación incluyen programas para el aula, mentoring (aconsejar, educar), coaching (ayuda por el jefe inmediato quien tiene mayor experiencia), estudios de caso, videos, representación de funciones, capacitación de aprendices, capacitación de vestíbulo, simulaciones, juegos de negocios, caja de trabajo, aprendizaje a distancia y videoconferencia, capacitación por computadora, realidad virtual, aprendizaje en línea, capacitación en el trabajo, rotación de puestos y becarios.

Blanco (2007) expresa que la evaluación del rendimiento de los trabajadores puede realizarse con diferentes métodos e instrumentos, como por ejemplo aquellos que comparan a los trabajadores entre sí, según el logro de objetivos alcanzados; o los cuestionarios de evaluación por parte de los supervisores, pero desde un enfoque de competencias se considera que los instrumentos más adecuados para evaluar el rendimiento son las entrevistas estructurales de base conductual y los sistemas de evaluación 360° grados también conocidos como Feedback 360°.

Para Dessler (2004) existen diversas técnicas de capacitación. Incluirían las técnicas audiovisuales, las conferencias y la instrucción asistida por computadora. También existen los métodos de capacitación en el trabajo para administradores, incluyen la rotación de puestos, el entrenamiento y el aprendizaje activo. Las técnicas básicas para la capacitación fuera de trabajo incluyen los casos de estudios, los juegos administrativos, los seminarios externos, los programas en combinación con universidades, la representación de papeles, el modelamiento de la conducta y los centros de desarrollo.

Dimensiones

Según Chiavenato (2007) el entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos aspectos.

Según Werther y Davis (2000) la detección de las necesidades de capacitación permite elaborar el contenido del programa de capacitación y los objetivos de aprendizaje. El contenido puede proponer la enseñanza de habilidades específicas, de suministrar conocimiento necesario o de influencia en las actitudes. Independientemente del contenido, el programa debe llenar las necesidades de la organización y de los participantes.

Para Robbins y Dávila (1998) la capacitación puede incluir de todo, desde enseñar a los empleados habilidades de lectura básica hasta cursos avanzados de liderazgo ejecutivo.

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1992, citado en Cruz Castillo, 2008) los empleados necesitan sentirse confiados y capacitados para así generar una mejor calidad en sus trabajos. Estos autores también destacan dos grandes áreas dentro de las cuales es necesario enfocarse; éstas son la formación técnica y la formación de relaciones interpersonales.

De acuerdo con Dessler (2001) la capacitación implica mostrar a un operador de máquinas como funciona su equipo, a un nuevo vendedor como vender el producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor como entrevistar y evaluar a los empleados.

Para Mondy y Noé (2005) algunas áreas especiales de capacitación son: (a) capacitación en la diversidad; (b) inglés como segunda lengua; (c) ética; (d) servicio al cliente; (e) resolución de conflictos; (f) empowerment y (g) corrección.

De acuerdo con Rodríguez (2007) la elaboración y ejecución de programas de capacitación requiere realizar un estudio en la empresa para conocer los antecedentes en los que se basarán, de tal manera que se logre el objetivo de incrementar la productividad, lo cual influirá en la reducción de tiempos y costos, y en el aumento en calidad del trabajo, así como en el desarrollo óptimo de los recursos humanos. Para conocer con precisión las deficiencias actuales, así como las necesidades futuras del personal, es necesario responder a las siguientes preguntas: ¿Cuáles y cuántos trabajadores necesitan la capacitación? ¿En qué aspectos se considera que tiene deficiencias el personal? ¿Qué tan urgente es impartir la capacitación?

Desempeño laboral

Conceptos

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.

De acuerdo con García y Ruiz (2002) el desempeño son las acciones y comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Por su parte Chiavenato (2007) define el desempeño laboral como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

Para Whetten y Cameron (2006) la evaluación de desempeño es el producto de la habilidad multiplicada por la motivación (esfuerzo).

De acuerdo con Ramírez Cardona (2002) el desempeño es el logro de resultados más efectivos, con mayor eficiencia, con menos errores y menos frustraciones.

Landy y Conte (2005) comentan que el desempeño laboral es el rendimiento con el que el ocupante del puesto realiza las actividades formalmente reconocidas como parte de su trabajo.

Yuchtman y Seashore (1967, citados en Lusthaus, Adrien, Anderson y Carden, 2001) definieron el desempeño como la capacidad de una organización de explotar su entorno para tener acceso a recursos escasos.

Para Gordon y Mascaró (1997) el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la empresa.

Factores que influyen en el desempeño

Aunque la capacitación es un medio eficaz para mejorar el desempeño de los empleados, no es el único, de acuerdo con Martínez y Martínez (2009).

Según Robbins (2004) existen variables que repercuten en la productividad de los empleados. Aunque la lista es larga y contiene conceptos complicados, existen

factores que se definen fácilmente, como las características biográficas de género, edad, estado civil y antigüedad en la organización, las cuales afectan el desempeño de los trabajadores.

Fisher (2000) menciona que se debe reconocer que hay pocas o ninguna diferencia significativa entre hombre y mujeres que repercuta en su desempeño laboral, lo cual contrasta con los resultados obtenidos por Todaro, Abramo y Godoy (1999) quienes encontraron que a pesar de todas las resistencias que persisten, las mujeres son, en promedio, mejor evaluadas que los hombres en su desempeño laboral.

Evaluación del desempeño

Según Hellriegel et al. (2005) las evaluaciones de desempeño se refieren a un sistema formal estructurado para evaluar el desempeño laboral de un empleado.

Bounds y Woods (1999) señalan que evaluar el desempeño de una persona consiste en un análisis formal del desempeño de un empleado en el puesto, medido contra criterios específicos presentados por el supervisor en una reunión personal con el empleado.

Mondy y Noé (2005) mencionan que la evaluación del desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos y es un proceso en el cual la gerencia debe seleccionar para la evaluación, aquellas metas específicas que cree de mayor importancia y que se puedan alcanzar de manera realista.

Fuchs (1997) señala que un sistema de evaluación de desempeño es el conjunto de mecanismos que permite definir el grado en que las personas contribuyen al

logro de los estándares requeridos para el cargo o puesto que ocupan en la organización, así como para los objetivos de la empresa. Facilita las acciones necesarias para su desarrollo profesional y personal, así como para aumentar su aporte futuro.

Editorial Vértice (2008) señala que la evaluación de desempeño es la valoración sistemática y periódica del desempeño de un empleado en relación con su trabajo habitual realizada por su supervisor o alguna persona debidamente acreditada que conozca la evaluación del desempeño en cuestión. Entre los fines o características que la evaluación de desempeño desarrolla destacan: el perfeccionamiento de la gerencia, la medición del rendimiento, la retroalimentación, la planificación de recursos humanos, el cumplimiento de la normativa, la comunicación y la mejora del conocimiento del puesto de trabajo por parte del supervisor.

Rodríguez Serrano (2004) expresa que la evaluación de desempeño es una herramienta de apreciación de los resultados concretos obtenidos por el ocupante de un puesto en un periodo de tiempo determinado, en función de los objetivos establecidos para ese periodo.

Para Werther y Davis (2000) la evaluación del desempeño constituye un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado con base en políticas y procedimientos bien definidos.

Por su parte Cuesta (2005) afirma que evaluación del desempeño es el proceso clave de gestión de recursos humanos consistente en un procedimiento que pretende valorar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el desempeño de los empleados en la organización.

Maristany (2000) indica que la evaluación de desempeño es la técnica que permite definir el valor que se da al desempeño de un empleado y con esto dejar constancia del nivel del mismo.

De acuerdo con Dessler (2001), la evaluación de desempeño significa calificar a un empleado por su actuación presente o pasada según las normas establecidas y el trabajo indicado.

Para Chiavenato (2002) la evaluación de desempeño indica el valor del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar, y de su posible desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar, estimar, la excelencia de las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización.

Para Bohlander, Sherman, Snell y Nova (2003) la evaluación del desempeño es el proceso que realiza un supervisor a un subordinado (por lo general una vez por año) que es diseñado para ayudar a los empleados a entender sus funciones, objetivos, expectativas y éxito en el desempeño.

Arias y Heredia (2006) mencionan que la evaluación de desempeño representan una serie de factores o aspectos que apunten directamente hacia la productividad y la calidad en el cumplimiento del trabajo de un empleado.

Importancia de la evaluación

De acuerdo con Lamata y Segovia (1998) la finalidad de la evaluación, dentro de la mayor objetividad posible, es apreciar sistemáticamente la actuación de una persona durante un periodo determinado, en relación con su trabajo habitual y sus

características personales, competencia, habilidades para efectuar determinadas tareas. Su contribución al logro de los objetivos propuestos en unidad de trabajo. También ayuda a proyectar las actuaciones futuras en orden a una mayor posibilidad de desarrollo personal y de la organización, fijar objetivos y estándares de calidad de cuidados.

Robbins (2004) aclara que la evaluación de desempeño es importante porque proporciona información necesaria para la toma de decisiones en recursos humanos, tales como ascensos, transferencias y despidos. Permite identificar necesidades de capacitación y desarrollo.

Para García Domínguez (2001) la importancia de la evaluación del desempeño radica en que permite a la administración de la empresa determinar cuán efectiva y eficiente está siendo la labor de los empleados en el logro de los objetivos y, por ende, el cumplimiento de la misión organizacional o si, por el contrario, se tiene problemas que requieren acciones de mejora.

De acuerdo con Hellriegel et al. (2005) la evaluación del desempeño es importante porque documenta cuán productivo es un empleado y señala cuáles áreas de desempeño podría mejorar. Además permite una retroalimentación sobre el desempeño de los empleados, utilizando la información como una base para elaborar planes para mejorarlo.

Bohlander et al. (2003) dicen que los programas de evaluación del desempeño están entre las herramientas más versátiles que una organización puede utilizar para mantener y aumentar la productividad, así como para facilitar el avance hacia las metas estratégicas. Además proporciona la retroalimentación primordial para analizar

las fortalezas y debilidades, así como para mejorar el desempeño; reconocer el desempeño individual; ayudar en la identificación de metas; Identificar las necesidades individuales de capacitación; determinar las necesidades de capacitación de la organización; reforzar la estructura de autoridad; permitir a los empleados analizar las preocupaciones; mejorar la comunicación; proporcionar un foro para que los líderes ayuden a documentar las decisiones del empleado; determinar los empleados para promociones; determinar transferencias y asignaciones; identificar el desempeño deficiente; decidir la retención o la separación; decidir los despidos; validar los criterios de selección; cumplir con los requerimientos legales; evaluar los programas y el progreso de la capacitación; planeación de personal; tomar decisiones sobre recompensas y compensaciones.

Mondy y Noé (2005) aclaran que la evaluación del desempeño es importante porque es un sistema que proporciona la revisión y evaluación periódicas del desempeño de un puesto individual o grupo de puestos. El propósito dominante de la evaluación del desempeño es mejorar la efectividad de la organización. La identificación de objetivos específicos proporciona el punto de partida para el proceso de evaluación del desempeño. También puede servir para ayudar en la toma de decisiones administrativas con respecto a los incrementos salariales, las transferencias o la terminación de relaciones laborales.

Robbins (2004) menciona que en cuanto al desempeño en general, se piensa que la productividad se reduce con la edad. Se asume que las destrezas de un individuo –en particular la velocidad, agilidad, fuerza y coordinación- disminuyen con el

tiempo y que el aburrimiento prolongado en el trabajo y la falta de estímulos intelectuales conducen a la disminución de la productividad. Sin embargo las evidencias contradicen ésta y otras ideas. Durante tres años una gran cadena de hardware dotó de personal a una de sus tiendas únicamente con personas de más de 50 años y comparó los resultados con los de cinco tiendas de empleados más jóvenes. La tienda con los empleados de más de 50 años fue significativamente más productiva que dos de las otras tiendas y se mantuvo al paso de las otras tres.

Métodos para evaluar

Lévy Leboyer (2007) indica que la elección de un método de evaluación que permite la descripción del potencial humano, así como la predicción precisa del comportamiento individual en una determinada situación laboral, no es una operación concreta, sino un complejo proceso.

Fleitman (2008) presenta las siguientes cuatro técnicas de evaluación de desempeño:

Escala de puntuación: En este método el evaluador otorga una calificación subjetiva de desenvolvimiento del empleado en una escala, como inaceptable, aceptable, bueno y excelente.

Escala de calificación conductual: Se compara el desempeño del empleado con determinados parámetros conductuales específicos.

Registro de acontecimientos críticos: El evaluador lleva una bitácora de las actividades más importantes, divididas en positivas o negativas.

Método de evaluación en grupos: Este enfoque puede dividirse en varios métodos, que tienen en común la característica de basarse en la comparación del desempeño del empleado y el de sus compañeros. En este enfoque se ubica a los empleados en escala de mejor a peor.

Evaluaciones psicológicas: Son exámenes psicológicos del empleado y entrevista y pláticas con los jefes inmediatos. Con estas evaluaciones se pretende evaluar el potencial del individuo y no el desempeño anterior.

Sherman et al. (1999) hablando de la evaluación de desempeño, aclaran que es posible utilizar varios métodos. Estos incluyen los enfoques de características (como las escalas de evaluación gráfica, escalas mixtas, métodos de distribución forzada y formas narrativas), los métodos conductuales (como las evaluaciones de incidentes críticos, listas de revisión, escalas de evaluación basadas en el comportamiento y escalas de observación de comportamiento y los métodos de resultados (administración por objetivos).

Alles (2004) comenta que los métodos de evaluación de desempeño se clasifican de acuerdo con aquello que miden: características, conductas o resultados. Los basados en características son los más usados. Los basados en conductas brindan a los empleados información más orientada a la acción, por lo cual son los mejores para el desarrollo de las personas. El enfoque basado en resultados es también muy popular, ya que se focaliza en las contribuciones mensurables que los empleados realizan en la organización.

De acuerdo con Werther, Davis, Mejía y Sánchez (2000) los métodos de evaluación varían no sólo de una a otra organización, sino dentro de la misma, ya se trate de niveles diferentes de personal o de áreas de actividades diversas. A continuación se definen cada uno de ellos.

1. Método de incidentes críticos: Consiste en la observación y posterior registro por parte del evaluador, de los comportamientos de los trabajadores.

2. Método de selección forzada: Consiste en evaluar el desempeño de los trabajadores por intermedio de frases que describen las alternativas de desempeño individual, presentados generalmente en pares.

3. Método de verificación de campo: Este se basa en entrevistas con el supervisor inmediato, en las que se verifica y evalúa el desempeño de los subordinados, buscándose las causas, motivos y orígenes de un alto o bajo rendimiento.

4. Método de frases descriptivas: Este método es bastante parecido al de selección forzada pero se diferencia en que no obliga a la selección de frases.

5. Método de comparación por pares: El encargado de realizar la evaluación debe comparar a cada trabajador con los demás que están siendo evaluados en el mismo grupo.

6. Método de autoevaluación: El propio trabajador hace un análisis de su desempeño, apelando a la sinceridad en sus valoraciones. Constituye una técnica muy útil si el objetivo es alentar el desarrollo individual.

7. Método de escalas gráficas: Es uno de los más utilizados, se trata de evaluar el desempeño de las personas mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados. El evaluador debe otorgar una evaluación del desenvolvimiento del

trabajador en una escala que vaya de bajo a alto. Utiliza un formulario de doble entrada en el que las líneas en sentido horizontal representan los factores de evaluación del desempeño, mientras que las columnas en sentido vertical representan los grados de variación de aquellos factores.

8. Método de evaluación por objetivos: Está asociado al establecimiento de la administración por objetivos. Se basa en el establecimiento previo de manera conjunta entre el evaluador y el evaluado de los objetivos del desempeño.

9. Método de evaluación en 360° grados o retroalimentación en 360°grados: Consiste en registrar el juicio evaluativo de distintas personas relacionadas con el evaluado y desde distintas aristas. Este método registra el juicio de subordinados, jefes y de otras personas que estén en contacto con el trabajo del evaluado. La diferencia de este método respecto a los expuestos anteriormente se basa en que la retroalimentación no proviene de una sola persona, del encargado de realizar la evaluación, sino que proviene del entorno global que rodea al evaluado.

Métodos de clasificación escala gráfica

Según Chiavenato (2007) el método de escala gráfica es el más utilizado y divulgado. Aparentemente es el más simple, pero su aplicación exige múltiples cuidados con el fin de evitar la subjetividad y el prejuizgamiento del evaluador que podrían causar interferencias considerables. No todos los estudiosos de la materia están de acuerdo con este método, ya que en el mismo se deben aplicar ciertos criterios, procedimientos matemáticos y estadísticos en la elaboración y montaje y principalmente

en el procesamiento de los resultados. Esos criterios y procedimientos antes nombrados se vuelven necesarios para corregir las distorsiones de orden personal de los evaluadores. Algunas características de este método son:

1. Evalúa el desempeño de las personas mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados.

2. Para su aplicación se utiliza un formulario de doble entrada en el cual las líneas horizontales representan los factores de evaluación de desempeño, en tanto que las columnas (verticales) representan los grados de variación de tales factores.

3. Los factores se seleccionan previamente para definir en cada empleado las cualidades que se intenta evaluar.

4. Cada factor se define con una descripción sumaria, simple, objetiva, para evitar distorsiones. Por otro lado, en estos factores se dimensiona el desempeño, que va desde los más débiles o insatisfactorios hasta el más óptimo o muy satisfactorio.

5. El método de evaluación del desempeño por escalas gráficas se puede implementar mediante varios procesos de clasificación, los más conocidos son: escala gráfica continua, escala gráfica semicontinua y escala gráfica discontinua.

Para Bohlander et al. (2003) en la técnica de escala gráfica, cada característica por evaluar se representa mediante una escala en la cual el evaluador indica hasta qué grado el empleado posee tal característica. Existen muchas variaciones en la escala grafica de evaluación. Las diferencias que se encuentran son las siguientes: (a) las características o dimensiones en que se califican las personas; (b) el grado donde el evaluador define la dimensión del desempeño y (c) con cuánta claridad se definen los puntos en la escala. Las dimensiones se definen en forma sucinta y se

intenta establecer los puntos en la escala. Se reduce en cierta medida el sesgo de subjetividad cuando las dimensiones y puntos en la escala se definen con toda precisión posible. Esto puede lograrse capacitando a los evaluadores e incluyendo lineamientos descriptivos de evaluación en el manual de referencia de la evaluación del desempeño, desarrollado por la organización.

Autoevaluación

Para los autores Sherman et al. (1999) la autoevaluación es la evaluación del empleado realizada por él mismo, generalmente sobre un formulario que debe llenar antes de la entrevista con un evaluador. También en ocasiones se pide a los empleados que se evalúen a sí mismos en un formato. Ésta es benéfica cuando los gerentes buscan aumentar el compromiso de un empleado con el proceso de revisión. La autoevaluación es útil porque estimula a los empleados a pensar en sus fortalezas, debilidades y metas futuras.

Para Robbins y Dávila (1998) la autoevaluación tiende a aminorar las defensas del empleado frente al proceso de evaluación y son excelentes vehículos para estimular los análisis del desempeño laboral entre los empleados y sus superiores.

De acuerdo con Werther et al. (2000) la autoevaluación es una técnica que puede ser muy útil, si el objetivo es alentar el desarrollo individual. Si las autoevaluaciones se emplean para determinar las áreas que necesitan mejorarse, puede resultar de gran utilidad para determinar los objetivos personales a futuro.

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.

Cuesta (2005) aclara que la autoevaluación generalmente se usa como complemento o fase previa en la evaluación de profesionales y directivos. En esta la persona se evalúa a sí misma, atendiendo a indicadores o parámetros preestablecidos para posibilitar posteriores comparaciones. La autoevaluación concebida como complemento, aplicada a especialistas y directivos, constituye un método de gran valor educativo, de concientización de éxitos y fracasos, y de comprensión por parte de los evaluados acerca de la necesidad e importancia de la evaluación del desempeño. Este método puesto en función de la misión y objetivos organizacionales, busca la coherencia individuo-organización en el desempeño, recurriendo a la administración por objetivos u otra modalidad de gestión, es muy provechoso en la eficaz gestión de los recursos humanos.

Díaz y Blázquez Andújar (2007) definen la autoevaluación como una forma específica de evaluación en que participan los sujetos directamente involucrados en el objetivo de la evaluación. La participación debe incluir desde el diseño del objeto y del proceso, hasta la elaboración del reporte final.

Mabe y West (1982, citados en Agut y Portela, 2004) realizaron un metanálisis revisando 55 estudios sobre autoevaluación de las habilidades y concluyeron diciendo que gran parte de la dificultad de la autoevaluación se debe a los propios motivos de los individuos para realizarse o a su falta de capacidad para autoevaluarse objetivamente y con fiabilidad.

Sanmartí (2007) comenta que en la práctica la autoevaluación debe constituirse más en una filosofía, que en una estrategia. Además, no hablamos de una actuación puntual o esporádica, sino de un proceso constante con finalidad formativa y formadora, que no sólo debe identificar dificultades y problemas, sino también comprender sus causas y tomar decisiones.

Según Airasian y Gullickson (1998) la autoevaluación es un proceso en el que los interesados formulan opiniones valorativas sobre la adecuación y efectividad de su propio conocimiento, actuación, principios o consecuencias con el fin de mejorarse a sí mismos.

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. 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.

Según Mondy y Noé (2005), la autoevaluación es el proceso que consiste en aprender sobre uno mismo. Se debe considerar cualquier cosa que pudiera afectar el desempeño en un empleo futuro. La autoevaluación realista ayuda a una persona a evitar errores que pudieran afectar toda su trayectoria de carrera. Con frecuencia, una persona acepta un empleo sin tomar en cuenta si éste concuerda con sus intereses y capacidades. Este enfoque termina a menudo en fracaso. Una autoevaluación minuciosa ayuda a relacionar las cualidades y metas específicas de una persona con el empleo o profesión adecuados.

Indicadores del desempeño

Muñoz y Nevado (2007) mencionan tres indicadores de desempeño: económicos, ambientales y sociales. Los indicadores de desempeño económico se centran principalmente en la rentabilidad de una organización con el objetivo de informar a su dirección y a sus accionistas. Los aspectos ambientales están relacionados con los impactos de las organizaciones en los espacios naturales, tanto habitados como no habitados, los ecosistemas, la tierra, el aire y el agua. Indicadores sociales informan sobre el impacto de la actividad de la organización en el empleo, la sociedad y productos ofrecidos.

Chiavenato (2007) identifica ciertas indicadores 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, actitud y desenvolvimiento en el trabajo.

De acuerdo con Whitehill (1994) en cualquier evaluación del desempeño deben seleccionarse los criterios o factores que se consideran importantes. En otras palabras, deben seleccionarse los rasgos y patrones de comportamiento que parecen estrechamente relacionados con éxitos laborales presente y futuros.

Un indicador del desempeño según Lusthaus et al. (2001) es un elemento de medición que permite esclarecer y medir un concepto. Los indicadores hacen más tangible el concepto, dan algo para medir y permiten la medición en el tiempo. Ayudan a aclarar lo que realmente se desea saber. Los indicadores ayudan en la descripción del desempeño de la organización y la capacidad, ambiente y motivación que impulsan el mismo.

Para Kaplan y Cooper (2003) los indicadores del desempeño sirven para describir qué medidas o estrategias se requieren para obtener los resultados deseados.

Capacitación y desempeño

Gitman et al. (2007) afirman que los programas de capacitación tienen el propósito de aumentar los conocimientos, las habilidades y las capacidades de los empleados para proporcionar su mejor desempeño laboral.

Para Jackson y Schuler (1990, citados en Muchinsky y Elizalde, 2002) las organizaciones no capacitan y desarrollan a sus empleados sólo por el puro placer de hacerlo; más bien lo hacen porque los empleados representan una ventaja competitiva que aumenta el rendimiento organizacional cuando se gestiona con inteligencia. La estrategia de capacitación que utiliza una organización es su forma de competir en el mercado. Existe un vínculo entre el tipo de estrategia competitiva que utiliza una organización y sus prácticas de capacitación y desarrollo.

En este mismo contexto Mondy y Noé (2005) comentan que las organizaciones invierten alrededor de 50 mil millones de dólares anuales en programas de capacitación y desarrollo. Para muchos, esto puede parecer una enorme suma. Sin embargo, las organizaciones exitosas reconocen que los programas capacitación y desempeño bien estructurados se correlacionan fuertemente con el éxito a largo plazo.

Cummings y Worley (2007) mencionan que un estudio realizado en la compañía Cyprus Sierrita Corporation generó ahorros anuales de \$1.9 millones después de un programa de capacitación. También comentan que un estudio más amplio de 40

compañías de diversas industrias reveló que las que invertían más por empleado en el renglón de capacitación obtenían utilidades más altas.

Según Lusthaus et al. (2001) la capacitación cumple una importante función en asegurar un buen desempeño a largo plazo. Los mismos autores comentan que desafortunadamente, la capacitación puede no ser la inversión más adecuada para mejorar la productividad del empleado y por lo tanto, el desempeño de la organización.

Parisi y Chibbaro (1998) hacen énfasis en que la capacitación hace referencia a procesos de enseñanza-aprendizaje; que dichos procesos deben responder siempre a necesidades debidamente identificadas; que deben realizarse en forma eficiente y adecuada a las características de los sujetos participantes; que guarden diferencias significativas con los procesos de educación formal y finalmente, que deben asegurar verdaderos resultados, verificables en realidades de los desempeños ocupacionales.

Bohlander, Snell y Herrero (2008) explican hasta qué grado los programas de capacitación mejoran el aprendizaje, influyen en el comportamiento en el trabajo y repercuten en el desempeño final de la organización.

Martínez y Martínez (2009) reconocen que la capacitación es una de las principales herramientas para resolver múltiples problemas, reales o latentes, que afectan la eficiencia productiva, como los siguientes: (a) bajo rendimiento; (b) mala calidad del producto; (c) exceso de errores y desperdicios; (d) averías frecuentes de equipos e instalaciones; (e) gastos de reparación excesivos; (f) demoras de aprendizaje y adaptación al puesto de trabajo; (g) alta tasa de accidentes; (h) exceso de supervisión requerida e (i) alto costo de reclutamiento de personal.

De acuerdo con Robbins (2004) la capacitación afecta el comportamiento del individuo en el trabajo al mejorar directamente las capacidades del empleado para desempeñar su trabajo.

Dessler (2009) hace énfasis en el análisis del desempeño porque evalúa el desempeño de los empleados actuales, con objeto de determinar si la capacitación reduciría los problemas del desempeño, como materiales de desecho excesivos o producción baja.

Rodríguez (2007) destaca que la capacitación eficaz se relaciona con el logro de objetivos predeterminados. Se necesita cierto tipo de desempeño para ayudar a que la organización logre sus objetivos y la capacitación colabora proporcionando a los miembros de la empresa las herramientas para lograrlo.

Lusthaus et al. (2001) comentan que el desarrollar los recursos humanos en una organización significa mejorar el desempeño del empleado mediante el aumento o el mejoramiento de sus aptitudes, conocimientos y actitudes. Esto permite que la organización elimine o impida deficiencias en el desempeño. La capacitación hace que los empleados sean más flexibles y adaptables y aumenta el compromiso del personal con la organización. Y cumple una importante función en asegurar un buen desempeño a largo plazo.

Investigaciones

Con el objetivo de evaluar el desempeño de las enfermeras jefas de piso en relación con la capacitación, Moreno Sánchez y Viniegra Velázquez (1999) realizaron

un estudio. La investigación se desarrolló en dos hospitales en el estado de Aguascalientes. La muestra estuvo conformada por 63 participantes, 38 participantes de un hospital y 25 del otro. La investigación fue de tipo transversal comparativo. Las variables de estudio fueron las siguientes: la capacitación (variable independiente); el desempeño (variable dependiente); otras variables estudiadas fueron: la antigüedad en el puesto, el nivel de escolaridad y el turno. Los datos sobre el desempeño laboral se obtuvieron mediante un cuestionario de ambiente laboral (CAL) aplicado al personal subordinado, conformado con indicadores de confianza, apoyo, respeto, satisfacción, superación y eficiencia. En relación con capacitación, se aplicó el cuestionario CAL en diferentes etapas de ésta, como son: (a) sin capacitación; (b) primera etapa de capacitación incompleta; (c) segunda etapa incompleta y (d) segunda etapa completa. Para comparar las variables entre los dos hospitales se utilizó el análisis de varianza unifactorial de Kruskal Wallis y el coeficiente de correlación de Spearman para observar el grado de asociación entre los indicadores en cada hospital. 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.

Luján López y Martínez Corona (2003) realizaron una investigación con el fin de evaluar el desempeño de la enfermera jefe de piso (EJP) a través de la percepción de sus subordinados, respecto al ambiente laboral previo y posterior a un periodo de 40 horas de capacitación. La metodología que se utilizó fue un estudio descriptivo, longitudinal, en un periodo de dos meses, en el servicio de urgencias de una unidad de salud de 2° nivel de atención en la ciudad de Tepic, Nayarit. Se incluyeron EJP,

enfermeras generales y auxiliares asignadas al servicio de urgencias de todos los turnos, con tipo de contratación de base o con interinato mínimo de un año y que permanecieran laborando en el servicio un mes antes del estudio y dos meses después. Se excluyeron a enfermeras que estuvieran ausentes por vacaciones, incapacidad o permisos y aquéllas que no aceptaron participar en el estudio. De las siete EJP (evaluadas) se incluyeron cinco y de las 30 enfermeras operativas (evaluadoras) se incluyeron 22, (17 enfermeras generales y cinco auxiliares de enfermería). La variable de estudio, fue el desempeño de la EJP, medida a través del ambiente laboral que perciben sus subordinados antes y después de un curso de capacitación en educación por competencias profesionales. Se utilizó como instrumento de medición el cuestionario de ambiente laboral (CAL). La edad promedio de las EJP es de 40 años, antigüedad laboral de 15 años, escolaridad máxima de nivel pos técnico en 100%, un 80% labora en el turno vespertino y nocturno y son casadas. Los resultados fueron los siguientes: con relación al nivel de desempeño de las EJP, previo a la capacitación se observó con nivel medio y alto, 73% y 27% respectivamente. En la medición posterior a la capacitación el nivel medio disminuyó a 55%, y aumentó el nivel alto a 45%. Al hacer la comparación del desempeño antes y después de la capacitación no se observaron diferencias estadísticamente significativas ($p=.21$). La evaluación del desempeño por indicadores no mostró diferencia estadística en el caso de cinco indicadores, excepto el que evalúa la satisfacción con una mejoría significativa ($p= .005$). Los resultados obtenidos son una aproximación indirecta que permite inferir el desempeño de la EJP, de lo que realmente hace y cómo lo hace.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Introducción

Esta investigación tuvo como objetivo conocer si la autoevaluación del nivel de capacitación influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares.

Se incluye el tipo de investigación, la población, la muestra del estudio, los instrumentos de medición, las hipótesis nulas, las preguntas complementarias, la recolección de los datos, el análisis de los datos y el 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 autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados.
2. Se midió la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados.
3. Se analizó la posible diferencia en la autoevaluación del nivel de capacitación y la autoevaluación del nivel de desempeño laboral con relación a las diferentes variables demográficas del género, el estado civil, el nivel de escolaridad y el tipo de empleo.

Se consideró correlacional porque permitió medir la probable relación de la autoevaluación del nivel de capacitación y la autoevaluación del nivel de desempeño laboral con las diversas variables demográficas de edad, tiempo de servicio y antigüedad en el puesto.

Se consideró explicativa, dado que permitió determinar si la autoevaluación del nivel de capacitación influye en la autoevaluación del desempeño de los empleados.

Fue cuantitativa, porque permitió conocer la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados en una escala de 1 a 5 y se logró conocer la autoevaluación del nivel de desempeño laboral basado 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.

Fue de tipo transversal por las siguientes circunstancias:

1. Permitted conocer la autoevaluación del nivel de capacitación y la autoevaluación del nivel de desempeño en el año 2011.
2. La medición se hizo en una sola vez.

Población

Gómez (1998) señala que todo estudio o investigación tiene como referencia un conjunto de unidades de estudio o elementos que pueden ser personas, animales, empresas, organizaciones, objetos, etc. Con el estudio se pretende conocer las características del conjunto y generalizar los resultados o conclusiones que se obtengan. A este conjunto de unidades de estudio es a lo que se denomina técnicamente

en estadística, población del estudio o simplemente población. Una forma muy simple de definir la población es como el total o agregado de las unidades de estudio.

Barbero y Muñoz Vega (2002) comentan que el concepto de población se utiliza en un doble sentido. Por un lado, el conjunto de individuos que se va a analizar: los habitantes de un país, las empresas de una región o los días de un determinado año. Por otro lado, los valores que toma una cierta característica en dichos individuos, como por ejemplo el nivel de estudios de los habitantes, el número de empleados de las empresas o la temperatura máxima de cada día. Además, como se ha puesto en evidencia en los tres ejemplos citados, el concepto estadístico de población va más allá de las poblaciones humanas, extendiéndose a cualquier conjunto de personas, animales o cosas.

Johnson y Kuby (2004) presentan que la población es la colección completa de individuos u objetos de interés para el recolector de muestra. La población de interés debe definirse cuidadosamente y se considera que está completamente definida sólo cuando se especifica la lista de elementos que pertenecen a ella.

La población para esta investigación estuvo conformada por 141 empleados de oficina y de campo de la CFE zona Montemorelos-Linares, distribuidos de la siguiente manera: Montemorelos 80, Linares 26, Allende 12 y Santiago 23.

Muestra

De acuerdo con Horra (2003) el objetivo básico de la estadística es estudiar, de un modo aproximado, algunas características de una población, a partir del conocimiento de cómo es esa característica en una muestra de elementos de la población.

Naturalmente, esto sólo tendrá sentido si la muestra es representativa de la población que se quiere estudiar. Por supuesto, esta representatividad puede definirse de muchas maneras distintas.

Walpole, Myers, Myers y Ye (2007) expresaron que si nuestras inferencias a partir de la muestra para la población han de ser válidas, debemos obtener muestras que sean representativas de la población. Con mucha frecuencia estamos tentados a elegir una muestra mediante la selección de los miembros más convenientes de la población. Tal procedimiento puede conducir a inferencias erróneas con respecto a la población. Cualquier procedimiento de muestreo que produzca inferencias que sobreestimen o subestimen de forma consistente alguna característica de la población se dice que está sesgado. Para eliminar cualquier posibilidad de sesgo en el procedimiento de muestreo, es deseable elegir una muestra aleatoria en el sentido de que las observaciones se realizan de forma independiente y al azar.

Johnson y Kuby (2004) dicen que la muestra es un conjunto de la población.

Mendenhall, Beaver, Beaver, Patiño y Sánchez (2008) definen una muestra como un subconjunto de mediciones seleccionadas de la población de interés.

Armitage y Berry (1997) señalaron que una muestra constituye un subgrupo de individuos de la población, por lo general de número proporcionalmente pequeño, seleccionado de forma que sea representativo, hasta cierto límite, de la población. En la mayoría de las situaciones, la muestra no será totalmente representativa. Algo se pierde durante el proceso de muestreo y siempre existe un riesgo al tomar una muestra como representativa de una población. Sin embargo, es mucho lo que puede ganarse al tener que hacer sólo algunas observaciones.

Ross y Valdés (2007) señalan que una muestra de k miembros se dice que es una muestra aleatoria, en ocasiones llamada muestra aleatoria simple, si los miembros son igualmente probables.

El muestreo utilizado en esta investigación fue por conveniencia, ya que se aplicó a los empleados en las diferentes ciudades que comprende la zona de la CFE Montemorelos-Linares, que llegaron al trabajo los días que se aplicaron los instrumentos. El resultado fue una muestra de 113 empleados, lo que representa un 80% de la población, excluyendo a los directivos y abarcó los siguientes departamentos: superintendencia, comercial, distribución, planeación, administración, personal, centro de servicio al cliente, medición y sistemas de calidad total.

Instrumento de medición

Variables

Babbie y Dávila Martínez (2000) fundamentan que una variable es un conjunto de atributos mutuamente excluyentes: género, edad, ocupación, etc. Es posible describir los elementos de una población por sus atributos en determinada variable.

Mendenhall et al. (2008) señalan que las variables se pueden clasificar en una de dos categorías: cualitativas o cuantitativas. Las variables cualitativas miden una cualidad o característica en cada unidad experimental y producen datos que se clasifican de acuerdo con las similitudes o diferencias de clase; por lo tanto, con frecuencia se llaman datos categóricos. Las variables de género, año y especialización son variables cualitativas que producen datos categóricos, como por ejemplo: afiliación

política, clasificación de sabor, color de un dulce. Las variables cuantitativas miden una cantidad numérica en cada unidad experimental.

Johnson y Kubby (2004) aclaran que una variable es una característica de interés sobre cada elemento individual de una población o muestra. La edad de un estudiante que ingresa a la universidad, el color de cabello, su estura y su peso son cuatro variables.

Rice y Ortiz (1997) muestran que las variables pueden ser clasificadas en variables independientes y variables dependientes. La variable independiente es la variable sobre la cual el experimentador tiene control directo. La variable dependiente se denomina así porque cambia como resultado de los cambios en la variable independiente. Al estudiar a la vez una variable independiente y establecer correlaciones con la variable dependiente, el investigador está en capacidad de mostrar la relación de cada variable independiente con la variable dependiente.

Independiente

La variable independiente en esta investigación fue la autoevaluación del nivel de capacitación.

Dependiente

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

Demográficas

Las variables demográficas fueron: género, la edad, el tiempo de servicio en la empresa y la antigüedad en el puesto actual.

Elaboración del instrumento

Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2003) definen el instrumento como aquél que registra datos observables y que representa verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tiene en mente. Su elección o construcción se basa en cuestiones tan variadas tales como las necesidades que se tengan, los objetivos que se persigan, de la accesibilidad al instrumento, la calidad psicométrica del mismo, la población a la cual va dirigida, la adaptación para las condiciones con las que se cuenta, etc. Sin embargo, los aspectos más importantes son el atributo que se desea medir, el objetivo de la medición, comprobar modelos o evaluar intervenciones y las propiedades psicométricas del instrumento (confiabilidad y validez).

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

Para el desarrollo de los dos instrumentos se tomó como referencia los instrumentos utilizados por Cruz Castillo (2008) para medir la autopercepción del nivel de capacitación y la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota, Montemorelos, Nuevo León. La autora los elaboró de la siguiente forma:

1. Se realizó un estudio de bibliografía especializada.
2. Se dimensionaron las variables.
3. Se definieron los ítems.

4. Se hizo una revisión de claridad y pertinencia.

5. Se hizo una prueba piloto.

6. Una vez obtenida la información se midió la 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.

7. 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.

Dada la naturaleza especial de la población estudiada, se tomó la decisión de reducir la cantidad de ítems de ambas variables. La variable capacitación se redujo de 24 ítems a 15, la variable desempeño se redujo de 60 ítems a 15.

Para efectuar dicha reducción se procedió de la siguiente forma:

1. Se analizó cada una de las variables.

2. Se efectuó un análisis factorial de cada una de las variables y se decidió descartar los ítems con una carga factorial menor a .6.

3. Se solicitó la revisión de los instrumentos por los directivos del departamento de recursos humanos de la CFE zona Montemorelos-Linares.

4. Se efectuó una prueba piloto.

5. Se pidió la revisión de los asesores.

6. Se obtuvieron dos instrumentos finales para la evaluación de las variables investigadas. Ver Apéndice A.

Validez

Pérez-Llantada, López y Gutiérrez (2009) explican que la validez está relacionada con el programa estadístico a que se somete la información ofrecida por el programa (los datos) y más en concreto, por las consecuencias que se pueden derivar de los resultados. La validez estadística está determinada por la calidad de los datos (escala de medida en la que se han tomado las mediciones, precisión y fiabilidad de los instrumentos mediante los que se han recogido) y la correcta elección de los procedimientos estadísticos adoptados para su tratamiento.

De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2003) la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

El proceso de validez en los instrumentos diseñados por Cruz Castillo (2008) se llevó a cabo con base en el marco teórico bibliográfico estudiado, la evaluación de profesionales en el área y de asesores y finalmente mediante la aplicación de una prueba piloto que permitió medir su validez.

Al adaptar este instrumento, se midió la validez mediante una prueba piloto aplicada a los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares.

Confiabilidad

Para Hernández Sampieri et al. (2003) la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados

Los resultados obtenidos en el análisis de confiabilidad los instrumentos diseñados por Cruz Castillo (2008) fueron de un 0.903 para la autoevaluación del nivel de

capacitación y 0.935 para la autoevaluación del nivel de desempeño laboral.

Los resultados obtenidos en el análisis de confiabilidad con los nuevos datos de esta investigación fueron de 0.951 para la autoevaluación del nivel de capacitación y 0.959 para la autoevaluación del nivel de desempeño, estos resultados son considerados altos para la medición de las variables estudiadas (ver Apéndice B).

Operacionalización de las variables

De acuerdo con Arias y Heredia (2006) la operacionalización de las variables es el proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles. Ésta debe indicar por cada variable incluida en el estudio lo siguiente: (a) definición teórica o conceptual; (b) definición operacional; (c) nivel de medición; (d) indicadores y (e) los ítems de los instrumentos o definición instrumental.

En la Tabla 1 se presenta la operacionalización de algunas variables. La operacionalización completa de éstas se incluye en el Apéndice C.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Agencia a la que pertenece	Lugar en el que el empleado labora.	Esta variable se midió de la siguiente manera: Agencia a la que pertenece: <input type="checkbox"/> Montemorelos <input type="checkbox"/> Santiago <input type="checkbox"/> Linares <input type="checkbox"/> Allende	Esta variable se codificó de la siguiente manera: 1 = Montemorelos 2 = Santiago 3 = Linares 4 = Allende
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 transcurrido que ha vivido una persona desde que nació.	Edad: _____ Años	La edad estuvo definida por el valor numérico entero para los años proporcionados por el empleado.

Hipótesis nulas

Según Lerma (2004) la hipótesis nula es el enunciado del complemento de la conclusión que desea obtener el investigador. Plantea la no diferencia o la no relación entre las variables principales que se desean analizar. Casi siempre se propone con el propósito de rechazarla, al aplicar una prueba estadística. Se simboliza por H_0 .

Pagano (2006) comenta que la hipótesis nula es la contrapartida de la hipótesis alternativa, de tal manera que si la hipótesis nula es falsa, la hipótesis alternativa debe ser verdadera.

Para Pérez Tejada (2008) la hipótesis nula establece una afirmación acerca del valor de ciertos parámetros poblacionales y por lo general se expresa como negación de una relación posible entre la variable independiente y la dependiente.

En seguida se mencionan las hipótesis nulas de esta investigación:

Hipótesis nula principal

H₁: La autoevaluación del nivel de capacitación laboral no influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares, Nuevo León.

Hipótesis nulas complementarias

H₂: No existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares según su género, su nivel de escolaridad y el tipo de empleo.

H₃: No existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares según la agencia a que pertenece, el estado civil y la categoría de trabajo.

H₄: No existe relación significativa entre la autoevaluación de nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y su edad.

H₅: No existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y el tiempo de servicio en la empresa.

H₆: No existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos y la antigüedad en el puesto.

H₇: No existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares según su género, su nivel de escolaridad y el tipo de empleo.

H₈: No existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares según la agencia a que pertenece, el estado civil y la categoría de trabajo

H₉: No existe relación significativa entre la autoevaluación de nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y su edad.

H₁₀: No existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y el tiempo de servicio en la empresa.

H₁₁: No existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos y la antigüedad en el puesto.

Operacionalización de hipótesis

Según Rojas Soriano (2002) la operacionalización de las hipótesis es desglosar las variables que componen una hipótesis en aspectos o elementos más concretos que reciben el nombre de indicadores. Este proceso es necesario realizarlo para

comprobar así las hipótesis e implica traducir las variables de conceptos teóricos a conceptos empíricos que puedan observarse y/o medirse en la realidad concreta.

La Tabla 2 muestra un ejemplo de la operacionalización de las hipótesis en la que se incluye las variables, el nivel de medición a utilizar para cada variable así como la prueba estadística a emplear. En el Apéndice D se presenta la operacionalización de hipótesis nulas.

Tabla 2

Operacionalización de las hipótesis

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
H ₁ : La autoevaluación del nivel de capacitación laboral no influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares, Nuevo León	<i>Independiente</i>	A. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica estadística de regresión lineal simple. El criterio de rechazo fue de niveles de significación $p \leq .05$.
	A. Autoevaluación del nivel de capacitación		
	<i>Dependiente</i>	B. Métrica	
	B. Autoevaluación del nivel de desempeño		
H ₂ : No existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares según su género, su nivel de escolaridad y el tipo de empleo.	<i>Independiente</i>	C. Nominal D. Ordinal E. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística análisis de varianza factorial. El criterio de rechazo fue de niveles de significación $p \leq .05$.
	C. Género		
	D. Nivel de escolaridad		
	E. Tipo de empleo		
	<i>Dependiente</i>	A. Métrica	
A. Autoevaluación del nivel de capacitación			

Preguntas complementarias

La presente investigación tuvo como preguntas complementarias:

1. ¿Cuál es la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares, Nuevo León?
2. ¿Cuál es la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares, 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 del jefe del departamento de recursos humanos (ver Apéndice E).
2. Se obtuvo la autorización en forma escrita (ver Apéndice E).
2. Se entregó el instrumento al jefe del departamento de recursos humanos, quien a su vez estableció las fechas para su aplicación en las diferentes agencias dependientes de la zona Montemorelos-Linares.
3. Se aplicó el instrumento a la salida del trabajo de los empleados de acuerdo a las fechas permitidas para cada agencia.
5. Finalmente se procedió al conteo de las encuestas aplicadas y recogidas por el investigador.

Análisis de datos

Monegal Ferrán (1999) comenta que dentro del proceso de la investigación, el análisis de los datos es la etapa final, cuyo objetivo es la verificación de la hipótesis

del estudio. Una vez recogidos los datos, la alternativa más práctica y eficiente es proceder a la exploración de estos, a través de un programa estadístico.

Para fines de la investigación se seleccionó el paquete estadístico Statistical Package for Social Science (SPSS) versión 19.0 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 factorial.

Resumen

Este capítulo analizó brevemente el tipo de investigación, la cual es descriptiva, correlacional, explicativa, cuantitativa, de campo y transversal. De igual manera se considera la población confirmada por 141 empleados, la muestra y las variables a investigar. Así mismo se presenta de manera minuciosa la forma en la cual se llevó a cabo la construcción de los instrumentos y los procesos de validez y confiabilidad a los que fueron sometidos. Además, incluye la operacionalización de las variables y de las hipótesis. También contiene las preguntas de investigación a las que se les dio respuesta. Se explicó la forma como se recogieron los datos y las pruebas estadísticas utilizadas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Introducción

La presente investigación tuvo como objetivo identificar en qué medida la autoevaluación del nivel de capacitación influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares, Nuevo León.

El estudio fue de tipo descriptivo, correlacional, explicativo, cuantitativo, de campo y transversal.

La muestra estuvo compuesta por 113 trabajadores de CFE zona Montemorelos-Linares, los cuales están distribuidos en las siguientes agencias: Montemorelos, Santiago, Linares y Allende.

Las variables principales investigadas en este estudio fueron las siguientes: la autoevaluación del nivel de capacitación y la autoevaluación del nivel de desempeño laboral. Las variables demográficas fueron las que siguen: agencia a la que pertenece, género, estado civil, edad, grado de escolaridad, tiempo de servicio en la empresa, antigüedad en el puesto actual, categoría de trabajo y tipo de empleado.

El capítulo está dividido en las siguientes secciones: descripción demográfica de la muestra, pruebas de hipótesis, respuestas a las preguntas complementarias y resumen. Fueron probadas las hipótesis a un nivel de significación $p \leq .05$.

Descripción demográfica de la muestra

En esta sección se describen las características demográficas de los sujetos que participaron como muestra del estudio. Los datos descriptivos comprenden la agencia a la que pertenece, género, estado civil, edad, grado de escolaridad, tiempo de servicio en la empresa, antigüedad en el puesto actual, categoría de trabajo y tipo de empleado. La tabla con los resultados se presenta en el Apéndice F.

Agencia a la que pertenece

La agencia a la que pertenecen los encuestados tuvo la distribución que se muestra en la Tabla 3, siendo la agencia más frecuente la de Montemorelos, con 61 (54.0%).

Género

En este análisis se encontró que en el estudio participaron 82 (72.6%) hombres y 31 mujeres (27.4%).

Tabla 3

Agencia a la que pertenecen los trabajadores

Agencia a la que pertenece	Frecuencia	Porcentaje (%)
Montemorelos	61	54.0
Santiago	20	17.7
Linares	21	18.6
Allende	11	9.7
Totales	113	100.0

Estado civil

La Tabla 4 muestra el estado civil de los trabajadores. El 72% de los encuestados son casados.

Edad

El rango de la edad fue entre 17 a 53 años, con un promedio de 34 años y una desviación típica de 8.33 años.

Tabla 4

Estado civil de los trabajadores

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje (%)
Casado	82	72.6
Soltero	21	18.6
Divorciado	9	8.0
Otro	1	.9
Totales	113	100.0

Grado de escolaridad

El grado académico de los encuestados tuvo la distribución que se muestra en la Tabla 5. Los grados académicos más frecuentes fueron los de preparatoria y técnica, promediando un 76.1%.

Tabla 5

Grado de escolaridad de los trabajadores

Grado de escolaridad	Frecuencia	Porcentaje (%)
Primaria	1	.9
Secundaria	13	11.5
Preparatoria	46	40.7
Técnica	40	35.4
Licenciatura	13	11.5
Totales	113	100.0

Tiempo de servicio en la empresa

El rango del tiempo de servicio en la empresa fue de 1 a 30 años. La media observada fue de 10.87 años, con una desviación típica de 7.63 años.

Antigüedad en el puesto

En la antigüedad en el puesto se obtuvo un promedio de 7.18 años con una desviación típica de 6.24 años. El rango abarca de 1 a 27 años de permanencia en el puesto.

Categoría del trabajo

En la categoría del trabajo se observa que el 61.95% (70) está conformado por empleados de campo y un 38.05% (43) son empleados de oficina.

Tipo de empleado

El tipo de empleo de los encuestados tuvo la distribución que se muestra en la Tabla 6, siendo el tipo de empleo más frecuente de tiempo completo, con 84 (74.3%) y el menos frecuente otro con 7 (6.2%).

Tabla 6

Tipo de empleado

Tipo de empleado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Tiempo completo	84	74.3
Eventual	22	19.5
Otro	7	6.2
Totales	113	100.0

Pruebas de hipótesis nulas

A continuación se presentan las pruebas que fueron aplicadas a las hipótesis nulas del estudio (consultar en el Apéndice G todas las pruebas estadísticas).

Hipótesis nula 1

La autoevaluación del nivel de capacitación laboral no influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares, Nuevo León.

Para el análisis de esta hipótesis se utilizó la técnica estadística de regresión lineal simple; se consideró como variable independiente a la autoevaluación del nivel de capacitación (ANC) y como variable dependiente a la autoevaluación del nivel de desempeño laboral (ANDL).

Los valores del coeficiente no estandarizado B_k , obtenidos mediante la técnica estadística de regresión fueron: $B_0 = 1.782$ y $B_1 = .638$. Con dichos valores se formó la siguiente ecuación: $ANDL = 1.782 + .638 (ANC)$.

Al término del análisis se observó que la variable autoevaluación de la capacitación representa 47.6% de la varianza de la variable dependiente dado que el valor R^2

corregida fue igual a.476. De igual manera se obtuvo el valor F de 102.73 y el valor R de .693. El valor p de .000 permitió encontrar que sí existe una influencia lineal, positiva y significativa, lo que determinó rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis nula 2

No existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares según su género, su grado de escolaridad y el tipo de empleo.

Para probar esta hipótesis se utilizó la técnica estadística del modelo de análisis de varianza factorial. Se consideró como variable dependiente la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de CFE. Las variables independientes fueron de género, nivel de escolaridad y el tipo de empleo.

El nivel crítico asociado al estadístico F ($p = .655 > .05$) muestra que el modelo no explica la variación observada en la variable dependiente (nivel de capacitación).

Los resultados de este análisis ANOVA factorial permitieron definir que la interacción de las variables de género, grado de escolaridad y el tipo de empleo, de los empleados de CFE no tuvieron un efecto significativo sobre el nivel de capacitación de los empleados de CFE y se retuvo la hipótesis nula.

Hipótesis nula 3

No existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares según la agencia a que pertenece, el estado civil y la categoría de trabajo.

Para probar esta hipótesis se utilizó la técnica estadística de modelo de análisis de varianza factorial. Se consideró como variable dependiente la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares. Las variables independientes fueron: la agencia a que pertenece, el estado civil y la categoría de trabajo.

El nivel crítico asociado al estadístico F ($p = .750 > .05$) muestra que el modelo no explica la variación observada en la variable dependiente (nivel de capacitación).

Los resultados de este análisis ANOVA factorial permitieron decidir que la interacción de las variables agencia a que pertenece, el estado civil y la categoría de trabajo no mostraron un efecto significativo sobre el nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y se retuvo la hipótesis nula.

Hipótesis nula 4

No existe relación significativa entre la autoevaluación de nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y su edad.

Las variables utilizadas en este análisis fueron: la autoevaluación del nivel de capacitación y la edad.

Se utilizó para esta prueba de hipótesis la técnica de análisis de correlación de Pearson con la cual se obtuvo un valor r de $-.039$ y un nivel de significación p de $.678$. Con base en los valores anteriores, se decidió retener la hipótesis nula.

Hipótesis nula 5

No existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y el tiempo de servicio en la empresa.

Las variables utilizadas en este análisis fueron la autoevaluación del nivel de capacitación y el tiempo de servicio en la empresa.

Se utilizó para esta prueba de hipótesis la técnica de análisis de correlación de Pearson con la cual los resultados mostraron un valor r de .035 y un valor de significación p de .716. Dado que el valor p fue mayor que .05 se procedió a retener la hipótesis nula.

Hipótesis nula 6

No existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos y la antigüedad en el puesto.

Las variables utilizadas en este análisis fueron las siguientes: la autoevaluación del nivel de capacitación y la antigüedad en el puesto.

Se utilizó para esta prueba de hipótesis la técnica de análisis de correlación de Pearson con la cual se obtuvo un valor r de .064 y un valor de significación p de .503. Considerando que el valor p fue mayor que .05 se decidió retener la hipótesis nula.

Hipótesis nula 7

No existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares según su género, su grado de escolaridad y el tipo de empleo.

Para probar esta hipótesis se utilizó la técnica estadística del modelo de análisis de varianza factorial. Se consideró como variable dependiente la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la la CFE zona Montemorelos-Linares. El género, el grado de escolaridad y el tipo de empleo fueron las variables independientes.

El nivel crítico asociado al estadístico F ($p=.894>.05$) muestra que el modelo no explica la variación observada en la variable dependiente (nivel de desempeño). Se decidió retener la hipótesis nula.

Hipótesis nula 8

No existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares según la agencia a que pertenece, el estado civil y la categoría de trabajo.

Para probar esta hipótesis se utilizó la técnica estadística de modelo de análisis de varianza factorial. Se consideró como variable dependiente la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares. Las variables independientes fueron las siguientes: la agencia a que pertenece, el estado civil y la categoría de trabajo.

El nivel crítico asociado al estadístico F ($p = .929 > .05$) muestra que el modelo no explica la variación observada en la variable dependiente (nivel del desempeño).

Los resultados de este análisis ANOVA factorial permitieron decidir que la interacción de las variables la agencia a que pertenece, el estado civil y la categoría de

trabajo no mostraron un efecto significativo sobre el nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y se retuvo la hipótesis nula.

Hipótesis nula 9

No existe relación significativa entre la autoevaluación de nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y su edad.

Las variables utilizadas en este análisis fueron las siguientes: la autoevaluación del nivel de desempeño y la edad.

Se utilizó para esta prueba de hipótesis la técnica de análisis correlacional lineal de la cual se obtuvo el valor r de $-.197$ con un valor de significación p de $.036$. Con base en los valores anteriores, se decidió rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis nula 10

No existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y el tiempo de servicio en la empresa.

Las variables utilizadas en este análisis fueron las siguientes: la autoevaluación del nivel de desempeño y el tiempo de servicio en la empresa.

Se utilizó para esta prueba de hipótesis la técnica de análisis correlacional lineal de la cual los resultados mostraron un valor r de $-.055$ y un valor de significación p de $.562$. Dado que el valor p fue mayor que $.05$ se procedió a retener la hipótesis nula.

Hipótesis nula 11

No existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y la antigüedad en el puesto.

Las variables utilizadas en este análisis fueron las siguientes: la autoevaluación del nivel de desempeño y la antigüedad en el puesto.

El análisis de la hipótesis se hizo mediante el procedimiento de correlación de Pearson con la cual se obtuvo un valor r de $-.077$ un valor de significación p de $.416$. Considerando que el valor p fue mayor que $.05$ se decidió retener la hipótesis nula.

Preguntas complementarias

En esta sección se mencionan las respuestas de las preguntas complementarias planteadas en el estudio (ver Apéndice H):

1. ¿Cuál es la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares en Montemorelos, Nuevo León?

Mediante el análisis de datos de los 113 instrumentos se obtuvo una media aritmética para la variable nivel de capacitación 4.32 . La desviación típica correspondió a 0.69 .

De acuerdo con los niveles utilizados en la escala de Likert, del instrumento se obtuvo un resultado de acuerdo y totalmente de acuerdo con las prácticas de capacitación laboral.

2. ¿Cuál es la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares en Montemorelos, Nuevo León?

Mediante el análisis de datos de los 113 instrumentos, se obtuvo una media aritmética para la variable nivel de capacitación de 4.5381. La desviación típica correspondió a 0.63338.

De acuerdo con los niveles utilizados en la escala Likert del instrumento, se obtuvo una frecuencia de desempeño laboral entre casi siempre y siempre.

Resumen

Este capítulo incluye las tablas en las cuales se muestran los resultados de los datos demográficos obtenidos en la aplicación de 113 instrumentos así como las pruebas a las que se sometieron las hipótesis nulas y los resultados obtenidos. También presenta las respuestas a las preguntas complementarias del estudio.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Esta investigación buscó conocer si la autoevaluación del nivel de capacitación influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares.

La población total investigada estuvo conformada de 141 empleados, de los cuales 113 contestaron el cuestionario aplicado en Montemorelos, Santiago, Linares y Allende que son las diferentes agencias de las que se compone la zona.

La investigación está dividida en cinco capítulos seguida de los Apéndices y la bibliografía.

En el Capítulo uno se describe la dimensión del problema a través de antecedentes, investigaciones realizadas, planteamiento del problema, declaración del problema, hipótesis, preguntas de investigación, objetivo de la investigación, importancia y justificación del estudio, limitaciones, delimitaciones, supuestos, definiciones de términos, fundamento filosófico y la organización de estudio.

El segundo Capítulo presenta los puntos de vista de varios autores sobre las variables de estudio. Sobre la capacitación, incluye: conceptos, importancia, beneficios, métodos de evaluación y dimensiones. Sobre el desempeño contiene: conceptos, evaluación del desempeño, importancia de la evaluación, beneficios de la evaluación, métodos para evaluar e indicadores.

Estuvo incluido en el Capítulo tres el tipo de investigación, la población, la muestra del estudio, los instrumentos de medición, las hipótesis nulas, las preguntas complementarias, la recolección de los datos, el análisis de los datos y el resumen.

En el Capítulo cuatro se presentan los resultados estadísticos, las variables principales de la investigación como son: autoevaluación del nivel de capacitación y autoevaluación del nivel de desempeño laboral, y las variables demográficas: agencia a la que pertenece, género, estado civil, edad, grado de escolaridad, tiempo de servicio en la empresa, antigüedad en el puesto actual, categoría de trabajo y tipo de empleado, así como un resumen.

En el Capítulo cinco se incluye las conclusiones, discusión y recomendaciones para esta investigación.

Conclusión sobre la declaración del problema

Esta investigación tuvo como objetivo conocer si la autoevaluación del nivel de capacitación influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares, Nuevo León.

Con los resultados obtenidos del análisis estadístico a los datos de la muestra se pudo concluir que sí existe una influencia lineal, positiva y significativa. Esto significa que a mayor nivel de autoevaluación de la capacitación, mayor es el nivel de autoevaluación del desempeño laboral.

Conclusiones generales de las hipótesis complementarias

Capacitación y género, grado de escolaridad y tipo de empleo

El análisis a la hipótesis permitió conocer que las variables de género, grado de escolaridad y el tipo de empleo no tuvieron un efecto significativo sobre la autoevaluación del nivel de capacitación, interpretándose que tanto hombres como mujeres de los diferentes grados de escolaridad, de tiempo completo y eventuales, tuvieron una *buena* autoevaluación del nivel de capacitación.

Capacitación y agencia a que pertenece, estado civil y categoría de trabajo

El análisis estadístico de la hipótesis permitió conocer que las variables agencia a que pertenece, el estado civil y la categoría de trabajo no tienen un efecto significativo sobre el nivel de capacitación de los empleados; es decir que no importa la ciudad donde trabajan, ni si son casados, solteros, divorciados, etc., ni tampoco si el trabajo se desarrolla en una oficina o en campo, la autoevaluación del nivel de capacitación es *muy buena*.

Capacitación y edad

La autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados no está relacionada con la edad; es decir que la autoevaluación de la capacitación de los empleados es la misma, *muy buena*, sin importar su edad.

Capacitación y el tiempo de servicio en la empresa

Después de analizar los resultados de la prueba estadística a la hipótesis se concluye que no existe una relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación y el tiempo de servicio en la empresa; es decir que indistintamente de los años de servicio en la empresa, la autoevaluación del nivel de capacitación es similar, *muy buena*.

Capacitación y la antigüedad en el puesto

Los resultados del análisis a la hipótesis permitieron conocer que no existe una relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación y la antigüedad en el puesto; lo que significa que la autoevaluación del nivel de capacitación es *muy buena*, sin importar la cantidad de tiempo que el empleado tiene ejerciendo el puesto.

Desempeño y género, grado de escolaridad y tipo de empleo

Los resultados del análisis a la hipótesis permitieron demostrar que las variables de género, grado de escolaridad y el tipo de empleo no tuvieron un efecto significativo sobre la autoevaluación del nivel de desempeño, interpretándose que tanto hombres como mujeres de los diferentes grados de escolaridad, con trabajo de tiempo completo, eventual y otro, tuvieron una *muy buena* autoevaluación del nivel de desempeño.

Desempeño y agencia a que pertenece, estado civil y categoría de trabajo

Después de analizar estadísticamente la hipótesis se encontró que las variables agencia a que pertenece, el estado civil y la categoría de trabajo no tienen un efecto significativo sobre la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados; es decir no importa la ciudad donde trabajan, ni si son casados, solteros, divorciados, etc., ni tampoco si el trabajo se desarrolla en una oficina o en campo, la autoevaluación del nivel de desempeño es *muy bueno*.

Desempeño y edad

El resultado de la hipótesis mostró una relación negativa y significativa entre la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados y la edad, lo que significa que a mayor edad, menor es la autoevaluación del nivel de desempeño.

Desempeño y el tiempo de servicio en la empresa

Los resultados arrojados del análisis estadístico a la hipótesis mostraron que no existe una relación significativa entre la autoevaluación del nivel de desempeño y el tiempo de servicio en la empresa; es decir que indistintamente de los años de servicio que tiene el empleado en la empresa, la autoevaluación del nivel de desempeño es similar.

Desempeño y la antigüedad en el puesto

Después de analizar los datos se mostró que no existe una relación significativa entre la autoevaluación del nivel de desempeño y la antigüedad en el puesto, lo que

significa que la autoevaluación del nivel de capacitación es muy buena sin importar los años que el empleado tiene ejerciendo el puesto.

Conclusiones con base en las preguntas complementarias

Con las preguntas de investigación se pretendió conocer la autoevaluación del nivel de capacitación y la autoevaluación del nivel de desempeño laboral percibidos por los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares. En relación con 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

Lusthaus et al. (2001) comentan que el desarrollar los recursos humanos en una organización significa mejorar el desempeño del empleado mediante el aumento o el mejoramiento de sus aptitudes, conocimientos y actitudes. Esto permite que la organización elimine o impida deficiencias en el desempeño, y la capacitación hace que los empleados sean más flexibles y adaptables, y aumenta el compromiso del personal con la organización. Es por esto que la presente investigación se propuso conocer si la autoevaluación del nivel de capacitación influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares, mediante un instrumento que les permitió autoevaluarse, lo cual según Robbins y Dávila (1998) tienden a aminorar sus defensas frente al proceso de evaluación

y son excelentes vehículos para estimular los análisis del desempeño laboral entre los empleados y sus superiores.

Los hallazgos encontrados en esta investigación muestran que si existe una influencia lineal positiva y significativa entre la autoevaluación de nivel de capacitación y la autoevaluación de nivel de desempeño laboral de la CFE zona Montemorelos-Linares corroborando lo dicho por Robbins (2004) de que la capacitación afecta el comportamiento del individuo en el trabajo al mejorar directamente las capacidades del empleado para desempeñar su trabajo así como lo mencionado por Lusthaus et al. (2001) quienes comentan que al capacitar los recursos humanos una organización, mejora el desempeño de los empleados mediante el aumento o el mejoramiento de sus aptitudes, conocimientos y actitudes, lo que le permite eliminar o impedir deficiencias en el desempeño, por lo que se determinó rechazar la hipótesis nula.

Los resultados del análisis de regresión lineal también mostraron que la variable capacitación influye en la variable desempeño lo cual concuerda con la investigación en la compañía Cyprus Sierrita Corporation, mencionada por Cummings y Worley (2007), la cual generó ahorros anuales de \$1.9 millones después de un programa de capacitación así como el estudio a 40 compañías de diversas industrias, que reveló que las que invertían más por empleado en el renglón de capacitación obtenían utilidades más altas por empleado.

El estudio no mostró una relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño y el género, por lo cual se confirma lo mencionado por Fisher (2000) de que hay poca o ninguna diferencia significativa entre hombres y mujeres que repercute en su desempeño laboral y contrastando con los resultados obtenidos por

Todaro, Abramo y Godoy (1999) quienes encontraron que a pesar de todas las resistencias que persisten, las mujeres son, en promedio, mejor evaluadas que los hombres en su desempeño laboral.

Los resultados tampoco encontraron una diferencia significativa en relación entre la autoevaluación del nivel de desempeño y el estado civil a diferencia de lo mencionado por Becker, Kenny, Korenman y Neumark (1981, 1983, 1991, citados en Hidalgo Vega), de que los casados son más productivos que los solteros.

En contraste con lo mencionado por Robbins (2004) quien comenta que aunque por lo general se piensa que la productividad se reduce con la edad, las evidencias contradicen ésta y otras ideas, haciendo referencia a los resultados de una investigación hecha en una cadena de tiendas de hardware, los cuales mostraron que los empleados mayores de 50 años fueron significativamente más productivos que los empleados menores de esta edad, el estudio mostró una relación entre el desempeño y la edad, a mayor edad menor desempeño.

La relación entre el la autoevaluación del nivel de desempeño laboral y el nivel académico tampoco fue significativa a diferencia de lo que comenta Torres Santomé (2005) quien menciona en la búsqueda de objetivos por parte de los integrantes de la corriente pedagógica liberal presuponen que a cuanto mayor sea el nivel educativo logrado por cada hombre o mujer, mejor será su desempeño.

A diferencia Gordon y Fitzgibbons (1982) quienes encontraron que la antigüedad por sí misma, o en combinación con otros predictores, es un buen pronosticador de la productividad del empleado, esta investigación no mostró una relación significativa entre la autopercepción del nivel de desempeño y la antigüedad en el puesto.

Recomendaciones

Debido al avance en el estudio que se ha hecho respecto de en qué medida la autoevaluación del nivel de capacitación influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares, Nuevo León, así como la aportación de varios autores contenidos en esta investigación que relacionan estas variables, es conveniente realizar las siguientes recomendaciones.

A la administración del departamento de recursos humanos de la CFE zona Montemorelos-Linares.

1. Establecer programas para dar a conocer las dimensiones que integran la autoevaluación del nivel de capacitación a fin de hacerlos conscientes de su importancia para la mejora en el desempeño laboral.

2. Tener un programa periódico de capacitación de manera grupal e individual en las distintas áreas que componen la empresa.

3. Promover el desarrollo profesional, requerido por el puesto.

4. Hacer evaluaciones de capacitación y desempeño de los empleados que incluyan a sus jefes y colegas.

5. Felicitar al personal por haber participado voluntariamente en la investigación y por haberse evaluado muy bien en su capacitación y desempeño.

Para futuras investigaciones

Gitman et al. (2007) afirman que los programas de capacitación tienen el propósito de aumentar los conocimientos, las habilidades y las capacidades de los empleados para proporcionar su mejor desempeño laboral. Por esta razón se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Tener entrevistas previas con las áreas directamente relacionadas con el personal o grupo a quienes se les va a considerar como muestra para la investigación, con el fin de conocer detalles del puesto y expectativas consideradas.

2. Replicar el estudio incluyendo a directivos y diseñando un sistema de evaluación de 360⁰.

APÉNDICE A

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD



ESTUDIO SOBRE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS

INDICACIONES GENERALES

APRECIADO EMPLEADO: El presente formulario es parte de una investigación sobre su capacitación y desempeño laboral. La administración tiene gran interés por conocer su opinión. Por favor sea muy honesto al responder; no es necesario proporcionar su nombre. *En todas las actividades solo podrá seleccionar UNA opción con una X.*

Muchas gracias por su colaboración

I. DATOS GENERALES

Agencia a la que pertenece:

Montemorelos Santiago Linares Allende

Género:

Masculino Femenino

Estado civil:

Casado Soltero Divorciado Otro

Edad: |___| Años

Grado de escolaridad:

Primaria Secundaria Preparatoria Técnica Licenciatura

Otro

Tiempo de servicio en la empresa: |___| años, |___| meses.

Antigüedad en el puesto actual: |___| años, |___| meses.

Categoría de trabajo:

Campo Oficina

Tipo de empleado:

Tiempo completo Eventual Otro

II. CAPACITACIÓN LABORAL

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

<i>1</i> <i>Totalmente en</i> <i>Desacuerdo</i>	<i>2</i> <i>En</i> <i>Desacuerdo</i>	<i>3</i> <i>Indeciso</i>	<i>4</i> <i>De</i> <i>Acuerdo</i>	<i>5</i> <i>Totalmente</i> <i>de Acuerdo</i>			
Grado de acuerdo en los siguientes aspectos:							
			1	2	3	4	5
1. Tengo la capacidad para planear mi trabajo del día			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Conozco los procesos correctos para realizar mis tareas			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Cuento con la experiencia laboral requerida para las actividades que realizo			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Estoy capacitado(a) para evaluar cada una de las tareas que realizo			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Conozco la manera de atender a los clientes			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Sé cómo responder amablemente a situaciones agresivas del público			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Tengo la capacidad para enfocarme en la raíz de los problemas para solucionarlos			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Puedo identificar ventajas y desventajas al tomar decisiones			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Puedo responsabilizarme de las malas decisiones que tomo			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Tengo facilidad para transmitir información al público			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Puedo comunicarme por escrito con buena ortografía			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Conozco las normas de seguridad para realizar mi trabajo			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Estoy capacitado para identificar el equipo (maquinas, instrumental, herramientas, etc.) dañado			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Estoy capacitado para el uso de equipos (máquinas, instrumental, herramientas, etc.) del trabajo			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Me considero emocionalmente preparado para desarrollar mi trabajo			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III. DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES: Después de analizar cada declaración, marque con una " X" el cuadrado que indique su grado de frecuencia, utilizando la escala siguiente.

	<i>1</i> <i>Nunca</i>	<i>2</i> <i>Casi</i> <i>Nunca</i>	<i>3</i> <i>A</i> <i>Veces</i>	<i>4</i> <i>Casi</i> <i>Siempre</i>	<i>5</i> <i>Siempre</i>			
<i>Con que frecuencia:</i>				1	2	3	4	5
1. Planeo mi trabajo antes de efectuarlo				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Tengo bien organizado mi lugar de trabajo				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Cumplo con mi plan de trabajo diario				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Realizo evaluaciones periódicas de mi trabajo				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Respeto las indicaciones de mis superiores				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Mantengo buenas relaciones con mi jefe inmediato				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Me responsabilizo de las consecuencias de mis malas decisiones laborales				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Asisto puntualmente al trabajo				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Soy cuidadoso con mis herramientas de trabajo				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Cumplo con las normas de seguridad al realizar mi trabajo				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Soy cuidadoso con las instalaciones de la institución				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Puedo trabajar bien aunque no me estén supervisando				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Soy cuidadoso al realizar mi trabajo				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Realizo mi trabajo cuidando los recursos materiales				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APÉNDICE B

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Análisis de confiabilidad

Autoevaluación de la capacitación

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	113	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	113	100.0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.951	15

Autoevaluación del desempeño laboral

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	113	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	113	100.0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.959	15

APÉNDICE C

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Agencia a la que pertenece	Lugar en el que el empleado labora.	Esta variable se midió de la siguiente manera: Agencia a la que pertenece: <input type="checkbox"/> Montemorelos <input type="checkbox"/> Santiago <input type="checkbox"/> Linares <input type="checkbox"/> Allende	Esta variable se codificó de la siguiente manera: 1 = Montemorelos 2 = Santiago 3 = Linares 4 = Allende
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 transcurrido que ha vivido una persona desde que nació.	Edad: _____ Años	La edad estuvo definida por el valor numérico entero para los años, proporcionados por el empleado.
Grado de escolaridad	Máximo nivel de estudios alcanzados	Esta variable se midió de la siguiente manera: Grado de escolaridad: <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Preparatoria <input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Otro	Esta variable se codificó de la siguiente manera: 1 = Primaria 2 = Secundaria 3 = Preparatoria 4 = Técnica 5 = Licenciatura 6 = Otro
Tiempo de servicio	Cantidad de tiempo que el empleado tiene trabajando en la empresa.	Tiempo de servicio en la empresa: _____ Años.	El tiempo de servicio en la empresa estuvo definido por el valor numérico entero para los años, proporcionado por el empleado.
Antigüedad en el puesto	Cantidad de tiempo que el empleado tiene laborando en el puesto actual.	Antigüedad en el puesto: _____ Años.	La antigüedad en el puesto estuvo definida por el valor numérico entero para los años, proporcionado por el empleado
Categoría de trabajo	Clasificación de trabajo en la cual el empleado trabaja.	Esta variable se midió de la siguiente manera: Categoría de trabajo: <input type="checkbox"/> Campo <input type="checkbox"/> Oficina	Esta variable se codificó de la siguiente manera: 1 = Campo 2 = Oficina
Tipo de empleado	Clasificación según las características del contrato bajo el cual una persona desempeña su trabajo	Esta variable se midió de la siguiente manera: Tipo de empleado: <input type="checkbox"/> Tiempo completo <input type="checkbox"/> Eventual <input type="checkbox"/> Otro	Esta variable se codificó de la siguiente manera: 1 = Tiempo completo 2 = Eventual 3 = Otro

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Autoevaluación del nivel de capacitación	Nivel en el que empleado se auto ubica y el cual se obtiene mediante un proceso organizado y sistemático, formal o informal, basado en una escala valorativa que mide los conocimientos y habilidades que le permite desarrollar sus actividades laborales.	<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 autoevaluación del nivel de capacitación fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tengo la capacidad para planear mi trabajo del día. 2. Conozco los procesos correctos para realizar mis tareas. 3. Cuento con la experiencia laboral requerida para las actividades que realizo. 4. Estoy capacitado(a) para evaluar cada una de las tareas que realizo. 5. Conozco la manera de atender a los clientes. 6. Sé cómo responder amablemente a situaciones agresivas del público. 7. Tengo la capacidad para enfocarme en la raíz de los problemas para solucionarlos. 8. Puedo identificar ventajas y desventajas al tomar decisiones. 9. Puedo responsabilizarme de las malas decisiones que tomo 10. Tengo facilidad para transmitir información al público. 11. Puedo comunicarme por escrito con buena ortografía. 12. Conozco las normas de seguridad para realizar mi trabajo. 13. Estoy capacitado(a) para identificar el equipo (máquinas, instrumental, herramientas) dañado. 14. Estoy capacitado(a) para el uso de equipos (maquinas, instrumental, herramientas) del trabajo. 15. Me considero emocionalmente preparado(a) para desarrollar mi trabajo. 	<p>Para conocer el nivel del indicador autoevaluación del nivel de capacitación, se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los quince 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
Autoevaluación del nivel de desempeño	Nivel en el que empleado se auto ubica, basado en una escala en la cual se valora los conocimientos y habilidades que le permiten desarrollar sus actividades.	<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"> 1. Planeo mi trabajo antes de efectuarlo 2. Tengo bien organizado mi lugar de trabajo. 3. Cumplo con mi plan de trabajo diario. 4. Realizo evaluaciones periódicas de mi trabajo. 5. Respeto las indicaciones de mis superiores. 6. Mantengo buenas relaciones laborales con mi jefe inmediato. 7. Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan. 8. Me responsabilizo de las consecuencias de mis malas decisiones laborales. 9. Asisto puntualmente al trabajo 10. Soy cuidadoso con mis herramientas de trabajo. 11. Cumplo con las normas de seguridad al realizar mi trabajo. 12. Soy cuidadoso con las instalaciones de la institución. 13. Puedo trabajar bien aunque no me estén supervisando 14. Soy cuidadoso al realizar mi trabajo 15. Realizo mi trabajo cuidando los recursos materiales. 	<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 quince 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>

APÉNDICE D

OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS NULAS

Operacionalización de hipótesis nulas

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
H ₁ : La autoevaluación del nivel de capacitación laboral no influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares, Nuevo León.	<i>Independiente</i>		Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica estadística de regresión lineal simple. El criterio de rechazo fue de niveles de significación $p \leq .05$.
	A. Autoevaluación del nivel de capacitación	A. Métrica	
H ₂ : No existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares según su género, su grado de escolaridad y el tipo de empleo.	<i>Dependiente</i>		Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística Análisis de varianza factorial. El criterio de rechazo fue de niveles de significación $p \leq .05$.
	B. Autoevaluación del nivel de desempeño laboral	B. Métrica	
H ₃ : No existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares según la agencia a la que pertenece, estado civil y la categoría de trabajo.	<i>Independiente</i>		Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística Análisis de varianza factorial. El criterio de rechazo fue de niveles de significación $p \leq .05$.
	C. Género	C. Nominal	
	D. Grado de escolaridad	D. Ordinal	
	E. Tipo de empleo	E. Nominal	
H ₄ : No existe relación significativa entre la autoevaluación de nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y su edad.	<i>Dependiente</i>		Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística Análisis de varianza factorial. El criterio de rechazo fue de niveles de significación $p \leq .05$.
	A. Autoevaluación del nivel de capacitación	A. Métrica	
H ₅ : No existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y el tiempo de servicio en la empresa.	<i>Independiente</i>		Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq .05$.
	F. Agencia a la que pertenece	F. Nominal	
H ₆ : No existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos y la antigüedad en el puesto.	G. Estado civil	G. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq .05$.
	H. Categoría de trabajo	H. Nominal	
H ₇ : No existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos y la antigüedad en el puesto.	<i>Dependiente</i>		Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq .05$.
	A. Autoevaluación del nivel de capacitación	A. Métrica	
H ₈ : No existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos y la antigüedad en el puesto.	<i>Independiente</i>		Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq .05$.
	I. Edad	I. Métrica	
H ₉ : No existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos y la antigüedad en el puesto.	<i>Dependiente</i>		Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq .05$.
	A. Autoevaluación del nivel de capacitación	A. Métrica	
H ₁₀ : No existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos y la antigüedad en el puesto.	<i>Independiente</i>		Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq .05$.
	J. Tiempo de servicio en la empresa.	J. Métrica	
H ₁₁ : No existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos y la antigüedad en el puesto.	<i>Dependiente</i>		Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq .05$.
	A. Autoevaluación del nivel de capacitación	A. Métrica	
H ₁₂ : No existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos y la antigüedad en el puesto.	<i>Independiente</i>		Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq .05$.
	K. Antigüedad en el puesto	K. Métrica	
H ₁₃ : No existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la CFE zona Montemorelos y la antigüedad en el puesto.	<i>Dependiente</i>		Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq .05$.
	A. Autoevaluación del nivel de capacitación	A. Métrica	

Operacionalización de hipótesis nula

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
H ₇ : No existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares según su género, su grado de escolaridad y el tipo de empleo.	<i>Independiente</i>		Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística de Análisis de varianza factorial. El criterio de rechazo fue de niveles de significación $p < .05$.
	C. Género D. Grado de escolaridad E. Tipo de empleo	C. Nominal D. Ordinal E. Nominal	
H ₈ : No existe diferencia significativa en la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares según la agencia a la que pertenece, el estado civil y la categoría de trabajo.	<i>Independiente</i>		Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística de Análisis de varianza factorial. El criterio de rechazo fue de niveles de significación $p < .05$.
	F. Agencia a la que pertenece G. Estado civil H. Categoría de trabajo	F. Nominal G. Nominal H. Nominal	
H ₉ : No existe relación significativa entre la autoevaluación de nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y su edad.	<i>Dependiente</i>	B. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq .05$.
	B. Autoevaluación del nivel de desempeño		
H ₁₀ : No existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares y el tiempo de servicio en la empresa.	I. Edad	I. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq .05$.
	B. Autoevaluación del nivel de desempeño	B. Métrica	
H ₁₁ : No existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos y la antigüedad en el puesto.	J. Tiempo de servicio en la empresa	J. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq .05$.
	B. Autoevaluación del nivel de desempeño	B. Métrica	
H ₁₁ : No existe relación significativa entre la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos y la antigüedad en el puesto.	K. Antigüedad en el puesto	K. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de análisis correlacional lineal. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq .05$.
	B. Autoevaluación del nivel de desempeño	B. Métrica	

APÉNDICE E

CARTAS DE SOLICITUD DE PERMISO Y AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

Montemorelos, Nuevo León a 30 de septiembre de 2010

Lic. Víctor Quiroga M.
Presente

Estimado Licenciado Quiroga:

Deseo que las bendiciones de Dios sean en cada una de sus actividades.

Me dirijo a usted como Director de Recursos Humanos de la Comisión Federal de Electricidad, en la Región Montemorelos, con el objetivo de solicitar su autorización y facilidades para poder aplicar un estudio de investigación a los empleados de ésta empresa.

Un requisito para obtener mi grado académico en la Maestría en Administración con acentuación en Recursos Humanos, es la realización de una investigación. El tema elegido para esta investigación es **la influencia que tiene el nivel de capacitación sobre el nivel de desempeño percibidos por el empleado**. Investigaciones hechas sobre este tema reflejan que el nivel de capacitación impacta directamente sobre el desempeño de los trabajadores y consecuentemente en el desempeño general de las organizaciones.

La población necesaria para la realización del estudio, son todos los empleados de la empresa, excluyendo a los directivos administrativos.

De ser autoriza mi solicitud, agradeceré se me haga llegar por escrito, así como las indicaciones para llevarla a cabo.

Quedo a sus órdenes para cualquier duda o comentario y agradezco de antemano su fina atención a esta solicitud.

Sinceramente,
Lic. Raimundo Días Chimba



"2010, Año de la Patria. Bicentenario del Inicio de la Independencia y Centenario del Inicio de la Revolución"

Raimundo Dias Chimba
Presente.-

Oficio No.: 056/001/10.

Montemorelos, N.L., a 19 de octubre del 2010.

Apreciable Sr. Chimba:

Reciba un cordial saludo.

En respuesta a su solicitud presentada para realizar en nuestra Institución Comisión Federal de Electricidad el proyecto de investigación de Capacitación y Desempeño Laboral para cumplir con su maestría de Administración con Acento en Recursos Humanos, le informo que estoy autorizando que a partir de esta fecha realice dicha investigación con la finalidad de apoyarlo para que cumpla con los requisitos de su tesis.

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

ATENTAMENTE.-

Lic. Victor Manuel Quiroga Mireles
Jefe Ofna. de Capacitación y Seguridad e Higiene

c.c.p. Expediente
VMQM/001/10



Nuestra gente **más** valiosa es la que **vive nuestros valores**

Actuar con **valor**
asegura nuestro futuro.

APÉNDICE F

RESULTADOS DE LAS VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Agencia a la que pertenece

Estadísticos

N	Válidos	113
	Perdidos	0

Frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Montemorelos	61	54.0	54.0	54.0
	Santiago	20	17.7	17.7	71.7
	Linares	21	18.6	18.6	90.3
	Allende	11	9.7	9.7	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

Género

Estadísticos

N	Válidos	113
	Perdidos	0

Frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	82	72.6	72.5	72.6
	Femenino	31	27.4	27.4	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

Estado civil

Estadístico

N	Válidos	113
	Perdidos	0

Frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	82	72.6	72.6	72.6
	Soltero	21	18.6	18.6	91.2
	Divorciado	9	8.0	8.0	99.1
	Otro	1	.9	.9	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

Edad

Estadístico

N Válidos	113
Perdidos	0
Media	34.0000
Desviación estándar	8.33891
Mínimo	17.00
Máximo	53.00

Frecuencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	17.00	1	.9	.9
	18.00	1	.9	1.8
	21.00	1	.9	2.7
	22.00	4	3.5	6.2
	23.00	5	4.4	10.6
	24.00	2	1.8	12.4
	25.00	5	4.4	16.8
	26.00	3	2.7	19.5
	27.00	1	.9	20.4
	28.00	7	6.2	26.5
	29.00	3	2.7	29.2
	30.00	6	5.3	34.5
	31.00	4	3.5	38.1
	32.00	4	3.5	41.6
	33.00	5	4.4	46.0
	34.00	10	8.8	54.9
	35.00	7	6.2	61.1
	36.00	2	1.8	62.8
	37.00	4	3.5	66.4
	38.00	2	1.8	68.1
	39.00	5	4.4	72.6
	40.00	3	2.7	75.2
	41.00	5	4.4	79.6
	42.00	3	2.7	82.3
	43.00	1	.9	83.2
	44.00	2	1.8	85.0
	45.00	1	.9	85.8
	46.00	5	4.4	90.3
	47.00	1	.9	91.2
	48.00	2	1.8	92.9
	49.00	2	1.8	94.7
	50.00	3	2.7	97.3
	51.00	2	1.8	99.1
	53.00	1	.9	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Grado de escolaridad

Estadístico

N	Válidos	113
	Perdidos	0

Frecuencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Válidos Primaria	1	.9	.9	.9
Secundaria	13	11.5	11.5	12.4
Preparatoria	46	40.7	40.7	53.1
Técnica	40	35.4	35.4	88.5
Licenciatura	13	11.5	11.5	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Tiempo de servicio en la empresa

Estadísticos

N	Válidos	113
	Perdidos	0
Media		10.8761
Desviación estándar.		7.63817
Mínimo		1.00
Máximo		30.00

Frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulativo
Válidos	1.00	14	12.4	12.4	12.4
	2.00	10	8.8	8.8	21.2
	3.00	5	4.4	4.4	25.7
	4.00	2	1.8	1.8	27.4
	5.00	5	4.4	4.4	31.9
	7.00	1	.9	.9	32.7
	8.00	6	5.3	5.3	38.1
	9.00	4	3.5	3.5	41.6
	10.00	12	10.6	10.6	52.2
	11.00	5	4.4	4.4	56.6
	12.00	6	5.3	5.3	61.9
	13.00	6	5.3	5.3	67.3
	14.00	4	3.5	3.5	70.8
	15.00	6	5.3	5.3	76.1
	16.00	2	1.8	1.8	77.9
	17.00	1	.9	.9	78.8
	18.00	3	2.7	2.7	81.4
	19.00	2	1.8	1.8	83.2
	20.00	6	5.3	5.3	88.5
	21.00	2	1.8	1.8	90.3
	22.00	2	1.8	1.8	92.0
	24.00	1	.9	.9	92.9
	25.00	3	2.7	2.7	95.6
	26.00	1	.9	.9	96.5
	27.00	2	1.8	1.8	98.2
	29.00	1	.9	.9	99.1
	30.00	1	.9	.9	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

Antigüedad en el puesto actual

Estadísticos

N	Válidos	113
	Perdidos	0
Media		7.1858
Desviación estándar		6.24292
Mínimo		1.00
Máximo		27.00

Frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1.00	25	22.1	22.1	22.1
	2.00	7	6.2	6.2	28.3
	3.00	9	8.0	8.0	36.3
	4.00	7	6.2	6.2	42.5
	5.00	11	9.7	9.7	52.2
	6.00	3	2.7	2.7	54.9
	7.00	5	4.4	4.4	59.3
	8.00	8	7.1	7.1	66.4
	9.00	4	3.5	3.5	69.9
	10.00	5	4.4	4.4	74.3
	11.00	4	3.5	3.5	77.9
	12.00	6	5.3	5.3	83.2
	13.00	3	2.7	2.7	85.8
	15.00	5	4.4	4.4	90.3
	16.00	2	1.8	1.8	92.0
	17.00	1	.9	.9	92.9
	18.00	1	.9	.9	93.8
	19.00	2	1.8	1.8	95.6
	20.00	1	.9	.9	96.5
	24.00	1	.9	.9	97.3
	27.00	3	2.7	2.7	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

Categoría del trabajo

Frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Campo	70	61.9	61.9	61.9
	Oficina	43	38.1	38.1	100.0
	Total	113	100.0		

Tipo de empleo

Frecuencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Tiempo completo	84	74.3	74.3	74.3
	Eventual	22	19.5	19.5	93.8
	Otro	7	6.2	6.2	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

APÉNDICE G

PRUEBAS DE HIPÓTESIS NULAS

Hipótesis 1

Autoevaluación de la capacitación y la autoevaluación del desempeño

Regresión

Variables introducidas/eliminadas

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Nivel de capacitación		Introducir

- a. Todas las variables solicitadas introducidas.
 b. Variable dependiente: Nivel del desempeño

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error tip. de la estimación
1	.693 ^a	.481	.476	.45849

- a. Variables predictoras: (Constante), Nivel de capacitación

ANOVA(b)

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	21.597	1	21.597	102.737	.000 ^a
	Residual	23.334	111	.210		
	Total	44.931	112			

- a. variables predictoras: (Constante), Nivel de capacitación
 b. Variable dependiente: Nivel del desempeño

Coefficientes

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error tip.	Beta		
1	(Constante)	1.782	.275		6.472	.000
	Nivel de capacitación	.638	.063	.693	10.136	.000

- a. Variable dependiente: Nivel del desempeño

Hipótesis 2

Autoevaluación de la capacitación según su género,
grado de escolaridad y tipo de empleado

Factores entre los sujetos

		Valores	N
Género	1	Masculino	82
	2	Femenino	31
Grado de escolaridad	1	Primaria	1
	2	Secundaria	13
	3	Preparatoria	46
	4	Técnica	40
	5	Licenciatura	13
Tipo de empleado	1	Tiempo completo	84
	2	Eventual	22
	3	Otro	7

Autoevaluación de la capacitación según su género, grado de escolaridad y tipo de empleado

Estadístico

Variable dependiente: Nivel de capacitación

Género	Grado de escolaridad	Tipo de empleado	Media	Desviación estándar	N
Masculino	Secundaria	Tiempo completo	4.4952	.37090	7
		Eventual	4.4222	.43376	3
		Otro	4.6000	.56569	2
		Total	4.4944	.37654	12
	Preparatoria	Tiempo completo	4.3821	.72334	26
		Eventual	3.8533	1.09280	5
		Total	4.2968	.79644	31
	Técnica	Tiempo completo	4.1424	.84985	22
		Eventual	4.4762	.38186	7
		Otro	4.5333	.	1
		Total	4.2333	.75946	30
	Licenciatura	Tiempo completo	4.8000	.28597	6
		Eventual	4.9333	.00000	2
		Otro	3.0667	.	1
		Total	4.6370	.63343	9
	Total	Tiempo completo	4.3497	.72823	61
Eventual		4.3373	.71004	17	
Otro		4.2000	.82372	4	
Total		4.3398	.72013	82	
Femenino	Primaria	Eventual	3.7333	.	1
		Total	3.7333	.	1
	Secundaria	Otro	4.2667	.	1
		Total	4.2667	.	1
	Preparatoria	Tiempo completo	4.4359	.42654	13
		Eventual	4.5000	.32998	2
		Total	4.4444	.40526	15
	Técnica	Tiempo completo	4.0000	.94634	9
		Otro	4.3333	.	1
		Total	4.0333	.89842	10
	Licenciatura	Tiempo completo	4.4667	.	1
		Eventual	4.3000	.23570	2
		Otro	4.5333	.	1
		Total	4.4000	.18053	4
	Total	Tiempo completo	4.2667	.68755	23
		Eventual	4.2667	.37417	5
Otro		4.3778	.13878	3	
Total		4.2774	.60641	31	
Total	Primaria	Eventual	3.7333	.	1
		Total	3.7333	.	1
	Secundaria	Tiempo completo	4.4952	.37090	7
		Eventual	4.4222	.43376	3
		Otro	4.4889	.44389	3
		Total	4.4769	.36601	13
	Preparatoria	Tiempo completo	4.4000	.63430	39
		Eventual	4.0381	.95596	7
		Total	4.3449	.69201	46
	Técnica	Tiempo completo	4.1011	.86528	31
		Eventual	4.4762	.38186	7
		Otro	4.4333	.14142	2
		Total	4.1833	.78921	40
	Licenciatura	Tiempo completo	4.7524	.28986	7
		Eventual	4.6167	.39016	4
		Otro	3.8000	1.03709	2
Total		4.5641	.53722	13	
Total	Tiempo completo	4.3270	.71418	84	
	Eventual	4.3212	.64164	22	
	Otro	4.2762	.59557	7	
	Total	4.3227	.68872	113	

Levene's Test of Equality of Error Variances^a

Variable dependiente: Nivel de capacitación

F	df1	df2	Sig.
1.045	19	93	.420

Tests of Between-Subjects Effects

Variable dependiente: Nivel de capacitación

Origen	Type III Sum of Squares	Df	Media cuadrática	F	Sig.
Modelo correcto	7.783 ^a	19	.410	.840	.655
Interceptado	508.307	1	508.307	1042.574	.000
Género	.001	1	.001	.002	.968
Escolaridad	.252	4	.063	.129	.971
Tipo Empleo	.043	2	.021	.044	.957
Género * Escolaridad	2.206	3	.735	1.508	.218
Género * Tipo Empleo	.979	2	.490	1.004	.370
Escolaridad * Tipo Empleo	2.103	5	.421	.863	.509
Género * Escolaridad * Tipo Empleo	1.268	2	.634	1.300	.277
Empleo					
Error	45.342	93	.488		
Total	2164.627	113			
Total correcto	53.125	112			

a. R cuadrada = .147 (R cuadrada ajustada = -.028)

Hipótesis 3

Autoevaluación de la capacitación según la agencia a la que pertenece, estado civil y la categoría de trabajo.

Between-SubjectsFactors

		Valores	N
Agencia a la que pertenece el empleado	1	Montemorelos	61
	2	Santiago	20
	3	Linares	21
	4	Allende	11
Estado civil	1	Casado	82
	2	Soltero	21
	3	Divorciado	9
	4	Otro	1
Categoría de trabajo	1	Campo	70
	2	Oficina	43

Autoevaluación de la capacitación según la agencia a la que pertenece, estado civil y la categoría de trabajo.

Descripción estadística

Variable dependiente: Nivel de capacitación

Agencia a la que pertenece el empleado	Estado civil	Categoría de trabajo	Media	Desviación estándar	N	
Montemorelos	Casado	Campo	4.4267	.75031	25	
		Oficina	4.3439	.75433	19	
		Total	4.3909	.74440	44	
	Soltero	Campo	4.2167	.25748	4	
		Oficina	4.1917	.68493	8	
		Total	4.2000	.56282	12	
	Divorciado	Campo	4.6000	.18856	2	
		Oficina	4.4222	.13878	3	
		Total	4.4933	.16733	5	
	Total	Campo	4.4108	.68250	31	
		Oficina	4.3111	.68823	30	
		Total	4.3617	.68144	61	
Santiago	Casado	Campo	4.6500	.36418	12	
		Oficina	4.5667	.29059	4	
		Total	4.6292	.33991	16	
	Soltero	Campo	4.4333	.32998	2	
		Oficina	4.7333	.	1	
		Total	4.5333	.29059	3	
	Divorciado	Campo	4.2000	.	1	
		Total	4.2000	.	1	
	Total	Campo	4.5911	.35978	15	
		Oficina	4.6000	.26247	5	
		Total	4.5933	.33150	20	
	Linares	Casado	Campo	3.9436	1.00953	13
Oficina			4.2000	.72111	3	
Total			3.9917	.94622	16	
Soltero		Campo	3.7667	.32998	2	
		Total	3.7667	.32998	2	
Divorciado		Campo	3.8222	.66778	3	
		Total	3.8222	.66778	3	
Total		Campo	3.9037	.88479	18	
		Oficina	4.2000	.72111	3	
		Total	3.9460	.85365	21	
Allende		Casado	Campo	4.7111	.26943	3
			Oficina	4.4667	.70553	3
	Total		4.5889	.49606	6	
	Soltero	Campo	3.7778	.85721	3	
		Oficina	4.5333	.	1	
		Total	3.9667	.79536	4	
	Otro	Oficina	4.2667	.	1	
		Total	4.2667	.	1	
	Total	Campo	4.2444	.76439	6	
		Oficina	4.4400	.50903	5	
		Total	4.3333	.63736	11	
	Total	Casado	Campo	4.3748	.77308	53
Oficina			4.3724	.67648	29	
Total			4.3740	.73612	82	
Soltero		Campo	4.0545	.51710	11	
		Oficina	4.2800	.63386	10	
		Total	4.1619	.57255	21	
Divorciado		Campo	4.1444	.57568	6	
		Oficina	4.4222	.13878	3	
		Total	4.2370	.48087	9	
Otro		Oficina	4.2667	.	1	
		Total	4.2667	.	1	
Total		Campo	4.3048	.72743	70	
		Oficina	4.3519	.62781	43	
		Total	4.3227	.68872	113	

Tests of Between-Subjects Effects

Variable dependiente: Nivel de capacitación

Origen	Type III Sum of Squares	Df	Media cuadrática	F	Sig.
Modelos correctos	7.113 ^a	19	.374	.757	.750
Intercept	461.160	1	461.160	932.096	.000
Agencia	1.139	3	.380	.767	.515
Estado Civil	.367	3	.122	.247	.863
Categoría	.119	1	.119	.241	.625
Agencia * Estado Civil	.485	5	.097	.196	.963
Agencia * Categoría	.559	3	.186	.377	.770
Estado Civil * Categoría	.489	2	.245	.494	.612
Agencia * Estado Civil * Categoría	.370	2	.185	.373	.689
Error	46.012	93	.495		
Total	2164.627	113			
Total correctos	53.125	112			

a. R cuadrada = .134 (R cuadrada ajustada = -.043)

Hipótesis 4

Autoevaluación de la capacitación según su edad

Correlaciones

		Nivel de capacitación	Edad
Nivel de capacitación	Correlación de Pearson	1	-.039
	Sig. (bilateral)		.678
	N	113	113
Edad	Correlación de Pearson	-.039	1
	Sig. (bilateral)	.678	
	N	113	113

Hipótesis 5

Autoevaluación del a capacitación según el tiempo de servicio en la empresa

Correlaciones

		Nivel de capacitación	Tiempo de servicio en la empresa
Nivel de capacitación	Correlación de Pearson	1	.035
	Sig. (bilateral)		.716
	N	113	113
Tiempo de servicio en la empresa	Correlación de Pearson	.035	1
	Sig. (bilateral)	.716	
	N	113	113

Hipótesis 6

Autoevaluación de la capacitación según la antigüedad en el puesto

Correlaciones

		Nivel de capacitación	Tiempo de antigüedad en el puesto
Nivel de capacitación	Correlación de Pearson	1	.064
	Sig. (bilateral)		.503
	N	113	113
Tiempo de antigüedad en el puesto	Correlación de Pearson	.064	1
	Sig. (bilateral)	.503	
	N	113	113

Hipótesis 7

Autoevaluación del desempeño según su género,
su grado de escolaridad y el tipo de empleo.

Between-Subjects Factors

		Valores	N
Género	1	Masculino	82
	2	Femenino	31
Grado de escolaridad	1	Primaria	1
	2	Secundaria	13
	3	Preparatoria	46
	4	Técnica	40
	5	Licenciatura	13
Tipo de empleado	1	Tiempo completo	84
	2	Eventual	22
	3	Otro	7

Autoevaluación del desempeño según género,
el grado de escolaridad y el tipo de empleo.

Descripción estadística

Variable dependiente: Nivel del desempeño

Género	Grado de escolaridad	Tipo de empleado	Media	Desviación estándar	N
Masculino	Secundaria	Tiempo completo	4.8190	.19518	7
		Eventual	4.2667	1.09747	3
		Otro	4.6333	.51854	2
		Total	4.6500	.56791	12
	Preparatoria	Tiempo completo	4.5615	.77199	26
		Eventual	4.2800	.67231	5
		Total	4.5161	.75365	31
	Técnica	Tiempo completo	4.4697	.61600	22
		Eventual	4.6857	.20981	7
		Otro	4.9333	.	1
		Total	4.5356	.54597	30
	Licenciatura	Tiempo completo	4.8889	.09108	6
		Eventual	4.9000	.14142	2
		Otro	5.0000	.	1
		Total	4.9037	.09493	9
	Total	Tiempo completo	4.5902	.63745	61
		Eventual	4.5176	.58430	17
		Otro	4.8000	.35694	4
Total		4.5854	.61352	82	
Femenino	Primaria	Eventual	4.6667	.	1
		Total	4.6667	.	1
	Secundaria	Otro	4.8000	.	1
		Total	4.8000	.	1
	Preparatoria	Tiempo completo	4.4615	.34797	13
		Eventual	4.6000	.28284	2
		Total	4.4800	.33447	15
	Técnica	Tiempo completo	4.1185	1.14832	9
		Otro	4.2000	.	1
		Total	4.1267	1.08295	10
	Licenciatura	Tiempo completo	4.4000	.	1
		Eventual	4.7333	.00000	2
		Otro	5.0000	.	1
		Total	4.7167	.24570	4
	Total	Tiempo completo	4.3246	.75780	23
		Eventual	4.6667	.15635	5
		Otro	4.6667	.41633	3
		Total	4.4129	.67756	31
Total	Primaria	Eventual	4.6667	.	1
		Total	4.6667	.	1
	Secundaria	Tiempo completo	4.8190	.19518	7
		Eventual	4.2667	1.09747	3
		Otro	4.6889	.37908	3
		Total	4.6615	.54532	13
	Preparatoria	Tiempo completo	4.5282	.65773	39
		Eventual	4.3714	.58228	7
		Total	4.5043	.64324	46
	Técnica	Tiempo completo	4.3677	.80220	31
		Eventual	4.6857	.20981	7
		Otro	4.5667	.51854	2
		Total	4.4333	.72419	40
	Licenciatura	Tiempo completo	4.8190	.20263	7
		Eventual	4.8167	.12620	4
		Otro	5.0000	.00000	2
		Total	4.8462	.17080	13
	Total	Tiempo completo	4.5175	.67834	84
Eventual		4.5515	.51852	22	
Otro		4.7429	.35575	7	
Total		4.5381	.63338	113	

Levene's Test of Equality of Error Varianza^a

Variable dependiente: Nivel del desempeño

F	df1	df2	Sig.
1.343	19	93	.176

Tests of Between-Subjects Effects

Variable dependiente: Nivel del desempeño

Origen	Type III Sum of Squares	Df	Media cuadrática	F	Sig.
Modelo correcto	4.941 ^a	19	.260	.605	.894
Interceptado	601.520	1	601.520	1398.881	.000
Género	.122	1	.122	.285	.595
Escolaridad	.621	4	.155	.361	.836
Tipo Empleo	.178	2	.089	.207	.813
Género * Escolaridad	.620	3	.207	.481	.696
Género * Tipo Empleo	.089	2	.045	.104	.902
Escolaridad * Tipo Empleo	.735	5	.147	.342	.886
Género * Escolaridad * Tipo Empleo	.173	2	.087	.201	.818
Error	39.990	93	.430		
Total	2372.044	113			
Total correcto	44.931	112			

a. R cuadrada = .110 (R cuadrada ajustada = -.072)

Hipótesis 8

Autoevaluación del desempeño según la agencia a la que pertenece, el estado civil y la categoría de trabajo

Between-Subjects Factors

		Valor de la variable	N
Agencia a la que pertenece el empleado	1	Montemorelos	61
	2	Santiago	20
	3	Linares	21
	4	Allende	11
Estado civil	1	Casado	82
	2	Soltero	21
	3	Divorciado	9
	4	Otro	1
Categoría de trabajo	1	Campo	70
	2	Oficina	43

Variable dependiente: nivel del desempeño

Origen	Type III Sum of Squares	Df	Media cuadrática	F	Sig.
Modelo correcto	4.557 ^a	19	.240	.553	.929
Intercept	524.916	1	524.916	1209.140	.000
Agencia	.153	3	.051	.117	.950
Estado Civil	.006	3	.002	.005	1.000
Categoría	.066	1	.066	.152	.697
Agencia * Estado Civil	1.275	5	.255	.587	.710
Agencia * Categoría	.342	3	.114	.263	.852
Estado Civil * Categoría	.377	2	.188	.434	.649
Agencia * Estado Civil * Categoría	.211	2	.105	.243	.785
Error	40.373	93	.434		
Total	2372.044	113			
Total correcto	44.931	112			

a. R cuadrada = .101 (R cuadrada ajustada = -.082)

Hipótesis 9

Autoevaluación del desempeño según la edad

Correlaciones

		Nivel del desempeño	Edad
Nivel del desempeño	Correlación de Pearson	1	-.197*
	Sig. (bilateral)		.036
	N	113	113
Edad	Correlación de Pearson	-.197*	1
	Sig. (2-tailed)	.036	
	N	113	113

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

Hipótesis 10

Autoevaluación del desempeño según el tiempo de servicio

Correlaciones

		Nivel del desempeño	Tiempo de servicio en la empresa
Nivel del desempeño	Correlación de Pearson	1	-.055
	Sig. (bilateral)		.562
	N	113	113
Tiempo de servicio en la empresa	Pearson Correlación	-.055	1
	Sig. (bilateral)	.562	
	N	113	113

Hipótesis11

Autoevaluación del desempeño según la antigüedad en el puesto

Correlaciones

		Nivel del desempeño	Tiempo de antigüedad en el puesto
Nivel del desempeño	Correlación de Pearson	1	-.077
	Sig. (bilateral)		.416
	N	113	113
Tiempo de antigüedad en el puesto	Pearson Correlación	-.077	1
	Sig. (bilateral)	.416	
	N	113	113

APÉNDICE H

RESULTADOS DE LAS PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

Pregunta 1

Autoevaluación del nivel de capacitación

Estadísticos

	N	Media	Desviación estándar
Nivel de capacitación	113	4.3227	.68872
Validos	113		

Descripción estadística

	N	Media	Desviación estándar
Conozco la manera de atender a los clientes	113	4.4690	.78000
Me considero emocionalmente preparado para desarrollar mi trabajo	113	4.4425	.86539
Conozco las normas de seguridad para realizar mi trabajo	113	4.3894	.83915
Sé cómo responder amablemente a situaciones agresivas del público	113	4.3628	.83519
Estoy capacitado para identificar el equipo (máquinas, instrumental, herramientas, etc.) dañados	113	4.3540	.86520
Puedo responsabilizarme de las malas decisiones que tomo	113	4.3451	.85325
Conozco los procesos correctos para realizar mis tareas	113	4.3451	.95216
Tengo facilidad para transmitir información al público	113	4.3186	.81575
Estoy capacitado para el uso de equipos (máquinas, instrumental, herramientas, etc.) de trabajo	113	4.3097	.93617
Tengo la capacidad para planear mi trabajo del día	113	4.3097	1.00959
Tengo la capacidad para enfocarme en la raíz de los problemas para solucionarlos	113	4.3097	.84600
Estoy capacitado(a) para evaluar cada una de las actividades que realizo	113	4.3009	.98999
Cuento con la experiencia laboral requerida para las actividades que realizo	113	4.2566	.94282
Puedo identificar ventajas y desventajas al tomar decisiones	113	4.2124	.91076
Puedo comunicarme por escrito con buena ortografía	113	4.1150	.92343
Valido N	113		

Pregunta 2

Autoevaluación del nivel de desempeño

Estadísticos

	N	Media	Desviación estándar
Nivel del desempeño	113	4.5381	.63338
Valido	113		

Descripción estadística

	N	Media	Desviación estándar
Soy cuidadoso al realizar mi trabajo	113	4.6903	.70811
Realizo mi trabajo cuidando los recursos materiales	113	4.6460	.71863
Puedo trabajar bien aunque no me estén supervisando	113	4.6018	.76228
Soy cuidadoso con mis herramientas de trabajo	113	4.6018	.76228
Asisto puntualmente al trabajo	113	4.6018	.75047
Respeto las indicaciones de mis superiores	113	4.6018	.80777
Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan	113	4.5929	.77502
Mantengo buenas relaciones con mi jefe inmediato	113	4.5841	.72857
Soy cuidadoso con las instalaciones de la institución	113	4.5841	.77604
Cumplo con las normas de seguridad al realizar mi trabajo	113	4.5487	.79047
Cumplo con mi plan de trabajo diario	113	4.5310	.78000
Me responsabilizo de las consecuencias de mis malas decisiones laborales	113	4.5133	.81411
Planeo mi trabajo antes de efectuarlo	113	4.4425	.83386
Me considero emocionalmente preparado para desarrollar mi trabajo	113	4.4425	.86539
Tengo bien organizado mi lugar de trabajo	113	4.3982	.82958
Realizo evaluaciones periódicas de mi trabajo	113	4.1327	1.03944
Valido N	113		

LISTA DE REFERENCIAS

- Acevedo Ibáñez, A. y López, M. A. F. A. (1998). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*. México: Limusa.
- Agut, N. S. y Portela, P. A. (2004). *Psicología social y de las organizaciones*. Murcia: Diego Marín.
- Airasian, P. W. y Gullickson, A. R. (1998). *Herramientas de autoevaluación del profesorado*. Bilbao: Mensajero.
- Alles, M. A. (2004). *Desempeño por competencias: evaluación de 360*. México: Granica.
- Arias, G. F. y Heredia, E. V. (2006). *Administración de recursos humanos: para el alto desempeño* (6ª ed.). México: Trillas.
- Armitage, P. y Berry, G. (1997). *Estadística para la investigación biomédica*. Madrid: Harcourt Brace.
- Babbie, E., y Dávila Martínez J. F. J. (2000). *Fundamentos de la investigación social*. México: Thomson.
- Barbero, S. C. y Muñoz Vega, J. A. (2002). *La estadística y la probabilidad en el bachillerato*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Secretaria General Técnica.
- Bassas Cadierno, D. G. (2010). *La capacitación en los recursos humanos en las empresas cubanas*. Recuperado de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2010/dgbc.htm>.
- Blake, O. (1997). *La capacitación un recurso dinamizador de las organizaciones* (2ª ed.). Buenos Aires: Macchi.
- Blanco, P. A. (2007). *Trabajadores competentes: Introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias*. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC.

- Bohlander, G., Snell, S. y Sherman, A. (2001). *Administración de recursos humanos* (11ª ed.). México: Thomson.
- Bohlander, G., Sherman, A., Snell, S. y Nova, M. P. (2003). *Administración de recursos humanos*. Madrid: Thomson.
- Bohlander, G. W., Snell, S., y Herrero, D. M. J. (2008). *Administración de recursos humanos* (14ª ed.). México: Cengage Learning.
- Bounds, G. M. y Woods. J. A. (1999). *Supervisión*. México: Thomson.
- Castillo, A. J. (2006). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad*. Bogotá: Ecoe.
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de recursos humanos*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Cruz Castillo, D. (2008). *Autopercepción de la capacitación y del desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León*. Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos, Montemorelos, Nuevo León, México.
- Cuesta, S. A. (2005). *Tecnología de gestión de recursos humanos* (2ª ed.). La Habana: Academia.
- Cummings, T. G. y Worley, C. G. (2007). *Desarrollo organizacional y cambio* (8ª ed.). México: Thomson.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal* (8ª ed.). México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Dessler, G. (2004) *Administración de recursos humanos enfoque latinoamericano* (2ª ed.). México: Pearson Educación.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Díaz, A. F. y Blázquez Andújar. P. J. (2007). *Modelo para autoevaluar la práctica docente: (dirigido a maestros de infantil y primaria)*. Madrid: Praxis.

- Dolan, L. S. (2003). *La gestión de los recursos humanos: preparando profesionales para el siglo XXI* (2ª ed.). Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Drucker, P. F. (1996). *Drucker: Su visión sobre la administración, la organización basada en la información, la economía, la sociedad*. Bogotá: Norma.
- Editorial Vértice. (2008). *Retribución de personal*. Málaga: Vértice.
- Fernández, R. M. (1999). *Diccionario de recursos humanos, organización y gestión*. Madrid: Díaz de Santos.
- Fisher, H. (2000). *El primer sexo*. Madrid: Taurus.
- Fleitman, J. (2008). *Evaluación integral para modelos de calidad*. México: Pax.
- Fuchs, B. C. (1997). Sistema de evaluación y mejoramiento de desempeño. *Revista El Diario, Universidad Adolfo Ibáñez*. Santiago de Chile: Escuela de Negocios.
- García, A. F. y Ruiz, G. J. M. (2002). *Formación para el desempeño de la dirección en centros escolares*. Santander: ANPE-Cantabria.
- García Domínguez, E. R. (2001). *Sistemas de información geográfica para la toma de decisiones*. Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Nayarit, México.
- Gitman, L. J., McDaniel, C. D. y Mascaró, S. P. (2007). *El futuro de los negocios* (5ª ed.). México: Thomson Learning.
- Gómez, B. M. (1998). *Elementos de estadística descriptiva*. San José: EUNED.
- Gómez Mejía, L. y Balkin, D. (2003). *Administración*. Madrid: McGraw-Hill.
- González Reyes, N., Mendoza González, P. y Opazo Kerber, P. M (2008). *Análisis de la gestión competencias y su integración a un nuevo modelo de gestión del desempeño*. Recuperado de http://www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2008/gonzalez_n2/sources/gonzalez_n2.pdf
- Gordon, J. R. y Mascaró, S. P. (1997). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Gordon, M. y Fitzgibbons W. (1982). Empirical test of the validity of seniority as a factor in staffing decisions. *Journal of Applied Psychology*, 67 (3), 311-319.
- Gore, E. (2003). *Conocimiento colectivo: la formación laboral y la generación de capacidades colectivas a la luz de un análisis de casos*. Buenos Aires: Granica.

- Grados, J. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Trillas.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Hellriegel, D., Jackson, E. S. y Slocum, Jr. J.W. (2005). *Administración: un enfoque basado en competencias* (10ª ed.). México: Thomson.
- Hidalgo Vega, A. (1999). *Educación y rentas: una aplicación al mercado de economistas*. Cuenca: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- Horra, N. J. (2003). *Estadística aplicada*. Madrid: Díaz de Santos.
- Johnson, R. y Kubly, P. (2004). *Estadística elemental: lo esencial*. México: Thomson.
- Kaplan, R. S. y Cooper, R. (2003). *Coste y efecto: cómo usar el ABC, el ABM y el ABB para mejorar la gestión, los procesos y la rentabilidad*. Barcelona: Gestión 2000.
- Lamata, C. F. y Segovia, A. J. M. (1998). *Manual de administración y gestión sanitaria*. Madrid: Díaz de Santos.
- Landy, F. J. y Conte, J. M. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Lay Ramos, M. T. (2004). *Propuesta de un modelo general para la capacitación de directivos y reservas en la empresa pecuaria Martí*. Recuperado de <http://biblioteca.ihatuey.cu/links/pdf/tesis/tesism/mariatlay.pdf>
- Lerma, H. D. (2004). *Metodológica de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto* (2ª ed.). Bogotá: ECOE.
- Lévy Leboyer, C. (2007). *Evaluación del personal: los métodos a elegir*. Madrid: Díaz de Santos.
- Losada, C. (1999). *¿De burócratas a gerentes? Las ciencias de la gestión aplicadas a la administración del estado*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Luján López M. E. y Martínez Corona, M. A. (2003). *Aplicación del CAL en la evaluación del desempeño en enfermeras jefes de piso*. Recuperado de http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/D1E64DB4-1972-4463-AC23-8E4FD3950C97/0/2_8386.pdf

- Lusthaus, C. Adrien, M., Anderson, G. y Carden, F. (2001). *Mejorando el desempeño de las organizaciones: método de autoevaluación*. Cartago: Tecnológica.
- Maristany, J. (2000). *Administración de recursos humanos*. Buenos Aires: Pearson.
- Martínez, E. E. y Martínez, F. A. (2009). *Capacitación por competencia, principios y método*. Recuperado de http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2011/04/DocumentoEstudio_CapacitacionporCompetencias.pdf
- Mendenhall, W., Beaver, R. J., Beaver, B. M., Patiño, C. A. y Sanchez, F. F. (2008). *Introducción a la probabilidad y estadística* (12ª ed.). México: Thomson.
- Mitknik, F. y Coria, A. (2006). *Una perspectiva histórica de la capacitación laboral*. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/50994818/cap6> Una-perspectiva-histórica
- Mondy, R. W. y Noé, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). México: Prentice Hall.
- Monegal Ferrán, M. (1999). *Introducción al SPSS: manipulación de datos y estadística descriptiva*. Barcelona: Ediciones de la Universidad de Barcelona.
- Morales, A. y Everardo, J. (2010) *El marco legal de la capacitación en México. Network de Psicología Organizacional*. Recuperado de http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/marco_legal_capacitacion_en_mexico.pdf
- Moreno Sánchez, A. y Viniegra Velázquez, L. (1999). *Capacitación y desempeño laboral en enfermería, parte II, efecto de la capacitación en el desempeño de la jefa de piso*. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/D145D154-720D-4523-B907-D2111E0E899A/0/19992a2.pdf>
- Muchinsky, P. M. y Elizalde, L. (2002). *Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología organizacional* (6ª ed.). México: Thomson.
- Muñoz, C. R. y Nevado, P. D. (2007). *El desarrollo de las organizaciones del siglo XXI: ética, responsabilidad social, gestión de la diversidad y gestión del cambio*. Madrid: Especial Directivos.
- Newstrom, J. W. (2007). *Dirección: gestión para lograr resultados* (9ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Pagano, R. R. (2006). *Estadística para ciencias del comportamiento* (7ª ed.). México: Thomson.
- Parisi, J. L. y Chibbaro. A. (1998). *Guía de capacitación sobre políticas y negociaciones comerciales internacionales para la agricultura*. Panamá: CECAP.

- Pérez-Llantada, M. C., López, L. A. y Gutiérrez, M. T. (2009). *Evaluación de programas e intervenciones en psicología: (salud, educación y organizaciones sociales)*. Madrid: Dykinson.
- Pérez-Tejada, H. E. (2008). *Estadística para las ciencias sociales del comportamiento y la salud (3ª ed.)*. México: CENGAGE Learning.
- Ramírez Cardona. C. (2002). *Fundamentos de administración (2ª ed.)*. Bogotá: ECOE.
- Reza Trosino, J. C. (2007). *Evaluación de la capacitación en las organizaciones*. México: Panorama.
- Rice, F. P. y Ortiz, S. M. E. (1997). *Desarrollo humano: estudio del ciclo vital (2ª ed.)*. México: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P. y Dávila, M. J. F. J. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional (10ª ed.)*. México: Pearson.
- Robbins, S. P., Coulter, M. K. y Dávila, M. J. F. J. (2005). *Administración (8ª ed.)*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez Serrano, J. C. (2004). *El modelo de gestión de recursos humanos: un enfoque tradicionalmente nuevo sobre gestión de personas*. Barcelona: Universidad Oberta de Cataluña.
- Rodríguez, V. J. (2007). *Administración moderna de personal*. México: Thomson.
- Rodríguez Domínguez, L. A. (2008). *Evaluación de la calidad para la gestión de la ciencia y la técnica del potencial humano del sector empresarial, como fundamento para el diseño de la estrategia pedagógica de su capacitación*. Granada: Editorial de la Universidad de Granada.
- Rodríguez Márquez, J. (2008). *La tecnología informática y el nivel cultural; barreras de adopción de sistemas administrativos innovadores. Caso: Instituto de Seguridad y Servicio Sociales de los Trabajadores del Estado de Zacatecas (ISSS-TEZAC)*. Recuperado de [http://www.uad.edu.mx/CentroInv/Libros/tesis47 .pdf](http://www.uad.edu.mx/CentroInv/Libros/tesis47.pdf)
- Rojas Soriano, R. (2002). *Investigación social: teoría y praxis*. México: Plaza y Valdés.
- Ross, S. M. y Valdés, S. T. (2007). *Introducción a la estadística*. Barcelona: Reverté.

- Sanmartí, N. (2007). *Evaluar para aprender*. Barcelona: Graó.
- Sherman, A., Bohlander, G. y Snell, S. (1999). *Administración de recursos humanos* (11ª ed.). México: Thomson.
- Silíceo Aguilar, A. (2008). *Capacitación y desarrollo de personal* (4ª ed.) México: Limusa.
- Sutton, C. (2001). *Capacitación del personal*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacionpersonal.shtml#intro>.
- Todaro, R., Abramo, L. y Godoy L. (1999). *Desempeño laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios*. Recuperado de http://www.cem.cl/pdf /desempen_laboral.pdf
- Walpole, R. E., Myers, R. H., Myers, S. L. y Ye, K. (2007). *Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias* (8ª ed.). México: Pearson Prentice-Hall.
- Werther, W. B., Davis, K., Mejía, G. J., y Sánchez, B. G. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Werther, W. y Davis, K. (2000). *Administración de personal y recursos humanos* (5ª ed.). México: McGraw Hill.
- Werther, W. B., Davis, K., Mejía, G. J. y Guzmán, B. M. P. (2008). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las empresas*. México: McGraw-Hill.
- Whetten. D. A. y Cameron K. S. (2006). *Reseña de desarrollo de habilidades directivas* (2ª ed.). México: Persona Educación.
- White, E. G. (1955). *El Deseado de todas las gentes*. Mountain View: Publicaciones Interamericanas.
- White, E. G. (1984). *La historia de la redención*. México: APIA.
- Whitehill, A. M. (1994). *La gestión empresarial japonesa: tradición y transición*. Santiago de Chile: Andrés Bello.
- Zaccarelli, H. E. (1998). *Entrenamiento de gerentes como capacitadores: Guía para mejorar el rendimiento de los empleados, estrategias y técnicas eficaces en la capacitación*. México: Grupo Editorial Iberoamérica.