

Universidad de Morelos
Facultad de Ciencias Administrativas

CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD LINDA VISTA
DE LA UNIÓN MEXICANA DE CHIAPAS

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

por

Antonio Ramírez Amado

Julio de 2014

RESUMEN

CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD LINDA VISTA DE LA UNIÓN MEXICANA DE CHIAPAS

por

Antonio Ramírez Amado

Asesor principal: Manuel Ramón Meza Escobar

RESUMEN DE TESIS DE POSGRADO

Universidad de Montemorelos

Facultad de Ciencias Administrativas

Título: CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD LINDA VISTA DE LA UNIÓN MEXICANA DE CHIAPAS

Investigador: Antonio Ramírez Amado

Asesor principal: Manuel Ramón Meza Escobar, Doctor en Educación

Fecha de culminación: Julio de 2014

Problema

La presente investigación pretendió dar respuesta a la pregunta: La capacitación laboral, la edad del empleado y la antigüedad en el trabajo ¿son predictoras del desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, México?

Metodología

La investigación fue de tipo descriptiva, explicativa, cuantitativa, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por 137 trabajadores de la Universidad Linda vista en el estado de Chiapas, de los cuales participaron 106.

Para la recolección de los datos se utilizaron 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

Para el análisis de la hipótesis se utilizó la técnica estadística de regresión lineal múltiple.

Las tres variables predictoras (edad, antigüedad y capacitación) incluidas en el análisis, explican un 15.4% de la varianza de la variable dependiente (desempeño laboral). El valor del nivel crítico $p = .000$ indica que existe una relación lineal positiva y significativa.

Los coeficientes beta estandarizados y el correspondiente nivel de significación fueron: $\beta_1 = .153$ ($p = .133$), $\beta_2 = .083$ ($p = .415$) y $\beta_3 = .369$ ($p = .0$). Se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula reteniendo como variable predictora del desempeño laboral a la variable capacitación laboral y eliminando del modelo a las variables edad y antigüedad en el puesto.

Conclusiones

Con los resultados obtenidos del análisis estadístico a los datos de la muestra se pudo concluir que la edad del empleado y la antigüedad en el puesto no tuvieron una influencia significativa en el desempeño laboral. La capacitación laboral sí resultó predictora del desempeño laboral; su influencia fue lineal, positiva y significativa. Esto significa que a mayor nivel de capacitación, mayor puede ser el nivel desempeño laboral.

Universidad de Morelos
Facultad de Ciencias Administrativas

CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD LINDA VISTA
DE LA UNIÓN MEXICANA DE CHIAPAS

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

por

Antonio Ramírez Amado

Julio de 2014

DEDICATORIA

A Dios, mi Creador, Salvador y Sustentador, que con sus bendiciones me ha permitido llegar hasta este momento.

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

A mis queridos hijos Tony y Jocelyn Ramírez Caamal, por inspirarme y motivarme en el logro de este sueño.

A mi mamá Juana Amado y hermano Oscar Ramírez por su gran apoyo y sus oraciones.

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

**“CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD LINDA VISTA DE LA
UNIÓN MEXICANA DE CHIAPAS”**

“Tesis presentada en cumplimiento Parcial de los Requisitos para el grado
de Maestría en Administración con acentuación en Recursos Humanos”

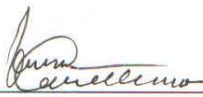
POR:

Antonio Ramírez Amado

APROBADA POR LA COMISIÓN



Dr. Manuel Ramón Meza Escobar
Asesor Presidente



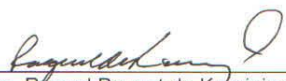
Mtra. Margot Castellanos Álvarez
Examinador Externo



Mtra. Martha Alicia Olivas Dyk
Miembro Asesor



Mtro. Aaron García Méndez
Miembro Asesor



Dra. Raquel Bouvet de Kofniejczuk
Directora de Estudios Graduados

31 de julio de 2014
Fecha de Aprobación

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	vii
RECONOCIMIENTOS	viii
Capítulo	
I. DIMENSIÓN DEL PROBLEMA	1
Antecedentes.....	1
Desempeño laboral	1
Capacitación	2
Relación entre las variables.....	4
Capacitación y desempeño	4
Edad y desempeño	6
Antigüedad y desempeño.....	7
Planteamiento del problema	9
Declaración del problema	11
Definición de términos	11
Objetivo del estudio	12
Justificación	12
Hipótesis	13
Principal	13
Hipótesis complementarias	13
Preguntas de investigación complementarias.....	14
Limitaciones.....	14
Delimitaciones	15
Supuestos	15
Trasfondo filosófico	15
Organización del estudio	16
II. MARCO TEÓRICO	18
Introducción	18
Capacitación laboral	18
Conceptos	18
Importancia de la capacitación	20
Métodos de capacitación.....	22
Dimensiones de la capacitación.....	24

Edad y desempeño	25
Antigüedad y desempeño	26
Desempeño laboral	27
Concepto	27
Beneficios de la evaluación del desempeño laboral.....	29
Dimensiones del desempeño	31
Métodos de evaluación del desempeño	33
Relación entre capacitación y desempeño	36
Investigaciones realizadas sobre capacitación y desempeño	37
Investigaciones sobre edad y desempeño.....	40
Investigaciones sobre antigüedad y desempeño.....	42
III. METODOLOGÍA	44
Introducción	44
Tipo de investigación	44
Población	45
Muestra	46
Variables	47
Elaboración del instrumento	48
Operacionalización de las variables	49
Hipótesis nulas	49
Principal	50
Complementarias	50
Operacionalización de hipótesis	51
Preguntas complementarias	51
Recolección de datos	52
Análisis de datos	52
Resumen	53
IV. ANÁLISIS DE LOS DATOS	54
Introducción	54
Descripción demográfica de la muestra.....	54
Género	55
Estado civil.....	55
Área de trabajo	56
Edad	56
Antigüedad en el puesto	56
Pruebas de hipótesis nulas.....	56
Principal	57
Hipótesis ₁	58
Hipótesis ₂	58
Hipótesis ₃	59
Hipótesis ₄	60
Preguntas complementarias	60

Resumen	62
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	63
Conclusión sobre la declaración del problema	63
Conclusiones generales de las hipótesis complementarias	64
Capacitación, género y estado civil	64
Capacitación y área de trabajo.....	64
Desempeño, género y estado civil	65
Desempeño y área de trabajo	65
Conclusiones con base en las preguntas complementarias	65
Discusión	65
Recomendaciones	68
A los administradores de la Universidad Linda Vista.....	68
Para futuras investigaciones	69
Apéndice	
A. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	70
B. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	74
C. OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS.....	78
D. CARTA DE SOLICITUD DE PERMISO Y AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN	81
E. RESULTADOS DE LAS VARIABLES DEMOGRÁFICAS	84
F. PRUEBAS DE HIPÓTESIS NULAS	90
G. RESULTADOS DE LAS PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS.....	108
LISTA DE REFERENCIAS	113

LISTA DE TABLAS

1. Operacionalización de las variables.....	50
2. Operacionalización de las hipótesis.....	51
3. Género.....	55
4. Estado civil de los trabajadores	55
5. Área de trabajo	56

RECONOCIMIENTOS

A mis asesores, el Dr. Manuel Ramón Meza Escobar, la Mtra. Martha Alicia Olivas Dyk y el Mtro. Aarón García Méndez por su paciencia y dedicación al asesorarme en el desarrollo de este trabajo.

A la administración y compañeros de la Unión Mexicana de Chiapas por sus oraciones, apoyo y ánimo.

A la administración de la Universidad Linda Vista, así como a todos los empleados que participaron en la investigación.

CAPÍTULO I

DIMENSIÓN DEL PROBLEMA

Antecedentes

A continuación se dan algunas definiciones conceptuales sobre las variables desempeño laboral y evaluación.

Desempeño laboral

En esta sección se presentan algunas definiciones de desempeño laboral.

Murphy (1990) definió el desempeño como el conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o la unidad organizativa en la que la persona trabaja.

Milkovich y Boudreau (1994) consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

El desempeño laboral según Faria (1995), es resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades; depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa.

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

Robbins (2004) vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo.

Robbins (2004) señala el desempeño como la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el rendimiento, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, más que cuando las metas son fáciles.

Chiavenato (2004) define como el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Esto constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.

Palaci (2005) plantea que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo.

Capacitación

En esta sección se presentan algunas definiciones conceptuales de capacitación.

Rodríguez Estrada y Ramírez Buendía (1991, p.1) mencionan que capacitación proviene del adjetivo capaz, el cual proviene del verbo latino *cápere*, que significa dar cabida. El término se define como “el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo”.

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

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

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

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

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.

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.

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

Relación entre las variables

Esta sección contiene algunas citas relacionadas con las variables incluidas en esta investigación.

Capacitación y desempeño

En esta sección se presentan relaciones de desempeño y capacitación.

Jackson y Schuler (1990, citados en Muchinsky y Elizalde, 2002) expresan que 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.

Bohlander, Scott y Sherman (2001) comentan que la productividad de los empleados es consecuencia de las capacidades y la motivación combinada con el entorno del desempeño laboral.

Sílceo Aguilar (2003) comenta que la capacitación y la producción dependen la una de la otra, por lo cual, los directivos constantemente deben vigilar que todo se encuentre bajo control.

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

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

Martínez y Martínez (2009) reconocen que la capacitación es una de las principales herramientas para resolver múltiples problemas, reales o latentes, que afectan la eficiencia productiva, como por ejemplo (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.

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

Kirkpatrick (2006) comenta que la capacitación y el desempeño del personal en una organización se encuentran estrechamente relacionados; destaca que persiguen un mismo objetivo que es elevar el nivel de desempeño de los empleados de una organización; este desempeño abarca tanto el área de conductas, como los resultados que podrían traducirse en producción. Afirma que el desempeño está ligado directamente con el entrenamiento, dado que al descubrir alguna debilidad por medio de una evaluación, ésta es traducida como una necesidad que se cubrirá por medio del entrenamiento.

Edad y desempeño

McEvory y Cascio (1989) encontraron que la edad y el rendimiento en el trabajo no tenían relación.

Rofman y Lucchetti (2007) encuentran que la mayoría de las personas adultas latinoamericanas tienen un bajo desempeño, puesto que sólo cubren alrededor de 30% de la fuerza laboral.

Para Vincent (2006), la vejez es la última fase del ciclo de vida y supone un cierto deterioro en las funciones del cuerpo causadas por fallas en las funciones fisiológicas a nivel celular.

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

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

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

El-Kawas (1991) sostiene que los profesores de mayor edad tienen un fuerte compromiso, especialmente en las actividades de enseñanza, por lo que parecería que la producción no disminuye con el paso de los años.

Antigüedad y desempeño

Thomas y Velthouse (citados en Spreitzer, 1995) argumentan que no puede ser atribuido al colaborador únicamente, por lo que consideran cuatro dimensiones que proyectan la orientación del colaborador en su rol de trabajo: significado, competencia, autodeterminación e impacto sino también la antigüedad.

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

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

Robbins (1999) considera que la antigüedad de un empleado afecta el comportamiento que éste tendrá dentro de la organización, señala que evidencias recientes demuestran una relación positiva entre la antigüedad y la productividad en el trabajo gracias a que se adquiere experiencia en el empleo.

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

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

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

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

Planteamiento del problema

El 25 de noviembre de 2001 fue nombrada la primera administración de la Universidad Linda Vista. El 30 de mayo de 2002, con la asistencia del gobernador del estado, Lic. Pablo Salazar Mendiguchía se la reconoce oficialmente (Universidad Linda Vista, 2010).

La Secretaría de Educación del estado de Chiapas concede el reconocimiento de validez oficial y a partir del curso escolar 2001-2002, los ingresantes a las carreras de Contaduría Pública, Administración de Empresas, Administración de Sistemas Computacionales y Enfermería fueron inscriptos como alumnos de la Universidad Linda Vista.

Posteriormente, en agosto del año 2005, se recibe la autorización estatal para la incorporación de la carrera de Ciencias de la Educación en cinco áreas: Ciencias Sociales, Física y Matemáticas, Lengua y Literatura, Psicología Educativa y Química y Biología. Al año siguiente, agosto de 2006, se abren las carreras de Licenciatura en Mercadotecnia e Ingeniería en Sistemas Computacionales.

En el año 2006 también se incorporan los institutos superiores adventistas de Tuxtla (IESECH) y Mérida (IESMER), comenzando en agosto del mismo año a dar sus clases como planteles de Linda Vista.

Por decreto del 19 de mayo de 2009 el IESECH pasa a llamarse oficialmente Universidad Linda Vista Plantel Tuxtla Gutiérrez. Este plantel ofrece las carreras de Licenciatura en Pedagogía, Licenciatura en Contaduría Pública, Licenciatura en Matemáticas, Licenciatura en Física y Matemáticas e Ingeniería en Computación. En el año 2009 se inician la Maestría en Finanzas y la Maestría en Educación en el área

de Innovación Educativa. El IESMER ofrece las carreras de Licenciatura en Educación y Licenciatura en Sistemas Computacionales, comenzando en el ciclo escolar 2009-2010 con la Licenciatura en Contaduría Pública y la Licenciatura en Mercadotecnia.

La Universidad Linda Vista empieza en el año 2007 con una nueva modalidad de enseñanza mixta: se imparten los estudios en forma presencial y en parte en línea utilizando el internet. La carrera que se ofrece es la Licenciatura en Educación Media y Superior en cinco áreas.

Actualmente y desde hace años, como parte de la formación integral de los educandos, la institución ha ofrecido educación en las áreas de música e inglés. Además de los cursos del año regular, se imparten clases en los veranos, implementándose un Diplomado en música y un Diplomado en inglés. En el verano del año 2009 se inicia el Curso en Enseñanza de Inglés, que otorga en cuatro veranos una capacitación a nivel oficial para la enseñanza de este idioma.

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 universidad, recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.

Dada la importancia de esta preocupación, se considera de gran interés determinar, mediante un análisis cuantitativo y descriptivo, si la capacitación influye en el desempeño laboral de los empleados. Por lo tanto, es importante que se haga todo lo posible para crear una atmósfera educacional que maximice los beneficios del

poder de la influencia de sus compañeros y de los líderes estudiantiles (Knight, 2006).

Declaración del problema

La pregunta que respondió este estudio fue la siguiente:

La autoevaluación del nivel de capacitación laboral, la edad del empleado y la antigüedad en el trabajo ¿son predictoras del nivel de desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista en Chiapas, México?

Definición de términos

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

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.

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.

Edad: vocablo que permite hacer mención al tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser humano en diferentes periodos temporales.

Antigüedad: plazo de tiempo en el empleo o servicio.

Universidad: institución de enseñanza superior que comprende diversas facultades y que confiere los grados académicos correspondientes.

Objetivo del estudio

A continuación se plantean los siguientes objetivos en la presente investigación:

1. Buscar la predicción de las siguientes variables: capacitación, edad y antigüedad sobre el desempeño laboral.
2. Evaluar descriptivamente las variables capacitación y desempeño laboral.
3. Hacer un aporte de información sobre las variables a las autoridades educativas de la Universidad Linda Vista.

Justificación

Medir el desempeño del trabajador tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que si se midiera el desempeño de una manera consistente, permanente y adecuada, se orientaría la toma de decisiones correctas y así se podrían aprovechar las oportunidades de mejora (Gento Palacio y Vivas García, 2003).

Los resultados de dichas mediciones servirán a los directivos para la planeación de estrategias y la toma de decisiones para los empleados de la Universidad Linda Vista.

También deben orientarse hacia sus empleados como socios para poder mantenerse a la vanguardia en el mercado competitivo existente mundialmente en la satisfacción del empleado, no puede ser percibida si no logra desarrollarse plenamente y puede distinguirse desde que consigue su primer logro hasta el momento en que se jubila (Oblitas y Zenón, 2008).

Como afirman Beltyukova y Fox (2002), los colegios y universidades alrededor del mundo han utilizado información sobre desempeño laboral para entender, mejorar y cambiar los ambientes de los recintos académicos, para crear ambientes que sean más propicios para el desarrollo del estudiante.

Morales y Everardo (2010) afirman que todas las empresas públicas o privadas tienen como obligación el proporcionar a sus trabajadores buena capacitación.

El presente estudio puede ser útil para elaborar los planes de desarrollo de la Universidad Linda Vista, ya que fue hecho con empleados que aportan información muy valiosa sobre su actividad en la universidad.

Hipótesis

En esta investigación se plantearon las siguientes hipótesis principales y complementarias.

Principal

La hipótesis principal que se presenta en esta investigación es la siguiente:

La autoevaluación del nivel capacitación laboral, la edad del empleado y la antigüedad en el trabajo son predictoras del nivel de desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista en Chiapas, México.

En lo sucesivo la variable autoevaluación de nivel de capacitación laboral será sustituida por el término capacitación laboral. La variable autoevaluación de nivel de desempeño laboral será sustituida por el término desempeño laboral.

Hipótesis complementarias

En esta investigación se plantean las siguientes hipótesis complementarias:

H₁: Existe una diferencia significativa en la capacitación laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista, según el género y el estado civil.

H₂: Existe una diferencia significativa en la capacitación laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista, según el área de trabajo.

H₃: Existe una diferencia significativa en el desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista, según el género y el estado civil.

H₄: Existe una diferencia significativa en el desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista, según el área de trabajo.

Preguntas de investigación complementarias

1. ¿Cuál es el desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista en Chiapas, México?

2. ¿Cuál es la capacitación laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista en Chiapas, México?

Limitaciones

A continuación se presentan algunas limitaciones del presente estudio:

1. La aplicación del instrumento dependió de la autorización de las autoridades de la Universidad Linda Vista.

2. La aplicación del instrumento requirió de la ayuda de terceras personas.

3. Se consideró que las personas responsables de aplicar el instrumento tomaron en cuenta las recomendaciones acordadas.

4. No se pudo asegurar por el investigador, la creación de un ambiente adecuado durante la aplicación del instrumento.

Delimitaciones

La presente investigación se delimitó de la siguiente manera:

1. El estudio se desarrolló durante el año 2014.
2. El estudio se limitó a docentes y personal de apoyo de tiempo completo que laboraba en la Universidad Linda Vista.
3. El instrumento se aplicó a docentes y personal de apoyo que estuvo presente el día de la aplicación.
4. No pretendió resolver posibles problemas que revelaran los resultados.

Supuestos

Los supuestos en que se fundamentó la presente investigación fueron los siguientes:

1. Se considera que los encuestados respondieron el instrumento con honestidad.
2. Los responsables de la aplicación del instrumento siguieron las indicaciones correspondientes.
3. De acuerdo con la teoría, el instrumento midió lo que tenía que medirse.

Trasfondo filosófico

A lo largo del relato bíblico se puede encontrar ejemplos de cómo la capacitación jugó un papel muy importante para el buen desempeño en las diferentes actividades del ser humano. Al respecto, se puede decir que Noé fue capacitado para poder construir un arca y así salvar a la humanidad caída. En Génesis 3:14-16, Dios da la orden a Noé: “hazte un arca de madera de ciprés. Harás aposentos en el arca

y la embetunarás con brea por dentro y por fuera". "De esta medida la harás: de 300 codos de longitud, 50 de anchura y 30 de altura (140 x 23 x 13,50 m). Le harás una ventana a un codo (45 cm) por debajo de la cubierta del arca. Pondrás la puerta del arca a su lado y le harás piso bajo, segundo y tercero".

Moisés fue capacitado para poder sacar al pueblo de Israel de la esclavitud de los egipcios (Éxodo 3:10-12). La orden de Dios fue la siguiente: "Ven, por tanto, y te enviaré a Faraón, para que saques de Egipto a mi pueblo, a los israelitas". Dios con anticipación había capacitado a Moisés en el desierto por cuarenta años, para cumplir una misión muy específica.

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.

Dios le dio a Moisés una prueba de que no sería enviado en una misión infructuosa, pero era una señal cuyo cumplimiento vendría más tarde como la que Isaías dio a Ezequías (2 Reyes 19:29). Pero antes de que pudiera cumplirse la señal, Moisés debía obedecer y llevar a cabo la tarea que se le ordenaba que emprendiese. De esta forma se mostraría el desempeño como resultado de la capacitación dada por Dios.

Organización del estudio

La presente investigación se estructuró en cinco capítulos.

El Capítulo I incluye los antecedentes del problema, relación entre las variables, planteamiento del problema, declaración del problema, definición de términos,

objetivo de la investigación, justificación, hipótesis de investigación, preguntas de investigación, limitaciones, delimitaciones, supuestos y trasfondo filosófico.

El Capítulo II presenta una amplia revisión de la literatura concerniente al desempeño laboral y la capacitación.

El Capítulo III 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.

En último lugar, el Capítulo V presenta un sumario del estudio y la discusión de los resultados, además muestra las conclusiones y recomendaciones para futuras investigaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Introducción

Este estudio tuvo como objetivo conocer si la capacitación laboral, la edad del empleado y la antigüedad en el puesto de trabajo son predictoras del desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista en Chiapas, México.

En el presente capítulo se presenta un aporte teórico sobre las variables capacitación laboral y desempeño laboral; en primer lugar se analizan las variables en forma individual y se presenta algunas investigaciones por constructo. Incluye también la edad y antigüedad en su relación con desempeño laboral.

Capacitación laboral

Esta sección contiene algunos conceptos, importancia, métodos y dimensiones de la capacitación.

Conceptos

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

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.

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.

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

Bohlander et al. (2001) considera a la capacitación como una forma de acrecentar el capital humano con conocimientos, habilidades y capacidades inimitables; es la ventaja de cada organización y de esta forma ayuda a que estas compitan.

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

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.

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.

Importancia de la capacitación

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. 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.

Según Lusthaus et al. (2001), la capacitación cumple una importante función en asegurar un buen desempeño a largo plazo.

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.

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

La importancia de la capacitación según Rodríguez Márquez (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.

Barca (2004) comenta que el empleado juega un papel en la capacitación y es indispensable en las empresas, dado que es él quien se encuentra frente al consumidor y da a conocer los beneficios que un producto puede darle, diferenciándolo de otro.

Snyder (2007) afirma que una herramienta importante para mantener motivado al personal y que éste realice sus labores de la mejor manera, es el proporcionar

las facilidades para que ellos puedan mantenerse actualizados y poder continuar con su educación.

Robbins (2004) menciona 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.

De acuerdo con Silíceo Aguilar (2008), los principales beneficios de la capacitación sistemática son los siguientes: (a) asegurar la permanencia de los cambios, (b) facilitar la asimilación e internalización de los valores, (c) incrementar la productividad personal y grupal, (d) reducir el tiempo de aprendizaje, (e) mejorar la calidad del desempeño, (f) reducir el ausentismo, (g) disminuir accidentes de trabajo, (h) reducir la rotación de personal, (i) disminuir los índices de desperdicios y (j) promover y enriquecer la cultura organizacional.

Métodos de capacitación

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

Rodríguez Valencia (1993) afirma que para conocer el nivel de necesidades y capacitación, la administración puede utilizar las entrevistas, los análisis de actividades,

las encuestas, las calificaciones de méritos, la observación inmediata, las pruebas, los exámenes y las reuniones con grupos de personal entre otras.

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

Según Robbins, Coulter y Dávila (2005), la capacitación se clasifica en métodos tradicionales y métodos basados en tecnología, los métodos tradicionales son los siguientes: (a) en el trabajo, (b) rotación de empleos, (c) enseñanza y capacitación, (d) ejercicios de experiencia, (e) cuadernos de ejercicios y manuales y (f) conferencias en el salón de clases

Los métodos basados en tecnología comprenden: (a) CD-ROM, (b) DVD, (c) cintas de vídeo, (d) cintas de audio, (e) videoconferencias, (f) teleconferencias y (g) televisión por satélite.

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 que 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 moldeamiento de la conducta y los centros de desarrollo.

Dimensiones de la capacitación

Mondy y Noé (2005) mencionan que 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) empoderamiento y (g) corrección.

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

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

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.

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.

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

Edad y desempeño

Esta sección contiene la relación de la edad con el desempeño.

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

Porto (2007) menciona en su investigación que la edad es sumamente importante según el tipo de trabajo ya que eso determina la situación socioeconómica y la condición laboral de los adultos. Este es un elemento que afecta el desempeño en la situación laboral, sin embargo la influencia no es homogénea. Los trabajadores de bajo rendimiento son los más afectados por factores como el género, la edad, el estado civil, el tipo de residencia, la escuela secundaria, la situación socioeconómica y la condición de actividad de los adultos.

Aiken, Clarke, Sloeane, Sochalski y Siber (2002) afirman que si se refiere a la edad como factor desencadenante de insatisfacción laboral, ésta afecta a la vigilancia, la toma de decisiones y el nivel de comunicación con los trabajadores. También menciona que la edad es uno de los síndromes que aparecen en el trabajador, como consecuencia de ello disminuye sus rendimientos y llega a constituir un riesgo para él y para las empresas.

Gil-Monte y Peiró (1999) mencionan que a mayor edad da paso a la necesidad de apoyo al trabajador por parte de las organizaciones cuando éstas son grandes

y poco flexibles, y requieren de ese cambio y actualización que provoca altos niveles de estrés en el trabajador, provocando un bajo desempeño.

Por su parte, Vartía (2001) concreta en un estudio que a mayor edad mayores problemas de salud, señalando cómo pueden llegar a desarrollarse procesos de depresión, incapacidad y bajo rendimiento

A su vez el Instituto de Investigación de Tecnología Educativa de la Universidad Tecnológica de México (2003) menciona que la edad influye en el desempeño de un individuo dentro de una organización; que a mayor edad de la persona, menor será la energía que utilice en realizar sus funciones.

Mingote Adán y Pérez García (2003) mencionan que con relación al género, el no reconocimiento profesional se da más en mujeres, lo que afecta el desempeño laboral; también menciona que a mayor edad y con trabajos más complicados aumenta la posibilidad de un bajo desempeño.

Robbins (1999), menciona que la edad del jefe influye positivamente en la percepción del desempeño laboral de las funcionarias.

Antigüedad y desempeño

Esta sección contiene la relación entre antigüedad y desempeño.

Gordon y Fitzgibbons (1982) mencionan que la relación al tiempo de desempeño en el cargo, las funcionarias con mayor antigüedad presentaron un mejor desempeño laboral, encontrándose diferencias significativas.

García Olivares (2006) menciona que los empleados de mayor antigüedad deben ser capaces de adaptarse con prontitud a los cambios de esta era que les toca vivir. Una de las áreas de interés de los responsables de las organizaciones deberá

ser conocer el grado en el cual los sujetos miembros perciben los valores y normas de una organización como estimulantes e incentivos para una mayor integración individuo-organización, individuo-trabajo, y para un óptimo desempeño en el trabajo; pero también cuán motivante es el puesto de trabajo para el logro de esos propósitos.

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

Desempeño laboral

En esta sección contiene algunos conceptos, beneficios de la autoevaluación del desempeño laboral, dimensiones del desempeño y métodos de evaluación del desempeño.

Conceptos

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.

Dolan y Martin (2000) consideran que el desempeño es el resultado de un trabajo que se efectúa en un proceso. El desempeño en las organizaciones se evalúa tomando como referencia el aumento de la productividad en la organización. Este concepto debe enfocarse o centrarse en la salida producida del trabajo que realizan los empleados y no se debe confundir con el comportamiento del trabajo.

Milkovich y Boudreau (1994) definen desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo.

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) definen el desempeño laboral como el resultado de cargos que se relacionan con los propósitos de la organización, tales como calidad, eficiencia y otros criterios de efectividad.

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.

Wayne y Robert (2005) señalan que la gestión del desempeño se refiere a cada uno de los procesos de la organización que determinan el nivel de calidad con el que los empleados y los equipos desempeñan sus funciones. También considera que una organización debe contar con los medios apropiados para evaluar el nivel de desempeño individual y de equipo a fin de elaborar planes que permitan un desarrollo organizacional.

McAdams (1998) afirma que la mejora del desempeño de cada persona, admitiendo que la mejora es medible, puede sumarse para dar como resultado la mejora de toda la organización, aunque recuerda que no es el único camino para llegar a tal meta.

Publicaciones Vértice (2008) menciona que el desempeño consiste en la identificación, medición y gestión del rendimiento humano en las empresas; es una valoración sistemática y periódica del desempeño de un empleado en relación con su trabajo habitual realizada por su supervisor o alguna persona acreditada que conozca la evolución del empleado en cuestión y como aquel proceso sistemático y periódico de que estima la cualidad y cantidad del grado de eficacia con que las personas llevan a cabo las actividades, cometidos y responsabilidades.

Beneficios de la evaluación del desempeño laboral

Horngren, Sundem y Otrattton (2006) afirman que las evaluaciones de desempeño proporcionan información valiosa sobre el rendimiento de los trabajadores que permite, entre otras cosas, la vinculación de la persona al cargo, entrenamiento, promociones, incentivos por el buen desempeño, mejoramiento de las relaciones humanas entre el superior y los subordinados, auto perfeccionamiento del empleado, informaciones básicas para la investigación de recursos humanos, estimación del potencial de desarrollo de los empleados, estímulo a la mayor productividad, oportunidad de conocimiento sobre los patrones de desempeño de la empresa, retroalimentación con la información del propio individuo evaluado, otras decisiones de personal como transferencias y gastos.

Alles (2007) se pregunta ¿por qué se evalúa el desempeño? Entre los principales objetivos se encuentran el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos.

Cardozo Cuenca (2007) presenta una lista de beneficios que la evaluación del desempeño ofrece en diferentes áreas, estos son los siguientes:

1. Mejora el desempeño mediante la retroalimentación.
2. Ayuda a mejorar las políticas de remuneración, determinando quiénes merecen recibir aumentos.
3. Facilita las decisiones de ubicación. Las promociones, transferencias y separaciones se basan en el desempeño anterior o en el previsto.
4. Permite detectar necesidades de capacitación y desarrollo.
5. Permite una mejor planeación y desarrollo de la carrera profesional. Guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
6. Ayuda a detectar imprecisión de la información sobre el análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal.
7. Identifica errores en el diseño del puesto.
8. Detecta desafíos externos al desempeño del empleado, tales como la familia, la salud, las finanzas, etc.

Disney Enterprises (2005) menciona que es de gran importancia el buen desempeño de los empleados para un buen desarrollo de la empresa. Destaca que las organizaciones de todo el mundo han comenzado a entender que sus empleados

son su valor más importante, dado que permite una entrega de un servicio o producto de calidad. Menciona que, con mucha frecuencia, los empleados se encuentran en las líneas del frente, cara a cara con los clientes y aun cuando no estén en contacto directo con los consumidores, son quienes controlan la operación de los procesos por los cuales se entrega o se proporciona el servicio.

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

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

Dimensiones del desempeño

De acuerdo a Milkovich y Boudreau (1994), el desempeño de un empleado tiene una serie de factores que influyen en los resultados, entre los cuales se pueden

mencionar las capacidades, las habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. También influyen en el desempeño la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo.

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

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

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

Chiavenato (2007) identifica ciertas áreas que determinan el desempeño de un trabajador: comunicación, solución de problemas, toma de decisiones, profesionalismo,

aceptación al cambio, iniciativa, relaciones interpersonales, responsabilidad, trabajo en equipo, actitud y desenvolvimiento en el trabajo.

Métodos de evaluación del desempeño

Los métodos del desempeño según Mondy y Noe (2005), son sistemas formales de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Aunque la evaluación del desempeño de equipos es fundamental cuando éstos existen en una organización, el enfoque de la evaluación del desempeño en la mayoría de las empresas se centra en el empleado individual. Sin importar el énfasis, un sistema de evaluación eficaz evalúa los logros e inicia planes de desarrollo, metas y objetivos.

Para Puchol (2007), la evaluación del desempeño es un proceso continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicios acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo habitual, que pretende sustituir a los juicios ocasionales y formulados de acuerdo con los más variados criterios.

Dalton, Hoyle y Watts (2007) afirman que los métodos para elevar el desempeño son una medida de la eficiencia con la que un empleado realiza su trabajo. Los aplica un supervisor a sus subalternos, los empleados a sus superiores, los miembros de equipo entre sí, los extraños al personal, los empleados entre sí o una combinación de todas estas posibilidades. La evaluación ayuda a impulsar la carrera o a identificar áreas que requieren más trabajo.

Franklin (2007) advierte que no permite al evaluador tener mucha flexibilidad y por ello debe ajustarse al instrumento, y no éste a las características del evaluado. Está sujeto a distorsiones e interferencias personales de los evaluadores, quienes tienden a generalizar su apreciación acerca de los subordinados para todos los

factores de evaluación. Cada persona interpreta y percibe las situaciones a su manera. Tiende a crear rutina y generalizar los resultados de las evaluaciones. Requiere procedimientos matemáticos y estadísticos para corregir distorsiones e influencia personal de los evaluadores. Tiende a presentar resultados tolerantes o exigentes para todos sus subordinados.

Fleitman (2008) presenta las siguientes cinco métodos de desempeño:

1. 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.

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

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

4. 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.

5. 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, Bohlander y Snell (1999) hablando de desempeño, aclaran que es posible utilizar varios métodos, entre los que mencionan los siguientes:

1. Enfoques de características (como las escalas de evaluación gráfica, escalas mixtas, métodos de distribución forzada y formas narrativas).

2. 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).

3. Los métodos de resultados (administración por objetivos).

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

1. Realimentación que reduce errores y desperdicios, aumenta la productividad y la mejor atención a clientes y aumenta la motivación.

2. Elaboración de metas: permite momentos de comunicación donde se establecen metas y objetivos para el desarrollo del trabajo de los empleados.

3. Control de programación de entrenamientos: la evaluación del desempeño proporciona la base para la observación de necesidades de entrenamiento en áreas específicas.

4. Base para recomenzar el desempeño de los empleados.

5. Protección legal para la organización.

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

control mayor del evaluador, mientras que en la segunda existe una proporción de 50/50.

Relación entre capacitación y desempeño

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

Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Plinio (2002) afirman que la capacitación es el un elemento que afecta el desempeño.

Quintero, Africano y Faría (2008) mencionan que para que las empresas puedan ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

Hitt, Black y Porter (2006) sostienen que así como las primeras experiencias en la vida forman el carácter, la personalidad y la conducta general de los individuos, las primeras experiencias de capacitación conforman aspectos importantes del desempeño de los empleados. La capacitación temprana afecta la probabilidad de que las contrataciones nuevas permanezcan en la empresa, el grado en que se desempeñen bien y el grado en que desarrollarán todo su potencial.

Kirkpatrick (2006) comenta que la capacitación y la evaluación del desempeño del personal en una organización se encuentran estrechamente relacionadas; destaca que persiguen un mismo objetivo que es elevar el nivel de desempeño de los

empleados de una organización; este desempeño abarca tanto el área de conductas, como los resultados que podrían traducirse en producción. Afirma que el desempeño está ligado directamente con el entrenamiento, dado que al descubrir alguna debilidad por medio de una evaluación, ésta es traducida como una necesidad que se cubrirá por medio del entrenamiento.

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

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

Investigaciones realizadas sobre capacitación y desempeño

Pacheco López (2009) realizó una investigación que tuvo como finalidad conocer si la capacitación laboral y el desempeño laboral dada por el pastor, percibida por los líderes de la Asociación Oriental Salvadoreña, la Asociación Metropolitana Salvadoreña y la Misión Paracentral Salvadoreña son predictores del desempeño. La muestra utilizada en la presente investigación fue de 530 individuos. Los resultados muestran que las variables capacitación y motivación de parte del pastor, muestran

un grado de influencia significativo en el nivel de desempeño de los líderes. La percepción del grado de capacitación que los líderes reciben por parte del pastor obtuvo un grado de *cercano a regular*. El grado de desempeño autopercebido por los líderes estuvo en un nivel de *bueno*.

Durán Peña (2001) realizó una investigación en la Universidad Nacional Simón Rodríguez en Venezuela, cuyo objetivo principal fue conocer la opinión de los docentes sobre el desempeño. La muestra utilizada en la investigación fue de 234. El instrumento utilizado para la recolección de datos en ambas muestras consistió en un cuestionario de opinión estructurado en dos secciones: la primera destinada a obtener información sobre aspectos demográficos y académicos-administrativos y la segunda usada para medir la opinión o actitud. En los resultados se observó que 97.8% de los encuestados mencionó que no existe un sistema de evaluación del desempeño docente. En cuanto a la utilidad de la evaluación del desempeño los resultados mostraron una media de 3.81 a 3.98, los docentes creen que es de gran importancia medir el desempeño y de una manera constante.

Cruz Castillo (2008) realizó una investigación con la finalidad de conocer si la autopercepción del nivel de capacitación influye en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León. En el estudio se utilizó una población de 109 trabajadores de los diversos departamentos del Hospital La Carlota. En los resultados se observó que existe una influencia lineal significativa entre la variable autopercepción del nivel de capacitación y la variable autopercepción del nivel del desempeño laboral. Los valores del coeficiente no estandarizado, B_k , obtenidos mediante la técnica estadística de

regresión fueron: $B_0 = 2.183$ y $B_1 = .539$. Con dichos valores se construyó la siguiente ecuación: $ANDL = 2.183 + .539 (ANC)$. Afirmando entonces que la auto percepción del nivel de capacitación es predictora de la variable auto percepción del nivel de desempeño laboral. De igual manera, dentro de los resultados se observó que 71.3% son mujeres y 28.7% hombres; entre ellos no existió diferencia significativa respecto a la auto percepción del nivel de capacitación y la auto percepción del nivel de desempeño. Al igual que las variables género y tipo de empleado no mostraron una diferencia significativa.

Días Chimba (2011) realizó una investigación para conocer si 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. Para esta investigación tuvo una participación de 113 trabajadores. Utilizó un instrumento para medir la autoevaluación del nivel de capacitación, conformado por 15 ítems y otro para medir la autoevaluación del nivel de desempeño laboral, conformado también por 15 ítems.

Como resultado se observó que 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 el 47.6% de la varianza explicada de la variable dependiente desempeño laboral dado que el valor R_2 corregida fue igual a .476.

Investigaciones sobre edad y desempeño

Weiner (1985) en una investigación realizada, encontró que una de las principales preocupaciones relacionadas con el envejecimiento de los trabajadores es que la pérdida de capacidades funcionales y de salud por causa de la edad, disminuyen automáticamente el rendimiento y la productividad entre los trabajadores mayores. La relación entre edad y productividad es mucho más compleja, debido a las ventajas que brindan la experiencia práctica, el amplio conocimiento del trabajo, la maestría profesional, los conocimientos especializados, la adaptabilidad y el uso de estrategias de compensación, a lo que añade que no existen pruebas concluyentes que indiquen que los trabajadores de edad avanzada son menos productivos en general que los trabajadores más jóvenes. Al mismo tiempo, los datos acumulados señalan que la experiencia laboral permite prever la productividad con mayor precisión y fiabilidad que la edad cronológica. Pero para conseguir la funcionalidad del desempeño, la seguridad, la edad avanzada de puesto de trabajo es preciso, como paso previo, conocer cuáles son las características de los trabajadores adultos, a qué aspectos y cómo afecta el proceso de envejecimiento. Determinar qué necesidades tiene un trabajador de edad adulta, qué adecuaciones o adaptaciones específicas del puesto de trabajo precisa, qué medidas deben ser puestas en marcha para que siga trabajando en condiciones satisfactorias requiere conocer y diagnosticar cuáles son las características que hacen que este colectivo pueda ser considerado con características especiales. Es obvio que las personas, a medida que van cumpliendo su ciclo vital, van pasando por una serie de etapas con sus peculiaridades fisiológicas, psíquicas y sociales. Más complicado resulta poner límites a cada una de las

fases del ciclo de vida. La variabilidad individual es muy importante y a ello contribuyen no sólo aspectos genéticos sino también el propio estilo de vida, los hábitos, etc. Al hablar de los trabajadores de edad, no se especifica una edad determinada, sino que se refiere a las personas que por causa del avance de la edad pudieran encontrar dificultades en el trabajo, indicando que cada país podrá definir con mayor precisión a qué trabajadores se aplica tal recomendación, con referencia a grupos de edad determinados y siempre de conformidad con la legislación y la práctica nacional y en forma apropiada a las condiciones locales. Es importante señalar que el declive de las capacidades funcionales no implica necesariamente que los trabajadores de más edad desempeñen las tareas peor que los más jóvenes, o que el desempeño del trabajo siempre va disminuyendo a medida que aumenta la edad. No sólo no significa esto, sino que algunos estudios sobre trabajadores de edad han mostrado que, en ciertos aspectos, los resultados son, al menos, tan buenos como en los grupos de menos edad, por ejemplo, en tareas de oficina. En aspectos como ausentismo, accidentes o rotación, los índices que presentan los trabajadores de edad son más bajos que en los trabajadores jóvenes. Esto no debe causar sorpresa si se considera que raramente el desempeño del trabajo depende de una única función. Por el contrario, suele suponer la integración de una serie de funciones y depende de decisiones y acciones que tienen que ver, en muchas ocasiones, con el conocimiento y experiencia que sólo quienes tienen edad pueden llegar a atesorar. Mientras algunas capacidades funcionales de los trabajadores de edad pueden declinar, el desempeño de ciertos tipos de tareas puede mejorar. En general, el desempeño en tareas que demandan un alto nivel de destreza, experiencia y necesidad de toma de

decisiones no suele declinar con la edad, pudiendo incluso mejorar con ésta. De forma contraria, el desempeño en tareas que requieren una importante movilización de facultades físicas, que suponen una alta carga sensorial, que exigen un alto nivel de destreza manual o rapidez en la emisión de respuestas, tiende a declinar a medida que la edad es mayor.

Investigaciones sobre antigüedad y desempeño

Morales, Gallego y Rotger (2004) mencionan la importancia de focalizarse en encontrar todas las variables para poder comprender y ayudar a este colectivo. De acuerdo con las hipótesis planteadas, desempeño y la antigüedad en el puesto generan por separado un alto estrés, agotamiento emocional, despersonalización, fatiga y disminución de la realización personal, sin embargo si las medimos interactuando, este efecto se potencia. Los resultados muestran una relación entre desempeño y antigüedad, asimismo la antigüedad en el puesto, como cabe esperar, tiene una fuerte relación con la ansiedad y a su vez con la realización personal, que en condiciones normales suele afianzar al trabajador a la empresa, pero en la presencia de conflicto puede generar aún mayor ansiedad y frustración. En la línea de investigaciones previas, la edad y la antigüedad en el puesto correlacionan positivamente con las dimensiones del burnout. Este trabajo a puesto de manifiesto el papel mediador de la ansiedad en la realización personal referida a la antigüedad en el puesto de trabajo.

Robbins (1999) mocionó en una investigación que la antigüedad en el puesto es la característica biográfica que ha sido objeto de grandes mitos y especulaciones en cuanto a su impacto en el desempeño en el trabajo. Realizó extensas revisiones

de la relación antigüedad-desempeño y llego a concluir que no hay razón para creer que las personas que han estado en un puesto más tiempo sean más productivas que las que tienen menos antigüedad, siempre y cuando laboren bajo iguales condiciones.

Por otra parte, en términos de frecuencia de las faltas como el total de días perdidos en el trabajo, la antigüedad es la variable explicativa más importante por sí sola. En lo que respecta a la rotación, la antigüedad se relaciona de forma negativa, de acuerdo con la investigación que sugiere que el comportamiento pasado es el mejor predictor de la conducta futura, la evidencia indica que la antigüedad en el puesto anterior de un empleado permite predecir con cierta exactitud su rotación futura, en cuanto al desempeño, está relacionada de manera positiva con la antigüedad, lo cual significa que las personas que tienen más tiempo laborando en una misma empresa se sienta más complacido con los resultados de sus esfuerzos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Introducción

Esta investigación tuvo como objetivo conocer si la capacitación laboral, la edad del empleado y la antigüedad en el trabajo son predictoras del desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista en el estado de Chiapas.

En el presente capítulo 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, 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 y el área de trabajo.

Se consideró explicativa, puesto que permitió determinar si la autoevaluación del nivel de capacitación, la edad y la antigüedad en el puesto influyen 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 uno a cinco y se logró conocer la autoevaluación del nivel de desempeño laboral basado en una escala del uno al cinco.

Se consideró 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 2014.

2. La medición se hizo en una sola vez, a pesar de que se consideró a la edad y a la antigüedad en el puesto como variables predictoras.

Población

Según Malhotra (2004), una población es el conjunto de todos los elementos que comparten un grupo común de características y forman el universo para el propósito del problema.

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.

Para Johnson y Kuby (2004), 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 estará formada por 137 empleados de la Universidad Linda Vista que tengan como mínimo un año de servicio, así como personal en área de la docencia directivo, coordinación o jefatura y operativo.

Muestra

Walpole, Myers, Myers y Ye (2007) mencionan que si las inferencias a partir de la muestra para la población han de ser válidas, se deben obtener muestras que sean representativas de la población. Con mucha frecuencia se está tentado a elegir una muestra mediante la selección de los miembros más convenientes de la población.

Armitage y Berry (1997) señalan 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.

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

Bernal Torres (2006) define muestra como sección representativa que surge de la población del estudio sobre la cual se obtendrá la información para la investigación

El muestreo utilizado en esta investigación fue por conveniencia, ya que se aplicó a los empleados de la Universidad Linda Vista, que llegaron al trabajo los días que se aplicaron los instrumentos. El total de los que contestaron el instrumento fue de 106 empleados y representó el 77.37% de la población.

Variables

Salkind (1999) menciona que existen variables que podrían tener el mismo nombre en diferentes investigaciones, pero asumir valores distintos y definirse de diferente manera, dependiendo de muchos factores, como el propósito de la investigación o las características de los participantes.

Por otra parte Mendenhall (2008), señala 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 cuantitativas miden una cantidad numérica en cada unidad experimental.

León y Montero (2003) clasifican las variables como independientes y dependientes. Las independientes son aquellas que se encuentran bajo la manipulación

del investigador, las dependientes son aquellas que se verán afectadas por la variable independiente.

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.

Las variables utilizadas en esta investigación fueron las siguientes: la variable dependiente fue desempeño laboral y las independientes fueron la capacitación laboral, la edad y la antigüedad en el puesto de trabajo actual. Las variables demográficas fueron: género, estado civil y área de trabajo.

Elaboración del instrumento

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

A continuación se hace una descripción de los instrumentos utilizados en el presente estudio. Para esta investigación se utilizaron dos instrumentos: el primero, para medir la autoevaluación del nivel de capacitación y el segundo, destinado a medir la autoevaluación de desempeño laboral. El instrumentó fue elaborado por

Raymundo Días Chimba y Manuel Ramón Meza Escobar (2011). Los resultados obtenidos en el análisis de confiabilidad por Días Chimba (2011) con los datos fueron de .915 para la autoevaluación del nivel de capacitación y .818 para la autoevaluación del nivel de desempeño. Finalmente se muestra el instrumentó para la evaluación de las variables investigadas en el Apéndice A.

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. En la Tabla 1 se presenta un ejemplo de la operacionalización de las variables del estudio, en el Apéndice B, se presenta la operacionalización de todas las variables. Se incluyen las definiciones conceptuales, instrumentales y operacionales para cada una de ellas.

Hipótesis nulas

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.

Esta sección contiene la hipótesis principal y las hipótesis nulas de esta investigación.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Género	Máximo nivel de estudios alcanzados.	Esta variable se midió de la siguiente manera <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	Esta variable se codificó de la siguiente manera: 1 = Masculino 2 = Femenino

Principal

La capacitación laboral, la edad del empleado y la antigüedad en el trabajo no son predictores del desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista en Chiapas, México.

Complementarias

En esta investigación se plantearon las siguientes hipótesis nulas complementarias.

H₁: No existe una diferencia significativa en la capacitación laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista, según el género y el estado civil.

H₂: No existe una diferencia significativa en la capacitación laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista, según el área de trabajo.

H₃: No existe una diferencia significativa en el desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista, según el género y el estado civil.

H₄: No existe una diferencia significativa en el desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista, según el área de trabajo.

Operacionalización de hipótesis

La operacionalización de algunas de las hipótesis se presenta en la Tabla 2. La primera columna muestra la hipótesis nula, la segunda columna identifica las variables que conforman la hipótesis, la tercera columna muestra el nivel de medición de cada una de las variables de la hipótesis y la cuarta columna la prueba estadística que se usó en el estudio de la hipótesis. La operacionalización completa se presenta en el Apéndice C.

Preguntas complementarias

La presente investigación tuvo como preguntas complementarias las siguientes:

1. ¿Cuál es la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la Universidad Linda Vista?

Tabla 2

Operacionalización de las hipótesis

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
La capacitación laboral, la edad del empleado y la antigüedad en el trabajo no son predictoras del desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista en el estado de Chiapas.	A. Autoevaluación del nivel de capacitación. B. Edad. C. Antigüedad. D. Autoevaluación del nivel de desempeño.	A. Métrica B. Métrica C. Métrica D. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica análisis de regresión múltiple. El criterio de rechazo fue de niveles de significación $p \leq .05$.

2. ¿Cuál es la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la Universidad Linda Vista?

Recolección de datos

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

1. Se solicitó la autorización a la administración de la Universidad Linda Vista (ver Apéndice D).

2. Se obtuvo la autorización en forma escrita vía correo electrónico (ver Apéndice D).

3. Se entregó el instrumento a la administración de la universidad, para su revisión y para ser aplicado con el personal asignado.

4. Se aplicó el instrumento en las fechas solicitadas directamente en las áreas de trabajo.

5. Finalmente se procedió al conteo de las encuestas aplicadas en base a la lista del personal.

6. Se trasladaron las encuestas del estado de Chiapas a Montemorelos, Nuevo León.

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 éstos, a través de un programa estadístico.

Para fines de la investigación se seleccionó el paquete estadístico Statistical

Package for Social Science (SPSS) versión 22.0 para Windows, desarrollado por la Universidad de Chicago, de la cual se utilizan las siguientes pruebas: técnica estadística de regresión lineal múltiple, procedimiento de análisis de varianza factorial y análisis de varianza de un factor.

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 137 empleados, la muestra y las variables a investigar. Así mismo se presentan 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 complementarias a las que se dio respuesta. Se explicó la forma como se recogieron los datos y las pruebas estadísticas utilizadas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Introducción

Esta investigación tuvo como fin conocer la autopercepción del nivel de capacitación y si ésta influye en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista en Chiapas, México.

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

La muestra estuvo compuesta por 106 trabajadores de la Universidad Linda Vista.

Las variables principales investigadas en este estudio fueron las siguientes: la capacitación laboral y el desempeño laboral. Las variables demográficas fueron las que siguen: género, estado civil, área de trabajo, edad y antigüedad en el puesto actual.

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 los

siguientes: género, estado civil, nivel académico máximo, área de trabajo, edad, y antigüedad en el puesto actual. En el Apéndice E se muestran todas las tablas con los datos.

Género

En este análisis se encontró que en el estudio participaron 54 hombres (50.9%) y 52 mujeres (49.1%). Los datos se muestran en la Tabla 3.

Estado civil

La Tabla 4 muestra el estado civil de los trabajadores. El 75.5% de los encuestados son casados.

Tabla 3

Género

Género	Frecuencia	Porcentaje (%)
Masculino	54	50.9
Femenino	52	49.1
Totales	106	100.0

Tabla 4

Estado civil de los trabajadores

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje (%)
Casado	80	75.5
Soltero	23	21.7
Divorciado	3	2.8
Totales	106	100.0

Área de trabajo

El área de trabajo en la que actualmente se desempeñan los encuestados tuvo la distribución que se muestra en la Tabla 5.

Edad

El rango de la edad fue entre 23 a 69 años, con un promedio de 41.62 años y una desviación estándar de 10.28 años.

Antigüedad en el puesto actual

En la antigüedad en el puesto se obtuvo un promedio de 7.47 años con una desviación estándar de 7.50 años. El rango abarca de uno a 36 años de permanencia en el puesto.

Pruebas de hipótesis nulas

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

Tabla 5

<i>Área de trabajo</i>		
Área a la que pertenece	Frecuencia	Porcentaje (%)
Docencia	42	39.6
Directiva	12	11.13
Coordinador/jefatura	26	24.5
Operativa	26	24.5
Totales	106	100.0

Principal

La autoevaluación del nivel capacitación laboral, la edad del empleado y la antigüedad en el trabajo no son predictoras del nivel de desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista en Chiapas, México.

Para el análisis de esta hipótesis se utilizó la técnica estadística de regresión lineal múltiple; se consideró como variables independientes a la autoevaluación del nivel de capacitación, la edad y la antigüedad y como variable dependiente a la autoevaluación del nivel de desempeño laboral.

Los valores del coeficiente no estandarizado B_k , obtenidos mediante la técnica estadística de regresión fueron: $B_0 = 3.56$, $B_1 = .004$, $B_2 = .003$, $B_3 = .198$. Con dichos valores se formó la siguiente ecuación: $\text{Desempeño} = 3.56 + .004 \text{ edad} + .003 \text{ antigüedad} + .198 \text{ capacitación}$.

Continuando con el análisis se encontró lo siguiente: las tres variables predictoras (edad, antigüedad y capacitación) incluidas en el análisis, explican un 15.4% de la varianza de la variable dependiente (desempeño laboral), pues R^2 corregida es igual a .154, el estadístico F igual a 7.359 contrasta la hipótesis nula de que el valor poblacional de R es 0. El valor del nivel crítico de $p = .000$ indica que existe una relación lineal positiva y significativa.

Al analizar los coeficientes beta estandarizados se encontraron los siguientes valores y el correspondiente nivel de significación: $\beta_1 = .153$ ($p = .133$), $\beta_2 = .083$ ($p = .415$) y $\beta_3 = .369$ ($p = .0$). Evaluando los valores beta se observa que el nivel de significación de β_1 y β_2 fue mayor que .05 por lo que se decidió eliminar de la ecuación de regresión las variables de la edad y la antigüedad en el puesto. La ecuación de regresión final es la siguiente: $\text{Desempeño} = 3.56 + .198 \text{ capacitación} + \varepsilon$.

Para terminar este análisis se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula reteniendo como variable predictora del desempeño laboral la variable capacitación

laboral y eliminando del modelo las variables edad y antigüedad en el puesto.

Hipótesis ₁

Existe una diferencia significativa en la capacitación laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista, según el género y el estado civil.

Para probar esta hipótesis se utilizó la técnica estadística del modelo de análisis de varianza factorial. Se consideró como variable dependiente la capacitación de los empleados de la Universidad Linda Vista. Las variables independientes fueron el género y el estado civil.

El nivel crítico asociado al estadístico F ($p = .544 > .05$) muestra que el modelo no explica la variación observada en la variable dependiente (capacitación laboral).

Los resultados de este análisis ANOVA factorial permitieron definir que la interacción de las variables género y estado civil, de los empleados de la Universidad Linda Vista no tuvieron un efecto significativo sobre el nivel de capacitación de los empleados y se retuvo la hipótesis nula.

Hipótesis ₂

Existe una diferencia significativa en la capacitación laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista, según el área de trabajo.

Para probar esta hipótesis se utilizó la técnica estadística de modelo de análisis de varianza de un factor. Se consideró como variable dependiente la capacitación de los empleados de la Universidad Linda Vista. La variable independiente fue su área de trabajo.

El nivel crítico asociado al estadístico F ($p = .050$) muestra que el modelo explica la variación observada en la variable dependiente (capacitación laboral).

Los resultados de este análisis ANOVA de un factor permitieron decidir que la interacción de la variable área de trabajo arrojó un efecto significativo sobre el nivel de capacitación laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista y se rechazó la hipótesis nula. Los valores de las medias aritméticas de los diversos grupos fueron los siguientes: (a) operativo 4.20, (b) coordinación/jefatura 4.50, (c) docencia 4.50 y (d) directivo 4.54. El grupo de empleados del área operativa es el que tuvo la menor medida aritmética.

Hipótesis 3

Existe una diferencia significativa en el desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista, según el género y el estado civil.

Para probar esta hipótesis se utilizó la técnica estadística del modelo de análisis de varianza factorial. Se consideró como variable dependiente el desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista. El género y el estado civil fueron las variables independientes.

El nivel crítico asociado al estadístico F ($p = .003 < .05$) muestra que el modelo explica la variación observada en la variable dependiente (desempeño laboral). Se decidió rechazar la hipótesis nula. Las medias aritméticas según el género fueron las siguientes: (a) masculino, 4.56 y (b) femenino, 4.70. Las medias aritméticas según el estado civil fueron las siguientes: (a) casados, 4.64 y (b) solteros, 4.57.

Hipótesis 4

Existe una diferencia significativa en el desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista, según el área de trabajo.

Para probar esta hipótesis se utilizó la técnica estadística del modelo de análisis de varianza factorial. Se consideró como variable dependiente el desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista. La variable independiente es el área de trabajo.

El nivel crítico asociado al estadístico F ($p = .794 > .05$) muestra que el modelo no explica la variación observada en la variable dependiente (desempeño laboral).

Los resultados de este análisis ANOVA factorial permitieron definir que la interacción de la variable área de trabajo, de los empleados de la Universidad Linda Vista no tuvieron un efecto significativo sobre el nivel de desempeño de los empleados y se retuvo la hipótesis nula.

Preguntas complementarias

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

1. ¿Cuál es la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados de la Universidad Linda Vista?

Mediante el análisis de datos de los 106 instrumentos, se obtuvo una media aritmética para la variable nivel de capacitación de 4.43. La desviación típica correspondió a .49.

De acuerdo con la escala Likert del instrumento, se obtuvo un grado entre *de acuerdo* y *totalmente de acuerdo* con los indicadores de capacitación evaluados.

Basado en la media aritmética se determinó que los aspectos mejor evaluados en el nivel capacitación autopercebido por los empleados de la Universidad Linda Vista fueron los siguientes: (a) “Puedo responsabilizarme de las malas decisiones que tomo” (4.65), (b) “Me considero emocionalmente preparado para desarrollar mi trabajo” (4.59), (c) “Conozco los procesos correctos para realizar mis tareas” (4.57), (d) “Tengo la capacidad para planear mi trabajo del día” (4.57) y (e) “Conozco la manera de atender a los alumnos” (4.48).

Basado en la media aritmética se determinó que los aspectos autoevaluados más bajos en capacitación auto percibida por los empleados de la Universidad Linda Vista fueron los siguientes: (a) “Estoy capacitado para identificar el equipo (máquinas, instrumental, herramientas, computadoras, etc.) dañado” (4.25), (b) “Tengo facilidad para transmitir información al público” (4.30), (c) “Conozco las normas de seguridad para realizar mi trabajo” (4.31), (d) “Tengo la capacidad para enfocarme en la raíz de los problemas para solucionarlos” (4.32) y (e) “Estoy capacitado para el uso de equipos (máquinas, instrumental, herramientas, computadoras, etc.) del trabajo” (4.35).

2. ¿Cuál es la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados de la Universidad Linda Vista?

Mediante el análisis de datos de los 106 instrumentos se obtuvo una media aritmética para la variable nivel de desempeño 4.63. La desviación típica correspondió a .26.

De acuerdo con la escala de Likert del instrumento se obtuvo una frecuencia entre *casi siempre* y *siempre* para realizar las tareas incluidas en el instrumento.

Basado en la media aritmética se determinó que los aspectos mejor evaluados del nivel de desempeño laboral autopercebido por los empleados de la Universidad Linda Vista fueron los siguientes: (a) “Puedo trabajar bien aunque no me estén supervisando” (4.90); (b) “Soy cuidadoso con las instalaciones de la institución” (4.88), (c) “Soy cuidadoso al realizar mi trabajo” (4.86), (d) “Realizo mi trabajo cuidando los recursos materiales” (4.85) y (e) “Soy cuidadoso con mis herramientas de trabajo” (4.84).

Basado en la media aritmética se determinó que los aspectos autoevaluados más bajos en el nivel de desempeño laboral autopercebido por los empleados de la Universidad Linda Vista fueron los siguientes: (a) “Realizo evaluaciones periódicas de mi trabajo” (3.82), (b) “Planeo mi trabajo antes de efectuarlo” (4.35), (c) “Asisto puntualmente al trabajo” (4.36), (d) “Tengo bien organizado mi lugar de trabajo” (4.37) y (e) “Cumpló con mi plan de trabajo diario” (4.41).

Resumen

Este capítulo incluye las tablas en las cuales se muestran los resultados de los datos demográficos obtenidos en la aplicación de 106 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, la edad del empleado y la antigüedad en el trabajo influyen en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista.

La población total investigada estuvo conformada de 137 empleados, de los cuales 106 contestaron el cuestionario aplicado en la Universidad Linda Vista.

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

En el Capítulo I se describe la dimensión del problema.

El Capítulo II presenta los puntos de vista de varios autores sobre las variables de estudio.

En el Capítulo III estuvo incluida la metodología de la investigación.

En el Capítulo IV se presentan análisis de los resultados estadísticos.

En el Capítulo V se incluyen la conclusión, la discusión y las recomendaciones.

Conclusión sobre la declaración del problema

Esta investigación tuvo como objetivo conocer si la capacitación laboral, la edad y la antigüedad influyen en el desempeño laboral de los empleados de la

Universidad Linda Vista en Chiapas, México.

Con los resultados obtenidos del análisis estadístico a los datos de la muestra se pudo concluir que la edad del empleado y la antigüedad en el puesto no tuvieron una influencia significativa en el desempeño laboral. La capacitación laboral resultó predictora del desempeño laboral; su influencia fue lineal, positiva y significativa. Esto significa que a mayor nivel de capacitación, mayor puede ser el nivel desempeño laboral.

Conclusiones generales de las hipótesis complementarias

En esta sección se presentan las conclusiones generales sobre cada una de las hipótesis complementarias.

Capacitación, género y estado civil

El análisis a la hipótesis permitió conocer que las variables de género y el estado civil no tuvieron un efecto significativo sobre la capacitación, interpretándose que tanto hombres como mujeres y si son casados, solteros o divorciado, tuvieron una *muy buena* autoevaluación de capacitación.

Capacitación y área de trabajo

El análisis estadístico de la hipótesis permitió conocer que la variable área de trabajo tuvo un efecto significativo sobre el nivel de capacitación de los empleados; los empleados del área operativa se autoevaluaron ligeramente menor que los de las áreas de docencia, directiva, coordinación/ jefatura, aunque se reconoce que todos los grupos autoevaluaron como *muy buena* su capacitación.

Desempeño, género y estado civil

Los resultados del análisis a la hipótesis permitieron encontrar que las variables género y estado civil tuvieron un efecto significativo sobre el desempeño. Las mujeres autoevaluaron su desempeño ligeramente mejor que los hombres y los casados ligeramente mejor que los solteros.

Desempeño y área de trabajo

Después de analizar los datos se mostró que el área de trabajo no tuvo un efecto significativo en el desempeño de los empleados. La capacitación es *muy buena* sin importar que trabaje en la docencia, como directivo, coordinador/jefe o en el área operativa.

Conclusiones con base en las preguntas complementarias

Con las preguntas de investigación se pretendió conocer la capacitación laboral y el desempeño laboral percibidos por los empleados de la Universidad Linda Vista. En relación con la capacitación laboral, los empleados perciben contar con un grado que va entre *bueno* y *excelente*. Para la dimensión que tiene que ver con la autopercepción del desempeño laboral, los empleados también se encontraron ubicados entre *bueno* y *excelente*.

Discusión

Los temas relacionados con capacitación y desempeño son de suma importancia dado que depende el éxito de las organizaciones; es por esto que la presente investigación se propuso conocer si la autopercepción del nivel de capacitación in-

fluye en la autopercepción del nivel de desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista.

Los resultados del estudio presentan que existe influencia de la autopercepción del nivel de capacitación sobre la autopercepción del nivel de desempeño laboral que perciben los empleados, lo cual concuerda con lo mencionado por Kirkpatrick (2006) quien comenta que la capacitación y la evaluación del desempeño del personal en una organización se encuentran estrechamente relacionadas; destaca que persiguen un mismo objetivo que es elevar el nivel de desempeño de los empleados de una organización; este desempeño abarca tanto el área de conducta, como los resultados que podrían traducirse en producción. Señala y afirma que el desempeño está ligado directamente con el entrenamiento, dado que al descubrir alguna debilidad por medio de una evaluación, ésta es traducida como una necesidad que se cubrirá por medio del entrenamiento.

La investigación apoya la idea de Wayne et al. (2005), quien comenta que al mantener a los trabajadores capacitados se logrará un desempeño elevado.

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

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

Mowday y Steers (1979) sostienen que en las organizaciones, cuyos integrantes tienen altos niveles de compromiso, se registran altos niveles de desempeño, productividad y bajos índices de ausentismo siendo esta relación positiva, mencionando que a mayor tiempo de servicio, mayor desempeño. Los resultados de esta investigación no encontraron significativa la influencia de la antigüedad en el puesto sobre desempeño.

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

A diferencia de esto, 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.

En el estudio se encontró que no existe una influencia significativa de la edad en el nivel de desempeño en contraste con lo mencionado por Rofman y Lucchetti (2007) quienes encuentran que la mayoría de las personas adultas en Latinoamérica

tienen un bajo desempeño, puesto que sólo cubren alrededor de 30% de la fuerza laboral 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.

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

Recomendaciones

Debido al avance en el estudio que se ha hecho respecto de en qué medida la capacitación laboral influye en el desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista, así como la aportación de varios autores contenidos en esta investigación que relacionan estas variables, es conveniente realizar las siguientes recomendaciones:

A los administradores de la Universidad Linda Vista

1. Establecer programas para dar a conocer las dimensiones que integran la autoevaluación del nivel de capacitación laboral a fin de mantener la importancia para la mejora del desempeño laboral.

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

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 compañeros.

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

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. Replicar el estudio diseñando un sistema de evaluación de 360⁰ tanto para el constructo capacitación como para el constructo desempeño laboral.

2. Adicionar nuevos constructos predictores del desempeño laboral con base en la teoría.

APÉNDICE A

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

UNIVERSIDAD LINDA VISTA, A.C.

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 marcando con una X.**
Muchas gracias por su colaboración

I. DATOS GENERALES

Género:

Masculino Femenino

Estado civil:

Casado Soltero Divorciado

Nivel académico máximo:

Ninguno Básico Preparatoria Licenciatura Posgrado

Área de trabajo:

Docencia Directiva Coordinación/ Jefatura Operativa

Edad: |____| Años

Antigüedad en el puesto actual: |____| años

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:

		1	2	3	4	5		
		<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indeciso</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente 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 alumnos.	<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 al que sirvo.	<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, computadoras, 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, computadoras, 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 acuerdo, utilizando la escala siguiente:

	1	2	3	4	5					
	<i>Nunca</i>	<i>Casi nunca</i>	<i>A veces</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Siempre</i>					
<i>¿Con qué 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

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Género	Agrupación de individuos que tienen una o varias características en común.	La variable género se midió de la siguiente manera: Género: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	Esta variable se categorizó de la siguiente manera: 1 = Masculino 2 = Femenino
Estado Civil	Condición particular de hacer vínculos con otra personas del sexo opuesto.	Estado civil: <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Divorciado	Esta variable se codificó de la siguiente manera: 1 = Casado 2 =Soltero 3 =Divorciado
Nivel Académico	Máximo nivel de estudios alcanzados	Esta variable se midió de la siguiente manera Nivel académico máximo: <input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/> Básico <input type="checkbox"/> Preparatoria <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Posgrado	Esta variable se codificó de la siguiente manera: 1 = Ninguno 2 = Básico 3 = Preparatoria 4 = Licenciatura 5 = Posgrado
Área de trabajo	Lugar en el que el empleado labora	Esta variable se midió de la siguiente manera: Área de trabajo: <input type="checkbox"/> Docencia <input type="checkbox"/> Directivo <input type="checkbox"/> Coordinación/Jefatura <input type="checkbox"/> Operativo	Esta variable se codificó de la siguiente manera: 1 = Docencia 2 = Directivo 3 =.Coordinación/Jefatura 4 = Operativo
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
Antigüedad en el puesto	Cantidad de tiempo que el empleado tiene laborando en el puesto actual.	Antigüedad en el puesto actual: _____Años	La antigüedad en el puesto estuvo definida por el valor numérico entero para los años, proporcionado por el empleado

Operacionalización de las variables (continuación)

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 alumnos. 6. Sé cómo responder amablemente a situaciones agresivas del público que sirvo. 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, computadoras, etc.) dañado. 14. Estoy capacitado(a) para el uso de equipos (maquinas, instrumental, herramientas, computadoras, etc.) 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 (continuación)

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 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 puntalmente 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 C

OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 2

Operacionalización de las hipótesis

Hipótesis	VARIABLES	Nivel de medición	Prueba estadística
H ₀ : La capacitación laboral, la edad del empleado y la antigüedad en el trabajo no son predictores del desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista en el estado de Chiapas.	A. Autoevaluación del nivel de capacitación B. Edad C. Antigüedad D. Autoevaluación del nivel del desempeño	A. Métrica B. Métrica C. Métrica D. Métrica	Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica análisis de regresión múltiple. El criterio de rechazo fue para niveles de significación $p \leq .05$.
H ₁ : No existe diferencia significativa en el grado de capacitación de los empleados de la Universidad de Linda Vista, según el género y el estado civil.	A. Autoevaluación del nivel de capacitación E. Género F. Estado civil	A. Métrica E. Nominal F. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica análisis de varianza factorial. El criterio de rechazo fue de niveles de significación $p \leq .05$.
H ₂ : No existe diferencia significativa en el grado de capacitación de los empleados de la Universidad de Linda Vista, según el área de trabajo.	G. Área de trabajo	G. Nominal	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística análisis de ANOVA de un factor El criterio de rechazo fue de niveles de significación $p < .05$.

<p>H₃: No existe una diferencia significativa en el grado de calidad del desempeño de los empleados de la Universidad de Linda Vista, según el género y el estado civil.</p>	E. Género	C. Nominal	<p>Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística análisis de varianza factorial. El criterio de rechazo fue de niveles de significación $p < .05$.</p>
	G. Tipo de empleo	E. Nominal	
<p>H₄: No existe diferencia significativa en el grado de calidad del desempeño de los empleados de la Universidad de Linda Vista, según el área de trabajo.</p>	G. Área de trabajo	G. Nominal	<p>Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística análisis de ANOVA de un factor. El criterio de rechazo fue para niveles de significación $p < .05$.</p>

APÉNDICE D

CARTAS DE SOLICITUD DE PERMISO Y AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

En Montemorelos, Nuevo León a 21 de junio 2014

Apreciada administración de la Universidad Linda Vista:

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

El motivo de la presente al dirigirme a ustedes como administrativo de la Universidad Linda Vista, es solicitar su permiso y colaboración para la implementación de un estudio de investigación en la institución que ustedes dirigen.

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

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

La población necesaria para la realización del estudio, son los empleados de la institución, incluyendo todas las áreas de trabajo.

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

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

Sinceramente,

C.P. Antonio Ramírez Amado.

Tel. 961 14 80 680



Apreciado Contador Ramírez:

Le saludo con gusto y le informo lo siguiente:

La administración de la Universidad Linda Vista le concede a usted la oportunidad de conducir su estudio de investigación en la institución. Se le concede permiso para recaudar datos a través de las metodologías que mejor convengan a su estudio y usar esos datos para fines de preparación de su tesis de maestría así como para ser presentados en aquellos círculos académicos y de educación continua donde usted participe.

Le deseamos éxito y nos ponemos a la orden para apoyarle en lo que requiera.

Muy cordialmente:

Raúl Lozano Rivera
Rector de la Universidad Linda Vista

raul.lozano@ulv.edu.mx

APÉNDICE E

RESULTADOS DE LAS VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Estadísticos

Género

N	Válido	106
	Perdidos	0

Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Masculino	54	50.9	50.9	50.9
Femenino	52	49.1	49.1	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Estadísticos

Estado civil

N	Válido	106
	Perdidos	0

Estado civil

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casado	80	75.5	75.5	75.5
Soltero	23	21.7	21.7	97.2
Divorciado	3	2.8	2.8	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Estadísticos

Nivel académico máximo

N	Válido	106
	Perdidos	0

Nivel académico máximo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	1	.9	.9	.9
	Básico	3	2.8	2.8	3.8
	Preparatoria	13	12.3	12.3	16.0
	Licenciatura	52	49.1	49.1	65.1
	Posgrado	37	34.9	34.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Estadísticos

Área de trabajo actual

N	Válido	106
	Perdidos	0

Área de trabajo actual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Docencia	42	39.6	39.6	39.6
Directiva	12	11.3	11.3	50.9
Coordinación/ jefatura	26	24.5	24.5	75.5
Operativa	26	24.5	24.5	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Estadísticos descriptivos

Antigüedad

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Antigüedad	106	1.00	36.00	7.4708	7.50158
N válido (por lista)	106				

APÉNDICE F

PRUEBAS DE HIPÓTESIS NULAS

Variables entradas/eliminadas

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Capacitación laboral, Edad, Antigüedad	.	Intro

- a. Variable dependiente: Desempeño laboral.
- b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	.422 ^a	.178	.154	.24517	2.144

- a. Predictores: (Constante), Capacitación laboral, Edad, Antigüedad
- b. Variable dependiente: Desempeño laboral

ANOVA

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	1.327	3	.442	7.359	.000 ^b
Residuo	6.131	102	.060		
Total	7.458	105			

Coeficientes

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	3.563	.235		15.145	.000
Edad	.004	.003	.153	1.515	.133
Antigüedad	.003	.004	.083	.819	.415
Capacitación laboral	.198	.048	.369	4.111	.000

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

b. Predictores: (Constante), Capacitación laboral, Edad, Antigüedad

Coeficientes^a

Modelo	Correlaciones			Estadísticas de colinealidad	
	Orden cero	Parcial	Parte	Tolerancia	VIF
1 (Constante)					
Edad	.195	.148	.136	.792	1.263
Antigüedad	.142	.081	.074	.792	1.263
Capacitación laboral	.369	.377	.369	.998	1.002

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

Diagnósticos de colinealidad

Modelo	Dimensión	Autovalor	Índice de condición	Proporciones de varianza		
				(Constante)	Edad	Antigüedad
1	1	3.566	1.000	.00	.00	.02
	2	.394	3.008	.00	.00	.79
	3	.034	10.280	.03	.94	.18
	4	.006	24.734	.97	.05	.00

Estadísticas de residuos^a

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	N
Valor pronosticado	4.0611	4.8344	4.6289	.11242	106
Residuo	-.61089	.87220	.00000	.24164	106
Valor pronosticado estándar	-5.051	1.828	.000	1.000	106
Residuo estándar	-2.492	3.558	.000	.986	106

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

Hipótesis 1

Capacitación laboral según el género y estado civil

Factores inter-sujetos

	Etiqueta de valor	N
Genero	1 Masculino	54
	2 Femenino	52
Estado civil	1 Casado	80
	2 Soltero	23
	3 Divorciado	3

Estadísticos descriptivos

Variable dependiente: Capacitación laboral

Genero	Estado civil	Media	Desviación estándar	N
Masculino	Casado	4.4536	.38171	46
	Soltero	4.1833	.38668	8
	Total	4.4136	.39096	54
Femenino	Casado	4.5020	.32296	34
	Soltero	4.3600	.98361	15
	Divorciado	4.3778	.49141	3
	Total	4.4538	.58909	52
Total	Casado	4.4742	.35657	80
	Soltero	4.2986	.81893	23
	Divorciado	4.3778	.49141	3
	Total	4.4333	.49610	106

Pruebas de efectos inter-sujetos

Variable dependiente: Capacitación laboral

Origen	Tipo III de suma de cuadrados	gl	Cuadrático promedio	F	Sig.
Modelo corregido	.769 ^a	4	.192	.774	.544
Interceptación	601.896	1	601.896	2424.558	.000
Genero	.208	1	.208	.840	.362
Estado civil	.720	2	.360	1.450	.239
Genero * Estado civil	.068	1	.068	.273	.602
Error	25.073	101	.248		
Total	2109.213	106			
Total corregido	25.842	105			

Hipótesis 2

Capacitación laboral según el área de trabajo

Descriptivos

Capacitación laboral

	N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media
					Límite inferior
Docencia	42	4.5032	.31346	.04837	4.4055
Directiva	12	4.5444	.39882	.11513	4.2910
Coordinación/ jefatura	26	4.5026	.38052	.07463	4.3489
Operativa	26	4.2000	.76292	.14962	3.8919
Total	106	4.4333	.49610	.04819	4.3378

Prueba de homogeneidad de varianzas

Capacitación laboral

Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.

Descriptivos

Capacitación laboral

	95% del intervalo de confianza para la media	Mínimo	Máximo
	Límite superior		
Docencia	4.6009	3.67	5.00
Directiva	4.7978	3.93	5.00
Coordinación/ jefatura	4.6563	3.80	5.00
Operativa	4.5081	1.00	5.00
Total	4.5289	1.00	5.00

1.858	3	102	.141
-------	---	-----	------

ANOVA

Capacitación laboral

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	1.893	3	.631	2.688	.050
Dentro de grupos	23.949	102	.235		
Total	25.842	105			

Hipótesis 3

Desempeño laboral según el género y estado civil

Factores inter-sujetos

		Etiqueta de valor	N
Género	1	Masculino	54
	2	Femenino	52
Estado civil	1	Casado	80
	2	Soltero	26

Estadísticos descriptivos

Variable dependiente: Desempeño laboral

Género	Estado civil	Media	Desviación estándar	N
Masculino	Casado	4.6058	.29206	46
	Soltero	4.3333	.19841	8
	Total	4.5654	.29524	54
Femenino	Casado	4.7020	.22637	34
	Soltero	4.6815	.20267	18
	Total	4.6949	.21667	52
Total	Casado	4.6467	.26885	80
	Soltero	4.5744	.25653	26
	Total	4.6289	.26651	106

Prueba de igualdad de Levene de varianzas de error^a

Variable dependiente: Desempeño laboral

F	df1	df2	Sig.
1.565	3	102	.202

Prueba la hipótesis nula que la varianza de error de la variable dependiente es igual entre grupos.

a. Diseño: Interceptación + Genero + Estado civil + Genero * Estado civil.

Pruebas de efectos inter-sujetos

Variable dependiente: Desempeño laboral

Origen	Tipo III de suma de cuadrados	gl	Cuadrático promedio	F	Sig.
Modelo corregido	.955 ^a	3	.318	4.991	.003
Interceptación	1448.888	1	1448.888	22724.991	.000
Genero	.852	1	.852	13.363	.000
Estado civil	.370	1	.370	5.809	.018
Genero Estado civil	.274	1	.274	4.298	.041
Error	6.503	102	.064		
Total	2278.720	106			
Total corregido	7.458	105			

a. R al cuadrado = .128 (R al cuadrado ajustada = .102)

Advertencias

Las pruebas post hoc no se realizan para Género porque hay menos de tres grupos.
 Las pruebas post hoc no se realizan para Estado civil porque hay menos de tres grupos.

Factores inter-sujetos

		Etiqueta de valor	N
Género	1	Masculino	54
	2	Femenino	52
Estado civil	1	Casado	80
	2	Soltero	26

Estadísticos descriptivos

Variable dependiente: Desempeño laboral

Género	Estado civil	Media	Desviación estándar	N
Masculino	Casado	4.6058	.29206	46
	Soltero	4.3333	.19841	8
	Total	4.5654	.29524	54
Femenino	Casado	4.7020	.22637	34
	Soltero	4.6815	.20267	18
	Total	4.6949	.21667	52
Total	Casado	4.6467	.26885	80
	Soltero	4.5744	.25653	26
	Total	4.6289	.26651	106

Prueba de igualdad de Levene de varianzas de error

Variable dependiente: Desempeño laboral

F	df1	df2	Sig.
1.565	3	102	.202

Prueba la hipótesis nula que la varianza de error de la variable dependiente es igual entre grupos.^a

a. Diseño : Interceptación + Genero + Estado civil + Genero * Estado civil

Pruebas de efectos inter-sujetos

Variable dependiente: Desempeño laboral

Origen	Tipo III de suma de cuadrados	gl	Cuadrático promedio	F	Sig.
Modelo corregido	.955 ^a	3	.318	4.991	.003
Interceptación	1448.888	1	1448.888	22724.991	.000
Genero	.852	1	.852	13.363	.000
Estado civil	.370	1	.370	5.809	.018
Genero * Estado civil	.274	1	.274	4.298	.041
Error	6.503	102	.064		
Total	2278.720	106			
Total corregido	7.458	105			

a. R al cuadrado = .128 (R al cuadrado ajustada = .102)

Hipótesis 4

Desempeño laboral según el área de trabajo

Factores inter-sujetos

	Etiqueta de valor	N
Área de trabajo	1 Docencia	42
	2 Directiva	12
	3 Coordinación jefatura	26
	4 Operativa	26

Estadísticos descriptivos

Variable dependiente: Desempeño laboral

Área de trabajo	Media	Desviación estándar	N
Docencia	4.6286	.24245	42
Directiva	4.6889	.31441	12
Coordinación jefatura	4.6359	.30125	26
Operativa	4.5949	.25433	26
Total	4.6289	.26651	106

Prueba de igualdad de Levene de varianzas

Variable dependiente: Desempeño laboral

F	df1	df2	Sig.
.866	3	102	.461

Prueba la hipótesis nula que la varianza de error de la variable dependiente es igual entre grupos.^a

a. Diseño : Interceptación + Área de trabajo.

Pruebas de efectos inter-sujetos

Variable dependiente: Desempeño laboral

Origen	Tipo III de suma de cuadrados	gl	Cuadrático promedio	F	Sig.
Modelo corregido	.075 ^a	3	.025	.343	.794
Interceptación	1869.096	1	1869.096	25821.209	.000
Área de trabajo	.075	3	.025	.343	.794
Error	7.383	102	.072		
Total	2278.720	106			
Total corregido	7.458	105			

a. R al cuadrado = .010 (R al cuadrado ajustada = -.019)

Pruebas post hoc área de trabajo

Comparaciones múltiples

Variable dependiente: Desempeño laboral

HSD Tukey

(I) Área de trabajo	(J) Área de trabajo	Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	Sig.
Docencia	Directiva	-.0603	.08807	.903
	Coordinación jefatura	-.0073	.06714	1.000
	Operativa	.0337	.06714	.958
Directiva	Docencia	.0603	.08807	.903
	Coordinación jefatura	.0530	.09389	.942
	Operativa	.0940	.09389	.749
Coordinación jefatura	Docencia	.0073	.06714	1.000
	Directiva	-.0530	.09389	.942
	Operativa	.0410	.07462	.946
Operativa	Docencia	-.0337	.06714	.958
	Directiva	-.0940	.09389	.749
	Coordinación jefatura	-.0410	.07462	.946

Comparaciones múltiples

Variable dependiente: Desempeño laboral

HSD Tukey

(I) Área de trabajo	(J) Área de trabajo	Intervalo de confianza al 95%	
		Límite inferior	Límite superior
Docencia	Directiva	-.2903	.1697
	Coordinación jefatura	-.1827	.1680
	Operativa	-.1417	.2091
Directiva	Docencia	-.1697	.2903
	Coordinación jefatura	-.1923	.2982
	Operativa	-.1512	.3393
Coordinación jefatura	Docencia	-.1680	.1827
	Directiva	-.2982	.1923
	Operativa	-.1539	.2359
Operativa	Docencia	-.2091	.1417
	Directiva	-.3393	.1512
	Coordinación jefatura	-.2359	.1539

Se basa en las medias observadas.

El término de error es la media cuadrática (Error) = .072.

Subconjuntos homogéneos

Desempeño laboral

HSD Tukey^{a,b,c}

Área de trabajo	N	Subconjunto
		1
Operativa	26	4.5949
Docencia	42	4.6286
Coordinación jefatura	26	4.6359
Directiva	12	4.6889
Sig.		.658

Se visualizan las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos.

Se basa en las medias observadas.

El término de error es la media cuadrática (Error) = .072.

a. Utiliza el tamaño de la muestra de la media armónica = 21.731.

b. Los tamaños de grupo no son iguales. Se utiliza la media armónica de los tamaños de grupo. Los niveles de error de tipo I no están garantizados.

c. Alfa = .05.

APÉNDICE G

RESULTADOS DE LAS PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

Estadísticos descriptivos

Desempeño laboral

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Desempeño laboral	106	4.00	5.00	4.6289	.26651
N válido (por lista)	106				

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desviación estándar
Puedo trabajar bien aunque no me estén supervisando.	106	4.9057	.29369
Soy cuidadoso con las instalaciones de la institución.	106	4.8868	.31835
Soy cuidadoso al realizar mi trabajo.	106	4.8679	.34018
Respeto las indicaciones de mis superiores.	106	4.8585	.35020
Realizo mi trabajo cuidando los recursos materiales.	106	4.8491	.35969
Soy cuidadoso con mis herramientas de trabajo.	106	4.8113	.41664
Me responsabilizo de las consecuencias de mis malas decisiones laborales.	106	4.8019	.44550
Mantengo buenas relaciones con mi jefe inmediato.	106	4.7358	.46398
Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan.	106	4.7264	.46870
Cumplo con las normas de seguridad al realizar mi trabajo.	106	4.6509	.55278
Cumplo con mi plan de trabajo diario.	106	4.4151	.58339
Tengo bien organizado mi lugar de trabajo.	106	4.3774	.65397
Asisto puntualmente al trabajo.	106	4.3679	.60672
Planeo mi trabajo antes de efectuarlo.	106	4.3585	.63529
Realizo evaluaciones periódicas de mi trabajo.	106	3.8208	.81413
N válido (por lista)	106		

Estadísticos descriptivos

Capacitación laboral

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Capacitación laboral	106	1.00	5.00	4.4333	.49610
N válido (por lista)	106				

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desviación estándar
Puedo responsabilizarme de las malas decisiones que tomo.	106	4.6509	.64796
Me considero emocionalmente preparado para desarrollar mi trabajo.	106	4.5943	.64407
Conozco los procesos correctos para realizar mis tareas.	106	4.5755	.70303
Tengo la capacidad para planear mi trabajo del día	106	4.5755	.74256
Conozco la manera de atender a los alumnos.	106	4.4811	.69325
Cuento con la experiencia laboral requerida para las actividades que realizo.	106	4.4717	.75854
Conozco la manera de atender a los alumnos.	106	4.4340	.67639
Puedo identificar ventajas y desventajas al tomar decisiones.	106	4.3962	.65726
Estoy capacitado(a) para evaluar cada una de las tareas que realizo.	106	4.3962	.77680
Puedo comunicarme por escrito con buena ortografía.	106	4.3774	.76161
Estoy capacitado para el uso de equipos (máquinas, instrumental, herramientas, computadoras, etc.) del trabajo.	106	4.3585	.74564
Tengo la capacidad para enfocarme en la raíz de los problemas para solucionarlos.	106	4.3208	.66971
Conozco las normas de seguridad para realizar mi trabajo.	106	4.3113	.79718
Tengo facilidad para transmitir información al público.	106	4.3019	.81847
Estoy capacitado para identificar el equipo (maquinas, instrumental, herramientas, computadoras, etc.) dañado.	106	4.2547	.86257
N válido (por lista)	106		

LISTA DE REFERENCIAS

- Acevedo Ibáñez, A. y López, M. A. F. A. (1998). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*. México: Limusa.
- Aiken, L. H., Clarke, S. P., Sloane, D. M., Sochalski, J. y Silber, J. H. (2002). Plantilla de enfermeras y mortalidad de pacientes, burnout de enfermería e insatisfacción laboral. Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout and job dissatisfaction. *JAMA*. 28(16):1987-1993.
- Alles, M. A. (2007). *Desempeño por competencia: evaluación 360º*. Buenos Aires: Granica.
- Arias Galicia, F. (1988). *Administración de recursos humanos* (3ª ed.). México: Trillas.
- 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.
- Barbero, S. C. y Muñoz Vega, J. A. (2002). *La estadística y la probabilidad en el bachillerato*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Secretaría General Técnica.
- Barca, R. (2004). *La importancia de la capacitación*. Recuperado de <http://www.barcaudidores.com/Articulos/Capacitacion.htm>
- Bassas Cadierno, D. G. (2010). *La capacitación en los recursos humanos en las empresas cubanas*. Recuperado de <http://www.eumed.net/coursecon/esolat/cu/2010/dgbc.htm>.
- Belyukova, S. y Fox, C. (2002). Student satisfaction as a measure of student development: Towards a universal metric. *Journal of College Student Development*, 43, 161-172.
- Bernal Torres, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (2ª ed.). México: Pearson.

- Blake, O. (1997). *La capacitación un recurso dinamizador de las organizaciones* (2ª ed.). Buenos Aires: Macchi.
- Bohlander, G. W, Snell, S. y Herrero, D. M. J. (2008). *Administración de recursos humanos* (14ª ed.). México: Cengage Learning.
- Bohlander, G., Scott, S. y Sherman, A. (2001). *Recursos humanos* (12ª ed.). México: Thomson.
- Burns, N. y Grave, S. (2004). *Investigación en enfermería* (2ª ed.). Madrid: Elsevier.
- Cardozo Cuenca, H. (2007). *Gestión empresarial del sector solidario*. Bogotá: Ecoe.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones* (8ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. 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.
- Dalton, M., Hoyle, D. y Watts, M. (2007). *Relaciones humanas*. México: Cengage Learning.
- Dessler, G. (2004) *Administración de recursos humanos enfoque latinoamericano* (2ª ed.). México: Pearson Educación.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Días Chimba, R. (2011) *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*. Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos, Montemorelos, Nuevo León, México.
- Disney Enterprises. (2005). *Disney y el arte del servicio al cliente*. México: Panorama.
- Dolan, L. S. (2003). *La gestión de los recursos humanos: preparando profesionales para el siglo XXI* (2ª ed.). Madrid: McGraw-Hill Interamericana.

- Dolan, S. y Martin, I. (2000). *Los diez mandamientos para la dirección de personas*. Barcelona: Gestión 2000.
- Drucker, P. F. (1996). *Drucker: su visión sobre la administración, la organización basada en la información, la economía, la sociedad*. Bogotá: Norma.
- Durán Peña, D. O. (2001). *Aproximación a un sistema de evaluación del desempeño docente dirigido a la comunidad profesoral de la Universidad Nacional experimental "Simón Rodríguez"*. Tesis maestría, Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, N. L.
- El-Kawas, E. (1991). "Senior faculty in academe: active, committed to the teaching role", *Research Briefs*, 25, pp. 2-14, 381 104, Recuperado de http://eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/80/16/2c/b4.pdf
- Faria, F. (1995). *Desarrollo organizacional. Enfoque Integral*. México: Noriega.
- Firth, D. (2002). *Lo fundamental y lo más efectivo acerca de la gestión de personal*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Fleitman, J. (2008). *Evaluación integral para modelos de calidad*. México: Pax.
- Franklin, E. B. (2007). *Auditoría administrativa*. México: Pearson Educación.
- French, W., Bell, C., Meza Staines, G. y Juárez Hernández, O. (1996). *Desarrollo organizacional: aportaciones de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de la organización*. México: Prentice Hall.
- Focusing Age Strategies in Policy Making. (2008). *Guía informativa para avanzar en la gestión de la edad en las organizaciones*. Recuperado de <http://www.fasteurope.net/usuarios/archivos/>
- García, A. F. y Ruiz, G. J. M. (2002). *Formación para el desempeño de la dirección en centros escolares*. Santander: ANPE-Cantabria.
- García Olivares, A. A. (2006) *Recomendaciones táctico-operativas para implementar un programa de logística inversa*. Recuperado de www.eumed.net/libros/2006a/
- Gento Palacios, S. y Vivas García, M. (2003). Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. y Donnelly, J. H. (2001), *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. México: McGraw-Hill Interamericana.

- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse en el trabajo. *Anales de psicología*, 15(2), 261-268.
- Gitman, L. J., McDaniel, C. D. y Mascaró, S. P. (2007). *El futuro de los negocios* (5ª ed.). México: Thomson Learning.
- Gómez Mejía, L. y Balkin, D. (2003). *Administración*. Madrid: McGraw-Hill.
- Gordon, M. y Fitzgibbons W. (1982) Empirical Test of the Validity of Seniority as a Factor in Staffing Decisions. *Journal of Applied Psychology*. 3: 311-9.
- Gore, E. (2003). *Conocimiento colectivo: la formación laboral y la generación de capacidades colectivas a la luz de un análisis de casos*. Buenos Aires: Gráfica.
- Grados, J. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Trillas.
- Harvard Business Essentials. (2005). *Las herramientas del directivo*. Barcelona: Deusto.
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2005). *Administración: un enfoque basado en competencias* (10ª ed.). México: Thompson.
- Hernández y Rodríguez, S. (1994). *Introducción a la administración*. México: McGraw-Hill.
- Hitt, M. A., Black, J. S. y Porter, L. W. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Horngren, C. T.; Sundem, G. L. y Otrattón, W. O. (2006). *Contabilidad administrativa*. México: Pearson Educación.
- Hosea, J. B. (2004). *Employee evaluations: how does your organizations measurep*. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Fic>
- Instituto de Investigación de Tecnología Educativa de la Universidad Tecnológica de México. (2003). *Comportamiento organizacional*. México: Autor.
- Johnson, R. y Kuby, P. (2004). *Estadística elemental: lo esencial*. México: Thomson.
- Kirkpatrick, D. L. (2006). *Training and performance appraisal. Are they related*. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/df?vid=4&hid=105&sid=485d0d7bff294b08a028f6875cbbd93e%40sessionmgr106>

- Knight, G. R. (2006). *Filosofía y educación: una introducción en la perspectiva cristiana*. Bogotá: Asociación Publicadora Interamericana.
- Landy, F. J. y Conte, J. M. (2005). *Psicología industrial: introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Leal de Suarez, R. y Zabala Castañeda, A. (2004). *Las competencias del capital humano en las clínicas privadas del municipio Lagunillas, estado Zulia, Venezuela*. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/309/30980106.pdf>
- León, O. y Montero, I. (2003). *Métodos de Investigación en psicología y educación* (3ª ed.). Madrid: McGraw-Hill.
- Losada, C. (1999). *¿De burócratas a gerentes? Las ciencias de la gestión aplicadas a la administración del estado*. Washington, DC: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G. y Carden, F. (2001). *Mejorando el desempeño de las organizaciones: método de autoevaluación*. Cartago: Tecnológica.
- Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F. y Plinio, G. (2002). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. Ottawa, Canadá: Banco Internacional de Desarrollo y Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.
- Malhotra, K. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque práctico*. México: Prentice Hall.
- Martínez, E. E. y Martínez, F. A. (2009). *Capacitación por competencia, principios y método*. Recuperado de http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2011/04DocumentoEstudio_CapacitacionporCompetencias.pdf
- McAdams, J. L. (1998). *Premiar el desempeño: una guía para mejorar los resultados de negocio a través de las personas*. México: Diaz de Santos.
- McCoy, J. (2007). *How to align employee performance whit business strategy*. Recuperado de <http://uwp.edu/~crooker/786-SHRM/articles/pm-align-wm-062507.pdf>
- McEvory, M. Cascio, W. F. (1989). Cumulative evidence of the Relationship between Employee Age and Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 11-7.
- Mendenhall, W. (2008). *Introducción a la probabilidad y estadística* (12ª ed.). México: Thomson.

- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia*. Wilmington, CA: Addison Wesley Iberoamericana.
- Mingote Adán, J. C. y Pérez García, S. (2003). *Estrés en la enfermería. El cuidado del cuidador*. Madrid: Díaz de Santos; 1:11-12.
- Mondy, W. y Noe, R. (1997). *Administración de recursos humanos* (6ª ed.). México: Prentice-Hall.
- Mondy, R. W. y Noe, F. (2005), *Administración de los recursos humanos*. México: Pearson Prentice-Hill.
- Monegal Ferrán, M. (1999). *Introducción al SPSS: manipulación de datos y estadística descriptiva*. Barcelona: 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
- Morales, G., Gallego, L. M. y Rotger, D. (2004). *La incidencia y relaciones de la ansiedad y el burnout en los profesionales de intervención en crisis y servicios sociales*. 5º congreso virtual de psiquiatría. Interpsiquis.
- 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>
- Mowday, R. y Steers, R. (1979). *Employee-Organization Linkages*. New York, NY: Academic press.
- Muchinsky, P. M. y Elizalde, L. (2002). *Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología organizacional* (6ª ed.). México: Thomson.
- Murphy, K. R. (1990). Job performance and productivity. En K. R. Murphy y F. E. Saal (Eds). *Psychology in Organizations: Integrating science and practice* (pp. 157-176).
- Nickols, F. (2007). *Performance appraisal weighed and found wanting in the balance*. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=5&hid=106&sid=e768386f-b168-4032-9f1a-3a6360116d7c%40SRCSM1>

- Oblitas, T. y Zenón, G. (2008). *Evaluación de calidad de enseñanza desde la perspectiva de satisfacción de los estudiantes de medicina de la Universidad Nacional Federico Villarreal y Universidad Privada Ricardo Palma* (Tesis de maestría inédita). Lima, Perú.
- Pacheco López, A. (2009). *Estudio sobre la capacitación y la motivación como influyentes en el nivel de desempeño de los líderes de pequeñas congregaciones de la Iglesia Adventista del séptimo día de la Asociación Oriental Salvadoreña, la Asociación Metropolitana Salvadoreña y la Misión Paracentral Salvadoreña* (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, México.
- Pagano, R. R. (2006). *Estadística para ciencias del comportamiento* (7ª ed.). México: Thomson.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Parisi, J. L. y Chibbaro, A. (1998). *Guía de capacitación sobre políticas y negociaciones comerciales internacionales para la agricultura*. Panamá: CECAP.
- Pérez Tejada, H. E. (2008). *Estadística para las ciencias sociales del comportamiento y la salud* (3ª ed.). México: Cengage Learning.
- Porto, A. (2007) *Determinantes del desempeño universitario: efectos heterogéneos en un modelo censurado*. Tesis de Maestría en Economía. Universidad Nacional de La Plata.
- Publicaciones Vértice. (2008). *Retribución de personal*. Málaga: Autor.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. México: Díaz de Santos.
- Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago*. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=5&hid=106&sid=e768386f-b168-4032-9f1a-3a6360116d7c%40SRCSM1>
- Rice, F. P. y Ortiz, S. M. E. (1997). *Desarrollo humano: estudio del ciclo vital* (2ª ed.). México: Prentice-Hall.
- Riddle, A. L. (2006). *Harness the power of effective personnel evaluations*. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=34&hid=17&sid=c12338a5-d0f4-40a9-94b0529dc5e4596%40sessionmgr108>
- Rider, J. (1985). *How good a nurse are you*. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=12&hid=22&sid=6315b287-60db-4a52-bbb1-c4df4925f0%40sessionmgr7>

- Robbins, S. P. (1999) *Comportamiento organizacional* (8ª ed.). México: Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (1999). *Comportamiento organizacional* (8ª ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional* (7ª ed.). 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.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez Estrada, M. y Ramírez Buendía, P. (1991). *Administración de la capacitación*. México: McGraw-Hill.
- 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 (ISSSTEZAC)*. Recuperado de <http://www.uad.edu.mx/CentroInv/Libros/tesis47.pdf>
- Rodríguez Valencia, J. (1993). *Administración moderna de personal*. México: Contables y administrativas.
- Rodríguez, V. J. (2007). *Administración moderna de personal*. México: Thomson.
- Rofman, R. y Lucchetti, L. (2007). "Sistemas de pensiones en América Latina: conceptos y mediciones de cobertura", World Bank, Social Protection. SP *Discussion Paper*, 0616, Recuperado de <http://siteresources.worldbank.org/SOCIALPROTECTION/Resources/SP-Discussion-papers/Pensions-DP/0616Spanish.pdf>
- Salkind, N. J. (1999). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall.
- Sherman, A., Bohlander, G. y Snell, S. (1999). *Administración de recursos humanos* (11ª ed.). México: Thomson.
- Silíceo Aguilar, A. (2003). *Capacitación y desarrollo del personal*. México: Limusa.
- Silíceo Aguilar, A. (2008). *Capacitación y desarrollo de personal* (4ª ed.) México: Limusa.

- Snyder, G. (2007). *The motivated staff not an impossible dream*. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=7&hid=9&sid=ac7e909debbc-4ac6-a76c-8faaff3ba57%40sessionmgr2>
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation. *The Academy of Management Journal*, 38, 5, 1442-1465.
- Universidad Linda Vista. (2010). Recuperado de http://www.ulv.edu.mx/cprincipal/index.php?option=com_content&view=article&id=38&Itemid=78
- Vartia, M. (2001). Consequences of workplaces bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scandinavian Work Environment Health*, 21(1), 63-69.
- Vincent, J. (2006). Ageing Contested: Anti-ageing science and the cultural construction of old age, *Sociology*, 40, 681-698. 38, 5, 1442-1465.
- Walpole, R. E.; Myers, R. H.; Myers, S. L. y Ye, K. (2007). *Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias* (8^a ed.). México: Pearson Prentice-Hall.
- Wayne, M.; Robert, N.; Sánchez Carrión, M. y Contreras Villa, E. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Weiner, B. (1986). *An attributional theory of motivation and emotion*. New York, NY: Springer Verlag.
- Werther, W. y Davis, K. (2000). *Administración de personal y recurso humano*. Santiago, Chile: McGraw-Hill.
- White, E. G. (1984). *La historia de la redención*. México: APIA.
- 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: Iberoamérica.