

UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
UAPA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



**INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO DE EPIDEMIOLOGIA DEL HOSPITAL
REGIONAL UNIVERSITARIO JOSÉ MARÍA CABRAL Y BÁEZ,
DE SANTIAGO EN EL PERIODO 2013-2014.**

Informe Final de Investigación presentado como requisito para optar por el título de
Magister en Gerencia de Recursos Humanos.

PRESENTADO POR:
Arminia Rosario Gómez

ASESORA:
Dra. Miriam Mena

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA
MARZO, 2015**

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIAS	i
AGRADECIMIENTOS	iv
COMPENDIO	v
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes de la Investigación.	2
1.2 Planteamiento del Problema	5
1.3 Formulación del Problema	7
1.3.1 Sistematización del Problema.	7
1.4 Objetivos	8
1.4.1 Objetivos Específicos	7
1.5 Justificación	8
1.6 Delimitación	10
1.7 Limitaciones de la Investigación	10
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1 Contexto de la investigación	12
2.1.1 Antecedentes Históricos del Hospital Regional Universitario José María Cabral y Báez.	12
2.1.2 Misión	13
2.1.3 Visión	13
2.1.4 Valores	13
2.1.5 Estructura Organizacional	14
2.1.6 Estructura Funcional	14
2.2 Capacitación	15
2.2.1 Conceptos de Capacitación.	15
2.2.2 Procesos de Capacitación	18
2.2.3 Ventajas de la Capacitación	22
2.2.4 Métodos de Capacitación	24
2.3 Desempeño Laboral	31
2.3.1 Conceptos de Desempeño Laboral.	31
2.3.2 Niveles de Desempeño Laboral	33
2.3.3 Factores que Intervienen en el Desempeño Laboral.	34
2.4 Evaluación del Desempeño	36
2.4.1 Conceptos de Evaluación del Desempeño	36
2.4.2 Métodos de Evaluación del Desempeño	38
2.4.3 Aplicaciones de la Evaluación del Desempeño.	41
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	43

3.1	Diseño, tipo de investigación y métodos	44
3.1.1	Diseño	44
3.1.2	Tipo de Investigación.	44
3.1.3	Método	45
3.2	Técnicas e Instrumentos.	45
3.3	Población y Muestra	46
3.4	Procedimiento para la Recolección de Datos	47
3.5	Procedimiento para el Análisis de los Datos.	47
3.6	Validez y Confiabilidad.	47
	CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	49
4.1	Datos Obtenidos del Cuestionario Aplicado a los Empleados del Departamento de Epidemiología.	50
4.1.1	Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los empleados del Departamento de Epidemiología del Hospital Regional y Universitario José María Cabral y Báez.	50
4.2	Datos Obtenidos de la Entrevista Aplicada a la Encargada de Recursos Humanos.	65
4.3	Datos Obtenidos de la Entrevista Aplicado a la Encargada de Capacitación.	67
	CAPITULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.	69
	CONCLUSIÓN	77
	RECOMENDACIONES	81
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	84
	APENDICE	89

COMPENDIO

La capacitación es un proceso muy relevante durante la vida laboral y profesional de los empleados, ya que de esta depende el buen desempeño del trabajador y el logro de los objetivos establecidos por la organización.

La capacitación es la manera más eficaz de agregar valor a las personas, a la organización y a los clientes, el personal capacitado realiza su trabajo con más seguridad porque sabe lo que tiene que hacer y lo hace de manera espontánea, y tiene mejor desempeño al brindar un servicio lo hace con más calidad y esto hace que el cliente se sienta satisfecho y un cliente satisfecho es una garantía para la organización.

La capacitación es beneficiosa e importante porque influye en el comportamiento de los empleados ya que facilita la asimilación e interiorización de los valores organizacionales, incrementa la productividad personal y grupal, mejora la calidad del desempeño, reduce el ausentismo así como también la rotación de personal, disminuye el índice de despido.

El desempeño laboral son todas las actividades o comportamientos observados en los empleados que son determinantes para que la organización pueda lograr los objetivos programados, en este sentido es importante tomar en cuenta el puesto que desempeña.

Es por esta razón que el Ministerio de Salud Pública consciente de lo importante que es para el desarrollo de una organización contar con un recurso humano con las competencias y habilidades necesarias para desempeñar sus funciones con calidad, eficiencia y eficacia creó dentro del Departamento de Recursos Humanos la Unidad de Capacitación con la finalidad de implementar un programa de capacitación con los empleados de los diferentes establecimientos de salud.

Se percibe que el programa de capacitación en el Hospital Regional Universitario José María Cabral y Báez de Santiago de los Caballeros hace un uso

inadecuado de los criterios establecidos por el Ministerio de Salud Pública en cuanto al contenido de las capacitaciones desarrolladas también en la selección de los empleados que asisten a las capacitaciones y a las técnicas empleadas para capacitar a los empleados ya que muchos empleados se quejan de no ser incluidos en las capacitaciones mientras que otros siempre se están capacitando aunque no sean de su área de desempeño

La falta de capacitación de los empleados repercute con frecuencia en su desempeño laboral ya que con frecuencia se observan quejas de los usuarios con relación al nivel de respuesta que se ofrece a sus demandas de servicios, trato poco humanizado por parte de los empleados, informaciones poco claras o incompletas y hasta cierta incapacidad para la solución de situaciones especiales, circunstancias que genera inconformidad y descontento en sectores de la población estudiada, además de pérdida excesiva de tiempo en muchos procesos.

Para que los empleados desempeñen sus labores deben contar con un ambiente adecuado, con las herramientas, los equipos, materiales y suministros adecuados, con compañeros dispuestos a ayudar, supervisores que elogian su trabajo, reglas y procedimientos de trabajo claros y adecuados, información suficiente para tomar decisiones relacionadas con su labor, tiempo adecuado para hacer un buen trabajo.

Otro aspecto relevante a investigar es cómo se realiza la evaluación del desempeño laboral y para qué son utilizados los resultados obtenidos en el mismo.

Con esta investigación se busca analizar a fondo como Incide la Capacitación en el desempeño laboral de los empleados del Departamento de Epidemiología del Hospital Regional Universitario José María Cabral y Báez de la ciudad de Santiago

Dentro de los objetivos específicos conocer la cantidad empleados del Departamento de Epidemiología que recibió capacitación en los últimos dos años, identificar los tipos de capacitación que recibieron los empleados del Departamento de

Epidemiología para su desempeño laboral, las ventajas que proporciona la capacitación a los empleados del Departamento de Epidemiología en su desempeño laboral, los factores que intervienen en el desempeño laboral de los empleados del Departamento de Epidemiología que recibieron capacitación y determinar la utilización los resultados de la evaluación del desempeño laboral en el programa de capacitación de los empleados del Departamento de Epidemiología.

Este estudio se justifica, ya que los resultados servirán a los directivos para la planeación de estrategias de capacitación y formación en el desempeño de las labores y toma de decisiones con los empleados del Departamento de Epidemiología, así como también para generar iniciativas de futuras investigaciones similares en otros centros del sector salud.

El estudio está delimitado a empleados del Departamento de Epidemiología del Hospital Regional Universitario José María Cabral y Báez, por ser esta área una de mayor flujo de servicios y donde se evidencian mayores niveles de insatisfacción, a pesar de haber participado activamente en el programa de capacitación en el periodo 2013 - 2014.

Desde la perspectiva de Chiavenato (2008) la capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. Así, la capacitación es una fuente de utilidad, porque permite a las personas contribuir efectivamente en los resultados del negocio (pág.150)

La capacitación es la mejor inversión que las organizaciones realizan ya que son una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

Para los autores Werther, Davis, Mejía y Guzmán (2008) la capacitación es importante porque es un proceso de cambios: los empleados son más capaces y pueden asumir nuevas responsabilidades:

- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles; eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda a los empleados a identificarse con los objetivos de la organización.
- Crea una mejor imagen.
- Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza.
- Mejora la relación jefes- colaborador.
- Ayuda en la preparación de guías para el trabajo.
- Es un poderoso auxiliar para la comprensión y adopción de nuevas políticas.
- Proporciona información respecto a necesidades futuras a todo nivel.
- Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas
- Promueve el desarrollo con vista a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y la calidad del trabajo.
- Ayuda a mantener bajos los costos en muchas áreas.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.
- Promueve la comunicación en toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto.

Los empleados capacitados se sienten más comprometidos con la organización y su rendimiento se traduce en aumento en la productividad porque siempre cuenta con estrategias para hacer frente a cualquier imprevisto.

La presente investigación tiene un diseño transversal no experimental, con un enfoque cuantitativo, ya que lo que se hizo fue observar los fenómenos que incid y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Esta investigación de acuerdo a las fuentes de recogida de información se considera de tipo mixta. Es decir es documental, de campo y descriptiva.

De acuerdo al abordaje de la problemática a investigar esta investigación es de tipo descriptiva con un método deductivo, porque se partió de lo general para llegar a lo particular. La técnica empleada para obtener las informaciones de campo en esta investigación, es la encuesta que se aplicó a los 40 empleados del Departamento de Epidemiología para conocer su opinión sobre la capacitación recibida y el desempeño laboral de los empleados y la entrevista se realizó a la Encargada de Recursos Humanos y a la Encargada de Capacitación para conocer su opinión sobre el programa de capacitación que se desarrolla con los empleados del Departamento de Epidemiología del Hospital Regional Universitario .

Una vez analizados cuidadosamente los resultados de la investigación a partir de las diferentes opiniones emitidas por los sujetos informantes envueltos, se puede afirmar que es evidente que existe un programa de Capacitación que se desarrolla con técnicas apropiadas para su desarrollo, sin embargo los hallazgos determinaron que es baja la incidencia de esta capacitación en el desempeño laboral de los empleados objetos de estudio. Esta baja incidencia está relacionada a que los empleados no se les retroalimentan, no se les informa de los resultados de la evaluación, ni el hospital tiene un plan de mejora en base a los resultados de las evaluaciones realizadas.

CONCLUSIÓN

Una vez analizados cuidadosamente los resultados de la investigación a partir de las diferentes opiniones emitidas por los sujetos informantes envueltos, se ha llegado a las siguientes conclusiones dando respuesta a los objetivos de la investigación.

En relación al objetivo específico No. 1: **conocer la cantidad de empleados del Departamento de Epidemiología que recibió capacitación en los últimos dos años.**

Se concluye que el 80% de los empleados del Departamento de Epidemiología recibieron capacitación en los dos últimos años. Esta información fue corroborada por las Encargadas de Recursos Humanos y de Capacitación cuando manifestaron que el hospital cuenta con un programa de capacitación, que se prepara todos los años tomando en cuenta las necesidades de adiestramientos y las áreas de servicios o departamentos.

Con relación al objetivo 2 de **identificar los tipos de capacitación que recibieron los empleados del Departamento de Epidemiología para su desempeño laboral, estos informaron que** los más utilizados en el programa de capacitación del Hospital Cabral y Báez fueron los cursos, talleres, seminarios y conferencias.

Con relación al objetivo específico No. 3: **Identificar las ventajas que proporciona la capacitación a los empleados del Departamento de Epidemiología en su desempeño laboral se concluye que** los empleados del Departamento de Epidemiología asumen que las capacitaciones fueron beneficiosas porque contribuyeron a mejorar su desempeño laboral, a modificar su rutina de trabajo y a aumentar su productividad, coincidiendo con lo que plantea la Encargada de Recursos Humanos que afirmó que el beneficio de la

capacitación repercute en la eficiencia y eficacia del trabajo realizado y en un usuario satisfecho porque es bien tratado.

El 100% los empleados del Departamento de Epidemiología consideraron que fueron importantes las capacitaciones recibidas porque les proporcionaron nuevas técnicas para desempeñar sus labores.

De igual forma la Encargada de Capacitación asegura que las capacitaciones fueron importantes porque contribuyeron a fortalecer las habilidades del personal y del área y/o departamentos donde se desempeña.

Con relación al objetivo específico No 4 de **determinar los factores que intervienen en el desempeño laboral de los empleados del Departamento de Epidemiología que recibieron capacitación** , se concluye que los factores que intervienen son el ambiente de trabajo el cual el 80% lo consideran malo y regular , coincidiendo con la Encargada de Recursos Humanos que informó que en los últimos meses el ambiente de trabajo ha estado muy cargado y algo hostil para los empleados, el de no contar con los equipos e insumos necesarios para desempeñar sus labores según lo consideró el 80% de los empleados del Departamento de Epidemiología, así como la falta de retroalimentación por el esfuerzo y el trabajo bien hecho, según lo confirmaron el 85% de los encuestados.

A pesar de los resultados negativos de estos factores que intervienen en el desempeño laboral, es preciso señalar que el único factor que mencionaron como positivo los sujetos informantes fue que se sienten motivados para desempeñar sus labores.

La Encargada de Recursos Humanos manifestó que los factores que intervienen en el desempeño laboral de los empleados son el liderazgo de la

Dirección, la estructura organizacional, la cultura del hospital, el ambiente o higiene hospitalaria y la condición socio-familiar del empleado.

Con relación al objetivo específico No.5 de **determinar la utilización de los resultados de la evaluación del desempeño laboral en el programa de capacitación de los empleados del Departamento de Epidemiología**, se concluye que en relación a la evaluación del desempeño laboral los empleados manifestaron que a veces y nunca se evalúa su desempeño laboral, como tampoco se les informa sobre los resultados de la evaluación del desempeño y nunca han recibido reconocimiento por los resultados de la evaluación, ni el hospital realiza compromiso de mejora a partir de los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño.

En este sentido la Encargada de Recursos Humanos manifestó que los empleados son evaluados y que los resultados se utilizan para cambio de status en nóminas, cambios de puestos, aumento salarial (en el caso de los empleados que entran a Carrera Civil y Administrativa), desvinculaciones y promociones, ni se toman en cuenta al momento de programar las capacitaciones.

En relación al objetivo general de analizar la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral de los empleados del Departamento Epidemiología del Hospital Regional y Universitario José María Cabral y Báez, se puede afirmar que es evidente que existe un programa de Capacitación que se desarrolla con técnicas apropiadas para su formación, sin embargo los hallazgos determinaron que es baja la incidencia de esta capacitación en el desempeño laboral de los empleados objetos de estudio. Esta baja incidencia está relacionada a que los empleados no se les retroalimentan, no se les informa de los resultados de la evaluación, ni el hospital tiene un plan de mejora en base a los resultados de las evaluaciones realizadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acevedo, López. (1998). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*. México: Limusa.

Alles, M (2012). *Dirección Estratégica de recursos humanos: Gestión por Competencias*. Buenos Aires. Gránica.

Alles, M (2005). *Desarrollo Del Talento Humano. Basado en Competencias*. Buenos Aires. Granica.

Alles, M (2005). *Desempeño por Competencias de 360*. Buenos Aires. Granica.

Chiavenato, I. (2001). *Introducción a La Teoría General De La Administración*. (5ª.ed.). Colombia: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión de talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Colombia: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3er.ed.). México: McGraw Hill.

Chiavenato.(2009). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones..* (9na.ed.). México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración De Recursos Humanos*. (8ª.ed.). México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2001). *Administración De Recursos Humanos*. (5ª.ed.). México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humanos*. (3er.ed.). México: McGraw Hill.

Dave, Ulrich., Michel, R. Losey., Gerry, Lake. (2000). *El Futuro de la Dirección Recurso Humanos*. Perú: Editora EDIPE.

Dessler, G. (1994). *Administración de Personal*. (6ta.ed.). México: Prentice Hall.

Dessler, Valera. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoques latinoamericano*. México: Pearson Educacion.

Dessler, Valera. (2004). *Administración de Recursos Humanos. Enfoques latinoamericano*. México: Pearson Educacion.

Dessler. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educacion.

Días. (2011). *Capacitación y Desempeño Laboral de los empleados de la comisión Zona de Montemorelos*. Tesis de Maestría en Administración. Universidad de Montemorelos. Linares Nuevo León.

Francisco, J., Palaci, D. (2005). *Psicología de la Organización*. (6ª.ed.). México: Pearson Prentice Hall.

Gaito, Horacio.(2008). *Herramientas de Gestión del Capital Humano con Microsoft Office*. CoMiCRON. Editorial.

Hernández, F. (2001). *Investigación Documental y Comunicación Científica*. Rep. Dominicana: Ediciones UAPA

Hernández, F. (2002). *Metodología de investigación en las ciencias sociales*. Rep. Dominicana: Ediciones UAPA.

Koontz, Harold. , Weihrich, H. M., Cannice, Daves. (2008). *Administración Una Perspectiva Global*. (13ª. ed.). México: McGraw Hill

Keith, Daves. , John, W. Newstrom. (2013). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (11ma. ed.). México: McGraw Hill.

Montes. (2012). *Eficacia de cuatro Sistemas de Capacitación sobre el Desempeño Laboral de los empleados de una empresa de servicios telefónicos*. Tesis de Maestría en Administración mención en Gestión Empresarial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú.

Mondy, Noé. (2005).*Administración de recursos humanos*.(9na.ed.).México: Prentice Hall.

Newstrom, J.M. (2007). Dirección: gestión para el lograr resultados (9ª. ed.). México: McGraw Hill.

Pinto, Roberto. (2000).*Planeación Estratégica de Capacitación Empresarial*. México: McGraw Hill.

Robbins, S.P. (2004).*Comportamiento Organizacional*.(10a.ed.).México: Pearson Educación.

Robbins, Coulter y Dávila. (2005).*Administración*. (8a.ed.).México: Pearson.

Rojas, M.A. (2008).*Historia de Santiago de los Caballeros*. Santiago.

Silíceo, A. (2008). *Capacitación y desarrollo de personal*. (4a.ed.). México: Limusa.

Salud Pública. (2002). *Ley General de Salud, No.42-01*. Santo Domingo.

Sampieri, H. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª.ed.). México: McGraw Hill

Stoner, J. Freeman, E., Gilbert, D. (1996) *Administración*. (6a.ed.). México: Prentice Hall.

Stephen, P. ROBBINS., Timothy, A. JUDGE. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13a. ed.). México: PEARSON Prentice Hall.

Landy, F., Conte, J. (2005). *Psicología industrial*. México: McGraw Hill.

Administración Pública. (2008). *Ley No. 41-08 de Función Pública*. Santo Domingo.

Whether, William B., Davis, Keith. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. (6ª ed.) México: McGraw Hill.

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana
809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245.
biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.
809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do