



FACULTAD DE INGENIERIA, CIENCIAS Y ADMINISTRACION

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“EFICIENCIA DE LA CAPACITACION Y MEJORAMIENTO EN LA
ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS DE LA EPS
SEMAPACH S.A. CHINCHA 2015”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y FINANZAS

PRESENTADO POR:

PACHECO VELARDE JUAN CARLOS

ASESOR:

DR. HUAMAN NARVAY JOSÉ

CARRERA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

CHINCHA – ICA- PERÚ, 2016

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía en cada paso que
doy para lograr mis metas.

Con todo cariño y amor para mis padres,
esposa e hijos, por su apoyo incondicional y
deseos de superación.

AGRADECIMIENTO

A mis maestros, a los dignísimos señores revisores y jurados de este Trabajo de Investigación, quienes con sus acertadas y sabias sugerencias, me orientaron para corregir, perfeccionar y culminar el Trabajo de Investigación.

ÍNDICE

	Págs.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Introducción.....	ix
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	10
1.1. Antecedentes.....	10
1.2. Bases Teóricas	12
1.2.1. La capacitación como sistema	12
a) La capacitación y el Desarrollo Humano.....	12
b) Necesidades de la capacitación.....	13
c) Proceso del sistema de capacitación.....	15
1.2.2. Administración de Recursos Humanos	25
a) Funciones del Departamento de Recursos Humanos.....	26
b) Objetivos de la Administración de recursos Humanos.....	29
c) EL departamento de Recursos Humanos como línea o Staff	31
d) Papel de la Dirección de línea	31
e) Planeación de Recursos Humanos.....	34

1.2.3. Eficiencia organizacional.....	39
a) Objetivos de la eficiencia organizacional	40
b) Medición de la eficiencia.....	41
1.3. Marco Conceptual.....	42
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	44
2.1. Delimitación de la Problemática.....	44
2.2. Formulación del Problema.....	46
2.3. Justificación e Importancia de la Investigación	47
CAPITULO III: OBJETIVOS, HIPOTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACION.....	49
3.1. Objetivos de Investigación.....	49
3.1.1. Objetivo General	49
3.1.2. Objetivos Específicos.....	49
3.2. Hipótesis de Investigación	50
3.2.1. Hipótesis General.....	50
3.2.2. Hipótesis Específicas	50
3.3. Variables de Investigación.....	51
3.3.1. Identificación de Variables	51
3.3.2. Operacionalización de las variables.....	51
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DEL TRABAJO.....	52
4.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación	52

4.2. Población y Muestra	53
CAPÍTULO V: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	55
5.1. Técnicas de Recolección de datos	55
5.2. Instrumentos de recolección de datos	55
5.3. Técnicas de Procesamiento, análisis e interpretación de información.....	56
CAPÍTULO VI: COMPROBACION DE HIPOTESIS	57
6.1. Comprobación de hipótesis general	57
6.2. Comprobación de Hipótesis específicas	61
CAPITULO VII: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	64
CAPÍTULO VIII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
8.1. Conclusiones	88
8.2. Recomendaciones	89
Fuentes de Información.....	91
Anexos	94

RESUMEN

La presente investigación realizada conllevó a Determinar si la **“EFICIENCIA DE LA CAPACITACION contribuyo al MEJORAMIENTO EN LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS DE LA EPS SEMAPACH S.A. AÑO-2015,** problemática que fue fundamentada con diversos aspectos teóricos según variables de estudio.

Los métodos utilizados en el proceso de ejecución de la investigación fueron el análisis y la síntesis respectivamente. Para recolectar y procesar los datos se aplicó técnicas, tales como: análisis documental, encuesta, organización y tabulación de datos, cuadros y representaciones estadísticas.

Para comprobar la hipótesis se aplicó un cuestionario de 12 preguntas con alternativas medibles, realidad que fue contrastada en el campo. La población de estudio comprendió a todos los trabajadores de la empresa materia de estudio; siendo la muestra 107 trabajadores, la misma que se trabajó a un nivel de confianza del 95% y un margen de error permisible del 5%.

Según resultados arribados y en función a la comprobación de la hipótesis se llegó a la siguiente conclusión general: la utilización de los recursos para la capacitación incidió de una u otra forma en el mejoramiento de la Administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chincha – 2015.

ABSTRACT

This research led to determine whether "EFFICIENCY IMPROVEMENT TRAINING contributed to MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES EPS SEMAPACH SA" 2015, which was based problems with various theoretical aspects of the study variables.

The methods used in the implementation process of the investigation were the analysis and synthesis respectively. To collect and process data techniques are applied, such as document analysis, survey organization and tabulation, charts and statistical representations.

To test the hypothesis a questionnaire of 12 questions with measurable alternatives, actually it was proven in the field was applied. The study population comprised all workers of the subject firm;, study sample being 107 workers worked the same as a confidence level of 95% and a margin of allowable error of 5%.

According who landed results according to hypothesis testing led to the following general conclusion: the use of resources for the training of an impact one way or another in the improvement of Human Resource Management in EPS SEMAPACH SA Chincha – 2015.

INTRODUCCION

El trabajo de Investigación titulado: **“EFICIENCIA DE LA CAPACITACIÓN Y MEJORAMIENTO EN LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA EPS SEMAPACH S.A. CHINCHA 2015”** se realizó con la finalidad de conocer la realidad acerca de la capacitación que conllevan a que el servidor realice cada vez mejor su labor.

Entonces, para que la empresa pueda cumplir eficazmente sus fines esenciales de lograr el bienestar de los trabajadores, es necesaria e indispensable la acción dinámica y permanente en la institución.

La Administración de la EPS SEMAPACH S.A. necesita del apoyo de la oficina de recursos humanos y capacidad de sus trabajadores para que puedan ejercer la función Administrativa en forma eficiente y eficaz, valiéndose de diversos instrumentos o medios para el cumplimiento de sus objetivos.

En tal sentido, de acuerdo a la metodología, el trabajo comprende: capítulo I Marco teórico, capítulo II Planteamiento del problema, capítulo III: Objetivos, hipótesis y variables, Capítulo IV Metodología de la Investigación, Capítulo V: Técnicas e instrumentos de investigación, Capítulo VI Comprobación de hipótesis, Capítulo VII: Presentación, interpretación y discusión de resultados, Capítulo VIII Conclusiones y recomendaciones. Además, de las fuentes de información y los anexos respectivos.

El Autor.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES.

A lo largo del tiempo la Administración asume independencia de la Administración tradicional llegando a ser una ciencia muy cercana a la ciencia política.

Existe evidencia de que se trata de una actividad histórica. Se dice que la Administración es tan antigua como el gobierno y por lo tanto se trata de una actividad social e histórica. En todas las comunidades, hasta las más antiguas la actividad organizada de los asuntos del Estado estuvo presente. En muchos de los casos la misma se confundía con actividades religiosas, militares, justicia, economía, comercio, entre otras. Con el paso del tiempo la Administración comenzó a tomar independencia del resto de las actividades y con ello, que se tomara consciencia de ser una disciplina con identidad propia que tenía que ver con la cuestión del Estado. Su desarrollo tiene que ver con el desarrollo de las sociedades y su organización estatal ubicadas en un determinado tiempo y espacio, por lo cual se trata de un fenómeno que fue evolucionando y que se caracteriza por ser social e histórica.

Se ha sostenido que “la Administración aparece desde que el hombre se organiza en sociedad, más o menos complejas, en las que se distinguen la presencia de una autoridad, que subordina y rige actividades del resto del

grupo y que se encarga de promover la satisfacción de las necesidades colectivas fundamentales.

Sobre lo expuesto se tiene como antecedentes estudios realizados acerca del tema, tales como:

- **GARCÍA AHUMADA Félix Santiago**, realizó en Lima-Perú año 2006 la tesis titulada: Características de la demanda de capacitación en personal administrativo en hospitales nacionales de Lima y Callao; llegando a la siguiente conclusión: “Los temas esenciales de capacitación, computación fue el más demandado, muy probablemente por la importancia creciente del manejo cada vez más especializado de programas informáticos en el trabajo administrativo, seguido de ética y comunicación”¹.
- **RABIN CHUQUISENGO**, realizó en Lima- Perú año 2004, la tesis: Gestión del talento humano, el mismo que llevo a la conclusión: “La participación activa del trabajador en la actualidad es de vital importancia, esto solo se puede lograr venciendo todos los paradigmas, logrando el aprendizaje participativo”².
- **OBED DELFÍN**, realizó en Lima-Perú, año 2006 la investigación titulada: Proceso de capacitación y adiestramiento, llegando a la conclusión: “La capacitación como el adiestramiento en Recursos Humanos son factores

(¹) GARCÍA AHUMADA, Félix Santiago; “Características de la demanda de capacitación en personal administrativo en hospitales nacionales de Lima y Callao”; Lima-Perú; 2006; Pág. 6 Resumen.

(²) RABIN CHUQUISENGO; Gestión del talento humano; Lima- Perú; 2004; Pág. 10 resumen.

determinantes para el cumplimiento de los objetivos de toda organización. Desarrollar tanto actitudes como destrezas, crecimiento personal y profesional, en los trabajadores y empleados permite que éstos desempeñen su trabajo con mayor eficiencia y calidad”³.

1.2. BASES TEÓRICAS.

1.2.1. La Capacitación como sistema.

“La capacitación implica actividades que enseñan a los empleados la forma de desempeñar su puesto actual y 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”⁴.

a) La capacitación y el desarrollo Humano.

El éxito depende cada vez más de la capacidad de la organización para administrar el capital humano, las organizaciones compiten a través de las personas. El capital humano es una expresión genérica que se utiliza para describir el valor del conocimiento, habilidades y

(³) **OBED DELFÍN**, investigación titulada: Proceso de capacitación y adiestramiento; Lima-Perú, 2006, Pág. 8 del Resumen

(⁴) www.monografias.com/.../capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml (Davis, K. y otros; 1992)

capacidades que poseen un impacto tremendo en el desempeño de la empresa.

Para integrar capital humano en las organizaciones, los gerentes deben comenzar por desarrollar estrategias a fin de asegurar conocimiento, habilidades y experiencia superiores en su fuerza de trabajo. Los programas para definir puestos se centran en identificar, reclutar y contratar el mejor y más brillante talento disponible. Los programas de capacitación complementan estas prácticas de definición de puestos para mejorar las habilidades. Los gerentes de Recursos Humanos desempeñan un papel importante en la creación de una organización que comprenda el valor del conocimiento, documente las habilidades y capacidades disponibles para la organización e identifique medios para utilizar dicho conocimiento en beneficio de la empresa. Crear organizaciones en las que el capital intelectual se actualiza constantemente será un aspecto significativo del trabajo de Recursos Humanos en el futuro.

b) Necesidades de Capacitación.

En cualquier institución importante, sea empresa, organismo estatal o cualquier otra, la capacitación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención.

Hay muchas razones por las cuales una organización debe capacitar a su personal, pero una de las más importantes es el contexto actual. Y con esto me refiero a que vivimos en un contexto sumamente cambiante. Ante esta circunstancia, el comportamiento se modifica y nos enfrenta constantemente a situaciones de ajuste, adaptación, transformación y desarrollo y por eso es que debemos estar siempre actualizados. Por lo tanto, las empresas se ven obligadas a encontrar e instrumentar mecanismos que les garanticen resultados exitosos en este dinámico entorno. Ninguna organización puede permanecer tal como está, ni tampoco su recurso más preciado (su personal) debe quedar rezagado y una de las formas más eficientes para que esto no suceda es capacitando permanentemente.

Las personas son esenciales para la organización y ahora más que nunca, su importancia estratégica está en aumento, ya que todas las organizaciones compiten a través de su personal. El éxito de una organización depende cada vez más del conocimiento, habilidades y destrezas de sus trabajadores. Cuando el talento de los empleados es valioso, raro y difícil de imitar y sobre todo organizado, una empresa puede alcanzar ventajas competitivas que se apoyan en las personas.

Por esto la razón fundamental de por qué capacitar a los empleados consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que

requieren para lograr un desempeño óptimo. Porque las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias. Y para esto no existe mejor medio que la capacitación, que también ayuda a alcanzar altos niveles de motivaciones, productividad, integración, compromiso y solidaridad en el personal de la organización. Además se tiene motivos concretos por los cuales se emprenden programas de capacitación son: incorporación de una tarea, cambio en la forma de realizar una tarea y discrepancia en los resultados esperados de una tarea (esto puede ser atribuido a una falla en los conocimientos o habilidades para ejercer la tarea). Como así también ingreso de nuevos empleados a la institución.

c) Proceso del sistema de capacitación.

La capacitación como un proceso administrativo complejo, compuesto de diferentes fases.

Debido a que la meta primaria de la capacitación es contribuir a las metas globales de la organización, es preciso desarrollar programas que no pierdan de vista las metas y estrategias organizacionales, ya que todo debe guardar una coherencia interna dentro de la organización.

Las operaciones organizacionales abarcan una amplia variedad de metas que comprenden personal de todos los niveles, desde la inducción hacia el desarrollo ejecutivo. Además de brindar la capacitación necesaria para un desempeño eficaz en el puesto, los patrones ofrecen capacitación en áreas como el desarrollo personal y el bienestar.

A fin de tener programas de capacitación eficiente y eficaz y que tengan un impacto máximo en el desempeño individual y organizacional, se tiene en cuenta las siguientes fases:

FASE 1: Detectar necesidades de capacitación.

La búsqueda de necesidades de capacitación es la clarificación de las demandas educativas de los proyectos prioritarios de una entidad.

Los gerentes y el responsable de Recursos Humanos deben permanecer alerta a los tipos de capacitación que se requieren, cuándo se necesitan, quién la precisa y qué métodos son mejores para dar a los empleados el conocimiento, habilidades y capacidades necesarias. Para asegurar que la capacitación sea oportuna y esté enfocada en los aspectos prioritarios los gerentes deben abordar la evaluación de necesidades en forma sistemática utilizando tres tipos de análisis:

1. Organizacional, consiste en observar el medio ambiente, las estrategias y los recursos de la organización para definir tareas en las cuales debe enfatizarse la capacitación, permite establecer un diagnóstico de los problemas actuales y de los desafíos ambientales, que es necesario enfrentar.
2. De tareas, que significa determinar cuál debe ser el contenido del programa de capacitación, es decir identificar los conocimientos, habilidades y capacidades que se requieren, basado en el estudio de las tareas y funciones del puesto. Se debe hacer hincapié en lo que será necesario en el futuro para que el empleado sea efectivo en su puesto.
3. De personas, este análisis conlleva a determinar si el desarrollo de las tareas es aceptable y estudiar las características de las personas y grupos que se encontrarán participando de los programas de capacitación.

Una vez realizados todos los análisis, surge un panorama de las necesidades de capacitación que deberían definirse formalmente en términos de objetivos.

La determinación de las necesidades de capacitación es una responsabilidad de línea y una función de staff, corresponde al

administrador de línea la responsabilidad por la percepción de los problemas provocados por la carencia de capacitación.

Los principales medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son: Evaluación de desempeño; Observación; Cuestionarios; Solicitud de supervisores y gerentes; Entrevistas con supervisores y gerentes; Reuniones interdepartamentales; Examen de empleados; Modificación de trabajo; Entrevista de salida; Análisis de cargos.

Además de estos medios, existen algunos indicadores de necesidades de capacitación. Estos indicadores sirven para identificar eventos que provocarán futuras necesidades de capacitación (indicadores a priori) o problemas comunes de necesidades de entrenamiento ya existentes (indicadores a posteriori).

Indicadores a priori son por ejemplo: Modernización de maquinarias y equipos; Producción y comercialización de nuevos productos o servicios; Expansión de la empresa y admisión de nuevos empleados; Reducción del número de empleados.

Indicadores a posteriori son por ejemplo: Calidad inadecuada de la producción; Baja productividad; Relaciones deficientes entre el personal; Número excesivo de quejas.

FASE 2: Diseño del programa de capacitación.

La determinación de necesidades de capacitación debe suministrar las siguientes informaciones, para que el programa de capacitación pueda diseñarse:

- QUÉ debe enseñarse
- QUIÉN debe aprender
- CUÁNDO debe enseñarse
- DÓNDE debe enseñarse
- CÓMO debe enseñarse
- QUIÉN debe enseñar

Debemos tener en cuenta que el programa debe elaborarse de tal manera que, al descubrir nuevas necesidades, los cambios que se realicen en el programa no sean violentos ya que esto podría ocasionar una desadaptación en el entrenado y un cambio de actitud hacia la capacitación.

Los expertos creen que el diseño de capacitación debe enfocarse al menos en cuatro cuestiones relacionadas:

- **Objetivos de Capacitación.**

Una buena evaluación de las necesidades de capacitación conduce a la determinación de objetivos de capacitación y estos se refieren a los resultados deseados de un programa de entrenamiento. La precisa declaración de los objetivos de capacitación constituye una base sólida para seleccionar los métodos y materiales y para elegir los medios para determinar si el programa tendrá éxito.

- **Disposición y motivación de la persona:**

Existen dos condiciones previas para que el aprendizaje influya en el éxito de las personas que lo recibirán. La buena disposición, que se refiere a los factores de madurez y experiencia que forman parte de sus antecedentes de capacitación. La otra es la motivación, para que se tenga un aprendizaje óptimo los participantes deben reconocer la necesidad del conocimiento o habilidades nuevos, así como conservar el deseo de aprender mientras avanza la capacitación. Las siguientes seis estrategias pueden ser esenciales:

- ✓ Utilizar el refuerzo positivo
- ✓ Eliminar amenazas y castigos
- ✓ Ser flexible

- ✓ Hacer que los participantes establezcan metas personales
- ✓ Diseñar una instrucción interesante
- ✓ Eliminar obstáculos físicos y psicológicos de aprendizaje

- **Principios de aprendizaje.**

Los principios de aprendizaje constituyen las guías de los procesos por los que las personas aprenden de manera más efectiva. Mientras más utilicen estos principios en el aprendizaje, más probabilidades habrá de que la capacitación resulte efectiva. El éxito o fracaso de un programa de capacitación, suele relacionarse con dichos principios. Algunos de estos principios son: participación, repetición, retroalimentación, etc.

Es muy importante la elección de las técnicas que van a utilizarse en el programa de capacitación con el fin de optimizar el aprendizaje. Estas pueden ser:

1. Técnicas aplicadas en el sitio de trabajo
2. Técnicas aplicadas fuera del sitio de trabajo

- **Características de los instructores.**

El éxito de cualquier actividad de capacitación dependerá en gran parte de las habilidades de enseñanza y características personales de los instructores. Estos responsables del entrenamiento, son las personas situadas en cualquier nivel jerárquico, experto o especializado en determinada actividad o trabajo y que transmite sus conocimientos de manera organizada. Estos maestros deben ser líderes, es decir, personas que sepan guiar a un grupo, que sepan crear en el colaborador un vivo deseo de superación personal, líderes que sepan señalar el camino que ha de seguirse.

Las características esenciales y deseables que debe tener todo instructor son: conocimiento del tema, adaptabilidad, facilidad para las relaciones humanas, sinceridad, sentido del humor, interés, motivación por la función, entusiasmo, capacidades didácticas, instrucciones claras, asistencia individual, entre otras.

Es evidente que el criterio de selección de los instructores es muy importante, los mismos podrán ser seleccionados entre los diversos niveles y áreas de la empresa. Cuanto mayor sea el grado en que el instructor posea tales características, tanto mejor desempeñará su función.

FASE 3: Implementar el programa de capacitación.

Existe una amplia variedad de métodos para capacitar al personal que ocupa puestos no ejecutivos. Uno de los métodos de uso más generalizado es la capacitación en el puesto de trabajo, porque proporciona la ventaja de la experiencia directa, así como una oportunidad de desarrollar una relación con el superior y el subordinado. Es un método por el cual los trabajadores reciben la capacitación de viva voz de su supervisor o de otro capacitador. En la capacitación de aprendices, las personas que ingresan a la organización reciben instrucciones y prácticas minuciosas, tanto dentro como fuera del puesto, en los aspectos teórico y prácticos del trabajo.

Dimensiones de la capacitación:

La capacitación de inducción, comienza y continúa durante todo el tiempo que un empleado presta sus servicios en una organización. Al participar en un programa formal de inducción, los empleados adquieren conocimientos, habilidades y actitudes que elevan sus probabilidades de éxito en la organización.

La capacitación en habilidades, la capacitación de equipos y la capacitación de diversidad tienen una importancia fundamental en las organizaciones actuales.

La capacitación combinada consiste en programas de entrenamiento que combinan la experiencia práctica del trabajo, con la educación formal en clases.

Los programas de internado revisten especial eficacia porque brindan experiencia en el puesto y fuera de éste.

Otros métodos fuera del trabajo incluyen las conferencias o discusiones, la capacitación en el aula, la instrucción programada, la capacitación por computadora, las simulaciones, los circuitos cerrados de televisión, la capacitación a distancia y los discos interactivos de video, entre otros.

Estos últimos métodos pueden suponer una aportación al esfuerzo de capacitación de un costo relativamente bajo en relación con la cantidad de participantes que es posible alcanzar.

FASE 4: Evaluación del programa de capacitación.

La etapa final del proceso de capacitación es la evaluación de los resultados obtenidos, en la cual se intenta responder preguntas tales como: ¿Qué estamos obteniendo de los programas de capacitación?
¿Estamos usando productivamente nuestro tiempo y nuestro dinero?
¿Hay alguna manera de demostrar que la formación que impartimos es la adecuada?

La capacitación debe evaluarse para determinar su efectividad. La experiencia suele mostrar que la capacitación muchas veces no funciona como esperan quienes creen e invierten en ella. Los costos de la capacitación siempre son altos en términos de costos directos y, aún más importantes, de costos de oportunidad. Los resultados, en cambio, suelen ser ambiguos, lentos y en muchos casos, más que dudosos.

La evaluación debe considerar dos aspectos principales:

1. Determinar hasta qué punto el programa de capacitación produjo en realidad las modificaciones deseadas en el comportamiento de los empleados.
2. Demostrar si los resultados de la capacitación presentan relación con la consecución de las metas de la organización.

1.2.2. Administración de Recursos Humanos.

La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las

personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

Significa conquistar y mantener las personas en la organización, trabajando y dando el máximo de sí, con una actitud positiva y favorable. Representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización.

En la actualidad las técnicas de selección del personal tiene que ser más subjetivas y más afinadas, determinando los requerimientos de los recursos humanos, acrecentando las fuentes más efectivas que permitan allegarse a los candidatos idóneos, evaluando la potencialidad física y mental de los solicitantes, así como su aptitud para el trabajo, utilizando para ello una serie de técnicas, como la entrevista, las pruebas psicométricas y los exámenes médicos.

a) Funciones del Departamento de Recursos Humanos.

El Departamento de Recursos Humanos es esencialmente de servicios. Sus funciones varían dependiendo del tipo de organización al que este pertenezca, a su vez, asesora, no dirige a sus gerentes, tiene la facultad de dirigir las operaciones de los departamentos.

Entre sus funciones esenciales podemos destacar las siguientes:

1. Ayudar y prestar servicios a la organización, a sus dirigentes, gerentes y empleados.
2. Describe las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las cualidades que debe tener la persona que lo ocupe.
3. Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo del liderazgo.
4. Reclutar al personal idóneo para cada puesto.
5. Capacitar y desarrollar programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal.
6. Brindar ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre éstos, además buscar solución a los problemas que se desatan entre estos.
7. Llevar el control de beneficios de los empleados.
8. Distribuye políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados, a todos los empleados, mediante boletines, reuniones, memorándums o contactos personales.
9. Supervisar la administración de los programas de prueba.
10. Desarrollar un marco personal basado en competencias.

- 11.** Garantizar la diversidad en el puesto de trabajo, ya que permite a la empresa triunfar en los distintos mercados nacionales y globales.

Margaret Butteris, en su obra "Reinventando Recursos Humanos: Cambiando los roles para crear una organización de alto rendimiento, nos manifiesta que el papel y la función de Recursos Humanos de la empresa consiste en las siguientes:

- 1.** Identificación y desarrollo de las competencias claves necesarias para respaldar el negocio. Una vez identificadas, se ponen en marcha estrategias para desarrollar o adquirir las competencias claves. La función empresarial es también responsable de monitorizar el progreso de desarrollo.
- 2.** Desarrollo de talento Ejecutivo. Recursos Humanos de la empresa es responsable de los sistemas que identifican y desarrollan el personal con mayor potencial de toda la organización, preparándolo junto a los directivos presentes, para alcanzar los objetivos empresariales presentes y futuros, incluyendo la planificación de sucesiones.
- 3.** Desarrollo de iniciativas de formación y desarrollo para respaldar la cultura, los valores y los principios operativos comunes. Utilizando las sesiones de formación y desarrollo como vehículos

de comunicación para desarrollar, implementar y sostener este principio.

4. Desarrollo de modelos para la evaluación y retribución de los empleados. Recursos Humanos de la empresa identifica los modelos empresariales para la contratación, el juicio y la evaluación de los empleados.
5. Desarrollo e implementación de políticas y programas de gestión de la actuación y la retribución para utilizarse en todas las compañías operativas.
6. Redefiniendo y reestructurando la función de Recursos Humanos.

b) Objetivos.

Atendiendo a que objetivos son los logros que se pretenden alcanzar con la ejecución de una acción. Los objetivos de la administración de Recursos Humanos se derivan de las metas de la empresa completa, los cuales, en toda organización, son la creación o distribución de algún producto o servicio.

El principal objetivo es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de forma que sean responsables desde el punto de vista estratégico, ético y social.

Margaret Butteris manifiesta que, el objeto de los Recursos Humanos es contratar y trasladar personal, mantener informes y administrar salarios y beneficios.

Otros objetivos son:

1. Crear, mantener y desarrollar un contingente de Recursos Humanos con habilidad y motivación para realizar los objetivos de la organización.
2. Desarrollar condiciones organizacionales de aplicación, ejecución satisfacción plena de Recursos Humanos y alcance de objetivos individuales.
3. Alcanzar eficiencia y eficacia con los Recursos Humanos disponibles.
4. Contribuir al éxito de la empresa o corporación.
5. Responder ética y socialmente a los desafíos que presenta la sociedad en general y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización.
6. Apoyar las aspiraciones de quienes componen la empresa.
7. Cumplir con las obligaciones legales.

8. Rediseñar la función corporativa de Recursos Humanos para convertirla en una consultaría de la dirección de la empresa sobre contratación, formación, gestión, retribución, conservación y desarrollo de los activos humanos de la organización.

Dentro de estos objetivos están contenidos 4 tipos que son:

1. Corporativos.

2. Funcionales.

3. Sociales; y

4. Personales.

c) Departamento de Recursos Humanos como línea o staff.

Los órganos que se aplican a la creación y distribución de ese producto o servicio, que es lo que hace la empresa, realizan la actividad básica de la organización, estos son los órganos de línea, lo que cuida de la Administración de Recursos Humanos es un órgano de Staff.

d) Papel de la Dirección de Línea.

Con el cambio de las funciones de Recursos Humanos se espera que la dirección en línea desempeñe muchas actividades de Recursos

Humanos tradicionales. Esto es posible por la automatización de herramientas y procesos de Recursos Humanos.

Se espera que los directivos de línea:

- Realicen más entrevistas y contrataciones ellos mismos, en lugar de depender tanto del personal de Recursos Humanos.
- Fomenten el cambio y ayuden a los empleados a largo plazo del proceso, comuniquen la visión y la dirección empresarial, expliquen las necesidades de cambio, y refuercen y respalden continuamente las nuevas directrices.
- Manejen sistemas de gestión por resultado.
- Reconozcan la necesidad de reestructuración y reingeniería, y pongan el proceso en marcha.
- Hagan un seguimiento de los indicadores empresariales y de Recursos Humanos que midan la eficacia de una estrategia en la empresa.
- Compartan responsabilidades con Recursos Humanos de la empresa, en el desarrollo de ejecutivos y empleados, y en la planificación de sucesiones, asegurando que se ofrecen a todos los empleados oportunidades para desarrollar sus habilidades y competencias.

La administración de Recursos Humanos para cada uno de sus jefes tiene una responsabilidad de línea, en cambio, para el resto de la empresa tiene una función de staff.

Esta función está dada para los departamentos de asesoría y consultaría, los cuales solo dan recomendaciones de cómo mejorar el funcionamiento de un departamento x; ejemplo producción; a sus jefes o gerentes, pero nunca dan órdenes, no marcan las decisiones que los gerentes deben tomar, ni plantear las políticas de la empresa, solo dan recomendaciones; por esta razón el Departamento de Recursos Humanos es de staff dentro de la empresa.

Entre los gerentes de los departamentos de línea y los de staff, siempre existirá el percance de que los primeros entienden que los segundos le están dando órdenes de cómo dirigir su departamento. Este problema solo tendrá solución cuando los jefes de línea comprendan que los jefes de Recurso Humanos (staff), solo están para ayudarlos y prestarles servicios de recomendaciones, que sirve para mejorar el proceso productivo, y solucionar los problemas que en este se presenten.

e) **Planeación de Recursos Humanos.**

Es el proceso por el cual la alta dirección determina los propósitos y objetivos globales y la forma en que deben alcanzarse. La planeación de recursos humanos tiene una relevancia vital porque los principales desafíos para implantar estrategias se relacionan con los aspectos de recursos humanos, y de manera más precisa con la estabilización de la fuerza de trabajo para facilitar la implantación de las estrategias corporativas. La planeación de recursos humanos significa acoplar la oferta interna y externa de gente con las vacantes que se anticipan en la organización en un período específico de tiempo.

La planeación de recursos humanos es el proceso de determinar las exigencias de trabajo y los medios para satisfacer éstas, con objeto de llevar a cabo los planes integrales de la organización. **La planeación de recursos humanos se describe mejor como un procedimiento sistemático que forma una secuencia planeada de eventos o una serie de pasos cronológicos.**

La planeación de recursos humanos es una técnica para determinar en forma sistemática la provisión y demanda de empleados que serían necesarios, el departamento de personal puede planear sus labores de reclutamiento, selección, capacitación, entre otras. Todas las organizaciones deberían identificar sus necesidades de personal a corto y largo plazos. A corto plazo se determinan las necesidades

de personal a 1 año; a largo plazo se estiman las condiciones del personal en lapsos de por lo menos 5 años.

La planeación de recursos humanos también observa las posibles alternativas de los cursos de acción en el futuro, y al escoger unas alternativas, éstas se convierten en la base para tomar decisiones presentes.

La planeación de recursos humanos es un proceso que se inicia con el establecimiento de metas organizacionales, define estrategias y políticas para lograr estas metas, y desarrolla planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias y así obtener los fines buscados. También es un proceso para decidir de antemano qué tipo de esfuerzos de planeación debe hacerse, cuándo y cómo debe realizarse, quién lo llevará a cabo, y qué se hará con los resultados.

La planeación de recursos humanos representa un proceso mental, un ejercicio intelectual, más que una serie de procesos, procedimientos, estructuras o técnicas prescritos. Para lograr mejores resultados los directivos y el personal de una organización deben creer en el valor de la planeación de recursos humanos y deben tratar de desempeñar sus actividades lo mejor posible.

Planificar el personal o los recursos humanos significa hacer previsiones sobre el número de personas que se necesitarán y/o

tendrán en la empresa dentro de uno, dos o tres años, etc., y tomar las medidas oportunas para que los hechos correspondan a las necesidades y no a tendencias incontroladas e imprevistas.

Esto quiere decir, por una parte, atender a las necesidades de mano de obra que tiene la empresa y que se manifiestan en los puestos de trabajo que exigen unas ciertas cualidades en las personas que los han de ocupar y, por otra parte, se toma también en consideración la capacidad de las personas porque, cuanto más se acierte en encontrar la persona que más se adapte a las exigencias del puesto de trabajo, más satisfacción encontrará en el trabajo y mejor se realizará en su actividad.

Objetivos de la planeación de recursos humanos:

- Satisfacer las necesidades individuales y organizacionales.
- Relacionar los recursos humanos con las necesidades futuras de la empresa, con el fin de recuperar al máximo la inversión en recursos humanos.
- Acoplar o ajustar las habilidades de los empleados a las necesidades de la empresa subrayando el futuro en vez del presente.

- Prever la demanda de mano de obra, o cuántos trabajadores necesitará la empresa en el futuro.
- Prever la oferta de mano de obra, o la disponibilidad de trabajadores con las capacidades requeridas para satisfacer la demanda de mano de obra de la empresa.
- Efectuar una planeación en forma continua y ser apoyada por acciones apropiadas cuando sea necesario, ya que los cambios en el ambiente de los recursos humanos son continuos.
- Realizar una planeación de recursos humanos sistemática en el sentido de que sea organizada y conducida con base en una realidad entendida.
- Identificar las oportunidades y peligros que surjan en el futuro, los cuales combinados con otros datos importantes proporcionan la base para que una empresa tome mejores decisiones en el presente para explotar las oportunidades y evitar los peligros.
- Diseñar un futuro deseado e identificar las formas para lograrlo.

Proceso de Planeación de Recursos Humanos.

La planeación de recursos humanos es el proceso por el cual la alta dirección determina los propósitos y objetivos globales y la forma en que deben alcanzarse. Existe una creciente convicción entre los

gerentes profesionales respecto a la importancia que tiene incluir la administración de recursos humanos en el proceso de planeación estratégica. En el fondo la planeación de recursos humanos debe estar vinculada con la estrategia organizacional.

La planeación de recursos humanos tiene dos componentes: requerimientos y disponibilidad. La proyección de requerimientos de recursos humanos significa determinar el tipo y número de empleados participantes por nivel de cualidades y de ubicación. Estas proyecciones reflejarán diversos factores, tales como los planes de producción y los cambios en la productividad. Con el fin de hacer las proyecciones de disponibilidad, el gerente de recursos humanos observa tanto las fuentes internas (personas empleadas actualmente) como las fuentes externas (mercado de trabajo). Cuando se han analizado los requerimientos y la disponibilidad de personal, la empresa puede determinar si tendrá un exceso o una escasez de empleados. Deben encontrarse formas de reducir el número de empleados si se proyecta un excedente. Algunos de estos métodos incluyen las restricciones en la contratación, la reducción en la jornada de trabajo, las jubilaciones tempranas y las suspensiones. Si se anticipa una escasez, la empresa debe obtener la cantidad y calidad apropiada de trabajadores afuera de la organización. Se requieren el reclutamiento y la selección externa.

La planeación de recursos humanos implica cuatro aspectos básicos:

1. Planeación para las necesidades futuras a base de decidir cuánta gente y con qué habilidades necesitará la empresa.
2. Planeación para balances futuros a base de comparar el número de empleados necesarios, con el número de empleados contratados de quienes se puede esperar que permanezcan en la organización.
3. Planeación para el reclutamiento o el despido de empleados.
4. Planeación para el desarrollo de los empleados, para asegurarse de que la organización tiene un suministro estable de personal experto y capaz.

1.2.3. Eficiencia Organizacional.

Existen varias concepciones de eficiencia, en términos generales se puede decir que la eficiencia es la capacidad de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía, y en el mínimo de tiempo posible. En el mundo organizacional, a menudo se habla de eficiencia cuando un trabajo o una actividad se realizan al menor costo posible y en el menor tiempo, sin desperdiciar recursos

económicos, materiales y humanos, y sin sacrificar la calidad y la satisfacción de los empleados, accionistas y clientes.

a) Objetivos de la eficiencia organizacional.

El objetivo de todas las organizaciones es alcanzar el máximo grado de eficiencia si esto significa gastar menos recursos mientras aumentan los ingresos, hacer el mejor uso de aquellos que están disponibles, incrementar el valor de los activos sin impactar en las operaciones, y eliminar toda clase de desperdicios.

El objetivo central de las entidades es cumplir su plan de producción con el menor gasto de recursos. Por lo tanto, es necesario analizar este aspecto ya que nos permite conocer la utilización de los recursos en las actividades realizadas por la entidad en estudio.

En tal sentido, la evaluación de las actividades organizacionales solo se pueden realizar partiendo de la utilización y comparación de los recursos recibidos para la producción, o sea a partir del análisis de su eficiencia.

Entonces, la elevación de la eficiencia en el trabajo constituye el objetivo central de la política económica. Es decir, al elevar la eficiencia de la producción se logran mejores resultados, con un mínimo de gastos y por ende la comunidad recibe un mejor servicio público.

Para el logro de este objetivo, se hace necesario el análisis y la investigación sistemática del proceso de producción de la capacitación para determinar los factores que inciden positiva y negativamente en el mejoramiento de la Administración de la EPS SEMAPACH S.A.

b) Medición de la eficiencia.

La eficiencia, se puede medir por la cantidad de recursos utilizados en la elaboración de un bien o prestación de un servicio. La eficiencia aumenta a medida que decrecen los costos y los recursos utilizados. Se relaciona con la utilización de los recursos para obtener un bien o brindar un servicio y permita lograr el objetivo.

La eficiencia organizacional se puede expresar mediante la siguiente ecuación:

$E=P/R$; donde “P” es el Producto (salidas o resultados) y “R” son los recursos utilizados (entradas o insumos).

La eficiencia es el resultado de la racionalidad, puesto que una vez establecidos los objetivos le competen a esta descubrir los medios adecuados para conseguirlos.

La eficiencia es la razón entre la producción real obtenida y la producción estándar esperada ($E=PRO/PEE$). .Ejemplo. Si brindar la atención a un usuario de la EPS SEMAPACH S.A. demanda 120

Nuevos Soles, mientras que el estándar es 150 Nuevos soles; debemos decir que la eficiencia es del 80%.

1.3. MARCO CONCEPTUAL.

Comprende la definición de terminologías que permitirán analizar y explicar la problemática de estudio, entre las cuales tenemos.

- **Administración pública.-** Es un término de límites que comprende el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado¹ y de otros entes públicos con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local.
- **Capacitación de personal.-** Es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Consiste en una actividad planeada y basada en las necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos del colaborador. Es la preparación teórica que se les da al personal (nivel administrativo) con el objeto de que cuente con los conocimientos adecuados para cubrir el puesto con toda la eficiencia.
- **Estrategias Metodológicas.-** son el planteamiento conjunto de las directrices a seguir en cada una de las fases del proceso de enseñanza-aprendizaje.

- **Función Pública.-** Conjunto de tareas y de actividades que deben cumplir los diferentes órganos del Estado, con el fin de desarrollar sus funciones y cumplir sus cometidos, garantizando así la realización de sus fines.
- **Funcionario Público.-** Es aquel trabajador que desempeña funciones en un organismo del Estado, que puede representar a cualquier poder público que exista, ya sea legislativo, ejecutivo o judicial.
- **Gestión Pública.-** Es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales.
- **Proceso Administrativo.-** El proceso administrativo son las actividades que el administrador debe llevar a cabo para aprovechar el recurso humano, técnicos, materiales, etc, con los que cuenta la empresa. El proceso administrativo consiste en las siguientes funciones: Planeación, organización, dirección y control.
- **Productividad Laboral.-** La productividad es la razón entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.

La Administración Pública en el Perú es llevada a cabo por las entidades que conforman el poder ejecutivo incluyendo Ministerios y Organismos Públicos Descentralizados, el Poder Legislativo, el Poder Judicial, los Gobiernos Regionales , Gobiernos Locales , en la cual se encuentra inmerso la EPS SEMAPACH S.A. y Los Organismos a los que la Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía. La administración pública está regida por las siguientes leyes: Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado N° 27658 y Ley No. 26922 Ley Marco de Descentralización.

La Administración en sus diversos sectores no cuenta con información integrada y oportuna que le permita evaluar su gestión y brindar servicios de calidad a la sociedad, generando confusión y desconfianza en el público usuario.

Por lo consiguiente, existen muchas razones por las cuales la oficina de recursos humanos de la EPS SEMAPACH S.A. no logra las metas y objetivos predeterminados.

La capacitación debe realizarse mediante un análisis previo para determinar que parte de la organización es necesario mejorar o resolver un problema, entendiéndose que la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador, también es considerada como una función educativa de una organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad del trabajador.

En consecuencia, el problema queda delimitado de la siguiente forma:

- **Delimitación Geográfica.-** Comprende la Provincia de Chincha - Ica, dentro del contexto operativo de la **EPS SEMAPACH S.A**
- **Delimitación Temporal.-** Comprendió el año 2015.
- **Delimitación Social.-** Implica a todos los trabajadores de la EPS SEMAPACH S.A.
- **Delimitación Conceptual.-** Implica determinar la relación causa-efecto, referente a la eficiencia de la capacitación y mejoramiento en la administración de recursos humanos.

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

2.2.1. Problema General.

¿De qué manera influyo la eficiencia de la capacitación en el mejoramiento de la administración de recursos humanos de la EPS SEMAPACH S.A. Chincha – 2015?

2.2.2. Problemas Específicos.

- ¿De qué manera influye el contenido de la capacitación en el mejoramiento de la administración de recursos humanos de la EPS SEMAPACH S.A. Chincha – 2015?
- ¿De qué manera influye los objetivos de la capacitación en el mejoramiento de la administración de recursos humanos de la EPS SEMAPACH S.A. Chincha – 2015?
- ¿De qué manera influye las estrategias metodológicas y recursos de la capacitación en el mejoramiento de la administración de recursos humanos de la EPS SEMAPACH S.A. Chincha – 2015?

2.3. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

El trabajo es importante porque permitió tener un diagnóstico real de la situación referida a capacitación cuya utilidad será para los órganos de Alta Dirección la EPS SEMAPACH S.A., quienes deben tomar en cuenta el resultado del trabajo con la finalidad de mejorar día a día el desempeño del trabajador y la Gestión en bien de la entidad y sociedad según ámbito de acción.

Para ello, se tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

a) Conveniencia.

El presente trabajo es útil para los integrantes de los órganos de alta dirección de la EPS SEMAPACH S.A, hecho que llevo a conocer el nivel, forma o grado de influencia que ha tenido la capacitación realizada en relación al mejoramiento de la administración pública de la institución antes indicada.

b) Relevancia Social.

Los resultados de la investigación permitieron a los órganos de alta dirección de la EPS SEMAPACH S.A., implementar acciones correctivas con respecto a la eficiencia de la capacitación que realizará en pro de una mejora del trabajador y por ende de la institución.

c) Implicancias prácticas.

Los resultados de la investigación permiten establecer y poner en ejecución eficientes programas de capacitación adecuadas a los nuevos escenarios y al estilo de gerencia que se aplica en la EPS SEMAPACH S.A., que contribuirán a mejorar la Administración de la Institución.

d) Utilidad Metodológica.

En concordancia con la investigación realizada en la EPS SEMAPACH S.A., la metodología utilizada en función al rigor científico se puede implementar en cualquier organización similar, solo se requiere del interés para establecer la eficiencia en los programas de capacitación.

CAPITULO III

OBJETIVOS, HIPOTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACION

3.1. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.

3.1.1. Objetivo General.

Determinar cómo influye la eficiencia de la capacitación en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chincha - 2015.

3.1.2. Objetivos Específicos.

- Analizar la influencia del contenido de la capacitación en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chincha - 2015.
- Determinar la influencia de los objetivos de la capacitación en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chincha -2015.
- Analizar la influencia de las estrategias metodológicas y los recursos utilizados por la capacitación en el mejoramiento de la administración de Recursos humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chincha - 2015.

3.2. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.

3.2.1. Hipótesis General.

La eficiencia de la capacitación influye directamente en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chincha - 2015.

3.2.2. Hipótesis Específicas.

- El contenido de la capacitación influye directamente en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. -2015.
- Los objetivos de la capacitación influyen directamente en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chincha - 2015.
- Las estrategias metodológicas y recursos utilizados en la capacitación influyen directamente en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chincha - 2015.

3.3. VARIABLES DE INVESTIGACION.

3.3.1. Identificación de Variables.

Variable Independiente.- Eficiencia de la Capacitación.

Variable Dependiente.- Mejoramiento de la Administración de recursos humanos.

3.3.2. Operacionalización de las Variables.

VARIABLES	INDICADORES
Eficiencia de la capacitación (V.I)	✓ Contenido ✓ Objetivos ✓ Estrategias metodológicas y recursos
Mejoramiento de la Administración de recursos humanos (V.D)	✓ Proceso Administrativo ✓ Productividad Laboral ✓ Políticas laborales

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DEL TRABAJO

4.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

- **Tipo.** La presente investigación de acuerdo a su naturaleza fue de tipo aplicada, ya que nos permitió analizar y proponer soluciones prácticas acorde con la realidad.

Según ciencia corresponde a una investigación fáctica, debido a que se trabajara con hechos reales.

- **Nivel de investigación.** En concordancia con el propósito, la investigación es de nivel descriptiva-explicativa, ya que permitió conocer las cualidades y causas-efectos de la problemática materia de estudio.
- **Diseño de investigación.** En la presente investigación se utilizara el diseño descriptivo simple, el mismo que permitió observar la muestra en función al 2015; siendo su esquema el siguiente:

M → O

Donde la; **M** representa la muestra.

O representa a las observaciones realizadas.

4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.

4.2.1. Población.

La población de estudio estuvo constituida por todos los trabajadores permanentes, según grupo ocupacional en la EPS SEMAPACH S.A. Chincha, siendo un total de 160 trabajadores.

4.2.2. Muestra.- Considerando la población de trabajadores, la muestra resulto mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n = tamaño de muestra

Z= nivel de confiabilidad 95 %= 1.96

N=Población de estudio= 160 personas

P= Probabilidad de aciertos= 0.5

q= Probabilidad de errores 0.5

E= margen de error 5 % = 0.05

Calculando la formula tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (151)}{(0.05)^2 (160-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{145.02}{1.358}$$

n= 107 Trabajadores.

Por lo consiguiente, los 107 trabajadores representa al 66.88 % (0.6688) de la población total.

CAPÍTULO V

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

5.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

De acuerdo a la problemática de investigación, se utilizaron las siguientes técnicas para recolectar los datos.

- **Observación.-** Como técnica de investigación, se utilizó fundamentalmente para conocer hechos, conductas y comportamientos colectivos.
- **Encuesta.-** Conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características
- **Análisis documental.-** Permitió revisar libros, revistas, investigaciones u otros documentos relacionados a la problemática de estudio.

5.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

De acuerdo con las técnicas de recolección de datos se utilizaron los siguientes instrumentos

- Guía de observación y entrevista

- Cuestionario
- Libros, revistas, etc.

5.3. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE INFORMACIÓN

Para procesar e interpretar los datos, en función a la problemática de estudio se utilizaron las siguientes técnicas:

- **Codificación y clasificación de datos;** permitió organizar los datos en función a las variables, objetivos y las hipótesis de investigación.
- **Tabulación de datos;** técnica que conlleva a procesar los datos, mediante el conteo y de esa manera elaborar el cuadro de las frecuencias respectivas.
- **Cuadros y representaciones estadísticas;** en función a los resultados se elaboraron los cuadros y las gráficas del caso.

CAPÍTULO VI

COMPROBACION DE HIPOTESIS

6.1. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Para comprobar la Hipótesis General se consideran los resultados arribados, según procesamiento de datos.

➤ **HIPÓTESIS DE GENERAL (H_i).**

La eficiencia de la capacitación influye directamente en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chincha - 2015.

➤ **HIPÓTESIS NULA (H₀)**

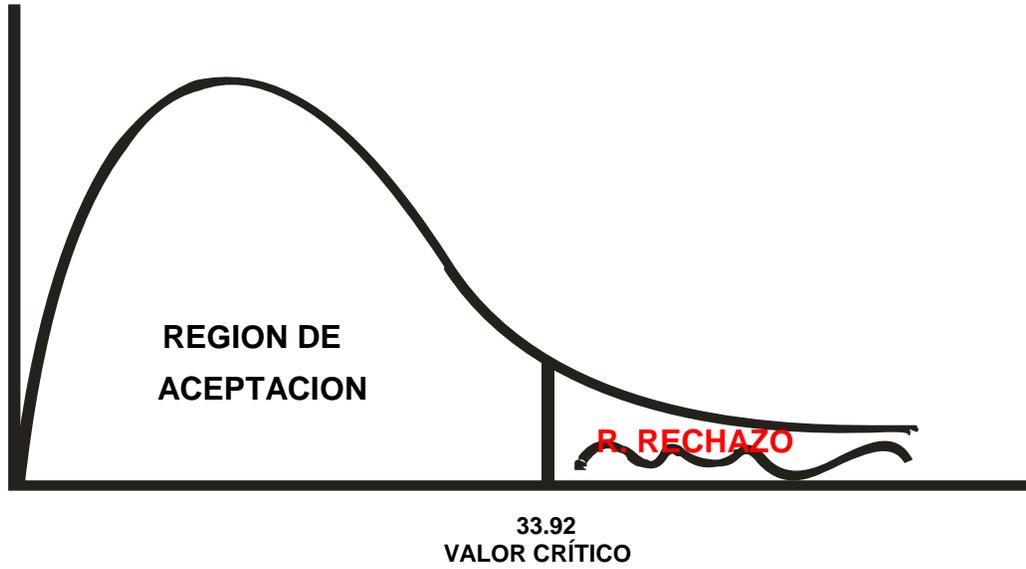
La eficiencia de la capacitación no influye directamente en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chincha - 2015.

Luego, para realizar la prueba de Hipótesis en función a los resultados arribados, a un nivel de confianza del 95% y un margen de Error del 5%, se aplicó la prueba del CHI-CUADRADO mediante la siguiente fórmula

$$X^2 = \frac{\sum (f_0 - f_e)^2}{f_e}, \text{ considerando los grados de libertad que resultan de las}$$

columnas por filas (12-1) (3-1)= 11 x 2= 22, obteniendo el valor crítico de 33.92 según tabla.

Luego en gráfica se determinó la Región de Aceptación (R.A) y la Región.



**APLICACIÓN DEL CHI – CUADRADO EN FUNCIÓN
A LAS FRECUENCIAS OBSERVADAS**

FÓRMULA:
$$x^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde: x^2 = CHI CUADRADO

f_o = Frecuencias Observadas

f_e = Frecuencias Esperadas

Respuestas Nº Cuadro	1			2			3			TOTAL
	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
1	36	77	21.83	52	15	91.27	19	16	0.56	107
2	96	77	4.69	09	15	2.4	02	16	12.25	107
3	85	77	0.83	18	15	0.6	04	16	9	107
4	88	77	1.57	12	15	0.6	07	16	5.06	107
5	90	77	2.19	10	15	1.67	07	16	5.06	107
6	96	77	4.69	08	15	3.27	03	16	10.56	107
7	37	77	20.78	08	15	3.27	62	16	132.25	107
8	84	77	0.64	18	15	0.6	05	16	7.56	107
9	76	77	0.01	10	15	1.67	21	16	1.56	107
10	68	77	1.05	12	15	0.6	27	16	7.56	107
11	72	77	0.32	14	15	0.07	21	16	1.56	107
12	92	77	2.92	06	15	5.4	09	16	3.06	107
TOTAL	920		61.52	177		111.42	187		196.04	1284

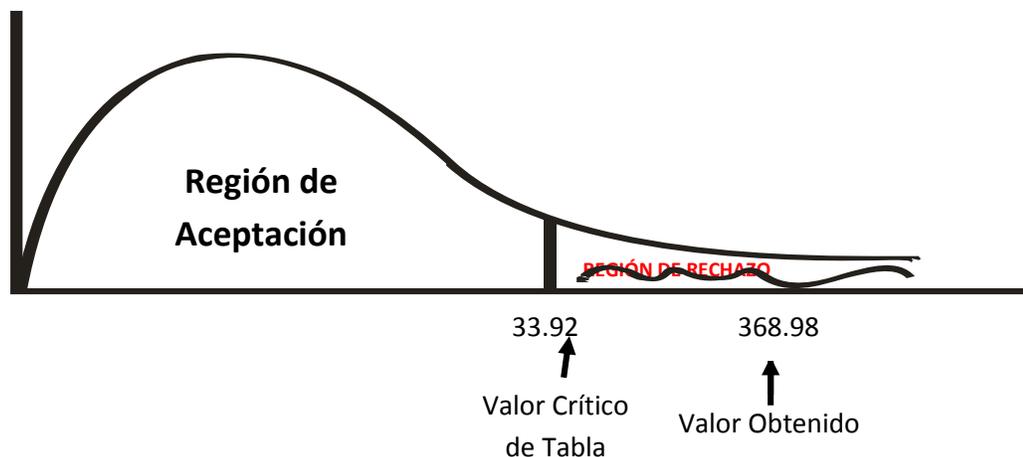
Cálculo de Frecuencias esperadas (f_e)

$$f_{e(1)} = \frac{920 \times 107}{1284} = 76.67 = 77 \quad f_{e(2)} = \frac{177 \times 107}{1284} = 14.75 = 15 \quad f_{e(3)} = \frac{187 \times 107}{1284} = 15.58 = 16$$

$$\therefore \chi^2 = 61.52 + 111.42 + 196.04$$

$$\chi^2 = 368.98$$

En consecuencia, el valor obtenido fue de 368.98; superando el valor crítico según tabla de 33.92. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis de Investigación (H_i), donde se afirma que: la eficiencia de la capacitación influye directamente en el mejoramiento de la Administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chincha - 2015.



6.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

$$\text{Fórmula: } \chi^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Grados de Libertad (GL)= 3-1=2 → Valor crítico de tabla es de 5.99

$$107 \div 3 = 35.67 \rightarrow \text{Frecuencia Esperada.}$$

❖ Hipótesis Específica (1)

El contenido de la capacitación influye directamente en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. - 2015.

❖ Hipótesis Nula (H₀)

El contenido de la capacitación no influye directamente en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. - 2015.

$$\chi^2 = \frac{(90 - 35.67)^2}{35.67} + \frac{(10 - 35.67)^2}{35.67} + \frac{(7 - 35.67)^2}{35.67}$$
$$\chi^2 = 82.75 + 18.47 + 23.04 = 124.26$$

Los resultados nos indican que se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Específica (1).

❖ **Hipótesis Específica (2)**

Los objetivos de la capacitación influyen directamente en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chincha - 2015.

❖ **Hipótesis Nula.**

Los objetivos de la capacitación no influyen directamente en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chincha - 2015.

$$x^2 = \frac{(96 - 35.67)^2}{35.67} + \frac{(08 - 35.67)^2}{35.67} + \frac{(3 - 35.67)^2}{35.67}$$
$$x^2 = 102.04 + 21.46 + 29.92 = 153.42$$

En nula y se acepta función a los resultados arribados se puede establecer que se rechaza la hipótesis la hipótesis específica (2).

❖ **Hipótesis Específica (3)**

Las estrategias metodológicas y recursos utilizados en la capacitación influyen directamente en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chincha - 2015.

❖ **Hipótesis Nula (H₀).**

Las estrategias metodológicas y recursos utilizados en la capacitación no influyen directamente en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chincha - 2015.

$$x^2 = \frac{(84 - 35.67)^2}{35.67} + \frac{(18 - 35.67)^2}{35.67} + \frac{(5 - 35.67)^2}{35.67}$$
$$x^2 = 65.48 + 8.75 + 26.37 = 100.6$$

Los resultados nos indican que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica (3).

CAPÍTULO VII

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

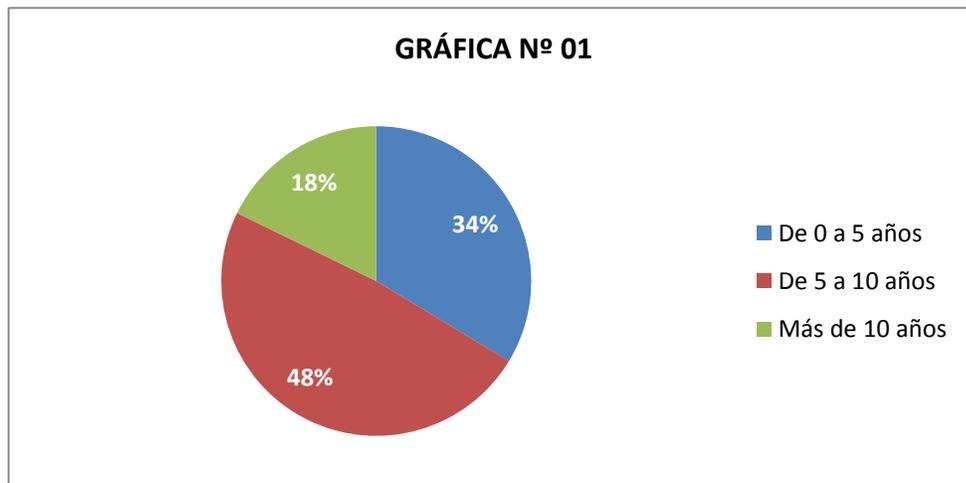
En concordancia con la recolección y procesamiento de datos, se llegó a los siguientes resultados, referidos a la aplicación de Técnicas Modernas de Administración frente al que hacer en la EPS SEMAPACH S.A.

CUADRO N° 01

TIEMPO DE SERVICIO EN LA EMPRESA

RESPUESTAS	Nº	%
De 0 a 5 años	36	33.64
De 5 a 10 años	52	48.60
Más de 10 años	19	17.76
TOTAL	107	100.00

Fuente: Datos de encuesta
Elaboración propia del Investigador



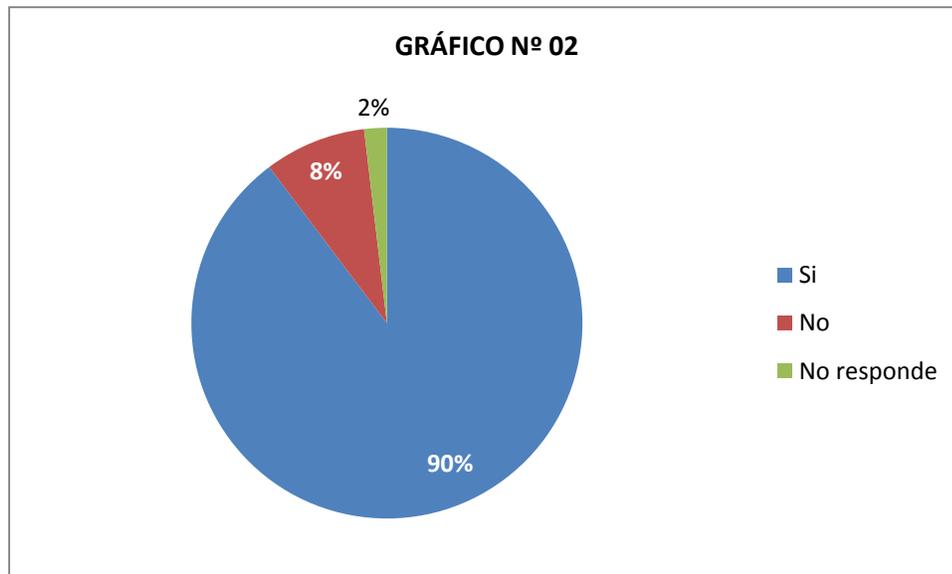
Los resultados nos indican el tiempo de servicio de los trabajadores de la EPS SEMAPACH S.A., de los cuales el 48.6% tiene de 5 a 10 años de servicio, asimismo el 33.64% establece tener hasta 5 años de trabajo y el 17.76% manifiestan tener más de 10 años de labor consecutivamente en la empresa, indicando que cumplen funciones administrativas en los diversos departamentos, como en la gerencia financiera, gerencia comercial, dirección de personal, área de estudios y proyectos, entre otras áreas.

CUADRO N° 02

EN LOS ÚLTIMOS 4 AÑOS HA RECIBIDO CAPACITACION

RESPUESTAS	Nº	%
Si	96	89.72
No	09	8.41
No responde	02	1.87
TOTAL	107	100.00

Fuente: Datos de encuesta
Elaboración propia del Investigador



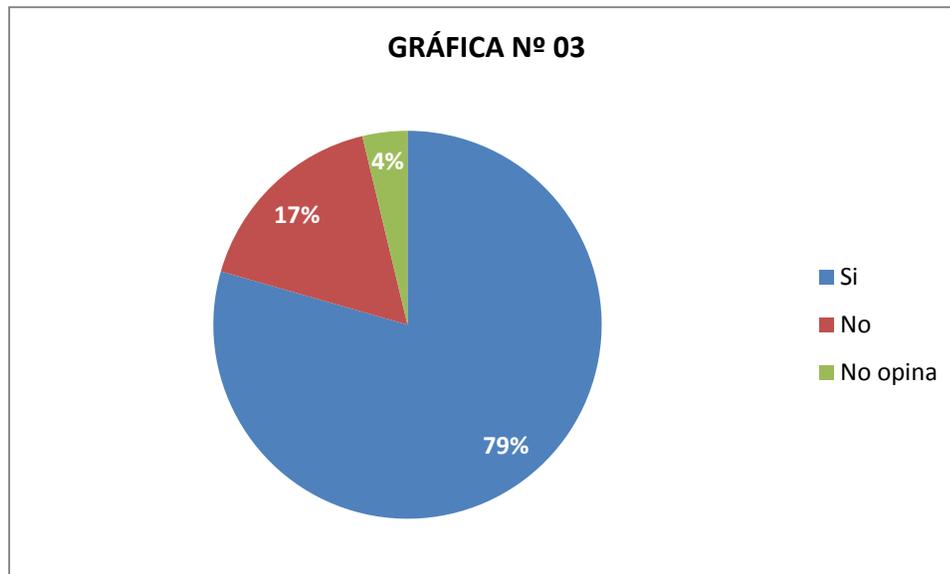
En función a las respuestas, el 89.72% de trabajadores establecen haber recibido capacitación en temas referentes a su área de trabajo. En cambio, el 8.41% responde no haberse capacitado por falta de recursos económicos, toda vez que la capacitación en la mayoría de los casos es asumida con recursos del propio trabajador y el 1.87% de trabajadores no responden sobre el caso.

CUADRO N° 03

CONOCE SI SU CENTRO LABORAL TIENE PLAN DE CAPACITACIÓN

RESPUESTAS	Nº	%
Si	85	79.44
No	18	16.82
No opina	4	3.74
TOTAL	107	100.00

Fuente: Datos de encuesta
Elaboración propia del Investigador



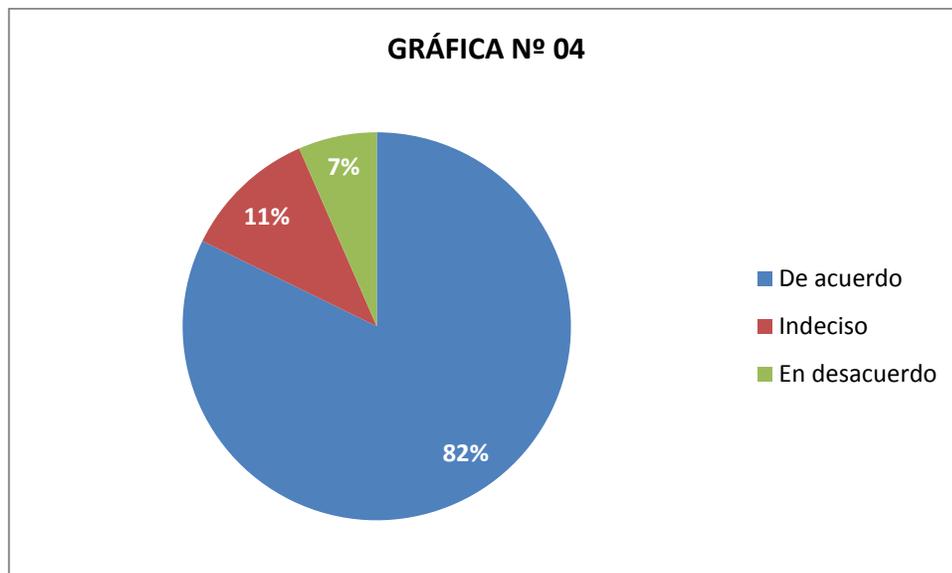
Al respecto, el conocimiento que tienen los trabajadores sobre la existencia del Plan de Capacitación de su centro de trabajo, se puede establecer que el 79.44% manifiesta que su centro laboral si cuenta con el Plan de capacitación y totalmente presupuestado para el caso, pero que lo establecido en dicho plan no refleja la realidad o necesidad del trabajador para mejorar la gestión en la empresa; un apreciable 16.82% de encuestados desconocen la existencia de un programa de capacitación en su centro de trabajo y el 3.74% de trabajadores no opinan sobre lo requerido.

CUADRO N° 04

LA CAPACITACIÓN RECIBIDA SE CENTRA EN UN VERDADERO ANALISIS DE CARGOS Y/O PUESTOS, SEGÚN DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR

RESPUESTAS	Nº	%
De acuerdo	88	82.24
Indeciso	12	11.22
En desacuerdo	07	6.54
TOTAL	107	100.00

Fuente: Datos de encuesta
Elaboración propia del Investigador



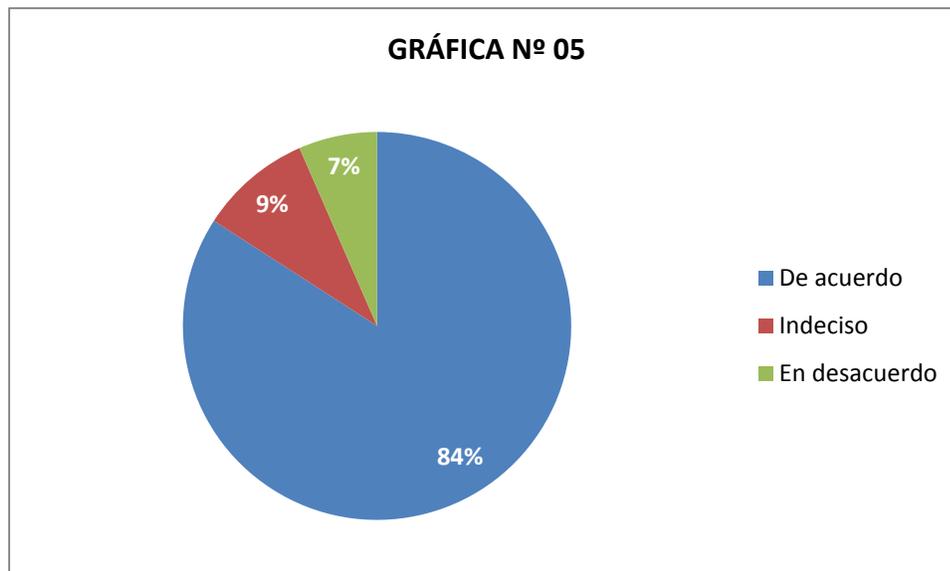
De acuerdo a lo requerido, se puede determinar que gran parte de trabajadores representados por el 82.24% manifiestan estar de acuerdo, ya que siempre la capacitación que reciben, se realiza en función a la necesidad laboral. Es decir, de acuerdo al puesto o cargo que desempeñan. Por otro lado, 11.22% se encuentra indeciso para responder lo requerido y el 6.54% indica que la capacitación recibida, muchas veces no refleja la necesidad del trabajo.

CUADRO N° 05

**A SU ENTENDER, EL CONTENIDO DE LA CAPACITACION RECIBIDA ESTA
EN FUNCION A LAS NECESIDADES QUE SE REFLEJA EN UN
MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACION DEL RECURSO HUMANO EN LA
EPS SEMAPACH S.A.**

RESPUESTAS	Nº	%
De acuerdo	90	84.11
Indeciso	10	9.35
En desacuerdo	07	6.54
TOTAL	107	100.00

Fuente: Datos de encuesta
Elaboración propia del Investigador



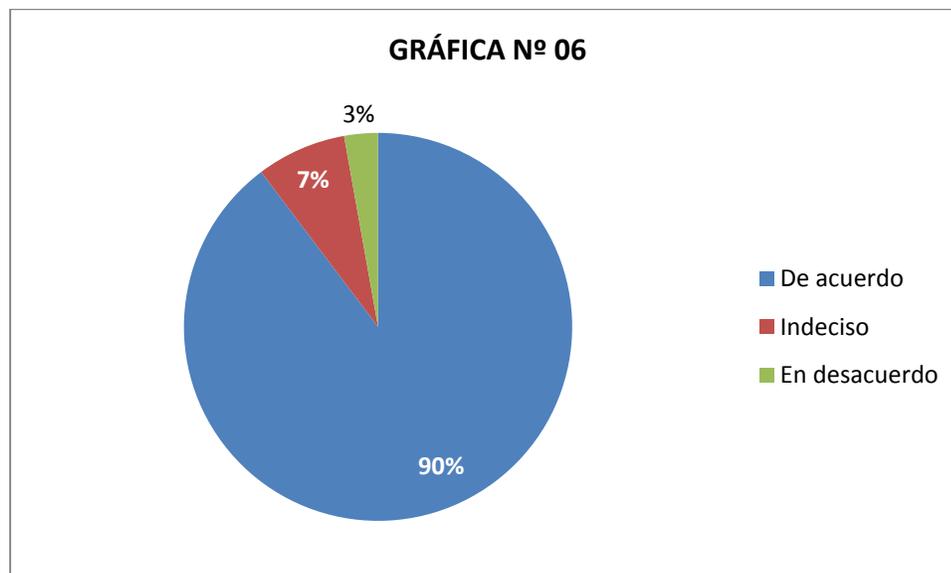
Sobre el caso, se puede determinar que toda capacitación a la que asiste el trabajador de la EPS SEMAPACH S.A., se refiere a las necesidades que refleja un mejoramiento de su accionar. Por lo consiguiente, el 84.11% está de acuerdo, el 9.35% se encuentra indeciso para responder y el 6.54% de encuestados está en desacuerdo, manifestando que la capacitación que se brinda en el centro de trabajo se realiza solo para cumplir con lo establecido por la norma, mas no refleja la real situación y necesidades de mejoramiento del servidor.

CUADRO N° 06

SEGÚN CAPACITACION SE LOGRA LOS OBJETIVOS QUE CONLLEVEN A UNA MEJORA DE LA ADMINISTRACION DEL RECURSO HUMANO EN SU CENTRO LABORAL

RESPUESTAS	Nº	%
De acuerdo	96	89.72
Indeciso	08	7.48
En desacuerdo	03	2.80
TOTAL	107	100.00

Fuente: Datos de encuesta
Elaboración propia del Investigador.



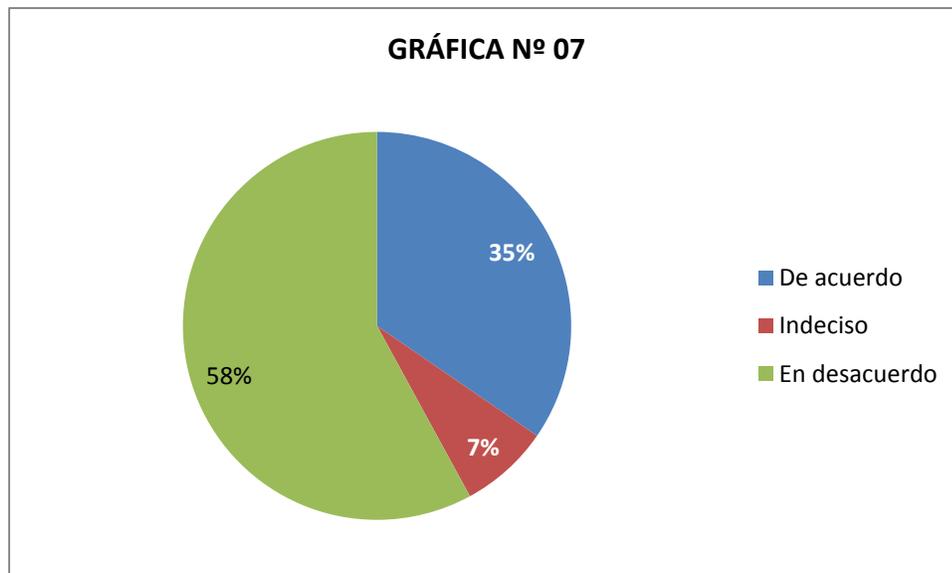
Los resultados nos muestran que el 89.72% de trabajadores encuestados de la EPS SEMAPACH S.A., consideran que en toda capacitación recibida se logra los objetivos, ya sea personales como institucionales, lo que permite un relevante mejoramiento del Recurso Humano en cumplimiento de sus funciones y por ende en la gestión en concordancia con la labor que cumplen. Asimismo, el 10.28% de trabajadores inmersos en el estudio se encuentra indeciso y en desacuerdo, porque a su criterio la capacitación que reciben a veces no refleja la real situación y necesidades de la entidad y por ende del propio servidor.

CUADRO N° 07

EN SU CENTRO LABORAL, DESPUES DE RECIBIDA LA CAPACITACION SE VERIFICA LA APLICACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS

RESPUESTAS	Nº	%
De acuerdo	37	34.58
Indeciso	08	7.48
En desacuerdo	62	57.94
TOTAL	107	100.00

Fuente: Datos de encuesta
Elaboración propia del Investigador.



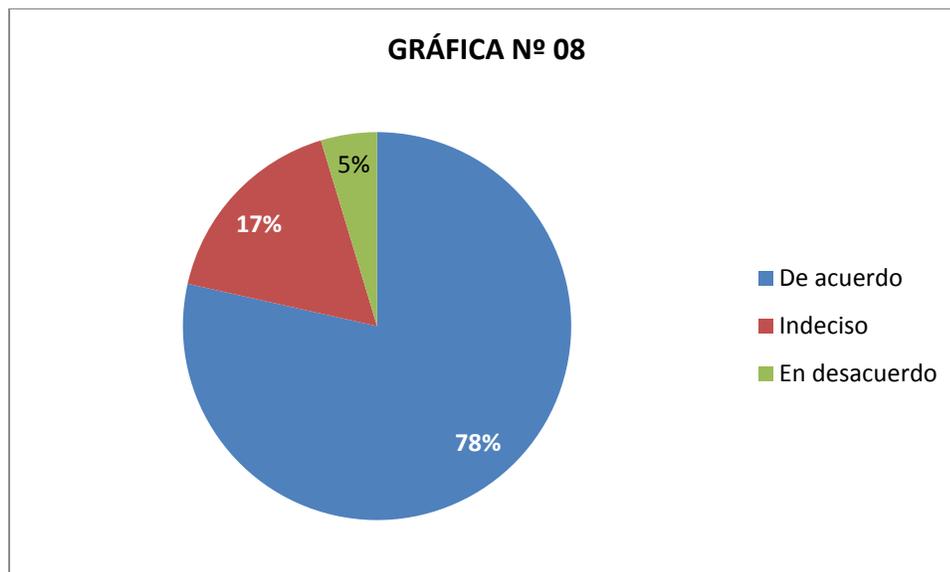
En función a lo requerido, se puede indicar que el 57.94% de trabajadores inmersos en el estudio están en desacuerdo; debido a que cuando reciben capacitación por iniciativa propia o de la institución, no se hace un seguimiento para ver si se aplica o no el conocimiento recibido, por lo consiguiente, el servidor solo realiza capacitación para cumplir ciertos requisitos que el cargo y la función así lo exigen; mientras que el 34.58% establece que en su área si realizan ciertos procedimiento para verificar la mejora en cuanto a las funciones, dada la solución de problemas que se presentan en las diversas área de trabajo y el 7.48% de encuestados se encuentran indecisos al parecer por desconocimiento y la naturaleza de sus funciones, indicando que ellos solo se someten a la evaluación curricular del caso.

CUADRO N° 08

**CREE USTED QUE EN LA CAPACITACION RECIBIDA SE EMPLEAN LAS
METODOLOGIAS Y ESTRATEGIAS OPORTUNAS PARA ADQUIRIR
ADECUADAMENTE EL CONOCIMIENTO.**

RESPUESTAS	N°	%
De acuerdo	84	78.51
Indeciso	18	16.82
En desacuerdo	05	4.67
TOTAL	107	100.00

Fuente: Datos de encuesta
Elaboración propia del Investigador.



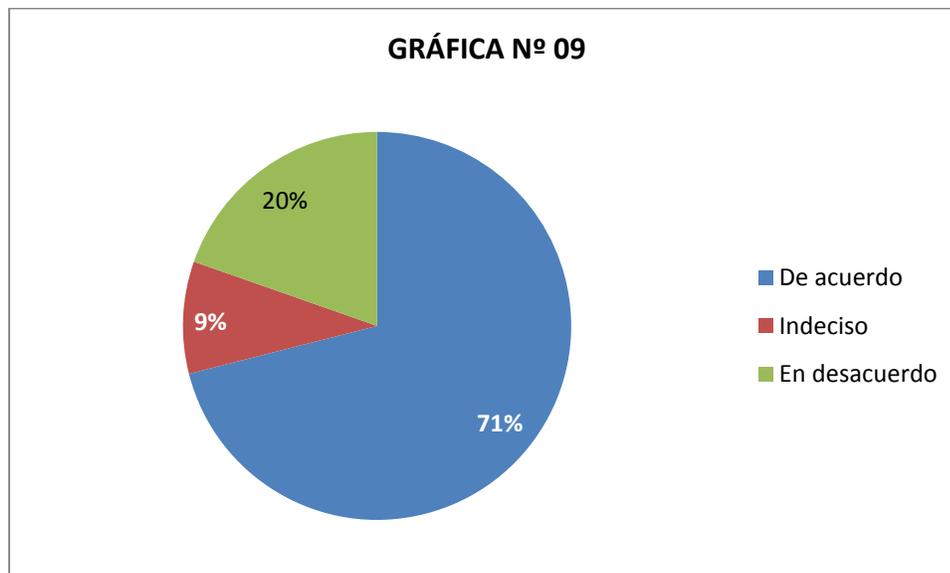
De lo establecido en el presente cuadro, se puede determinar que la mayoría de trabajadores representados por el 78.51% están de acuerdo, porque las estrategias y métodos utilizadas en los diversos cursos de capacitación son los adecuados a los requerimientos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, manteniéndose actualizados, debido a que la administración del sector, es muy cambiante de año en año en los diversos sistemas administrativos: personal, racionalización presupuesto, abastecimiento, tesorería, etc., en cambio el 16.82% de encuestados se encuentran indecisos para responder, manifestando que su función y nivel en que se encuentran no les permiten brindar información alguna y un 4.67% está en desacuerdo, indicando que en las capacitaciones asistidas los métodos utilizados no son los más óptimos.

CUADRO N° 09

SEGÚN CRITERIO, CREE QUE LA CAPACITACION RECIBIDA LLEVA A MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

RESPUESTAS	Nº	%
De acuerdo	76	71.03
Indeciso	10	9.34
En desacuerdo	21	19.63
TOTAL	107	100.00

Fuente: Datos de encuesta
Elaboración propia del Investigador.



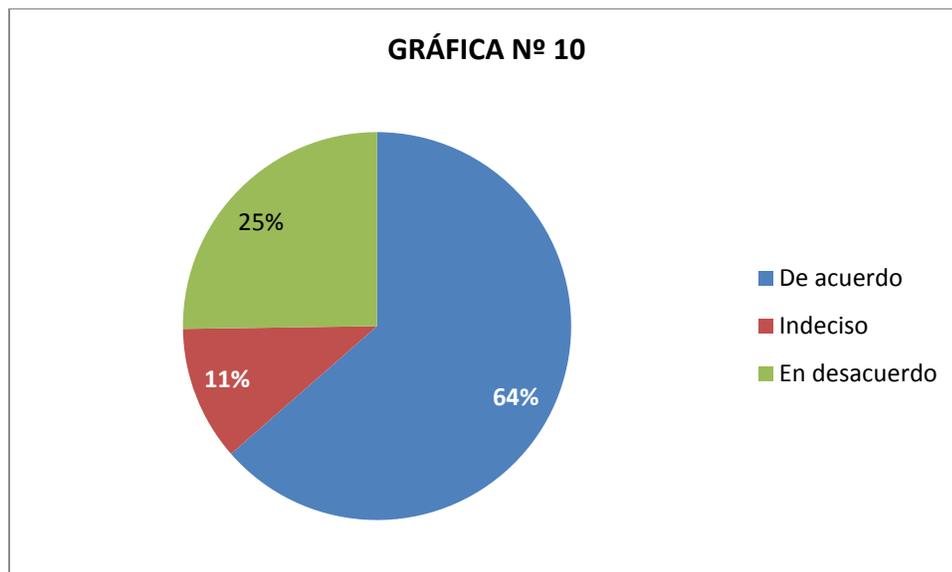
Sobre el caso, se puede determinar que gran parte de trabajadores, representados por el 71.03% aprecia una mejora en el que hacer funcional, lo que permite hacer un adecuado uso del recurso que conlleva a brindar en forma oportuna el servicio en cantidad y calidad, por otro lado el 19.63% de encuestados responden estar en desacuerdo porque no se cumplen con las metas programadas, por ende no se llega a la productividad esperada y el 9.34% está indeciso, para precisar lo requerido.

CUADRO N° 10

CREE USTED QUE LAS POLITICAS LABORALES ESTABLECIDAS POR LA DIRECCION DE PERSONAL EN SU CENTRO DE TRABAJO SON LAS MAS ADECUADAS PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DEL TRABAJADOR.

RESPUESTAS	Nº	%
De acuerdo	68	63.55
Indeciso	12	11.22
En desacuerdo	27	25.23
TOTAL	107	100.00

Fuente: Datos de encuesta
Elaboración propia del Investigador.



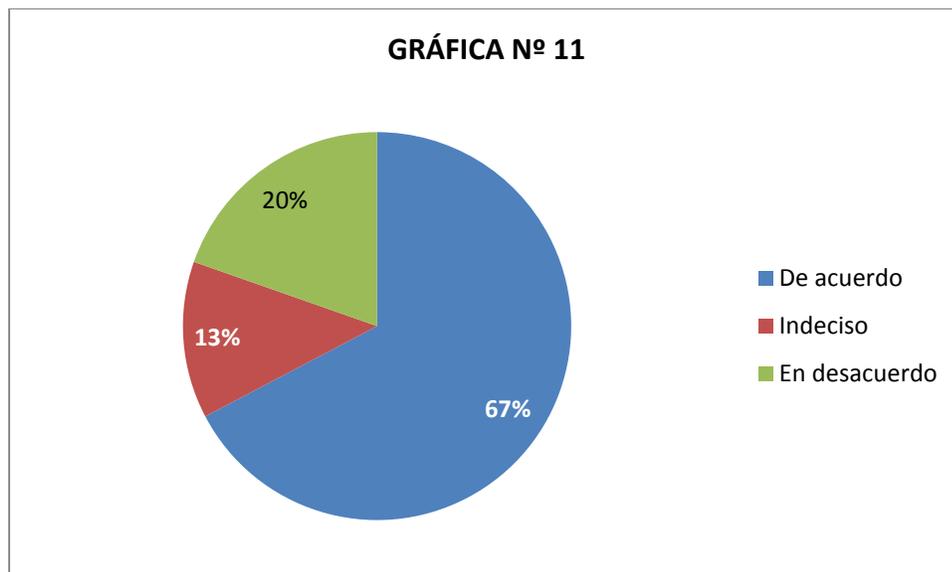
Los resultados permiten establecer, que gran parte de servidores representados por el 63.55% están de acuerdo porque los lineamientos y/o reglas dadas orientan de forma adecuada el quehacer según actividad que realiza cada trabajador; en cambio el 25.23% manifiesta estar en desacuerdo porque las políticas de personal no se ajustan a la realidad empresarial y funcional según área de trabajo, por lo consiguiente no brindan los resultados esperados y un 11.22% está indeciso, porque el lugar y nivel en que se encuentran laborando no le permite responder sobre el caso.

CUADRO N° 11

A SU OPINION, CREE QUE LA ORGANIZACIÓN, DIRECCION Y CONTROL DE PERSONAL PERMITE REALIZAR UNA EFICAZ GESTION EN SU CENTRO LABORAL

RESPUESTAS	Nº	%
De acuerdo	72	67.29
Indeciso	14	13.08
En desacuerdo	21	19.63
TOTAL	107	100.00

Fuente: Datos de encuesta
Elaboración propia del Investigador.



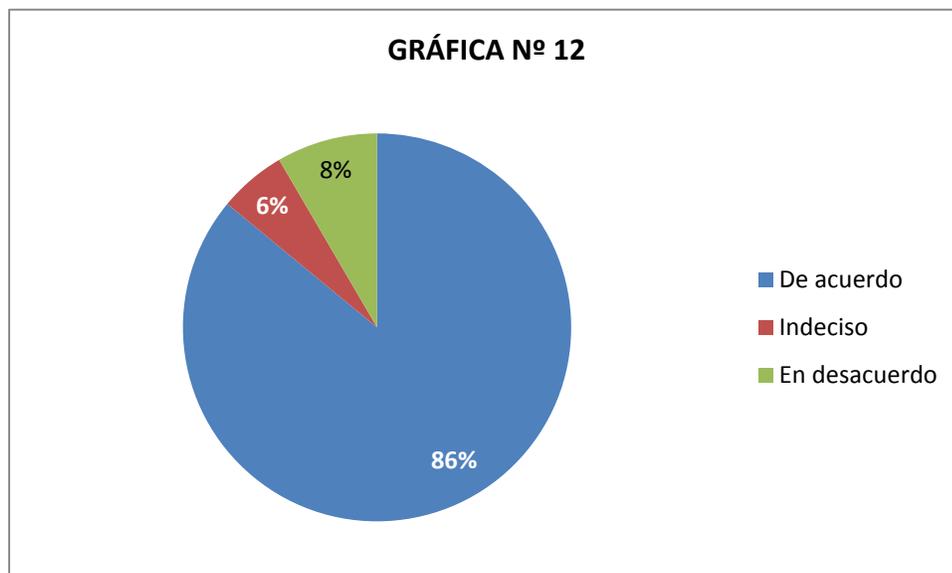
Al respecto, el 67.29% de encuestados indica que los criterios de organización, dirección y control administrativo aplicados en la empresa EPS SEMAPACH SA. son los adecuados y oportunos para realizar una eficaz gestión institucional, hecho que se refleja en la asignación de funciones, responsabilidades, comunicación y criterios para identificar deficiencias y al mismo tiempo establecer como corregir los errores detectados., sin embargo, el 32.71% de encuestados están indecisos y en desacuerdo porque existen ciertas deficiencias en cuanto a la gestión Administrativa, para aplicar e interpretar normatividad vigente, por falta de entrenamiento del personal calificado de la empresa.

CUADRO N° 12

A SU CONOCIMIENTO, LA DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS Y POR ENDE LA INSTITUCION LOGRA LOS RESULTADOS EPERADOS.

RESPUESTAS	Nº	%
De acuerdo	92	85.98
Indeciso	06	5.61
En desacuerdo	09	8.41
TOTAL	107	100.00

Fuente: Datos de encuesta
Elaboración propia del Investigador.



Considerando que la Administración de recursos Humanos implica principios, procedimientos que procuran la mejor elección, educación y organización de los servidores de una entidad, su satisfacción en el trabajo y el mejor rendimiento en favor de unos y otros. Por lo tanto, para la dirección de personal se tiene en cuenta áreas, tales como: Reclutamiento y Selección, Compensaciones y Benéficos, Capacitación y Desarrollo de personal. En tal sentido, la mayoría de encuestados, representados por el 85.98% indica estar de acuerdo porque la dirección de Recursos Humanos y la institución en su conjunto logra los objetivos y metas programadas según capacidad de gestión, en cambio el 14.02% de trabajadores encuestados responden estar indecisos y en desacuerdo porque lo programado en la entidad no se cumple en un 100%, al parecer por deficientes políticas organizacionales, que no orientan de la mejor forma el trabajo institucional.

CAPITULO VIII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. CONCLUSIONES.

- En concordancia con los resultados arribados y comprobación de la hipótesis se llegó a la siguiente conclusión general, que la utilización de los recursos para la capacitación incidió de una u otra forma en el mejoramiento de la Administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chincha - 2015
- La gran mayoría de implicados en la investigación, representados por el 84.11% establece que en toda capacitación es relevante los temas y el contenido a tratar, que refleje la necesidad de la entidad con el fin de mejorar la Administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A.
- El 89.72% de encuestados indican que en toda capacitación debe tener prioridad los objetivos que se persiguen de tal manera que conlleven a mejorar en su conjunto la Administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A.
- El 78.51% de trabajadores inmersos en el estudio consideran que es importante en toda capacitación las estrategias metodológicas y recursos utilizados con el fin de incrementar el conocimiento y por ende mejorar la Administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A.

- En su gran mayoría, los trabajadores representados por el 79.44% inmersos en la muestra de estudio establecen que su centro laboral tiene un plan de capacitación, pero que no refleja las actuales necesidades del trabajador para mejorar la gestión en la empresa.

8.2. RECOMENDACIONES

- Para mantener y mejorar la Administración y Dirección del Recurso Humano, cuyo resultado se refleje en la eficacia de la EPS SEMAPACH S.A. de Chinchica, debe realizarse un diagnóstico integral y de esa forma establecer las políticas que orienten el accionar de la empresa en estudio, que conlleve a utilizar con eficiencia los recursos asignados.
- Para realizar con eficiencia y lograr la eficacia en la capacitación, la alta Dirección de la EPS SEMAPACH S.A. de Chinchica – Ica, debe realizar periódicamente evaluación y análisis de cargos, para determinar las necesidades reales de capacitación e implementar en forma progresiva los cursos programados según prioridades.
- El éxito de una empresa depende de la Administración y Dirección del Recurso Humano. Por lo tanto, la dirección de la EPS SEMAPACH S.A. debe preocuparse por garantizar el desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores, logrando que cada uno de ellos este en el puesto por capacidad

y vocación, que permita un desempeño óptimo según funciones y cargo asignado.

- Las autoridades y directivos de la EPS SEMAPACH S.A. deben implantar patrones de cultura y crear conciencia en todos los trabajadores, supervisores y jefes para hacerles ver que tan importantes son ellos para la empresa, como Recurso Humano, y por ende la importancia de capacitarlos para elevar su nivel de conocimientos, confianza, logros de metas dentro de la empresa y fuera de ella.

FUENTES DE INFORMACIÓN.

- ✓ BALKIN, DAVID/ CARDY, Robert; Dirección y Gestión de recursos Humanos, Editorial PrenticeHall, España 2001.
- ✓ CASTILLO CHAVEZ, José; Administración Pública, editado por CFG; en Lima-Perú, año 2005.
- ✓ CASTILLO CHÁVEZ, José; Administración pública Tomo I; editado por CFG en Lima-Perú año 2005, pág 13
- ✓ CHIAVENATO, Idalberto; Administración de recursos Humanos, editorial McGrawHill, Colombia 2002.
- ✓ CHUDREN / SHERMAN, Administración de Personal, Editorial Cesca, 2002.
- ✓ ESPINAL SANTE., José; Gestión de Personal en la Administración Pública: Centro de Estudios Gubernamentales, editora y Distribuidora Real S. R. Ltda. Lima Perú, 2007.
- ✓ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto, Metodología de la Investigación, Editorial MC Grawhill, México, 2001.
- ✓ GARY DESLER. Administración de Personal. Editorial. Prentice Hill.2000.
- ✓ Nueva Constitución Política del Perú. Editorial Barrió. Lima-Perú, 2004.

- ✓ MARAVI LINDO Alfonso Félix, Metodología de la Investigación Científica, Editorial Impresiones y Publicaciones, Lima Perú 2004.
- ✓ PEDRO PATRÓN Faura, Pedro Patrón Bedoya-Derecho Administrativo y Administración Pública en el Perú: Centro de Estudios para Administración Pública Peruana, Editorial Gráficos de lasser Graf. Alvarado, Lima Perú, 1998.
- ✓ PINO MATUTE Eloísa, "LAS PERCEPCIONES Y LAS PREFERENCIAS DE LOS CIUDADANOS SOBRE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, LAS POLÍTICAS Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN ESPAÑA; España; 2002.
- ✓ RODAS RAMÍREZ / Santiago Rodas Ramírez; Manual Laboral de la Actividad Privada y Pública, Editorial Rodas, Lima Perú, 2003.
- ✓ TORRES BARDALES C., Metodología de Investigación Científica, Editorial Libros y Publicaciones, Lima Perú, 2002.
- ✓ www.monografias.com/.../capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml
(Davis, K. y otros; 1992)

✓ www.thales.cica.es/rd/Recursos/rd98/HisArtLit/01/glosario.htm

ANEXOS

1. FORMATO DE ENCUESTA.



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

ENCUESTA

**“EFICIENCIA DE LA CAPACITACION Y MEJORAMIENTO EN LA
ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS DE LA EPS SEMAPACH S.A.
CHINCHA 2015”**

INSTRUCCIONES: Señor trabajador con la amabilidad que lo caracteriza y agradeciéndole por anticipado su colaboración, se solicita responder con objetividad las preguntas planteadas, resaltando que dicha encuesta es anónima y la información solo servirá para sustentar un trabajo de investigación.

I. Preguntas

1. Tiempo de servicio en la empresa
De 0 a 5 años () De 5 a 10 años () Más de 10 años ()
2. En los últimos 3 años ha recibido capacitación:
a) Si () no () A veces ()
3. Conoce usted si su centro laboral tiene plan de capacitación.
Si () No () No opina ()
4. La capacitación recibida se centra en un verdadero análisis de cargos y/o puestos, según desempeño del trabajador.
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
5. A su entender, el contenido de la capacitación recibida está en función a las necesidades que se refleja en un mejoramiento de la administración del recurso humano en SEMAPACH.
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

6. Según capacitación se logra los objetivos que conlleven a una mejora de la Administración del Recurso Humano en su centro laboral.
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
7. En su centro laboral, después de recibir la capacitación se verifica la aplicación de los conocimientos adquiridos.
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
8. Cree usted que en la capacitación recibida se emplean las metodologías y estrategias oportunas para adquirir adecuadamente el conocimiento.
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
9. Según criterio, cree que la capacitación recibida conlleva a mejorar la productividad laboral.
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
10. Cree usted, que las políticas laborales, establecidas por la Dirección de Personal en su centro de trabajo son las más adecuadas para mejorar el rendimiento.
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
11. A su opinión, cree que la organización, dirección y control de personal permite realizar una eficaz gestión en su centro laboral.
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
12. A su conocimiento, la dirección de Recursos Humanos y por ende la institución logra los resultados esperados.
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

Nombre del encuestador: _____

Lugar: _____ Fecha: _____ Hora: _____

Observaciones: _____

2. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA DEL TRABAJO	BIBLIOGRAFÍA
<p>Problema Principal ¿De qué manera influyo la eficiencia de la capacitación en el mejoramiento de la administración de recursos humanos de la EPS SEMAPACH S.A. Chinchá - 2015?</p> <p>Problemas Específicos. ✓ ¿De qué manera influye el contenido de la capacitación en el mejoramiento de la administración de recursos humanos de la EPS SEMAPACH S.A. Chinchá - 2015? ✓ ¿De qué manera influye los objetivos de la capacitación en el mejoramiento de la administración de recursos humanos de la EPS SEMAPACH S.A. Chinchá - 2015? ✓ ¿De qué manera influye las estrategias metodológicas y recursos de la capacitación en el mejoramiento de la administración de recursos humanos de la EPS SEMAPACH S.A. Chinchá - 2015?</p>	<p>Objetivo General. Determinar cómo influye la eficiencia de la capacitación en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chinchá - 2015.</p> <p>Objetivos Específicos. ✓ Analizar la influencia del contenido de la capacitación en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chinchá - 2015. ✓ Determinar la influencia de los objetivos de la capacitación en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chinchá - 2015. ✓ Analizar la influencia de las estrategias metodológicas y los recursos utilizados por la capacitación en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chinchá - 2015.</p>	<p>Hipótesis General. La eficiencia de la capacitación influye directamente en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chinchá - 2015.</p> <p>Hipótesis Específicas. ✓ El contenido de la capacitación influye directamente en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. -2015. ✓ Los objetivos de la capacitación influyen directamente en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chinchá - 2015. ✓ Las estrategias metodológicas y recursos utilizados en la capacitación influyen directamente en el mejoramiento de la administración de Recursos Humanos en la EPS SEMAPACH S.A. Chinchá - 2015.</p>	<p>1. VARIABLE INDEPENDIENTE: Eficiencia de la Capacitación.</p> <p><u>Indicadores</u> ✓ Contenido ✓ Objetivos ✓ Estrategias Metodológicas y recursos</p> <p>2. VARIABLE DEPENDIENTE: Mejoramiento de la Administración de recursos humanos.</p> <p><u>Indicadores</u> ✓ Proceso Administrativo ✓ Productividad Laboral ✓ Políticas Laborales</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptiva-explicativa</p> <p>Diseño: Descriptivo simple</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población: todos los trabajadores 160.</p> <p>Muestra: 107 trabajadores.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación • Encuesta • Análisis documental <p>DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Codificación y clasificación de datos • Tabulación de datos • Cuadros representaciones estadísticas 	<p>✓ ÁVILA ACOSTA R. B., como elaborar la tesis y/o Investigación, Editorial estudios y ediciones R.A., lima-Perú , 2001.</p> <p>✓ BALKIN, DAVID/ CARDY, Robert; Dirección y Gestión de recursos Humanos, Editorial PrenticeHall, España 2001.</p> <p>✓ CASTILLO CHAVEZ, José; Administración Pública, editado por CFG; en Lima- Perú, año 2005.</p> <p>✓ CASTILLO CHÁVEZ, José; Administración pública Tomo I; editado por CFG en Lima-Perú año 2005, pág 13</p> <p>✓ CHIAVENATO, Idalberto; Administración de recursos Humanos, editorial McGrawHill, Colombia 2002.</p> <p>✓ CHUDREN / SHERMAN, Administración de Personal, Editorial Cesca, 2002.</p> <p>✓ ESPINAL SANTE., José; Gestión de Personal en la Administración Pública: Centro de Estudios Gubernamentales, editora y Distribuidora Real S. R. Ltda. Lima Perú, 2007.</p>

3. IMÁGENES.







Assessment Centers Pruebas Psicométricas

Entrevistas **Capacitación**

A graphic illustration of a diverse group of business professionals in suits and dresses walking in a line. The group includes men and women of various ethnicities, all dressed in professional attire. They are walking towards the right side of the frame. The background is a light blue gradient with a subtle geometric pattern.