

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

ESCUELA DE POSTGRADO

**MAESTRIA EN SALUD OCUPACIONAL Y DEL MEDIO
AMBIENTE**



**EFFECTIVIDAD DE LAS CAPACITACIONES EN EL PERSONAL DE MANO
DE OBRA NO CALIFICADA DE GRAÑA Y MONTERO. AREQUIPA, 2015.**

Tesis presentada por la Bachiller:

CARLA GIULIANA VELASQUEZ HERRERA

Para optar el Grado Académico de:

Magister en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente

AREQUIPA-PERU

2015

"ENSEÑAR NO ES TRANSFERIR CONOCIMIENTOS, SINO
CREAR LAS POSIBILIDADES PARA SU PRODUCCION O
SU CONSTRUCCION; QUIEN ENSEÑA APRENDE AL
ENSEÑAR Y QUIEN ENSEÑA APRENDE A APRENDER"

PAULO FREIRE



A DIOS, POR DARMER TODO LO QUE TENGO, Y PONER EN MI CAMINO A
TANTAS PERSONAS BUENAS, A MIS DOS ANGELES QUE NUNCA ME
ABANDONAN.

A MI ESPOSO MARCOS, GRACIAS POR SER PARTE DE MI VIDA, POR TU
AMOR, RESPETO Y COLABORACION EN TODO ESTE PROCESO, POR TOMAR
MI MANO Y CAMINAR JUNTOS, AUNQUE EXISTAN PROBLEMAS Y AVECES
SEA DIFICIL, ESTAMOS UNIDOS, TE AMO

A MIS AMADOS HIJOS, NICOLE Y LUCAS, LES DI LA VIDA Y ELLOS ME
DIERON UNA NUEVA Y MARAVILLOSA VIDA A MI, ALEGRA MI
EXISTENCIA Y HACEN QUE VALGA LA PENA TODO ESFUERZO, LOS AMO.

A MIS PADRES JESSE Y ARELIZ, POR ESTAR SIEMPRE A MI LADO Y
DARME LA FORTALEZA DE SEGUIR ADELANTE, A MIS HERMANOS
NATALIA Y FABRICIO, POR LOS BUENOS MOMENTOS Y PORQUE
NUESTRA RAIZ ES UNA SOLA.

INDICE GENERAL

I. RESUMEN	1
II. ABSTRACT	3
III. INTRODUCCIÓN	5
 IV. CAPÍTULO ÚNICO: RESULTADOS	
 1. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACION DE ESTUDIO	8
2. POBLACION DE ESTUDIO PARA EL MODULO PSICOLOGICO	9
3. POBLACION DE ESTUDIO PARA EL MODULO DE PREVENCION DE RIESGOS PDR	13
4. POBLACION DE ESTUDIO PARA EL NIVEL DE REACCION	17
5. POBLACION DE ESTUDIO PARA EL NIVEL DE APRENDIZAJE	19
6. CAMBIOS EN LA CONDUCTA DE LA POBLACION DE ESTUDIO	22
7. EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACION	25
 V. DISCUSION Y COMENTARIOS	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
 8. PROPUESTA	35
9. BIBLIOGRAFIA	39
10. ANEXOS	
PROYECTO DE TESIS	40
BASE DE DATOS	78

RESUMEN

Las capacitaciones son un proceso a través del cual, la empresa prepara a su personal proporcionándole los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para el desarrollo eficiente de sus funciones. Las empresas deben considerar a su personal como el recurso más valioso de su labor, por lo que se debe proporcionar capacitaciones que puedan satisfacer plenamente los objetivos para los cuales se brindan, desarrollando sus capacidades, mejorando sus habilidades y sobre todo que logren motivarlo a mejorar sus trabajos y sus relaciones interpersonales y así proporcionar beneficios para el personal y para la empresa.

Todo esto, amerita asumir con gran responsabilidad conseguir la satisfacción del personal en el desarrollo de las capacitaciones que son sumamente necesarias y es en vista de esta inquietud que se presenta este trabajo de investigación.

El objetivo de la investigación fue determinar la efectividad de la capacitación del personal de mano de obra no calificada de Graña y Montero, en el Módulo Psicológico, en el Módulo Prevención de Riesgos e identificar su nivel de Reacción frente a la capacitación y los cambios de conducta dados por la misma.

Este estudio tiene carácter explicativo. La técnica utilizada fue el Cuestionario y el instrumento la Cédula de Preguntas, aplicado a 94 trabajadores denominados “mano de obra no calificada”, además de 4 supervisores de obra y 2 capataces que laboran en la empresa Graña y Montero, en un periodo comprendido entre Junio y Agosto del 2015, que nos permitieran conocer el grado de efectividad de la capacitación recibida.

Para el Módulo Psicológico, los datos recogidos evidencian que el 50% de los trabajadores muestra un grado de satisfacción “Muy Favorable”, el 47% lo considera “Favorable”. Para el modulo de Prevención de Riesgos (PDR), destaca un 59% con un Grado de Satisfacción “Muy Favorable” y el 39% del personal de mano de obra no calificada considera a la capacitación recibida como “Favorable”.

El nivel de reacción muestra que un 55% califica como “Muy Satisfactorio”, un 44% lo consideró “Satisfactorio”. Los hallazgos encontrados en el cambio de conducta del personal, según los supervisores de esta población en estudio, demostró que el 100% de los supervisores expreso que su personal mostró cambios de conducta positivos durante

la obra. Por lo que se puede afirmar que el personal mostro cambios de conducta positiva asociado al aprendizaje obtenido durante la capacitación.

El porcentaje ponderado del grado de la EFECTIVIDAD de acuerdo a los hallazgos es que el 53% considera efectivo el módulo Psicológico, el 63.82% considera efectivo el módulo de PDR, dando para el nivel de Reacción un resultado “Favorable”, con más altos puntajes encontramos el nivel de Aprendizaje de la capacitación recibida que muestra un 94.68% “Muy Favorable”, finalmente para el nivel “Conducta” el 100% mostró cambios positivos de la población en estudio. Por lo que se concluye que la capacitación fue EFECTIVA.

Se concluyó que la efectividad de la capacitación que da la empresa de Graña y Montero a su personal de mano de obra no calificada resultó ser “MUY FAVORABLE”. Se mostraron satisfechos con la mayoría de los contenidos de los módulos, siendo necesario mejorar algunos aspectos de la capacitación para que se logre en su totalidad los propósitos de la misma, sin embargo los participantes evidenciaron un cambio importante, considerando la importancia para la empresa de lograr en sus trabajadores un adecuado trabajo con capacitaciones efectivas y sobretodo la prevención de accidentes, por lo que se confirma la hipótesis del presente estudio.

Palabras Clave: Efectividad, Capacitación, Mano de obra no calificada.

ABSTRACT

The training is a process through which the company prepares its staff by providing knowledge, skills and attitudes necessary for the efficient performance of its functions. Companies should consider their staff as the most valuable resource of its work, so it must provide training that can fully meet the objectives for which they provide by developing their skills, improving their skills and especially motivating to achieve better their work and their relationships and thus provide benefits to the staff and the Company.

All this deserves assume great responsibility to get staff satisfaction in the development of training that are most necessary and is in view of this concern that this research is presented.

To determine the effectiveness of the training of unskilled of Graña y Montero, in Module Psicologico in Modulo Risk Prevention, identify your level of reaction to the training and behavior change work given by the same.

This study is descriptive. The technique used was the questionnaire and the certificate of Questions instrument applied " unskilled labor " referred to 94 workers, plus 4 and 2 supervisors work foremen working in the company Grana y Montero, a period June and August 2015, which allow us to know the degree of effectiveness of the training received.

For the module Psychological, collected data show that 50% of workers shows a degree of satisfaction "very favorable", 47% consider it "Pro". For prevention module PDR Risk highlights a 59% satisfaction with "very favorable" and 39% of staff unskilled labor considers the training received as "favorable".

The level of reaction shows that 55% qualifies as "highly satisfactory", 44% I consider "Satisfactory". The findings in changing staff behavior, as supervisors of the study population showed that 100% of supervisors express his staff showed positive behavioral changes during construction. So we can say that the staff showed positive behavioral changes associated with learning gained during the training.

The weighted percentage of the degree of effectiveness according to findings 53% considered effective psychological module, 63.82% considered effective PDR module, giving Reaction to the level of a "favorable" outcome, with higher scores are the Learning level of training received showing a 94.68% "very favorable", eventually to the level "Conduct" 100% showed positive changes in the study population. Therefore it concludes that the training was effective.

Conclusions are the effectiveness of training that gives the company Grana y Montero to their staff unskilled labor turned out to be "very favorable". They were satisfied with most of the contents of the modules, still need to improve some aspects of training to be achieved in full the purpose of it, but the participants showed a significant change, considering the importance for the company their workers achieve a proper work with effective and above all accident prevention training, so the hypothesis of this study is confirmed.

Keywords: Effectiveness, Training, Unskilled labor.



INTRODUCCIÓN

Se presenta un estudio que tiene como objetivo determinar la efectividad de la capacitación del personal de mano de obra no calificada de Graña y Montero, sobre los aspectos de conocer como es para los participantes el Módulo Psicológico, el Módulo Prevención de Riesgos, así como también identificar su nivel de Reacción frente a la capacitación y los cambios de conducta dados por la misma.

La justificación de este trabajo de investigación se basa en el principio fundamental de la efectividad de la capacitación, pilar fundamental en el que se debe basar toda empresa, por ser el mejor camino que lleva a un grupo humano a su desarrollo personal y buen desempeño de su trabajo; así mismo este trabajo tiene relevancia social ya que busca conocer el grado de satisfacción, teniendo como fuente de información a los mismos trabajadores y a sus supervisores que son los beneficiarios directos de las capacitaciones, también permitirá determinar su reacción frente a la misma, su aprendizaje y los cambios de conducta observados después de recibida la capacitación, para así poder dar solución, mejorar y desarrollar ajustes y modificaciones para el cumplimiento de los objetivos, las áreas susceptibles de mejora, la eficiencia del personal, los recursos disponibles y su aplicación, pero sobre todo lograr desarrollo en el potencial del empleado.

Para la realización del presente estudio se tomó como instrumento las cédulas de preguntas aplicadas a el personal de mano de obra no calificada de la empresa y a los supervisores de este grupo humano, la recolección de datos fue hecha en el periodo comprendido entre los meses de Junio y Agosto del 2015 que nos permitan conocer el grado de efectividad de la capacitación recibida.

Para el tratamiento estadístico del trabajo de investigación, se utilizó una matriz de sistematización de datos, se presentó los resultados en tablas de frecuencias totales y promedios porcentuales; así mismo se realizaron gráficos de las tablas propuestas para su mayor comprensión y facilidad de manejo, realizándose interpretaciones debajo de los mismos que explicaran aún más los resultados hallados. Que finalmente permita a

través del estudio formular conclusiones del trabajo realizado, que dieran respuesta tanto a los objetivos como interrogantes planteadas en esta investigación.

Entre los principales resultados encontrados en este trabajo podemos mencionar los siguientes: Para el personal la capacitación recibida en el Módulo Psicológico evidenció que el 50% de los trabajadores muestra una satisfacción “Muy Favorable”, además un 59% considera un “Muy Favorable” el Módulo de Prevención de Riesgos. En líneas generales, el nivel de Reacción de la capacitación fue “MUY FAVORABLE”, el personal se mostró motivado hacia los conocimientos adquiridos en los módulos, se observó que existe mayor aceptación hacia el contenido de los módulos y la disposición del instructor.

El aprendizaje se vio evidenciado de manera significativa, ya que un 95% se ubica en un nivel “Muy Satisfactorio”, evidenciando la efectividad en la adquisición de conocimientos, y aplicación de los mismos. En cuanto a los cambios de conducta del personal, los resultados obtenidos indican que sí hubo cambios del personal evaluado, ya que los supervisores de esta población en estudio, expresó que los trabajadores mostraron cambios de conducta “POSITIVOS” durante la obra.

La efectividad de la capacitación que da la empresa de Graña y Montero a su personal de mano de obra no calificada resultó ser “MUY FAVORABLE”. Logrando plenamente los objetivos planteados, los participantes evidenciaron un cambio importante, considerando la importancia para la empresa de lograr en sus trabajadores un adecuado trabajo con capacitaciones efectivas y sobretodo la prevención de accidentes, por lo que se confirma la hipótesis del presente estudio.



CAPITULO UNICO

RESULTADOS

TABLA 1

1. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACION DE ESTUDIO

SEXO	FR	%
Masculino	94	100%
Femenino	0	0%
RANGO DE EDAD	FR	%
18-30 años	68	72%
31- 40 años	20	21%
41- 50 años	06	7%
GRADO DE INSTRUCCIÓN	FR	%
Primaria	0	0%
Secundaria	70	74%
Superior-Técnica	24	26%
Superior-Universitaria	0	0%
PROCEDENCIA	FR	%
Urbano	82	87%
Rural	9	10%
Urbano Marginal	3	3%

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

TABLA 2

2. POBLACION DE ESTUDIO PARA EL MODULO PSICOLOGICO

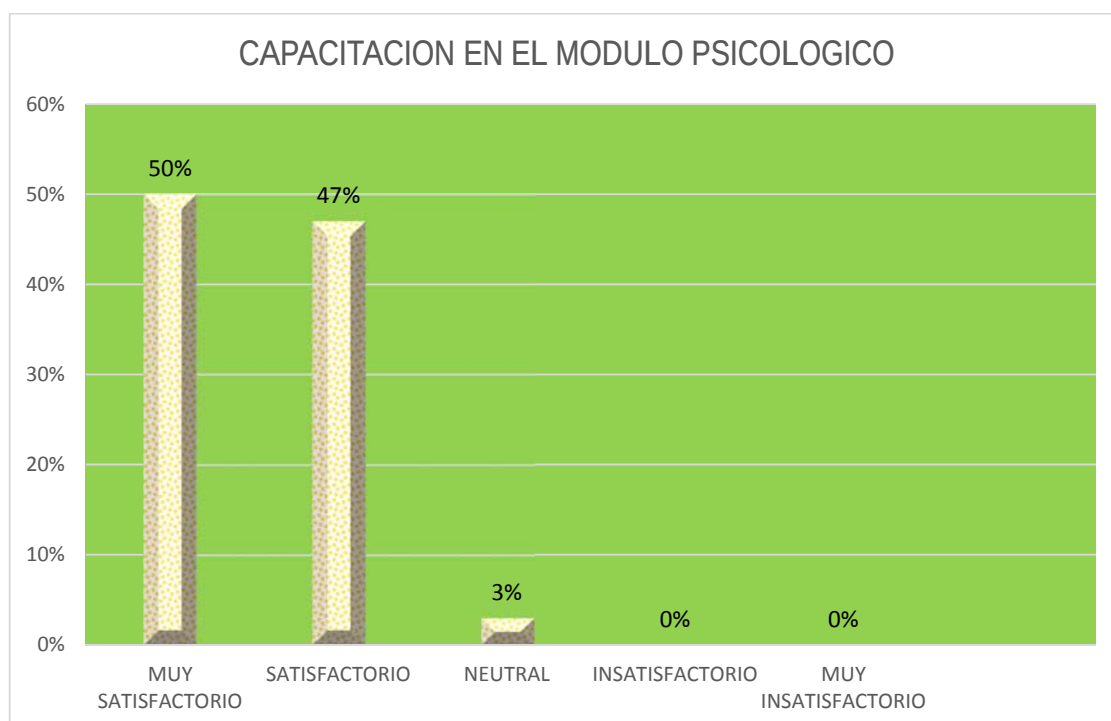
CAPACITACION DEL MODULO PSICOLOGICO		
SATISFACCION	FR	%
MUY FAVORABLE	47	50%
FAVORABLE	44	47%
NEUTRAL	03	3%
DESFAVORABLE	0	0%
MUY DESFAVORABLE	0	0%
Total	94	100 %

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

En la tabla y grafico 2, según los hallazgos se resalta que en el Módulo Psicológico el 50 % de los participantes concuerda que la capacitación es “Muy Favorable”, el 47% lo considera “favorable”, seguido por solo un 3% que refiere una posición “Neutral” al calificar dicho módulo.

GRAFICO 2

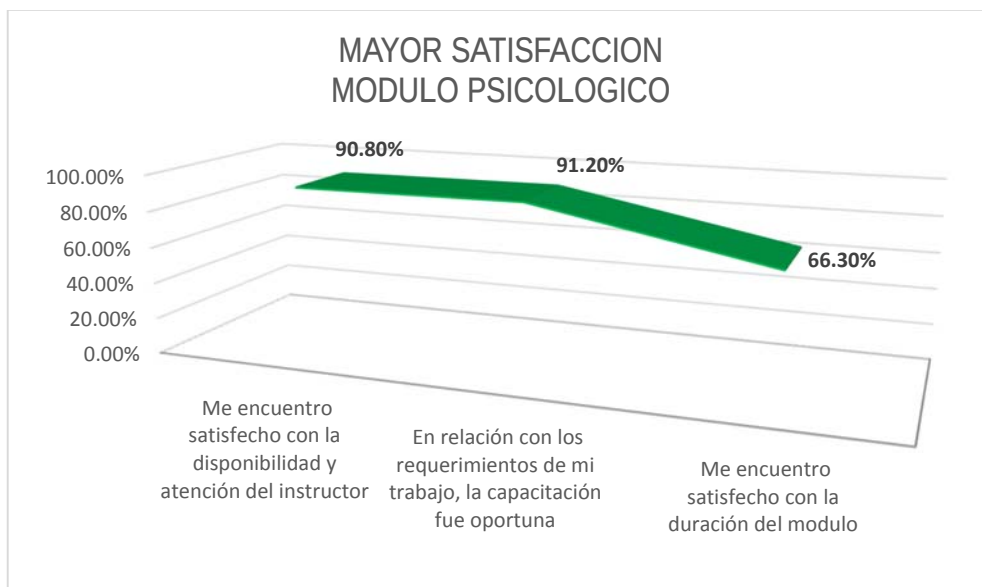
POBLACION DE ESTUDIO PARA EL MODULO PSICOLOGICO



Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

GRAFICO 2.1

Afirmaciones con mayor satisfacción dadas por el personal en el MODULO PSICOLOGICO

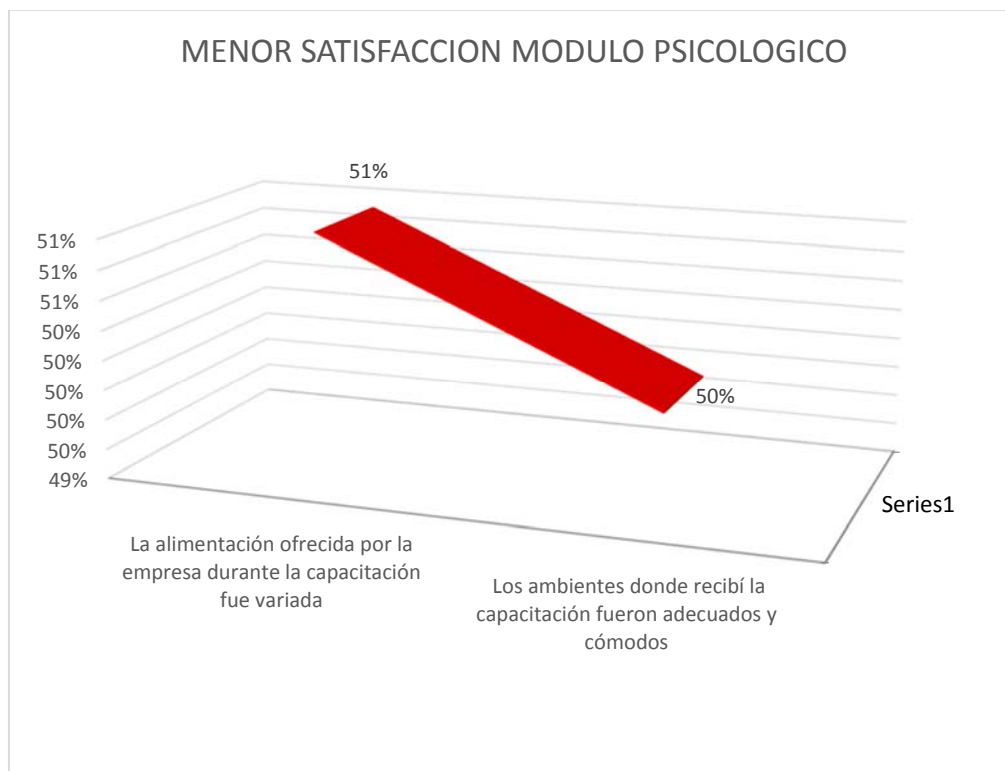


Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

En el cuadro 2.1 se puede observar que, en cuanto a las preguntas relacionadas para conocer como es el Módulo Psicológico, los encuestados mostraron mayor satisfacción a la pregunta que “En relación con los requerimientos de mi trabajo, la capacitación fue oportuna” con 91.20%, seguido muy de cerca por un 90.80% a la afirmación de que “Me encuentro satisfecho con la disponibilidad y atención del instructor” y finalmente un 66.30% consideran a la afirmación “Me encuentro satisfecho con la duración del módulo” solamente satisfactoria.

GRAFICO 2.2

Afirmaciones con menor satisfacción dadas por la población en el MODULO PSICOLOGICO



Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

En el grafico 2.2 se evidencia las afirmaciones con menor satisfacción frente al módulo psicológico, un 51% de los trabajadores considera que la respuesta a “La alimentación ofrecida por la empresa durante la capacitación fue variada” es poco satisfactoria, igualmente un 50% afirma que los ambientes donde se da la capacitación son incomodos e inadecuados

TABLA 3

3. POBLACION DE ESTUDIO PARA EL MODULO DE PREVENCION DE RIESGOS (PDR)

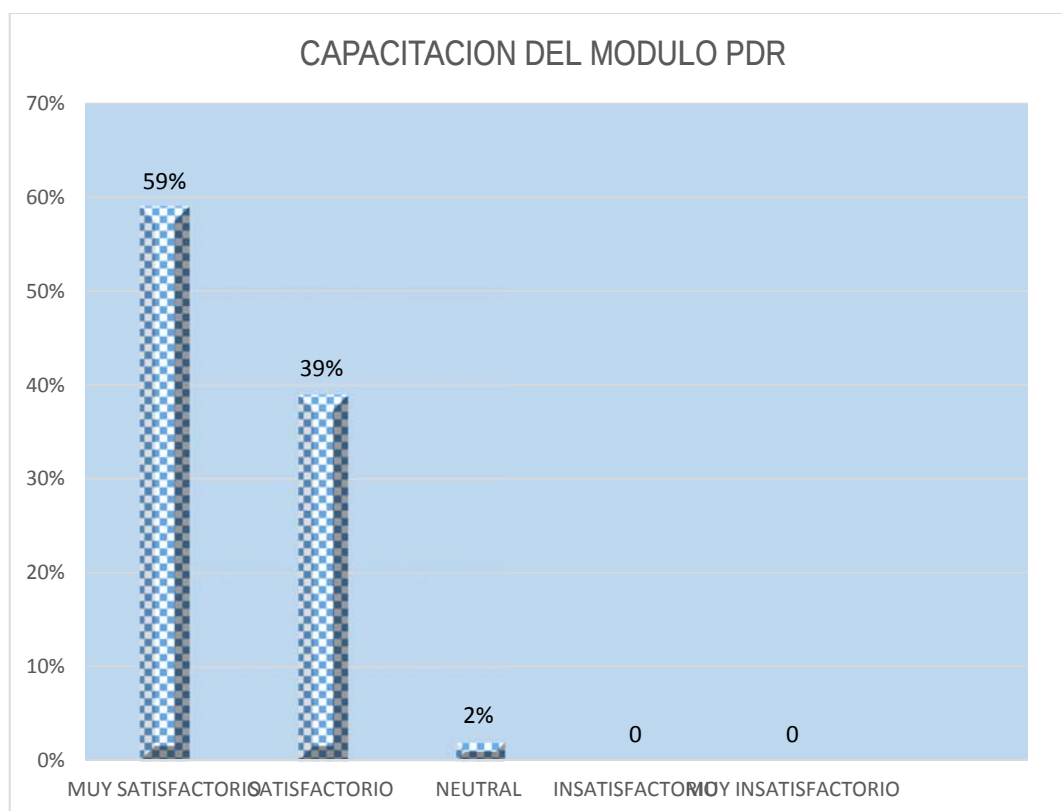
CAPACITACION DEL MODULO DE PREVENCION DE RIESGOS		
PDR		
SATISFACCION	FR	%
MUY FAVORABLE	55	59%
FAVORABLE	37	39%
NEUTRAL	02	2%
DESFAVORABLE	0	0%
MUY DESFAVORABLE	0	0%
Total	94	100 %

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

En la tabla y cuadro 3, se destaca los hallazgos que demuestran que en el Modulo de Prevencion de Riesgos PDR, un 59% del personal encuestado muestra un nivel “Muy Favorable” frente a la capacitacion recibida, un 39% evidencia un resultado “Favorable” y solo un 2% se mantiene “Neutral” con respecto al Módulo.

GRAFICO 3

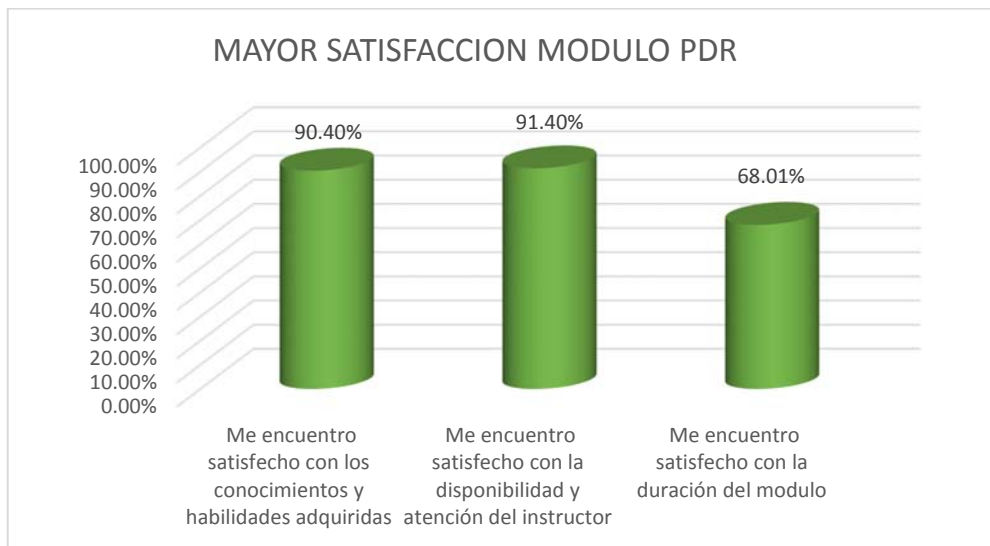
POBLACION DE ESTUDIO PARA EL MODULO DE PREVENCION DE RIESGOS PDR



Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

GRAFICO 3.1

Afirmaciones con mayor satisfacción dadas por la población en el MODULO PREVENCIÓN DE RIESGOS PDR

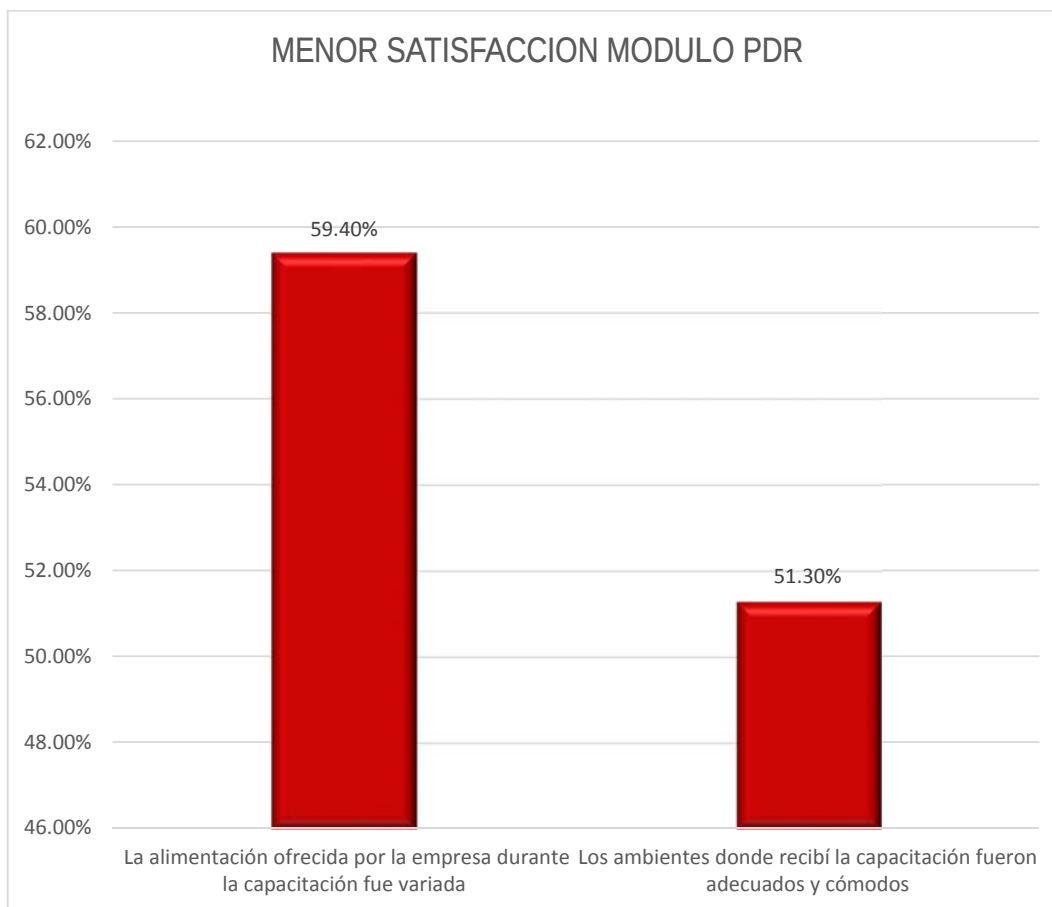


Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

El grafico 3.1 refleja que las premisas que demuestran un mayor interés en el personal durante la capacitación en Prevención de Riesgos, son: “Me encuentro satisfecho con la disponibilidad y atención del instructor” que obtuvo un 91,40%, seguida por la afirmación “Me encuentro satisfecho con los conocimientos y habilidades adquiridas” con un 90.40% y en tercer lugar ubicamos a la premisa “Me encuentro satisfecho con la duración del módulo” cuyo porcentaje fue de 68.01%.

GRAFICO 3.2

Afirmaciones con menor satisfacción dadas por la población en el MODULO PREVENCIÓN DE RIESGOS PDR



Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

En el grafico 3.2 describe las premisas que, para los encuestados, son consideradas las que demuestran menor puntaje, ya que un 59.40% considera que la alimentación ofrecida por la empresa durante la capacitación no fue variada, seguida por un 51.30% que considera que los ambientes son inadecuados e incómodos para el desarrollo de dicha capacitación.

TABLA 4

4. POBLACION DE ESTUDIO PARA EL NIVEL DE REACCION

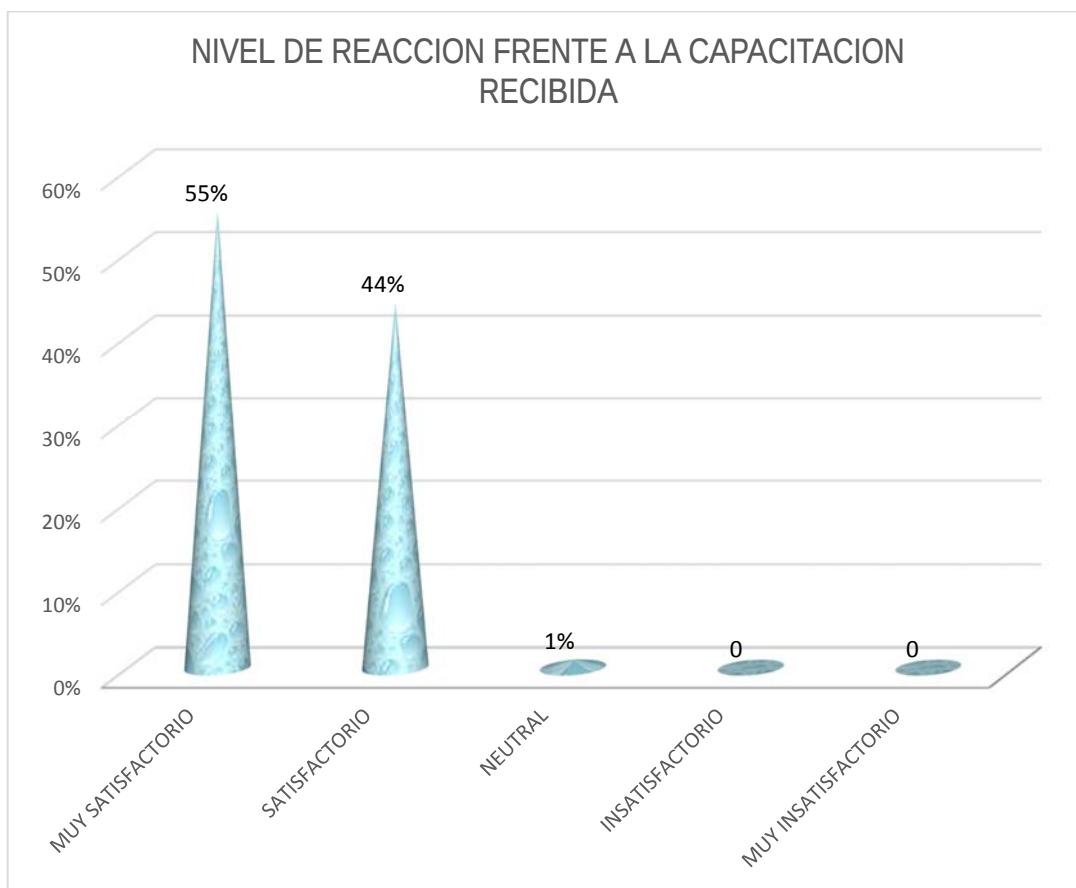
REACCION DEL PERSONAL FRENTE A LA CAPACITACION RECIBIDA		
NIVEL DE REACCION	FR	%
MUY FAVORABLE	50	53%
FAVORABLE	43	46%
NEUTRAL	01	1%
DESFAVORABLE	0	0%
MUY DESFAVORABLE	0	0%
Total	94	100 %

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

En la tabla y grafico 4, se observan los resultados correspondientes al Nivel de Reacción frente a la capacitación recibida en ambos módulos (Psicológico y PDR) y los participantes estuvieron de acuerdo en un 55% al calificar de “Muy Satisfactorio”, un 44% considero “Satisfactorio” su nivel de reacción, mientras que solo un 1% fue “Neutral”.

GRAFICO 4

POBLACION DE ESTUDIO PARA EL NIVEL DE REACCION



Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

TABLA 5

5. POBLACION DE ESTUDIO PARA EL NIVEL DE APRENDIZAJE

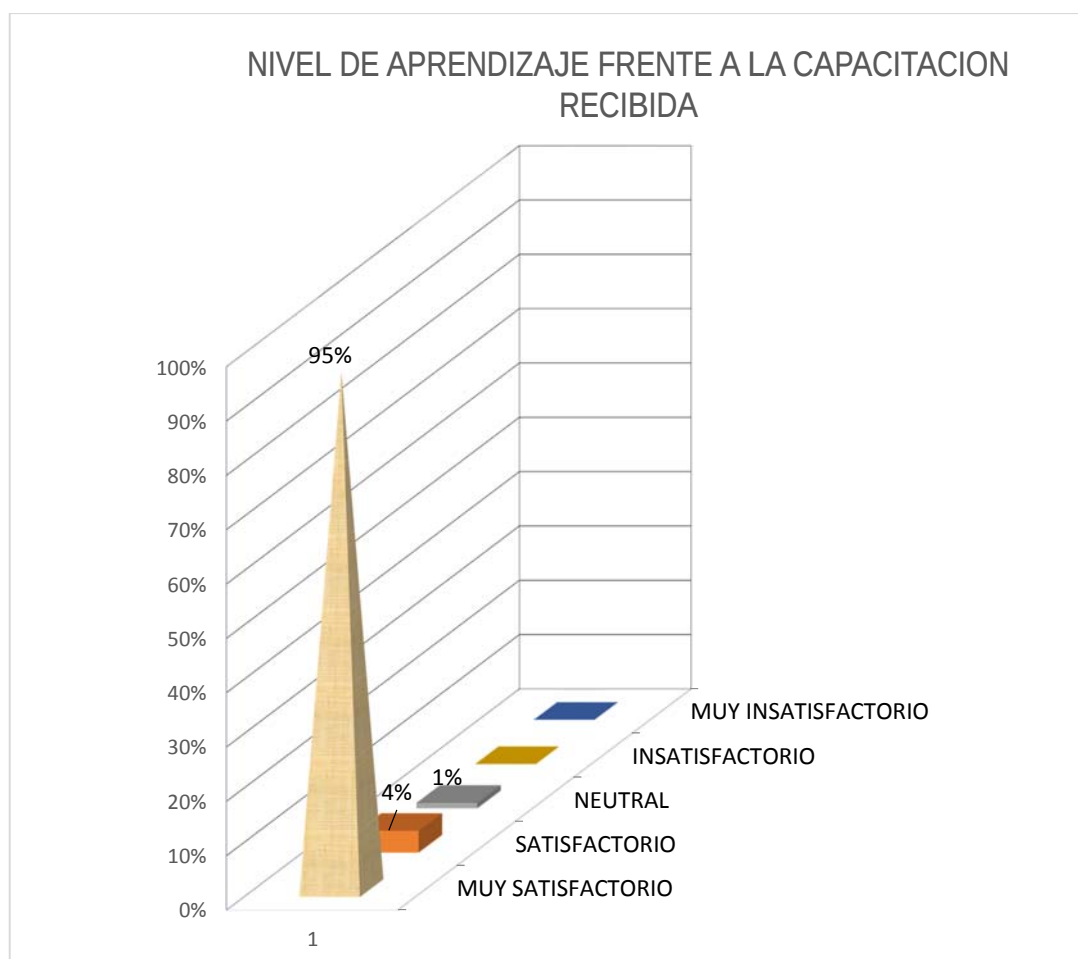
NIVEL DE APRENDIZAJE DEL PERSONAL FRENTE A LA CAPACITACION RECIBIDA		
NIVEL DE APRENDIZAJE	FR	%
MUY FAVORABLE	89	95%
FAVORABLE	04	4%
NEUTRAL	01	1%
DESFAVORABLE	0	0%
MUY DESFAVORABLE	0	0%
Total	94	100 %

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

En la tabla y grafico 5 se puede visualizar los resultados correspondientes al nivel de aprendizaje de los evaluados frente a la capacitación recibida. Por lo que podemos inferir que un 95% manifestaron en nivel de aprendizaje “Muy satisfactorio”, un 4% lo considero “satisfactorio” y solo un 1% se mostró “Neutral”.

GRAFICO 5

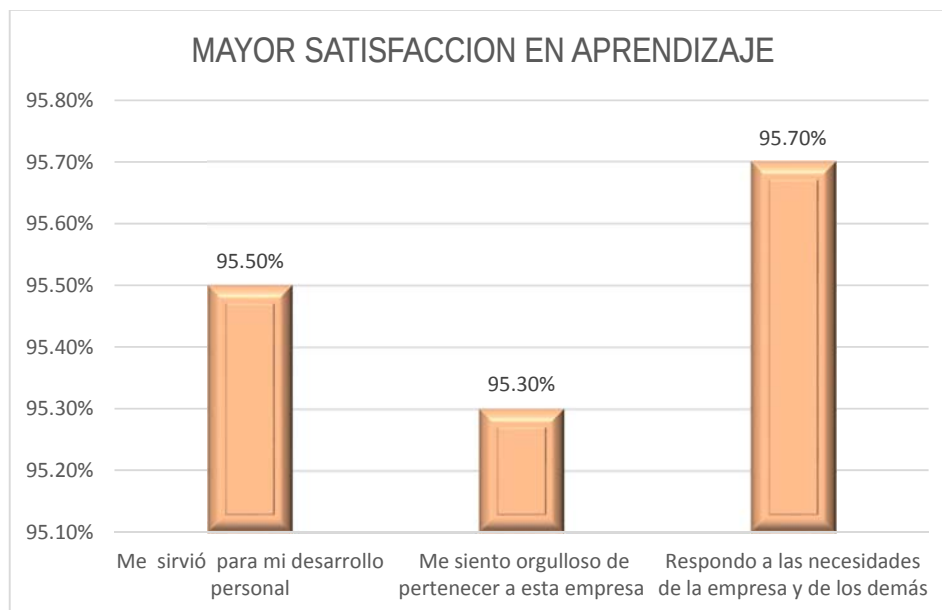
POBLACION DE ESTUDIO PARA EL NIVEL DE APRENDIZAJE



Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

GRAFICO 5.1

Afirmaciones con mayor satisfacción dadas por la población de estudio en el NIVEL APRENDIZAJE



Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

En el grafico 5.1 se aprecian los resultados de las 3 afirmaciones en las que los encuestados manifestaron tener mayor satisfacción durante la capacitación, resaltando en primer lugar la premisa “Respondo a las necesidades de la empresa y de los demás” con un 95.70%, seguida por 95.50% que considera que la capacitación “le sirvió para su desarrollo personal”, finalmente el 95.30% sugiere sentirse orgulloso de pertenecer a la empresa”.

TABLA 6

1. CAMBIOS EN LA CONDUCTA DE LA POBLACION DE ESTUDIO

CAMBIOS EN LA CONDUCTA DEL PERSONAL FRENTE A LA CAPACITACION IMPARTIDA		
CAMBIOS OBSERVADOS	FR	%
CAMBIOS POSITIVOS	07	100%
NO HUBO CAMBIOS	0	0%
CAMBIOS NEGATIVOS	0	0%
Total	07	100 %

Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

En la tabla y grafico 6 se destacan los hallazgos encontrados en el cambio de conducta del personal, según los supervisores de esta población en estudio, la misma que demuestra que el 100% de los supervisores expreso que su personal mostró cambios de conducta positivos durante la obra.

GRAFICO 6

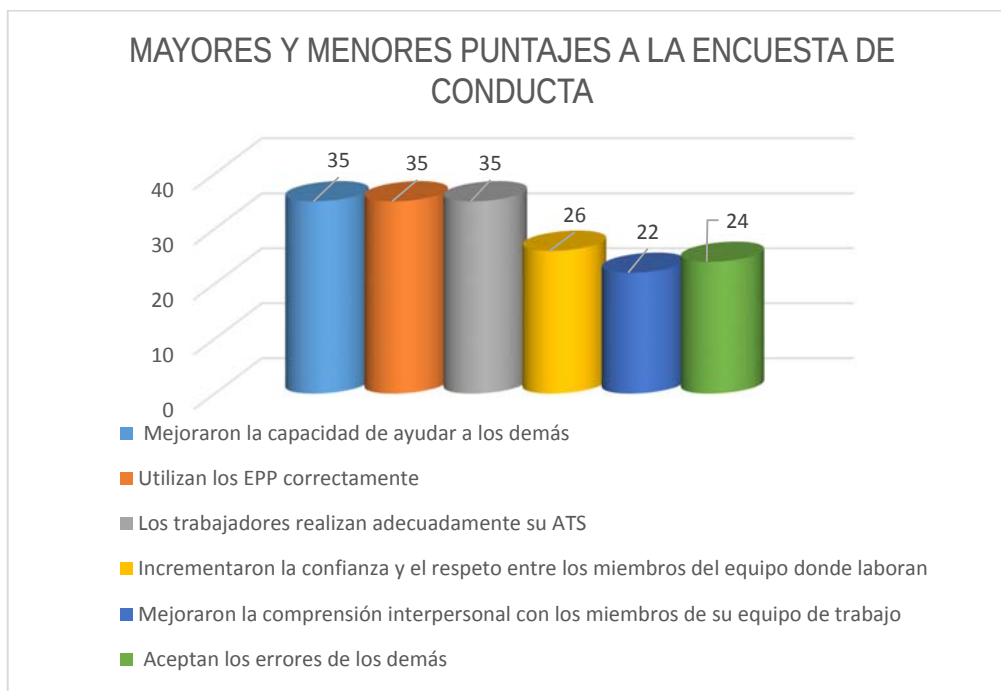
1. CAMBIOS EN LA CONDUCTA DE LA POBLACION DE ESTUDIO



Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

GRAFICO 6.1

Afirmaciones con los mayores y menores puntajes respondidos por los supervisores a la encuesta de CONDUCTA de su personal a cargo

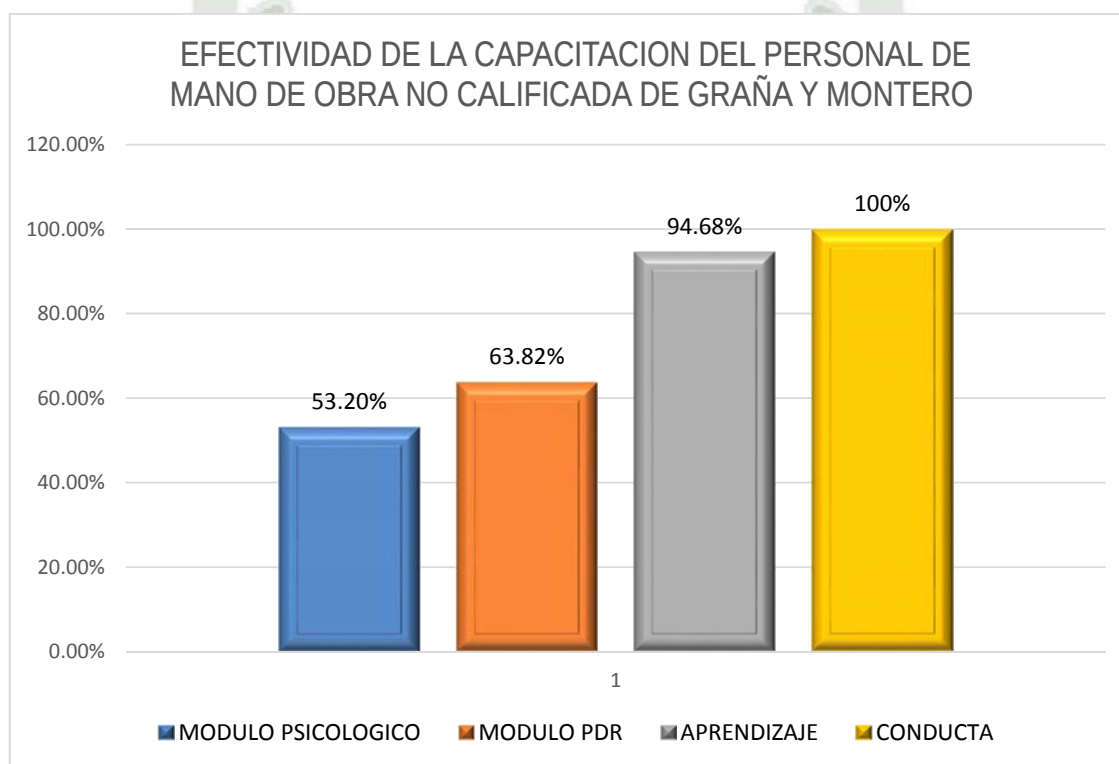


Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

En el grafico 6.1 se puede observar que, en la encuesta los supervisores contestaron favorablemente a las premisas, con respecto a la observación de su personal, que mejoraron la capacidad de ayudar a los demás, utilizan los EPP (Equipos de Protección Personal) correctamente, y que realizan adecuadamente su ATS (Análisis de Trabajo Seguro), ya que obtuvieron un puntaje de 35 puntos, que corresponde al puntaje máximo en la encuesta de Conducta; mientras que las premisas con menor puntaje, corresponden a las afirmaciones “confianza y respeto entre los miembros del equipo donde laboran” con 26 puntos, “mejoraron la comprensión interpersonal con los miembros el equipo” 22 puntos y finalmente 24 puntos corresponde a “Aceptan los errores de los demás”.

GRAFICO 7

2. EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACION DE LA POBLACION DE ESTUDIO.



Fuente: Encuesta realizada por la investigadora

Para concluir, el gráfico 7 muestra el porcentaje ponderado del grado de la EFECTIVIDAD del personal de mano de obra no calificada de Graña y Montero con respecto a la capacitación. De acuerdo a los hallazgos el 53% considera efectivo el módulo Psicológico, el 63.82% considera efectivo el módulo de PDR, con más altos puntajes encontramos el nivel de Aprendizaje de la capacitación recibida que muestra un 94.68%, finalmente el 100% mostro cambios positivos en el cambio de conducta de la población en estudio.

V. DISCUSION Y COMENTARIOS

Para esta investigación se utilizó como base el modelo de evaluación propuesto por Kirkpatrick, específicamente se tomaron los niveles de Reacción, Aprendizaje y Conducta y en nuestra muestra de 94 trabajadores denominados “mano de obra no calificada”, 01 ingeniero de minas, 4 supervisores de obra y 2 capataces que laboran en la empresa Graña y Montero, se encontro lo siguiente:

➤ Como es la capacitacion del Módulo Psicológico

Aplicando el nivel de Reacción propuesto por Kirkpatrick, se analizaron los resultados del cuestionario R1, cuyo objetivo es determinar como es la capacitacion del personal en cuanto al diseño y contenido de la capacitación recibida en el Módulo Psicológico. Los datos recogidos evidencian que el 50% de los trabajadores muestra un puntaje “Muy Favorable”, el 47% lo considera “Favorable” por lo que no se encontraron diferencias significativas en cuanto a la satisfacción del módulo, ya que solo un 3% fue “Neutral” al calificar dicho modulo.

También, en cuanto a las premisas de la encuesta aplicada para este módulo, se desprenden aquellas con mayor satisfacción, ya que un 90.8% se encuentra Satisfecho con la disponibilidad del instructor, tambien en cuanto a los requerimientos de su trabajo, consideran que fue oportuna un 91.2%, sin embargo solo un 66.3% se encuentra satisfecho con la duración del módulo, por lo que a pesar de encontrarse satisfechos con el módulo, la mayoría considera que las horas de capacitación para este modulo (8 horas), no es suficiente para abarcar los temas brindados. Por otro lado el 51% no se encuentra satisfecho con la alimentación brindada durante la capacitación por parte de la empresa, lo mismo sucede con el ambiente donde se lleva a cabo las capacitaciones, pues para el 50% es incómodo e inadecuado, ya que al ser un ambiente alquilado, solo les proporcionan sillas y no tienen donde escribir, la iluminación es inadecuada y no es apropiada para la ejecución del módulo.

Estos datos obtenidos son comparables con los presentados por L. Correa en su estudio realizado en una Institución de Educación Superior de Puerto Rico el año 2013, quien encontró que un 98% se mostró satisfecho con las expectativas del curso y su contenido, un 92% con su instructor y el material provisto para el curso. Sin embargo la

distribución del tiempo obtuvo un 94%, resultado que contrasta con nuestro estudio que solo logro un 66.3%.

➤ **Como es la capacitacion del Módulo Prevención de Riesgos (PDR)**

Según el modelo de Kirkpatrick para el módulo de Prevención de Riesgos PDR, se aplicó el cuestionario R2 y se destaca un 59% que encuentra la capacitación “Muy Favorable” y el 39% del personal de mano de obra no calificada considera a la capacitación recibida como “Favorable”, siendo ambos resultados positivos para evaluar dicho módulo, además que solo un 2% se mantiene “neutral” con respecto al mismo. De estos resultados se analizaron los reactivos con mayor puntaje en este módulo, un 91.4% se encuentra satisfecho con los conocimientos y habilidades adquiridas, cabe resaltar de acuerdo a esto que, siendo el contenido de este modulo mas atrayente para los trabajadores, por estar muy relacionado al trabajo que realizarian en cada uno de sus puestos, y el que ademas determina su permanencia en la empresa, por estar estrechamente relacionado a Prevención de Riesgos, resultado que afirma el porcentaje obtenido en cuanto a la duración del módulo que es de 68% de trabajadores que no estan satisfechos con el tiempo que reciben la capacitación de este módulo.

Se resalta tambien que al igual que en el Módulo Psicológico, un buen porcentaje no considera adecuada la alimentación (59%) y los ambientes son incómodos e inadecuados para un 51.3% de los trabajadores encuestados. Estos resultados son diferentes comparados a los que encontro O. Bustillo y L.Vasquez en Venezuela el 2002 en un programa de adiestramiento de una empresa en Caracas, ya que, el 71% consideró una alimentación variada y adecuada, y un 83% califica favorablemente a los ambientes donde reciben su adiestramiento.

➤ **Nivel de Reacción frente a la capacitación**

Tomando en cuenta las respuestas de los participantes se muestran los resultados obtenidos en este nivel considerando los promedios de los puntajes obtenidos en los cuestionarios R1 y R2 para los modulos de Psicología y Prevención de Riesgos (PDR) respectivamente, cuyo objetivo fue medir el nivel de reaccion del personal de mano de

obra no calificada, por lo que se evidencia que un 55% califica su nivel de Reacción como “Muy Satisfactorio”, un 44% consideró “Satisfactorio”, de estos resultados se infiere que los participantes se mostraron satisfechos para este nivel de reacción, puesto que solo un 1% se mantuvo neutral al respecto, además de las premisas con mayor aceptación referidas al contenido del módulo y la disposición del instructor, y sobretodo la importancia de recibir la capacitación para mejorar sus funciones en el puesto de trabajo; sin embargo es importante considerar aquellas con menor satisfacción, como la duración del módulo, alimentación y ambientes, a fin de conocer con exactitud las causas de estos resultados ampliando o planteando nuevas investigaciones.

Estos datos desprendidos de este estudio son sujetos a comparación con los propuestos por H, Garza y JL, Abreu, en un estudio de una capacitación realizado en una empresa del ramo eléctrico en el año 2008, donde los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que la capacitación les proporciona satisfacción al trabajador. Los resultados de las encuestas en cuanto a reacción son las siguientes: 30% completamente de acuerdo y 60% de acuerdo, 10% ni de acuerdo ni desacuerdo. Además mostraron estar completamente de acuerdo en que se obtienen beneficios con la capacitación para desarrollar en forma adecuada sus funciones muy de acuerdo 70% y de acuerdo 30%.

Lo mismo sucede con los hallazgos de L. Correa en una institución de educación superior de Puerto Rico en el 2013, que demostraron que se cumplió favorablemente con la etapa de reacción que se destacó porque el 81% de los participantes estuvieron satisfechos con la capacitación recibida.

➤ Nivel de Aprendizaje

Es importante medir el aprendizaje, porque si la adquisición de conocimientos no se ha alcanzado, no debe esperarse que se produzca algún cambio en la conducta. En el presente estudio este nivel fue evaluado acorde a la metodología de Kirkpatrick, donde se logró medir el nivel de aprendizaje frente a la capacitación recibida aplicando el cuestionario “A”, obteniendo un 95% de los trabajadores un nivel de aprendizaje “Muy satisfactorio”, un 4% lo considero “Satisfactorio” y solo un 1% se mostró “Neutral” de estos resultados se infiere que se logró efectividad en la adquisición de conocimientos, y aplicación de los mismos.

En el estudio realizado entre los años 2004 y 2005 por Z. Moreno se concluyó que la aplicación de un programa de capacitación logró cambios estadísticamente significativos (95%) en el nivel de conocimientos y aplicación de medidas de Bioseguridad en internos del Hospital Nacional Dos de Mayo.

Se resalta también que los encuestados manifestaron tener mayor satisfacción durante la capacitación, resaltando en primer lugar la premisa “Respondo a las necesidades de la empresa y de los demás” con un 95.70%, este alto porcentaje confirma lo encontrado en el análisis de la capacitación en el Módulo Psicológico donde se realizan dinámicas y se prepara al personal a sentirse identificado con la filosofía organizacional y con las estrategias que la empresa desea implementar en su ámbito de incumbencia; también un 95.50% considera que la capacitación “le sirvió para su desarrollo personal”, finalmente el 95.30% sugiere sentirse orgulloso de pertenecer a la empresa”, por lo que la identificación, actitudes y comportamientos asumidos por los trabajadores facilitarán el logro de objetivos, resultando todo lo señalado en un nivel de Aprendizaje “Muy Satisfactorio.”

➤ **Cambios en la Conducta**

Para este nivel se pretende evaluar de que manera el personal aplica en su trabajo lo adquirido durante su capacitación, Kirkpatrick sugiere que una vez realizada la capacitación, se debe dejar pasar cierto tiempo para que los participantes puedan aplicar los conocimientos adquiridos y son los supervisores los encargados de brindar dicha información, ya que son ellos los que observan el comportamiento de su personal durante la obra. En este estudio se espero 01 mes despues de recibida la capacitación para aplicar la encuesta referida a “Cambio de Conducta” “C”,siendo un total de 07 supervisores los evaluados.

Los hallazgos encontrados en el cambio de conducta del personal, según los supervisores de esta población en estudio, demostró que el 100% de los supervisores expresó que su personal mostro cambios de conducta positivos durante la obra. Por lo que se puede afirmar que el personal mostro cambios de conducta positiva asociado al aprendizaje obtenido durante la capacitación.

Nuestros resultados son similares a los hallazgos de L. Correa en una institución de educación superior de Puerto Rico en el 2013 ya que en cuanto a la evaluación del comportamiento, el 75% aplicó las destrezas adquiridas en la instrucción, mientras que el 77% experimento cambios en su conducta positivos como producto de la formación.

En nuestro estudio los supervisores contestaron favorablemente a las premisas, con respecto a la observación de su personal, que mejoraron la capacidad de ayudar a los demás, utilizan los EPP correctamente, y que realizan adecuadamente su ATS, ya que obtuvieron un puntaje de 35 puntos, que corresponde al puntaje máximo en la encuesta de Conducta; resultados que son muy favorables ya que como en toda empresa uno de los objetivos principales es que su personal labore con la mayor seguridad y sobre todo proteja su vida y la de los demás teniendo como premisa el lema de “Cero Accidentes”; sin embargo es necesario también resaltar e identificar aquellas premisas con menor puntaje, es decir, aquellas en las que los supervisores consideran que aún falta mejorar en su equipo de trabajo y corresponden a las afirmaciones de “confianza y respeto entre los miembros del equipo donde laboran” con 26 puntos, “mejoraron la comprensión interpersonal con los miembros el equipo” 22 puntos y finalmente 24 puntos corresponde a “Aceptan los errores de los demás”, estos resultados deben ser tomados en cuenta, pues es probable la existencia de conflictos y podrían romper el ritmo de trabajo, hacer difícil la comunicación entre todos, o talvez incomodar a otros compañeros y superiores o simplemente resisten de modo pasivo; y son estas actitudes negativas las que podrían traer conflictos, al parecer observadas por los supervisores quienes calificaron así a su personal durante la encuesta.

➤ **Efectividad de la Capacitación**

La presente investigación tiene como objetivo determinar la efectividad de la capacitación que da la empresa de Graña y Montero a su personal de mano de obra no calificada; para ello se utilizó el modelo de Donald Kirkpatrick que integra los distintos aspectos que se deben considerar para determinar dicha efectividad, se tomó 3 de los cuatro niveles propuestos por este autor que son: Reacción, Aprendizaje y Conducta.

El porcentaje ponderado del grado de la EFECTIVIDAD de acuerdo a los hallazgos el 53% considera efectivo el módulo Psicológico, el 63.82% considera efectivo el módulo

de PDR, dando para el nivel de Reacción un resultado “Favorable”, con más altos puntajes encontramos el nivel de Aprendizaje de la capacitación recibida que muestra un 94.68% “Muy Favorable”, finalmente para el nivel “Conducta” el 100% mostro cambios positivos de la población en estudio. Por lo que se concluye que la capacitación fue Efectiva.

Estos resultados son comparables a los encontrados por M. Chávez y L. Romero en su estudio sobre efectividad de un curso de capacitación en el año 2012 en México; el análisis de los datos indicó que los conocimientos de los estudiantes aumentaron y se sintieron satisfechos pues se encontraron porcentajes de satisfacción mayor o igual al 90%, por parte de los participantes del curso experimental. Estos porcentajes de satisfacción individual generaron un promedio de satisfacción de 95,9%, también aplicaron los conocimientos adquiridos, concluyeron que el curso fue efectivo.

También G. García en el 2014 demostró en su estudio sobre Inducción para el personal de la mediana empresa en México, que un proceso de inducción o de información inicial para el trabajador de recién ingreso, es efectivo en un 79% ya que su población mostro cambios positivos dentro de los que se encuentran que un 26% se ve motivado, en el mismo porcentaje del 26% ha aumentado su productividad, ha disminuido en un 18% la rotación, y en un 9% las ausencias del personal.

VI. CONCLUSIONES

En la investigación realizada sobre la Efectividad de las capacitaciones en el personal de mano de obra no calificada de Graña y Montero, se pueden desprender las siguientes conclusiones:

PRIMERA: En cuanto al diseño y contenido de la capacitación recibida en el Módulo Psicológico evidencia un 50%, se concluye que para el personal de mano de obra no calificada de Graña y Montero el módulo Psicológico fue MUY FAVORABLE.

En el módulo de Prevención de Riesgos se destaca un 59% que considera a la capacitación recibida como “Favorable”, siendo ambos resultados positivos para evaluar dicho módulo, por lo que fue MUY FAVORABLE.

SEGUNDA: El nivel de Reacción de la capacitación fue “MUY FAVORABLE”, el personal se mostró motivado hacia los conocimientos adquiridos en los módulos.

El aprendizaje se vio evidenciado de manera significativa con un 95%, mostrando la efectividad en la adquisición y aplicación de conocimientos, siendo entonces “MUY SATISFACTORIO”.

Hubo cambios en la conducta del personal evaluado, ya que los supervisores de esta población en estudio, expuso que los trabajadores mostraron cambios de conducta “POSITIVOS” durante la obra.

TERCERA: La efectividad de la capacitación que da la empresa de Graña y Montero a su personal de mano de obra no calificada resultó ser “MUY FAVORABLE”.

Por lo que se confirma la hipótesis del presente estudio.

VII. RECOMENDACIONES

1. **PARA EL AREA DE CAPACITACION GRAÑA Y MONTERO**, hacer un seguimiento al personal de este estudio, que podría realizarse utilizando el cuarto y último nivel propuesto por Kirkpatrick (Resultados), para determinar si a largo plazo los cambios de conducta se mantienen favorables para la empresa o si con el pasar del tiempo estos cambios se van perdiendo, de ser así se debería hacer una revisión de la capacitación.

También se recomienda reestructurar y actualizar los contenidos de los módulos de Psicología y Prevención de Riesgos y ampliar el horario de los mismos, para un adecuado aprendizaje y sobre todo que puedan satisfacer las necesidades de los trabajadores que reciben las capacitaciones.

2. **PARA EL AREA DE RECURSOS HUMANOS**, realizar investigaciones por parte de la empresa Graña y Montero a nivel “interno “para identificar y solucionar las causas que provoquen poca satisfacción en el personal durante las capacitaciones y así mejorar y lograr plenamente los objetivos de las capacitaciones.

Mejorar la alimentación brindada por la empresa, exigiendo esta mejora a la concesionaria encargada o de ser necesario cambiarla por otra, así como también los ambientes donde se brinda las capacitaciones, gestionando la posibilidad de realizarlas en auditorios con las comodidades del caso.

3. **A LA EMPRESA GRAÑA Y MONTERO**, es imprescindible que esté comprometida con la aplicación y continuidad de estas capacitaciones, mejorando las coordinaciones que permitan sensibilizar al personal para garantizar el compromiso de participación en futuras capacitaciones.

4. **A LOS ESTUDIANTES DE POSTGRADO:** Se sugiere realizar más investigaciones, sobretodo en nuestro medio, con muestras más grandes, y con un estudio antes y después, para poder promover la importancia de las capacitaciones en las empresas.



PROPUESTA

PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE LAS CAPACITACIONES

1. Propósito

Siendo el personal el recurso más importante para Graña y Montero, ya que es su rendimiento y conducta lo que influye directamente en la calidad y optimización de las obras y proyectos que brindan como empresa, es necesario que mediante las capacitaciones se muestren motivados y trabajando en equipo, para así lograr altos niveles de competitividad.

Es nuestro propósito generar y mejorar la capacitación, para que se tome como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de la empresa, direccionado a la optimización de los servicios que presta y así ayudar a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual favoreciendo el desarrollo de los trabajadores, brindándoles una capacitación de calidad y de esa manera lograr una satisfacción general de los mismos, generando una cultura de prevención, de seguridad y salud laboral.

2. Objetivo General

- ✚ Impulsar la eficacia de las capacitaciones, elevando el nivel de rendimiento del personal y, con ello al incremento de la productividad y rendimiento de la empresa Graña y Montero

3. Objetivos Específicos

- ✚ Actualizar, ampliar y mejorar los conocimientos requeridos en los contenidos de los módulos de Psicología y Prevención de Riesgos
- ✚ Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la Empresa en todas las capacitaciones.
- ✚ Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos.

- ✚ Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.
- ✚ Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de sus funciones.
- ✚ Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- ✚ Mejorar la alimentación y ambientes donde se brinda las capacitaciones.

4. Estrategias

- ❖ Fortalecer el área de capacitación de Graña y Montero, para que se coordine un equipo de profesionales que revisen el contenido de los módulos de Psicología y Prevención de Riesgos, actualizando conocimientos y mejorando los temas brindados.
- ❖ Ampliar el horario de capacitación de los módulos, incluyendo temas o ampliando los mismos, dando énfasis en los más importantes y necesarios para el desempeño adecuado de las funciones del trabajador.
- ❖ Fortalecer la capacitación, ejecutando un planeamiento estratégico, con evaluaciones y seguimientos de las mismas, incluyendo encuestas de satisfacción incluyendo preguntas abiertas, donde se pueda permitir las sugerencias del personal para la capacitación.
- ❖ Comenzar la capacitación con un claro entendimiento de los objetivos de la empresa, su misión, visión, así como del personal y de cómo se supone que va a mejorar el desempeño del empleado después de la capacitación.

5. Actividades

- ❖ Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.
- ❖ Promover incentivos al personal, por el desempeño y buenos resultados en los programas de capacitación.

- ❖ Mantener la salud física y mental en tanto ayuda a prevenir accidentes de trabajo, y un ambiente seguro lleva a actitudes y comportamientos más estables.
- ❖ Durante la sesión de entrenamiento y capacitación, se debe abordar a una variedad de estilos de aprendizaje por parte de los instructores, ejecutando acciones de carácter teórico y práctico que respondan a las necesidades de la empresa
- ❖ Contratar un proveedor de la alimentación del personal, que cumpla con los estándares de calidad requeridos.
- ❖ Implementar ambientes más adecuados para la realización de las capacitaciones, con mobiliario cómodo, espacio seguro, iluminación y SSHH.
- ❖ Realizar a través de la oficina de RRHH, encuestas de satisfacción continuas así como también evaluaciones a los capacitadores.
- ❖ Realizar talleres, dinámicas y permitir la interacción y desarrollo de habilidades sociales del personal, y así cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.
- ❖ Propiciar la participación del trabajador como parte de un equipo de trabajo logrando un acercamiento sobre lo que representa la empresa y sus objetivos, y el trabajador.

6. Fases:

Política: Para Graña y Montero es muy importante el cuidado integral de todo su personal que labora en sus proyectos, por eso ha asumido una política de prevención de riesgos que busca evitar incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales para sus trabajadores, así como el cuidado del medio ambiente en el que intervienen.

- ✓ Preservar la integridad física y salud de nuestros trabajadores; asimismo, prevenir y minimizar impactos ambientales negativos que se deriven de nuestras actividades.
- ✓ Cumplir la legislación vigente en materia de Seguridad y Salud del Trabajador y del Medio Ambiente.
- ✓ Procurar la mejoría constante de nuestro desempeño a través de revisiones periódicas a nuestro Sistema de Gestión.

Técnica: Se estructurarán todos los elementos necesarios para realizar los eventos de capacitación y desarrollo, tomando en cuenta niveles jerárquicos, la estructura organizativa del comité de desarrollo y capacitación, capacitadores y los trabajadores a quienes va dirigido.

Operativa: Se compone de dos etapas, donde la primera corresponde a aquella relacionada con detectar las necesidades de capacitación de la empresa de acuerdo a los objetivos que se quieran lograr, y la segunda hace estricta relación con la capacitación, su desarrollo y la evaluación de ésta para lograr el desempeño deseado.

7. Financiamiento

Todos los gastos derivados de la implementación de este plan de Mejoramiento Continuo de las Capacitaciones, serán asumidos en su totalidad por la empresa.

8. Presupuesto

Para este plan de mejoramiento continuo el presupuesto aproximado es de S/. 8000 nuevos soles.

9. Temporalidad

Por ser un proyecto de mejora continua y siendo las capacitaciones muy seguidas por tener una importancia muy alta para la empresa, las propuestas, estrategias y actividades deben ser llevadas por el área de capacitación de la empresa, la cual tendrá una temporalidad que ira acorde a la planificación y ejecución de proyectos que requieran la capacitación de su personal, que puede darse de forma permanente y continua.

10. Cronograma de Actividades

	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Presentación del programa de capacitación							
Capacitación Psicología							
Capacitación PDR							
Capacitación Técnica							
Evaluación de la capacitación recibida							

BIBLIOGRAFIA

1. Aedo, C.” Efectividad de la Capacitación”. Santiago: Serie de Manuales 47. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). División Desarrollo Económico. 2005.
2. Chávez, Marco y Romero, Liz. “Efectividad de un curso de capacitación en un ambiente virtual de aprendizaje”. México 2012
3. Correa, Lisbel. “Evaluación de un programa de capacitación profesional de una institución de educación superior de Puerto Rico”. 2013
4. García, Gladys. “Importancia de la inducción para el desempeño del personal de la mediana empresa industrial” Venezuela, 2014.
5. Garza, Horacio. “Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico”. 2009
6. Moreno, Zoila. “Nivel de conocimientos y aplicación de las medidas de bioseguridad en internos previamente capacitados del Hospital Nacional Dos de mayo”.2004-2005.
7. Olea, Carolina “Evaluación de impacto de la capacitación: caracterización y una propuesta para la gran empresa privada chilena”. Chile 2010
8. Rutty, M. G.” Evaluación en la Capacitación de Recursos Humanos”. Buenos Aires: Tesis Doctoral, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires, 2007.

Páginas de Internet

<http://feriadelemprendedor.pe/la-importancia-de-las-capacitaciones-laborales/>

COFIDE, 2014 “Importancia de las Capacitaciones Laborales” Fecha de consulta: Setiembre 2015.

<http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml>

Ruiz Nizama, Gabriela Lizett, Torres Flores, Andrés, 2014 “capacitación al Personal” Fecha de consulta: Setiembre 2015.



ANEXO I

PROYECTO DE TESIS

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

ESCUELA DE POSTGRADO

**MAESTRIA EN SALUD OCUPACIONAL Y DEL MEDIO
AMBIENTE**



**EFFECTIVIDAD DE LAS CAPACITACIONES EN EL PERSONAL DE MANO
DE OBRA NO CALIFICADA DE GRAÑA Y MONTERO. AREQUIPA, 2015.**

Proyecto de tesis presentado por la Bachiller:

CARLA GIULIANA VELASQUEZ HERRERA

Para optar el Grado Académico de:

Magister en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente

AREQUIPA-PERU

2015

I. PREAMBULO

En los proyectos mineros, que se vienen dando en la actualidad, se requiere de la contratación de personal en diversos rubros, dentro de este proceso se solicita personal denominado “mano de obra no calificada” que cumplen diversas funciones apoyando a la ejecución del proyecto. En Graña y Montero se tiene la política de dar la capacitación previa a la realización de sus actividades, que incluyen 3 módulos: Modulo Psicológico, Modulo de Prevención de Riesgos (PDR) y el Modulo Técnico. Cabe resaltar que son los dos primeros módulos los que son dados por un profesional Psicólogo y el tercer módulo por un Profesional Técnico experto en el tema.

Es importante que a este grupo humano se le impartan nuevos conocimientos requeridos para desempeñar nuevas tareas y funciones, dentro de su puesto de trabajo, lo conceptúan muchos autores como desarrollo, capacitación, adiestramiento, entrenamiento, formación entre otros. Estos nuevos conocimientos le van a servir de base para una mayor comprensión de los deberes y responsabilidades en su desempeño, a la vez que facilitan las relaciones con los demás miembros que integran el grupo, y éstos con su superior inmediato.

Cada vez más empresarios, directivos y en general líderes de instituciones, se han abierto a la necesidad de contar para el desarrollo de sus organizaciones con charlas de capacitación y desarrollo que promueven el crecimiento personal e incrementan los índices de productividad, calidad y excelencia en el desempeño de las tareas laborales.

Para saber si cualquier persona es apta o no para el trabajo que se propone realizar, es conveniente que el grupo de trabajo conozca previamente en qué consiste dicho trabajo y si se trata de un puesto a desempeñar, saber cuáles son las funciones que se le han asignado a dicho puesto. Por lo tanto es imprescindible que se tenga en cuenta que al trabajador se le contrata para que se desarrolle en el pleno de sus capacidades, no para que se accidente o enferme como resultado del desempeño de su trabajo.

Por lo tanto, cuando un empleado se siente adecuadamente capacitado, tiene la oportunidad para derivar sobre su vida la satisfacción máxima nacida de su trabajo. Es

evidente que una persona se desempeña mejor en su labor cuando se siente cómoda, segura, y motivada, por lo que como consecuencia ocurren menos accidentes cuando se tiene una buena capacitación. El interés del personal en la capacitación no se relaciona solamente con la obtención de los altos objetivos de la dirección, sino que además es un asunto eminentemente personal, al llevar a cabo prácticas de mejoramiento continuo que tiendan al desarrollo de una cultura de calidad y prevención que aseguren la salud e integridad física de los trabajadores, permitan el desarrollo económico y su bienestar, así como en el logro de la productividad y competitividad. Es por eso que al finalizar las capacitaciones en los módulos Psicológico y de Prevención de Riesgos, mueve la necesidad de saber el impacto y efectividad que las mismas tienen en el personal que es capacitado.

Es por estos motivos y observaciones dentro del desarrollo de las capacitaciones que se vienen dando durante el requerimiento de trabajadores en los proyectos mineros de GyM, es que se da la motivación a la autora a realizar esta investigación.

II. PLANTEAMIENTO TEORICO

1.- PROBLEMA

1.1 Enunciado del Problema

EFFECTIVIDAD DE LAS CAPACITACIONES EN EL PERSONAL DE MANO DE OBRA NO CALIFICADA DE GRAÑA Y MONTERO. AREQUIPA, 2015.

1.2 Descripción del Problema

1.2.1 Campo, Area y Linea de Accion

- a. Campo : Ciencias de la Salud
- b. Area : Salud Ocupacional
- c. Linea : Capacitaciones

1.2.2 Analisis u operalización de variables

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
Independiente Capacitación Actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.	Modulo Psicológico Busca generar un cambio positivo a nivel personal y laboral	Muy satisfactorio Satisfactorio Poco satisfactorio Insatisfactorio
	Modulo Prevención de Riesgos Busca evitar accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales para sus trabajadores y el medio ambiente	Muy satisfactorio Satisfactorio Poco satisfactorio Insatisfactorio
Dependiente Efectividad Logro del efecto deseado, esperado o anhelado con cambios producidos en el trabajo como consecuencia del proceso de capacitación	Reacción La evaluación mide cómo reaccionan los participantes ante la acción formativa, respecto a la formación que acaban de recibir.	Muy satisfactorio Satisfactorio Poco satisfactorio Insatisfactorio
	Aprendizaje Evalúa los conocimientos, habilidades y actitudes de los participantes después del curso.	Muy satisfactorio Satisfactorio Poco satisfactorio Insatisfactorio
	Conducta Cambio en el comportamiento observable, después de la capacitación.	Cambios positivos No hubo cambios Cambios negativos

1.2.3 Interrogantes básicas

- ¿Cómo es la capacitación del personal de mano de obra no calificada de Graña y Montero en cuanto a la capacitación recibida del Módulo Psicológico y en el módulo de Prevención de Riesgos (PDR)?
- ¿Cuál es el nivel de reacción, aprendizaje y conducta del personal de mano de obra no calificada de Graña y Montero frente a la capacitación recibida?
- ¿Cuál es la efectividad de la capacitación en el personal de mano de obra no calificada de Graña y Montero?

1.2.4 Tipo y nivel de investigacion

El tipo de problema a investigar es de campo

El nivel es explicativo.

1.3 Justificacion del problema

Las razones por las cuales se hace este estudio, es porque en la actualidad las estadísticas alarmantes que ha mostrado la OIT, que dice que unas cien mil personas mueren cada año en el mundo a consecuencia de los riesgos de trabajo, motiva a una urgente necesidad de valorar la importancia de las empresas en brindar adecuadas capacitaciones a sus trabajadores, ya que se debe modificar la actitud y comportamiento del personal, pues si el personal no se encuentra motivado, el clima laboral será negativo y crea mentalidades poco receptivas hacia nuevos métodos, tecnologías y cambios organizativos, trayendo como consecuencia baja productividad y la pérdida de su puesto de trabajo.

Su importancia radica en que al conocer la efectividad de las capacitaciones brindadas al personal de “mano de obra no calificada” nos lleve a una mejora de los programas de capacitacion, el tiempo que se invierte y sobre todo a la calidad de la informacion que se da en cada uno de los modulos que se desarrollan durante las capacitaciones.

Asi mismo observamos a algunos trabajadores que se muestran poco motivados frente a su trabajo, generando incomodidad en su grupo laboral, llevandolo a realizar un trabajo ineficaz, estar en un ambiente hostil e incluso lo lleva a tener ausentismos laborales.

Dado que se cuenta con los recursos necesarios para lograr los objetivos, como es la muestra de este estudio, que son los trabajadores, el acceso de la autora a la empresa por ser la instructora de los módulos de capacitación, la factibilidad económica, ya que los gastos son mínimos en cuanto al material a utilizarse; el uso de la tecnologia que esta dado por los recursos audiovisuales para brindar las capcitaciones y las instalaciones que son dados por la empresa Graña y Montero, se considera un proyecto factible y viable. Hasta la actualidad y en nuestro medio, no se encontraron estudios de impacto de las capacitaciones, sobre todo en GyM, por lo que, la investigación servirá como base para ampliar estudios en nuestra ciudad, adicionalmente de comparar resultados, pero,

sobretudo para mejorar la calidad de las capacitaciones brindadas a trabajadores de diferentes rubros empresariales.

A través de la investigación se pueden saber y corregir los errores que a nivel de empresa estén influyendo a que el trabajador sea víctima de accidentes laborales y/o enfermedades ocupacionales, ya que para una empresa, es de suma importancia que todos sus trabajadores gozen de buena salud, estén motivados, y conozcan plenamente la Prevención de Riesgos y que su meta sea “Cero Accidentes” esto repercuta directamente en la visión social que tiene la población de la empresa.

2.- MARCO CONCEPTUAL

2.1 CAPACITACION

Concepto: "La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal." ¹

"La capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia el trabajo) a esas necesidades"²

"El término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. Se orienta hacia la cuestiones de desempeño de corto plazo." ³

"La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. La capacitación es la función educativa de una

¹ Blake, O., "La capacitación Un Recurso dinamizador de las organizaciones". Ediciones Macchi, 2da Edición, Argentina, 1997.

² Gore, E. "La educación en la empresa". Editorial Granica, 1998.

³ Bohlander, G. y otros, "Administración de Recursos Humanos". Editorial Thomson. México, 1999.

empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores." ⁴

2.1.1 TIPOS DE CAPACITACION:

Los tipos de capacitación son muy variados y se clasifican con criterios diversos:

a) POR SU FORMALIDAD

Capacitación Informal. Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo un contador indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas o ingresos.

Capacitación Formal. Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc.

b) POR SU NATURALEZA

- Capacitación de Orientación: Para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo en caso de los colaboradores ingresantes.
- Capacitación Vestibular: Es un sistema simulado, en el trabajo mismo.
- Capacitación en el Trabajo: práctica en el trabajo
- Entrenamiento de Aprendices: período formal de aprendizaje de un oficio.
- Entrenamiento Técnico: Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo
- Capacitación de Supervisores: aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales

Otros Tipos: cualquier situación poco usual no incluida anteriormente

c) POR SU NIVEL OCUPACIONAL

- Capacitación de Operarios

⁴ Siliceo, A. "Capacitación y Desarrollo del Personal". Editorial Limusa. México, 1996

- Capacitación de Obreros Calificados
- Capacitación de Supervisores
- Capacitación de Jefes de Línea
- Capacitación de Gerentes
- Capacitación para el trabajo: Va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa. Se divide a su vez en:
 - * Capacitación de preingreso. Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.
 - * Capacitación de inducción. Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.
 - * Capacitación promocional. Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

2.1.2 OBJETIVOS DE LA CAPACITACION

- a. **Productividad:** Las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. La instrucción puede ayudarle a los empleados a incrementar su rendimiento y desempeño en sus asignaciones laborales actuales.
- b. **Calidad:** los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos y cuando tienen los conocimientos y habilidades laborales necesarios son menos propensas a cometer errores costosos en el trabajo.
- c. **Planeación de los Recursos Humanos:** la capacitación y desarrollo del empleado puede ayudar a la compañía y a sus necesidades futuras de personal.

- d. **Prestaciones indirectas:** Muchos trabajadores, especialmente los gerentes consideran que las oportunidades educativas son parte del paquete total de remuneraciones del empleado. Esperan que la compañía pague los programas que aumenten los conocimientos y habilidades necesarias.
- e. **Salud y Seguridad:** La salud mental y la seguridad física de un empleado suelen estar directamente relacionados con los esfuerzos de capacitación y desarrollo de una organización. La capacitación adecuada puede ayudar a prevenir accidentes industriales, mientras que en un ambiente laboral seguro puede conducir actividades más estables por parte del empleado.
- f. **Prevención de la Obsolescencia:** Los esfuerzos continuos de capacitación del empleado son necesarios para mantener actualizados a los trabajadores de los avances actuales en sus campos laborales respectivos. La Obsolescencia del empleado puede definirse como la discrepancia existente entre la destreza de un trabajador y la exigencia de su trabajo. La Obsolescencia puede controlarse mediante una atención constante al pronóstico de las necesidades recursos humanos, el control de cambios tecnológicos y la adaptación de los individuos a las oportunidades así como los peligros del cambio tecnológico.
- g. **Desarrollo Personal:** No todos de los beneficios de capacitación se reflejan en esta misma. En el ámbito personal los empleados también se benefician de los programas de desarrollo administrativos, les dan a los participantes una gama más amplia de conocimientos, una mayor sensación de competencia y un sentido de conciencia, un repertorio más grande de habilidades y otras consideraciones, son indicativas del mayor desarrollo personal.

2.1.3 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN

¿Invertir en el recurso humano?, ¿para qué? Son preguntas latentes e invaluablees todavía de parte de la población y de algún sector empresarial, porque piensan en la

utilidad y no en la productividad, por ello es bueno hacerles recordar que la "educación" no es otra cosa que una inversión.

Cuando un hogar matrícula a sus hijos en el colegio, no está realizando un gasto sino que está invirtiendo para que, años después, sus niños de hoy sean hombres libres y útiles a la sociedad del mundo.

La figura se da a la inversa en un hogar que descuida la educación de los hijos porque, mañana más tarde, éstos serán una carga para la sociedad debido a que solamente podrán aportar fuerza física o, probablemente, sean pobladores de las cárceles. En las empresas sucede igual; la gran motivadora es: La CAPACITACION.

El colaborador que recibe capacitación siente que la empresa lo estima y, por lo tanto, le está asignando un salario espiritual y considera que están invirtiendo en su talento para mejorar su rendimiento, la calidad de su trabajo, elevar su productividad y, consecuentemente, piensa que puede estar próximo a un ascenso.

Si bien es cierto que el aumento del salario económico es importante para mejorar la calidad de vida, también es cierto que, pasado cierto período, la nueva remuneración se diluye en satisfacer ciertas necesidades y, nuevamente, se requiere nuevo aumento; en cambio, el salario espiritual permite mejorar la calidad humana del hombre, coadyuva a la felicidad de su hogar. Este colaborador será el principal publicista de la empresa por que se sentirá orgulloso de ser su servidor y artífice de su engrandecimiento.

El desarrollo de los recursos humanos es central ante el reto tan importante que las empresas enfrentan en este mundo globalizado y competitivo.

2.1.4 VENTAJAS DE LA CAPACITACIÓN:

a. Para la Empresa:

- Trabaja más organizada internamente
- Conlleva a maximizar los resultados
- Fortalece su administración
- Mayores niveles de rentabilidad

b. Para el Colaborador:

- Los colaboradores se sienten más a gusto
- Da mayor seguridad, evitando accidentes
- Posibilita desarrollarse personal y profesionalmente
- Mayores habilidades y destrezas para el desempeño.

En fin capacitar a los colaboradores trae muchos beneficios en forma general, tanto a nivel institucional o personal, los mismos que podemos sintetizarlo como siguen:

- Consolidación en la integración de los miembros de la organización.
- Mayor identificación con la cultura organizacional.
- Disposición desinteresada por el logro de la misión empresarial.
- Entrega total de esfuerzo por llegar a cumplir con las tareas y actividades.
- Mayor retorno de la inversión.
- Alta productividad.
- Promueve la creatividad, innovación y disposición para el trabajo.
- Mejora el desempeño de los trabajadores.
- Desarrollo de una mejor comunicación entre los miembros de una organización.
- Reducción de costos.
- Mayor armonía, el trabajo en equipo y por ende la cooperación y coordinación.
- Obtener información de fuente confiable, como son los colaboradores.

2.1.5 TECNICAS DE CAPACITACION

a. Conferencias: Las conferencias o exposiciones constituyen métodos prácticos y fáciles de ejecutar, es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas, se puede acompañar de materiales impresos para facilitar el aprendizaje asimismo se pueden usar proyectores para presentar imágenes, gráficos, fotografías, grabaciones de videos o películas para facilitar el aprendizaje.

b. Juego de roles: Se utiliza esta técnica en la capacitación para enseñar técnicas de venta, de entrevista, para dirigirse a grupos, resolver conflictos y lograr negociaciones o desempeñar cargos de más responsabilidad como jefes o supervisores. Consiste en hacer que los profesionales desarrollen roles de acuerdo al cargo o tareas que desempeñaran.

c. Técnicas audiovisuales: La presentación de información a los empleados mediante técnicas audiovisuales como películas, circuito cerrado de televisión, cintas de audio o de video puede resultar eficaz, en la actualidad estas técnicas se utilizan con mucha frecuencia. Los audiovisuales son más costosos que las conferencias convencionales.

d. Aprendizaje programado: Es un método sistemático para enseñar habilidades para el puesto, consiste en presentar un conjunto de preguntas o hechos para que el alumno responda luego revisa y compara con las respuestas y retoma a aquellas en las que se ha equivocado, hasta responder correctamente todas.

Este método es efectivo porque permite al empleado una retroalimentación inmediata sobre la precisión de sus respuestas y sobre el aprendizaje que va logrando. Su ventaja principal es que reduce el tiempo de capacitación considerablemente y permite que las personas en capacitación aprendan a su propio ritmo, proporciona retroalimentación inmediata y reduce el riesgo de errores.

e. Simulaciones: Es una técnica en la que los empleados aprenden en el equipo real o en equipos de simulación la ejecución de sus tareas por ejemplo simulación de manejo de máquinas, vehículos, aviones, etc. que utilizarán en su puesto pero en realidad son instrumentos fuera del mismo. Esta capacitación busca obtener las ventajas de una simulación y corregir los errores sin colocar realmente en el puesto a la persona en capacitación ni arriesgar el deterioro o accidentes con las máquinas. Esta técnica es casi una necesidad en los puestos donde resulta demasiado costoso o peligrosos capacitar a los empleados directamente en el puesto.

2.1.6 CAPACITACION EN GRAÑA Y MONTERO

El área de Capacitación y Desarrollo de Graña y Montero GyM se encarga de que los trabajadores aprendan más de su labor, buscando mejorar su productividad a través del

conocimiento. Pero no solo sobre las tareas específicas que van a realizar, sino también a crecer como personas.

Básicamente se muestra un gran interés en que se respete la vida de las personas, respetando las normas de seguridad. Además a mejorar el clima laboral dentro la obra en la cual se trabaje. De esta manera, si se cumplen sus labores de manera pacífica y eficiente se evitarán los conflictos sociales.

a. PROGRAMA DE HABILITACION Y COMPLEMENTACION PARA MANO DE OBRA NO CALIFICADA DE GYM

i) **Mano de obra no calificada:** La mano de obra no calificada es la parte más barata y menos técnica de la fuerza laboral que conforma una gran parte del mercado de trabajo de una economía. Esta fuerza de trabajo desempeña el papel importante de la realización de tareas diarias de producción que no requieren habilidades técnicas. Tareas menores y repetitivas son el lugar de trabajo común de la mano de obra no calificada, algunas de las tareas laborales no calificadas pueden incluir las posiciones de servicio al cliente que ayudan a los consumidores a la compra de bienes de una empresa.

- Beneficios

La mano de obra no calificada es una forma barata para las empresas para llevar a cabo su producción o los objetivos de servicio sin aumentar los costes para el consumidor. Los puestos de trabajo para muchas empresas no son de carácter técnico o exigente, por lo que los trabajadores no calificados pueden realizar las tareas con poca o sin ninguna educación formal para las posiciones. Mientras que la mano de obra no calificada es de bajo costo, no es barata, ya que la mayoría de las personas deben ganar un salario digno cuando trabajan para una empresa.

- Mejores usos

Muchas empresas exitosas utilizan una estrategia mixta de mano de obra. Algunos trabajadores calificados son necesarios para mejorar las operaciones del negocio y desarrollar estrategias de mercado para mantener la cuota de mercado. La mano de obra no calificada se utiliza para realizar las operaciones diarias de una empresa y producir los bienes o servicios de una manera similar. Pagar muy poco para este mercado de

trabajo ocasiona procesos ineficientes de la empresa y aumenta los costos al consumidor.

Para GyM es muy importante el cuidado integral de todo su personal que labora en sus proyectos, por eso ha asumido una política de prevención de riesgos que busca evitar incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales para sus trabajadores, así como el cuidado del medio ambiente en el que intervienen.

- ✓ Preservar la integridad física y salud de nuestros trabajadores; asimismo, prevenir y minimizar impactos ambientales negativos que se deriven de nuestras actividades.
- ✓ Cumplir la legislación vigente en materia de Seguridad y Salud del Trabajador y del Medio Ambiente.
- ✓ Procurar la mejoría constante de nuestro desempeño a través de revisiones periódicas a nuestro Sistema de Gestión.

ii) **Programa de Habilitación y Complementación:** Este programa está basado en 3 módulos de capacitación que se imparten durante 7 días:

- **Modulo Psicológico:** Tiene una duración de 02 días, con 8 horas respectivamente, se da a cada trabajador un manual con la información de los módulos, la capacitación es a modo de taller, con dinámicas y material audiovisual, ambiente adecuado de trabajo y se evalúa al finalizar el módulo basado en 02 temas de competencia:

- o Competencias Personales: autoestima, inteligencia emocional, manejo del estrés y comportamiento seguro.
- Autoestima: Es la valoración que haces de ti mismo; es decir, si piensas que vales mucho o vales poco.
- Inteligencia emocional: Es el conjunto de actitudes, competencias, destrezas y habilidades propias de la conducta de una persona. Involucra también nuestras reacciones, pensamientos y nuestra forma de comunicarnos.
- Manejo del Estrés: Engloba todas aquellas recomendaciones que tienen por objeto mantener bajo control las situaciones de estrés en el entorno laboral, así

como aquellas prácticas saludables que nos ayudan a minimizar sus consecuencias en nuestro organismo.

- Comportamiento Seguro: Reducir o eliminar los que provocan riesgos, para disminuir los accidentes y enfermedades ocupacionales. Dado que los comportamientos inseguros son la causa principal de accidentes en el lugar de trabajo, se concluye que al disminuir este tipo de conductas y aumentar las que son seguras, se mejora el desempeño en seguridad.

o Competencias Laborales: Comunicación efectiva, manejo de conflictos y trabajo en equipo orientado a resultados.

- Comunicación Efectiva: Es aquella que busca las condiciones que hacen posible un intercambio de información provechoso y eficaz.
- Manejo de Conflictos: Conjunto de estrategias y actividades que procuran prevenir una escalada de tensiones y/o para transformar relaciones de confrontación en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa.
- Trabajo en equipo: Influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas.

- **Modulo Prevención de Riesgos PDR**: Tiene una duración de 02 días también con 8 horas de duración y se lleva el mismo proceso y material del módulo detallado anteriormente, se brinda 8 unidades de competencia que son:

- o Accidentes, causas y consecuencias: Permite conocer la diferencia de un accidente y un incidente, del peligro y riesgo, las causas de los accidentes que pueden ser por actos inseguros o condiciones inseguras, finalmente lograr concientizar al trabajador sobre las consecuencias de los accidentes.
- o Sistemas de protección colectiva (SPC) y señalización de obra: Los SPC son equipos destinados a proteger simultáneamente a varios trabajadores frente a una situación de riesgo (caída de personas, caída de materiales, caída de herramientas y caída de equipos). La señalización en obra permite conocer los

diferentes códigos de señales y colores para la seguridad en la obra, así como las cintas de precaución y peligro.

- o Equipos de protección personal (EPP): Son prendas especiales destinadas a proteger determinadas partes del cuerpo del trabajador frente a situaciones de riesgo.
- o Observación preventiva: Que permite identificar actos y condiciones inseguras en las áreas de trabajo y actuar en consecuencia, evitando así los accidentes. Todo colaborador de GyM debe observar de forma constante su labor y su entorno de trabajo a fin de identificar a tiempo el peligro y los riesgos asociados al trabajo a realizar.
- o Análisis de trabajo seguro- ATS: El análisis de trabajo seguro, conocido por sus siglas como ATS, es un método de evaluación de riesgos orientado a: Identificar y registrar los posibles peligros que presente el área de trabajo y planificar y ejecutar acciones que reduzcan los peligros y los riesgos en las zonas de trabajo.
- o Materiales peligrosos: Son aquellas sustancias, elementos o insumos que representan riesgos para la salud de las personas y para la conservación del medio ambiente.
- o Trabajos Especiales: Se considera así, cuando el trabajador está expuesto a un riesgo de especial o gravedad cuando de dicha exposición, puede derivarse un daño grave para su salud, como los trabajos en alturas, excavaciones, trabajos con energía eléctrica, espacios confinados, etc.

- **Modulo Técnico** (No incluye nuestra investigación, por ser impartido por un capacitador de acuerdo al trabajo a realizar), el contenido está referido principalmente a obras civiles, geo sintéticos, etc.

2.2 EFECTIVIDAD

Concepto: La efectividad es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado y su evaluación está orientada a valorar la eficacia de la capacitación, es decir la aplicación de los conocimientos en el puesto de trabajo y si ésta es efectiva, así como verificar su adecuación al plan de acción y en caso de trabajar con servicios externos de capacitación si el servicio es adecuado. Para relevar esta información se aplica una

encuesta sencilla que recoge su opinión a veces sobre indicadores preestablecidos de desempeño sobre la efectividad del entrenamiento. Se analiza la evolución de estos indicadores a través de la observación de los jefes

Medir la efectividad en actividades de capacitación, pretende indagar acerca de los cambios producidos en el trabajo por el proceso de enseñanza. Trata de determinar si hubo cambios, la magnitud que tuvieron, que aspectos afectaron y en qué medida se contribuyó al logro de los objetivos planteados inicialmente.”⁵

...es una técnica recomendada por los expertos como la forma de comprobar el valor que la capacitación aporta a la organización y sus miembros (productividad)...”⁶

“La efectividad de la capacitación tiene como propósitos determinar si un programa produjo los efectos deseados en las personas, hogares e instituciones a los cuales este se aplica; obtener una estimación cuantitativa de estos beneficios y evaluar si ellos son o no atribuibles a la intervención del programa”⁷

Medir la efectividad de la capacitación en la empresa: es uno de los aspectos más críticos de dicho proceso, le permite a los servicios de capacitación evaluar su tarea para que la organización reconozca su contribución al proyecto empresarial. Además de la función de información a los involucrados de las actividades realizadas, la evaluación sirve también para mejorar las acciones de capacitación, ya que se produce una retroalimentación.

"Normalmente, la satisfacción expresada por los participantes inmediatamente después del curso, con la evaluación de reacción, resulta insuficiente y surge la necesidad de realizar una evaluación posterior en el lugar de trabajo para verificar los resultados de la capacitación. Dicha necesidad se completa con la evaluación del aprendizaje y

⁵ Rutty, M. G. “Evaluación en la Capacitación de Recursos Humanos”. Buenos Aires: Tesis Doctoral, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires, 2007

⁶ López, F. “Visión Internacional de la Evaluación, Efectividad y Retorno sobre la Inversión en Programas de Capacitación en Chile, Argentina y Colombia”. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 2004.

⁷ Aedo, C.” Evaluación de la Capacitación”. Santiago: Serie de Manuales 47. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). División Desarrollo Económico. 2005

transferencia. Por último se debe realizar la evaluación de resultados, para demostrar a nivel organizacional dicho impacto." ⁸

2.2.1 EFECTIVIDAD EN EL AMBITO DE LA CAPACITACION

La capacitación entendida como aquella actividad que permite aumentar o perfeccionar las habilidades, valores, intereses y actitudes del personal de una empresa con miras a aprovechar dichas capacidades en el cumplimiento de los objetivos de la misma organización, para considerarse efectivo debe contribuir no solo al logro de las metas organizacionales sino que debe igualmente contribuir al logro de los objetivos personales del individuo capacitado

2.2.2 IMPORTANCIA DE LA MEDICION DE LA EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACION

Las ventajas de medir la efectividad de la capacitacion permite conocer en que medida las necesidades de capacitacion son satisfechas, de que modo los instructores pueden ser mas eficaces, en que medida se aprenden los principios, practicas y nuevas ideas y en que medida han mejorado las realizaciones laborales. Las mediciones posteriores al adiestramiento permiten valorar la cantidad y la dirección de la enseñanza y el cambio de comportamiento hacia la efectividad que se produce como consecuencia del adiestramiento y de dichas acciones; conseguir información sobre cómo mejorar futuras acciones de capacitación; entender que es lo que está pasando dentro de una organización; evaluar el alcance al que este proceso coincide con lo que se esperaba que pasara; indicar que decisiones o acciones necesitan ser tomadas si hay una falta de correlación entre la intención y la realidad.

La evaluación de la efectividad de la capacitación sirve, entre otras cosas para:

- Mejorar diversos aspectos de la acción de capacitación: condiciones materiales, métodos, instructores.

⁸ Pain A. "Como evaluar las acciones de capacitación", Ediciones Granica, s.a., Argentina, 1993.

- Tomar decisiones sobre la continuidad de la acción: replanteo, mejoras, cancelación.
- Involucrar a los tomadores de decisiones dentro de la organización.
- Entregar un informe de resultados sobre el servicio.
- Planear la capacitación futura.
- Definir las competencias adquiridas por los participantes.
- Saber si el curso logró los objetivos.
- Identificar fuerzas y debilidades en el proceso.
- Determinar el costo/ beneficio de un programa.

2.2.3 MODELOS DE EVALUACION

Los modelos más populares para evaluar la capacitación son:

- El enfoque de Parker:** Divide la información de los estudios de evaluación en cuatro grupos: desempeño del individuo, desempeño del grupo, satisfacción del participante, conocimiento obtenido por el participante.
- El enfoque de R. Stake:** Se lo conoce como modelo de Evaluación Respondiente, consiste en una evaluación que promueve que cada uno de los individuos intervinientes se mantenga abierto y sensible a los puntos de vista de los otros, y a la vez los cuestione desde su propio punto de vista.
- El enfoque de Bell System:** Utiliza los siguientes niveles: Resultados de la reacción, resultados de la capacidad, resultados de la aplicación, resultados del valor.
- El enfoque de Donald Kirkpatrick:** Es el más conocido y utilizado, especialmente en su nivel de reacción. Maneja cuatro niveles de medición para determinar qué datos deben recolectarse: reacción, aprendizaje, comportamiento y resultados. En este enfoque me basare para realizar mi trabajo.
- El enfoque CIRO** (Context, Inputs, Reaction, Outputs): Creado por Peter Warr, Michael Bird y Neil Rackham. Tiene un enfoque más amplio que el de Kirkpatrick y considera a la evaluación como un proceso continuo, el cual inicia con la identificación de necesidades y termina con el proceso de capacitación. Su idea central es que la capacitación debe ser un sistema autocorrectivo, cuya meta es provocar el cambio en la gente. Maneja cuatro categorías de estudios de evaluación: del contexto, de las entradas, de la reacción y de los resultados.

Para Warr, Bird y Rackham es mejor enfocarse en los niveles más bajos de evaluación en términos de esfuerzo/recompensa, de manera que, si posteriormente se lleva a cabo una medición adecuada del contexto, las entradas, la reacción y la evaluación de resultados inmediatos, será muy probable que los resultados intermedios y últimos sean exitosos. La limitación de evaluar reacciones o juicios es que no se puede establecer correlación entre el grado de satisfacción con una experiencia de aprendizaje y el uso real de las habilidades en el trabajo; este tipo de evaluación no puede utilizarse para medir otros resultados. La medición del aprendizaje (Nivel de resultados inmediatos del modelo de Warr, Bird y Rackham; nivel 2 de Kirkpatrick) proporciona información más objetiva: determina si el empleado adquirió los conocimientos que le fueron transmitidos. El nivel de conocimientos, operaciones transformacionales y habilidades adquiridas en determinada actividad son necesarios pero insuficientes para asegurar un efecto en el desempeño. Frecuentemente las personas no realizan las tareas de manera óptima aun cuando sepan cómo hacerlo, principalmente porque hay una auto referencia que media la relación entre conocimiento y acción.

2.2.4 NIVELES DE LA EVALUACION

La evaluación es importante realizarla en tres niveles:

- a. **Evaluación a nivel empresarial:** La capacitación es uno de los medios para aumentar la eficacia y debe proporcionar resultados como:
 - o Aumento de la eficacia organizacional.
 - o Mejoramiento de la imagen de la empresa.
 - o Mejoramiento del clima organizacional.
 - o Mejores relaciones entre empresa y empleado
 - o Facilidad en los cambios y en la innovación.
 - o Aumento de la eficiencia.
- b. **Evaluación a nivel de los recursos humanos:** El entrenamiento debe proporcionar resultados como:
 - o Reducción de la rotación del personal.
 - o Reducción del ausentismo.
 - o Aumento de la eficiencia individual de los empleados.
 - o Aumento de las habilidades de las personas.
 - o Elevación del conocimiento de las personas.

- o Cambio de actitudes y de comportamientos de las personas.

c. **Evaluación a nivel de las tareas y operaciones:** A este nivel el entrenamiento puede proporcionar resultados como:

- o Aumento de la productividad.
- o Mejoramiento de la calidad de los productos y servicios.
- o Reducción del ciclo de la producción.
- o Reducción del tiempo de entrenamiento
- o Reducción del índice de accidentes.
- o Reducción del índice de mantenimiento de máquinas y equipos.

2.2.5 MODELO DE EVALUACION DE KIRKPATRICK

Donald Kirkpatrick tiene el modelo de evaluación de la capacitación más ampliamente utilizado en el mundo. Publicado primero a fines de los años 50, con el tiempo se ha convertido en un clásico y en un referente obligatorio. Éste identifica cuatro niveles independientes pensados como una secuencia de maneras para evaluar un programa de entrenamiento:

a. **Reacción:**

En este nivel, la evaluación mide cómo reaccionan los participantes ante la acción formativa, respecto a la formación que acaban de recibir.

Es importante obtener no solo una reacción, sino una reacción positiva, que podría no asegurar el aprendizaje, aunque una negativa, casi con seguridad, reduce la posibilidad de que ocurra.

Se suele instrumentar por medio de encuestas a los participantes inmediatamente después de la acción formativa, con preguntas sobre el interés del curso, las habilidades de comunicación y cualificación del formador, el estado de las infraestructuras (aulas, desplazamientos, comidas, atención, etc.), temas más y menos interesantes, etc.

Es útil en el caso de jornadas y seminarios de formación externa, fundamentalmente para evaluar la calidad de la empresa organizadora, lo que nos dará criterio para siguientes acciones con la misma empresa.

Las preguntas que responde este nivel y que evalúan las reacciones de los empleados serían (¿les gusto?, ¿piensan que es valioso?)

b. Aprendizaje:

Podemos evaluar los conocimientos, habilidades y actitudes de los participantes antes y después del curso por medio, por ejemplo, de una prueba escrita. Esta evaluación se puede realizar inmediatamente después de finalizada la acción formativa. Es importante, pero aún no estamos hablando de transferencia al puesto de trabajo.

El nivel de aprendizaje Intenta, pues, medir los conocimientos adquiridos por los alumnos a lo largo del curso, fundamentalmente a través de pruebas de control.

Por lo tanto, es posible evaluar mediante pruebas a los empleados para determinar si aprendieron los principios, habilidades y hechos que tendrían que haber asimilado

c. Conducta:

Para que se produzca un cambio de conducta es necesario no solo que la persona quiera cambiar (nivel 1), e incluso que sepa lo que tiene que hacer, cómo y cuándo (nivel 2); además tiene que trabajar en un clima adecuado, debe tener la oportunidad de cambiar e incluso debe ver algún incentivo, no necesariamente monetario, en el cambio.

Para comprobar si se ha producido un cambio de conducta es necesario dejar pasar un tiempo desde la formación (entre 1 y 2 meses) para facilitar que el cambio se produzca, y encuestar o entrevistar a: participantes, supervisores inmediatos, subordinados, clientes/proveedores si corresponde, etc., además de la observación directa del comportamiento del empleado en el puesto de trabajo.

Entonces, se debe observar si la conducta en el trabajo de las personas en capacitación cambió debido al programa de capacitación.

d. Resultados:

En este nivel intentamos medir si la acción formativa tiene un impacto efectivo y eficiente en la organización. Este es el nivel más complejo de evaluar. Requiere, además, de un periodo largo para una evaluación correcta, y un seguimiento muy directo de cada uno de los empleados que recibió la formación. Y además no siempre es posible, salvo convenios internos de cada empresa que pueden ser fácilmente desmontables por los contrarios a una determinada acción.

Los resultados finales pueden consistir en: aumento de la producción, mejora de la calidad, menores costes, reducción de la frecuencia y/o gravedad de los accidentes, incrementos de las ventas, reducción de la rotación de la plantilla, aumento de la productividad, mayores beneficios, etc.. Este tipo de resultados son la razón por la que planteamos acciones formativas, por lo que los objetivos finales de cada acción deben estar definidos en estos términos.

Por lo que en este nivel, se debe preguntar “que resultados finales se lograron en términos de los objetivos de capacitación previamente fijados?, se cumple con las metas de producción?

3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

MORENO GARRIDO, ZOILA ROSA (2004-2005) ***“NIVEL DE CONOCIMIENTOS Y APLICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD EN INTERNOS PREVIAMENTE CAPACITADOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO”***

El objetivo fue determinar el nivel de conocimientos y aplicación de medidas de Bioseguridad en Internos luego de realizar un Programa de Capacitación. Se realizó un estudio analítico, prospectivo, cuasi experimental “Pre post”, de corte longitudinal. Se comparó nivel de conocimientos y aplicación de las medidas de Bioseguridad en 224 internos antes y después de aplicar un programa de capacitación sobre Bioseguridad. Se utilizó cuestionario y lista de cotejo antes de la capacitación, al tercer y sexto mes de internado. Se correlacionó capacitación con el nivel de conocimientos y aplicación de las medidas de Bioseguridad por los Internos, usando la prueba T.

Los resultados: El 62% fueron mujeres. El 52% fueron internos de medicina, el 27.3% fueron internos de Enfermería. La media del puntaje de conocimientos y el nivel de aplicación aumentó significativamente desde el 3° mes, mejoró a partir del 6° mes.

Se concluyó que la aplicación de un Programa de capacitación logró cambios estadísticamente significativos en el nivel de conocimientos y aplicación de medidas de Bioseguridad en internos del Hospital Nacional Dos de Mayo.

GARZA TAMEZ, HORACIO., J. L. ABREU Y E. GARZA (2009) *“IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN EN UNA EMPRESA DEL RAMO ELÉCTRICO”*

En este estudio se determinó la importancia de la relación entre capacitación y productividad en una empresa dentro del marco de la toma de decisiones, explicando el rol que juegan las actitudes de los trabajadores en la relación capacitación-productividad. La relación que existe entre capacitación y motivación. Finalmente, se identificaron los beneficios de dar capacitación a los empleados, la disposición del trabajador ante la capacitación y la relación con la satisfacción del trabajador.

Los encuestados manifestaron estar completamente de acuerdo (50%) al mencionar que la actitud positiva mejora el impacto de la capacitación en la productividad

También indicaron estar de acuerdo en que la capacitación si aumenta la motivación del empleado. Los resultados que arrojaron las encuestas son: 5% completamente de acuerdo, 40% de acuerdo, 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 25% completamente en desacuerdo y 20% en desacuerdo.

Además mostraron estar completamente de acuerdo que en que se obtienen beneficios con la capacitación para desarrollar en forma adecuada sus funciones muy de acuerdo 70% y de acuerdo 30%.

Los encuestados manifestaron estar de acuerdo en que la capacitación les proporciona satisfacción al trabajador. Los resultados de las encuestas son las siguientes: 30% completamente de acuerdo y 60% de acuerdo, 10% ni de acuerdo ni desacuerdo.

OLEA SOTO, CAROLINA (2010) ***“EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN: CARACTERIZACIÓN Y UNA PROPUESTA PARA LA GRAN EMPRESA PRIVADA CHILENA”***

Desarrolló una revisión teórica de conceptos, metodologías y estudios relacionados con el tema, los cuales resultaron en una propuesta para la gran empresa privada chilena dado que según las investigaciones posee características organizacionales que facilitarían la aplicación de métodos de evaluación de la capacitación, entre otros cambios en la gestión de ésta. Finalmente, se concluye que la evaluación de impacto de la capacitación es una herramienta que debe utilizarse con mayor frecuencia dado los beneficios que mediante ésta se pueden obtener. Siendo necesarias mayores practicas al respecto, con el objetivo de encontrar el método más adecuado para cada organización.

Con la realización de esta tesis se evidenció principalmente la importancia que posee una evaluación de impacto de la capacitación y, sin ir tan lejos, la evaluación en sí misma como única medida que permite comprobar que los esfuerzos utilizados en una tarea, como es la de capacitar a cientos de trabajadores, se encuentran bien encaminados y obteniendo los resultados que se pronosticaron en un comienzo, aún más al estar en conocimiento de las grandes sumas de dinero que año a año utilizan las instituciones públicas y privadas en las actividades de formación.

CHAVEZ ARCEGA, MARCO ANTONIO Y ROMERO, LIZ (2012) ***“EFECTIVIDAD DE UN CURSO DE CAPACITACIÓN EN UN AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAJE”***

El estudio determinó la efectividad de un curso de capacitación impartido en un Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA). Utilizando el modelo de Kirkpatrick se midió la efectividad, considerando como variables el aprendizaje, la satisfacción, la aplicabilidad de los conocimientos, y los resultados alcanzados por 25 participantes Las edades de los participantes del estudio variaron entre 22 y 44 años. Se hicieron mediciones con diferentes instrumentos de recolección de información.

El análisis de los datos indicó que los conocimientos de los estudiantes aumentaron y se sintieron satisfechos pues se encontraron porcentajes de satisfacción mayor o igual al

90%, por parte de los participantes del curso experimental. Estos porcentajes de satisfacción individual generaron un promedio de satisfacción de 95,9%, también aplicaron los conocimientos adquiridos con porcentajes de aplicación del conocimiento adquirido mayores o iguales al 65%, y se alcanzaron los resultados esperados.

Se concluyó que el curso en el AVA fue efectivo.

CORREA SUAREZ, LISBEL (2013) *“EVALUACION DE UN PROGRAMA DE CAPACITACION PROFESIONAL DE UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR DE PUERTO RICO”*

El propósito del estudio fue evaluar el programa de capacitación profesional para la instrucción en línea. Para alcanzar el objetivo de la investigación, se utilizó como base el modelo de evaluación de Kirkpatrick, específicamente el nivel de reacción y comportamiento. La población que se consideró en el estudio fueron 106 instructores certificados de la universidad bajo investigación.

Los hallazgos demostraron que se cumplió favorablemente con la etapa de reacción que se destacó porque el 81% de los participantes estuvieron satisfechos con la capacitación recibida. En cuanto a la evaluación del comportamiento, el 75% aplicó las destrezas adquiridas en la instrucción, mientras que el 77% experimentó cambios en su conducta positivos como producto de la formación.

GLADYS NOEMÍ GARCÍA GUTIÉRREZ (2014) *“IMPORTANCIA DE LA INDUCCIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA MEDIANA EMPRESA INDUSTRIAL”*

Como objetivo general de esta investigación se planeó determinar si el Programa de Inducción influye en el desempeño del personal de la mediana empresa industrial.

Dicho estudio contó con un universo de 36 medianas empresas industriales de la ciudad de Quetzaltenango en México.

Los resultados demostraron que al implementar un proceso de inducción o de información inicial para el trabajador de recién ingreso, mostraron cambios positivos

dentro de los que se encuentran que un 26% se ve motivado, en el mismo porcentaje del 26% ha aumentado su productividad, ha disminuido en un 18% la rotación, y en un 9% las ausencias del personal.

Concluyendo que la Inducción si contribuye en el desempeño del personal de la mediana empresa industrial, ya que influye en la forma que el trabajador desempeñe sus labores y logre alcanzar sus metas.

4.- OBJETIVOS

- Determinar como es la capacitación del personal de mano de obra no calificada de Graña y Montero en cuanto a la capacitación recibida del Módulo Psicológico y en el módulo de Prevención de Riesgos PDR.
- Identificar el nivel de reacción, aprendizaje y conducta del personal de mano de obra no calificada de Graña y Montero frente a la capacitación recibida.
- Determinar la efectividad de la capacitación del personal de mano de obra no calificada de Graña y Montero.

5.- HIPOTESIS

Dado que, las empresas brindan capacitación y entrenamiento para el mejoramiento continuo, protección de la vida y mejor desempeño laboral de sus trabajadores y estas tienen implicancia en el rendimiento y salud laboral de sus trabajadores.

Es probable que las capacitaciones en el personal de mano de obra no calificada de la empresa Graña y Montero, sea efectiva en cuanto a reacción, aprendizaje y conducta del personal.

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. Técnicas e Instrumentos de Verificación:

Para las 2 variables se utilizaran:

- a. **Técnicas:** Cuestionario
- b. **Instrumentos:** Cédula de preguntas

Para la recolección de datos las cédulas de preguntas estarán divididas en 04:

- R1: Que medirá la satisfacción del personal capacitado frente al módulo psicológico y a su vez el primer nivel “REACCION”. 
- R2: Que medirá la satisfacción del personal capacitado frente al módulo de prevención de riesgos PDR, y a su vez el primer nivel “REACCION”. 
- A: Que medirá el segundo nivel “APRENDIZAJE” del personal. 
- C: Que medirá el tercer nivel “CONDUCTA”, esta encuesta es aplicable solo a supervisores, capataces e ingeniero de la obra. 

1.1 Instrumento

- Cuadro de Coherencias

Variables	Indicadores y Sub indicadores	Técnicas e Instrumentos	Estructura del Instrumento
Independiente Capacitaciones	• Modulo Psicológico	CUESTIONARIO Y CEDULA DE PREGUNTAS	R1 (Afirmaciones de la 1 a la 14) 
	• Modulo Prevención de Riesgos PDR		R2 (Afirmaciones de la 1 a la 14) 
Dependiente Efectividad de la Capacitacion	• Reacción		R1 y R2 
	• Aprendizaje		A (Afirmaciones de la 1 a la 14) 
	• Conducta		C(Afirmaciones de la 1 a la 13) (solo para supervisores, capataces e ingeniero) 

CUESTIONARIO DEL MODULO PSICOLOGICO

R1

Esta encuesta es anónima y confidencial.

A continuación se le presenta una serie de afirmaciones acerca de la capacitación que recibió, marque con una (x) la opción que refleje su manera de pensar y actuar.

AFIRMACIONES	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRAL	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
1. Me encuentro satisfecho con la organización del modulo					
2. Es adecuado el contenido del modulo					
3. Me encuentro satisfecho con la duración del modulo					
4. Me encuentro satisfecho con los materiales instruccionales					
5. Son buenas las actividades académicas realizadas en el módulo (lecturas, prácticas, ejercicios)					
6. Me encuentro satisfecho con los conocimientos y habilidades adquiridas					
7. Me encuentro satisfecho con la disponibilidad y atención del instructor					
8. Me encuentro satisfecho con el proceso de retroalimentación llevado a cabo por el instructor					
9. La evaluación de conocimientos al terminar el modulo fue adecuado y acorde a los conocimientos impartidos.					
10. En relación con los requerimientos de mi trabajo, la capacitación fue oportuna					
11. Las dinámicas de grupo desarrolladas para facilitar el aprendizaje fueron muy útiles					
12. La alimentación ofrecida por la empresa durante la capacitación fue variada					
13. Los ambientes donde recibí la capacitación fueron adecuados y cómodos					
14. Las actividades permitieron la socialización de los participantes					

CUESTIONARIO DEL MODULO PREVENCION DE RIESGOS PDR

R2

Esta encuesta es anónima y confidencial.

A continuación se le presenta una serie de afirmaciones acerca de la capacitación que recibió, marque con una (x) la opción que refleje su manera de pensar y actuar.

AFIRMACIONES	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRAL	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
1. Me encuentro satisfecho con la organización del modulo					
2. Es adecuado el contenido del modulo					
3. Me encuentro satisfecho con la duración del modulo					
4. Me encuentro satisfecho con los materiales instruccionales					
5. Son buenas las actividades académicas realizadas en el módulo (lecturas, prácticas, ejercicios)					
6. Me encuentro satisfecho con los conocimientos y habilidades adquiridas					
7. Me encuentro satisfecho con la disponibilidad y atención del instructor					
8. Me encuentro satisfecho con el proceso de retroalimentación llevado a cabo por el instructor					
9. La evaluación de conocimientos al terminar el modulo fue adecuado y acorde a los conocimientos impartidos.					
10. En relación con los requerimientos de mi trabajo, la capacitación fue oportuna					
11. Las dinámicas de grupo desarrolladas para facilitar el aprendizaje fueron muy útiles					
12. La alimentación ofrecida por la empresa durante la capacitación fue variada					
13. Los ambientes donde recibí la capacitación fueron adecuados y cómodos					
14. Las actividades permitieron la socialización de los participantes					

CUESTIONARIO

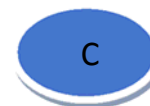
A

Esta encuesta es anónima y confidencial.

A continuación se le presenta una serie de afirmaciones acerca de la capacitación que recibió, marque con una (x) la opción que refleje su manera de pensar y actuar.

AFIRMACIONES	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRAL	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
1. Los conocimientos adquiridos han tenido aplicación en mi ámbito laboral					
2. Los conocimientos adquiridos han generado resultados positivos en mi ámbito laboral					
3. Me generó un cambio de actitud positiva hacia mi ambiente laboral					
4. Considero que mejore el desempeño de mis funciones					
5. Me ayudó a considerar nuevas formas de trabajo					
6. Generó un incremento de motivación hacia mi trabajo					
7. Me sirvió para mi desarrollo personal					
8. Me permitió desarrollar algunas habilidades adicionales que aún no tenía.					
9. Pongo en práctica todo lo que aprendí en la capacitación					
10. Respeta las opiniones que se oponen a su punto de vista					
11. Me siento orgulloso de pertenecer a esta empresa					
12. Respondo a las necesidades de la empresa y de los demás					
13. Me siento seguro del efecto positivo de las acciones que realizo					
14. Promuevo acciones orientados a la gestión y logro de mi equipo de trabajo					

CUESTIONARIO



CARGO :

OBRA :

Estimado, a continuación se le presenta una serie de afirmaciones acerca de la conducta frente al trabajo del personal de “mano de obra no calificada” que Ud. tiene a su cargo en la ejecución de la obra. Le pedimos que califique de acuerdo a las observaciones, la conducta que mostro su personal posterior a la capacitación impartida. Marque con una (x) la opción que mejor se ajuste a su opinión. Muchas gracias!

AFIRMACIONES	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRAL	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
1. Incrementaron la confianza y el respeto entre los miembros del equipo donde laboran					
2. Mejoraron la orientación al logro de los miembros de su equipo de trabajo					
3. Mejoraron la comprensión interpersonal con los miembros de su equipo de trabajo					
4. Mejoraron la capacidad de ayudar a los demás					
5. Aumentaron la confianza en sus capacidades					
6. Mejoraron su conciencia y compromiso organizacional					
7. Aceptan los errores de los demás					
8. Mejoraron su capacidad de aprendizaje					
9. Incrementaron la efectividad de los equipos de trabajo					
10. Utilizan los EPP correctamente					
11. Los trabajadores muestran un comportamiento seguro					
12. Los trabajadores realizan adecuadamente su ATS					
13. Disminuyeron los incidentes y/o accidentes en la ejecución de la obra					

2.- Campo de Verificación

2.1 Ubicación Espacial:

El estudio se realizó en el ámbito de las instalaciones del auditorio del casino militar de Arequipa, local alquilado por la empresa Graña y Montero, donde se realizan las capacitaciones del personal de mano de obra no calificada.

2.2 Ubicación Temporal:

El horizonte temporal del estudio está referido al presente entre junio a agosto del 2015.

2.3 Unidades de Estudio:

Las unidades de estudio están constituidas por el personal denominado “mano de obra no calificada” que trabaja para Graña y Montero de Arequipa.

2.3.1. Universo

Esta dado por 100 trabajadores denominados “mano de obra no calificada”, 01 ingeniero de minas, 4 supervisores de obra y 2 capataces que laboran en la empresa Graña y Montero, quienes en efectos de confiabilidad de la investigación se aplicarán los criterios de inclusión y exclusión

- De inclusión

- * Personal de “mano de obra no calificada”, supervisores, capataces e ingeniero encargado de la obra.
- * Personal contratado, con los beneficios de ley.
- * Personal que desee participar en la investigación.

- De Exclusión

- * Personal en periodo vacacional
- * Personal con licencia médica
- * Personal que no deseen participar en la investigación

3. Estrategia de Recolección de datos

3.1 Organización:

Para efectos de la recolección de datos, se coordinara con el Ingeniero encargado del proyecto, supervisores de obra, capataces y de los trabajadores, además del personal de Recursos Humanos de la empresa Graña y Montero.

a. Recursos

Humanos: Serán enteramente aportados por el investigador.

Materiales: Se utilizaran cuestionarios con cédulas de preguntas, haciendo un total de 307 hojas impresas, con la ficha de recolección de datos, que serán entregadas a todos los trabajadores, se remarcará el carácter anónimo del formulario, así como la sinceridad en las respuestas, dichas encuestas serán manejados en su totalidad por la investigadora.

Financieros: Los gastos derivados del presente trabajo de investigación serán cubiertos en su totalidad por parte de la investigadora.

3.2 Validación del Instrumento

Las cédulas de preguntas se realizan en 10 a 15 minutos este instrumento de recolección de datos está dada en una escala tipo Likert que va desde la opción “muy en desacuerdo” hasta “muy de acuerdo”, está dividida en 4 encuestas que miden los tres de los cuatro niveles de evaluación de la capacitación propuesta por Donald Kirkpatrick que son Reacción, Aprendizaje y Conducta (no se está tomando el cuarto nivel “”, ya que como cita y recomienda el autor, es para evaluar después de 01 año de dada la capacitación, y por motivos de tiempo de este estudio, no se considerara).

La confiabilidad de las cedulas de preguntas, fueron sometidas al Método de Mitades Partidas (splithalves). De acuerdo a lo destacado en la sección de Instrumentos, se encontró que estos instrumentos eran confiables, y que se encontraban preparados para su aplicación.

Además de la confiabilidad mencionada, después de la recolección de datos sobre la satisfacción, aplicación del conocimiento adquirido y resultados logrados; se realizó la

prueba de confiabilidad denominada consistencia interna; calculándose el estadístico conocido como coeficiente Alfa Cronbach. Para todos los casos, este coeficiente resulto mayor a 0.70, por lo que según Litwin (2003) pueden ser considerados como indicadores de confiabilidad aceptable.

Estas escalas están divididas, como se detalla a continuación:

- Encuesta del Módulo Psicológico R1:  Mide el primer nivel denominado “Reacción” propuesta por Kirkpatrick y a su vez la satisfacción del personal con respecto a la capacitación recibida, consta de 14 afirmaciones y es aplicada inmediatamente después de la capacitación.
- Encuesta del Módulo de Prevención de Riesgos PDR R2:  Mide el primer nivel denominado “Reacción” propuesta por Kirkpatrick y a su vez la satisfacción del personal con respecto a la capacitación recibida, consta de 14 afirmaciones y es aplicada inmediatamente después de la capacitación.

Ambas encuestas R1 y R2 tienen el mismo contenido, solo se dividió y cambio el título de la encuesta para facilitar la aplicación en dicho estudio.

- Encuesta de Aprendizaje A:  Mide el segundo nivel “aprendizaje” propuesta por Kirkpatrick, consta de 14 afirmaciones y es aplicada después de 01 mes de recibida la capacitación.
- Encuesta de Conducta C:  Mide el tercer nivel propuesto por Kirkpatrick, consta de 13 afirmaciones que son aplicadas después de 01 mes de dada la capacitación y es respondida por los jefes y/o encargados de personal que mediante las respuestas nos permite medir la conducta observable del personal a su cargo.
- La escala se mide según los siguientes rangos:

- 1 = Muy en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Muy de acuerdo

Se consideran que las puntuaciones de las encuestas son bajas entre 1 y 14 que corresponde a insatisfactoria, puntuaciones altas si obtienen 56 y 70 puntos que corresponde a muy satisfactoria, para las encuestas R1, R2 (Reacción), y A (Aprendizaje)

Para la encuesta C (que evalúa conducta), se considera “cambios negativos” para puntajes entre 1 y 22 puntos, “no hubo cambios” para puntajes entre 23 y 44 puntos, mientras que puntajes entre 45 y 65 corresponde a “cambios positivos”

3.3 Criterio para el manejo de resultados:

Uso de estadística descriptiva, presentado los resultados obtenidos a partir de las tabulaciones hechas y derivadas de la cedula de preguntas, los mismos que serán presentados en resultados porcentuales que brindara mayor sencillez a la hora de la comprensión de sus resultados y su manejo y expresados a su vez en gráficos para su mayor entendimiento.

IV. CRONOGRAMA DE TRABAJO

	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Elaboración del Proyecto									
Desarrollo del Proyecto									
Recolección de datos									
Sistematización									
Análisis de datos									
Elaboración del informe final									

V. BIBLIOGRAFÍA

1. Aedo, C.” Efectividad de la Capacitación”. Santiago: Serie de Manuales 47. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). División Desarrollo Económico. 2005.
2. Blake, O., “La capacitación Un Recurso dinamizador de las organizaciones”. Ediciones Macchi, 2da Edición, Argentina, 1997.
3. Bohlander, G. Sherman, A. Snell, A. “Administración de Recursos Humanos”. Editorial Thomson. 11a Edición. México, 1999.
4. Bohlander, G. y otros, “Administración de Recursos Humanos”. Editorial Thomson. México, 1999.
5. Gore, E. “La educación en la empresa”. Editorial Granica, 1998.
6. Kirkpatrick, James M.; Kirkpatrick, Douglas. “Evaluación de acciones formativas: los cuatro niveles” 3ª edición. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 2007.
7. López, F. “Visión Internacional de la Evaluación del Impacto y Retorno sobre la Inversión en Programas de Capacitación en Chile, Argentina y Colombia”. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 2004.
8. Mager, R. “Evaluar el resultado de la formación”. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 2005.
9. Pain A. “Como evaluar las acciones de capacitación”, Ediciones Granica, s.a., Argentina, 1993.

10. Rutty, M. G.” Evaluación en la Capacitación de Recursos Humanos”. Buenos Aires: Tesis Doctoral, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires, 2007.
11. Siliceo, A. “Capacitación y Desarrollo del Personal”. Editorial Limusa. México, 1996.
12. Stoner, J. Freeman, R. Gilbert, D. Jr. “Administración”. Editorial Prentice Hall. 6ta Edición. México, 1996.
13. Warr, Bird y Rackham; “Evaluación de acciones formativas, los cuatro niveles”, Gestión España, 2000.

Páginas de Internet

<http://www.ehowenespanol.com/mano-obra-calificada-vs-mano-obra-calificada-sobre-43744/> Osmond Vitez 2013 “Mano de obra calificada vs mano de obra calificada” Fecha de consulta: Mayo 2015.

<http://psicologiayempresa.com/tecnicas-de-capacitacion-y-entrenamiento.html> Ps. Juan Carlos 2011 “Psicología y Empresa” Fecha de consulta: Febrero 2015.

<http://www.monografias.com/trabajos89/capacitacion-al-personal/capacitacion-al-personal2.shtml> Ruiz Nizama, Gabriela Lizett, Torres Flores, Andrés, 2014 “capacitación al Personal” Fecha de consulta: Marzo 2015.

<http://feriadeemprendedor.pe/la-importancia-de-las-capacitaciones-laborales/> COFIDE, 2014 “Importancia de las Capacitaciones Laborales” Fecha de consulta: Mayo 2015.

<http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml> Ruiz Nizama, Gabriela Lizett, Torres Flores, Andrés, 2014 “capacitación al Personal” Fecha de consulta: Marzo 2015.



ANEXO 2

BASE DE DATOS

	Preg. 01	Preg. 02	Preg. 03	Preg. 04	Preg. 05	Preg. 06	Preg. 07	Preg. 08	Preg. 09	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	TOTAL	
SUJETO 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	68	Muy Satisfactorio
SUJETO 2	4	4	2	5	5	5	4	5	4	5	5	2	2	5	57	Muy Satisfactorio
SUJETO 3	4	4	2	4	4	5	5	5	4	5	4	3	2	1	52	Satisfactorio
SUJETO 4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	5	50	Satisfactorio
SUJETO 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	51	Satisfactorio
SUJETO 6	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	3	2	5	57	Muy Satisfactorio
SUJETO 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	55	Satisfactorio
SUJETO 8	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	49	Satisfactorio
SUJETO 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	54	Satisfactorio
SUJETO 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	62	Muy Satisfactorio
SUJETO 11	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	49	Satisfactorio
SUJETO 12	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	4	55	Satisfactorio
SUJETO 13	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	66	Muy Satisfactorio
SUJETO 14	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	53	Satisfactorio
SUJETO 15	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	54	Satisfactorio
SUJETO 16	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	62	Muy Satisfactorio
SUJETO 17	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	57	Muy Satisfactorio
SUJETO 18	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	5	52	Satisfactorio
SUJETO 19	4	5	2	4	5	5	5	5	5	4	4	2	3	4	57	Muy Satisfactorio
SUJETO 20	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	60	Muy Satisfactorio
SUJETO 21	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	57	Muy Satisfactorio
SUJETO 22	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	63	Muy Satisfactorio
SUJETO 23	5	5	2	5	5	5	4	4	5	5	5	2	2	4	58	Muy Satisfactorio
SUJETO 24	5	5	2	4	4	5	5	4	5	5	5	2	2	5	58	Muy Satisfactorio
SUJETO 25	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	55	Satisfactorio
SUJETO 26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	68	Muy Satisfactorio
SUJETO 27	4	4	2	4	5	5	4	5	5	5	4	2	2	4	55	Satisfactorio
SUJETO 28	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	59	Muy Satisfactorio
SUJETO 29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	Satisfactorio
SUJETO 30	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	2	4	60	Muy Satisfactorio
SUJETO 31	4	4	2	4	4	5	5	5	5	4	4	2	3	4	55	Satisfactorio
SUJETO 32	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	3	55	Satisfactorio
SUJETO 33	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	46	Satisfactorio
SUJETO 34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	68	Muy Satisfactorio
SUJETO 35	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	3	52	Satisfactorio
SUJETO 36	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	2	1	4	55	Satisfactorio
SUJETO 37	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	60	Muy Satisfactorio
SUJETO 38	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	50	Satisfactorio
SUJETO 39	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	60	Muy Satisfactorio
SUJETO 40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	54	Satisfactorio
SUJETO 41	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	2	2	4	57	Muy Satisfactorio
SUJETO 42	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	2	4	56	Satisfactorio
SUJETO 43	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	5	59	Muy Satisfactorio

SUJETO 44	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	61	Muy Satisfactorio
SUJETO 45	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	2	2	60	Muy Satisfactorio
SUJETO 46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	52	Satisfactorio
SUJETO 47	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	63	Muy Satisfactorio
SUJETO 48	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	60	Muy Satisfactorio
SUJETO 49	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	60	Muy Satisfactorio
SUJETO 50	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	59	Muy Satisfactorio
SUJETO 51	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	3	60	Muy Satisfactorio
SUJETO 52	5	4	2	5	5	4	5	5	4	5	4	4	2	5	59	Muy Satisfactorio
SUJETO 53	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	57	Muy Satisfactorio
SUJETO 54	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	65	Muy Satisfactorio
SUJETO 55	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	3	2	5	60	Muy Satisfactorio
SUJETO 56	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	45	Satisfactorio
SUJETO 57	5	4	2	4	4	5	5	5	4	4	5	3	2	5	57	Muy Satisfactorio
SUJETO 58	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	61	Muy Satisfactorio
SUJETO 59	2	2	1	2	4	3	5	4	4	4	4	1	1	4	41	Neutral
SUJETO 60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	66	Muy Satisfactorio
SUJETO 61	2	4	2	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	5	55	Satisfactorio
SUJETO 62	4	5	2	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	58	Muy Satisfactorio
SUJETO 63	3	4	2	4	4	4	5	5	5	4	5	2	2	4	53	Satisfactorio
SUJETO 64	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	5	52	Satisfactorio
SUJETO 65	3	1	1	4	4	4	4	5	3	4	4	1	1	3	42	Neutral
SUJETO 66	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	2	3	4	4	57	Muy Satisfactorio
SUJETO 67	4	3	2	4	5	5	4	4	4	5	4	2	2	4	52	Satisfactorio
SUJETO 68	3	4	2	4	4	5	4	4	5	5	4	3	2	5	54	Satisfactorio
SUJETO 69	3	3	4	2	4	4	4	5	4	5	4	2	2	4	50	Satisfactorio
SUJETO 70	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4	53	Satisfactorio
SUJETO 71	4	4	2	2	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	55	Satisfactorio
SUJETO 72	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	2	2	3	57	Muy Satisfactorio
SUJETO 73	4	3	2	3	4	5	4	3	4	5	5	4	2	4	52	Satisfactorio
SUJETO 74	4	2	2	4	5	5	4	5	4	5	4	2	2	4	52	Satisfactorio
SUJETO 75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	57	Muy Satisfactorio
SUJETO 76	2	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	2	2	3	54	Satisfactorio
SUJETO 77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	Muy Satisfactorio
SUJETO 78	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	2	2	3	4	55	Satisfactorio
SUJETO 79	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	2	2	4	56	Satisfactorio
SUJETO 80	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	1	1	4	56	Satisfactorio
SUJETO 81	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	5	2	2	4	50	Satisfactorio
SUJETO 82	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	2	2	4	57	Muy Satisfactorio
SUJETO 83	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2	2	4	57	Muy Satisfactorio
SUJETO 84	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	2	3	4	57	Muy Satisfactorio
SUJETO 85	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	1	1	4	52	Satisfactorio
SUJETO 86	5	4	2	2	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	54	Satisfactorio
SUJETO 87	4	4	2	4	5	4	5	4	4	5	5	2	3	4	55	Satisfactorio
SUJETO 88	5	4	2	2	4	4	4	4	5	5	5	3	2	3	52	Satisfactorio

SUJETO 89	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	2	2	5	59	Muy Satisfactorio
SUJETO 90	4	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	41	Neutral
SUJETO 91	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	63	Muy Satisfactorio
SUJETO 92	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	64	Muy Satisfactorio
SUJETO 93	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	2	2	4	58	Muy Satisfactorio
SUJETO 94	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	2	2	5	56	Satisfactorio

MODULO PDR

ENCUESTA MODULO PDR (R2)

	Preg. 01	Preg. 02	Preg. 03	Preg. 04	Preg. 05	Preg. 06	Preg. 07	Preg. 08	Preg. 09	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	TOTAL	
SUJETO 1	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	64	Muy Satisfactorio
SUJETO 2	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	62	Muy Satisfactorio
SUJETO 3	5	4	2	4	5	5	5	4	4	5	4	2	1	5	55	Satisfactorio
SUJETO 4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	2	4	5	62	Muy Satisfactorio
SUJETO 5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	2	2	58	Muy Satisfactorio
SUJETO 6	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	61	Muy Satisfactorio
SUJETO 7	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	2	2	5	59	Muy Satisfactorio
SUJETO 8	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	1	1	5	54	Satisfactorio
SUJETO 9	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	61	Muy Satisfactorio
SUJETO 10	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	59	Muy Satisfactorio
SUJETO 11	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	63	Muy Satisfactorio
SUJETO 12	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	63	Muy Satisfactorio
SUJETO 13	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	2	2	4	56	Satisfactorio
SUJETO 14	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	2	4	61	Muy Satisfactorio
SUJETO 15	4	5	2	4	5	5	5	4	5	5	4	1	1	5	55	Satisfactorio
SUJETO 16	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	1	2	5	58	Muy Satisfactorio
SUJETO 17	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	1	1	4	42	Neutral
SUJETO 18	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	1	1	5	56	Satisfactorio
SUJETO 19	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	64	Muy Satisfactorio
SUJETO 20	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	60	Muy Satisfactorio
SUJETO 21	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	2	2	5	58	Muy Satisfactorio
SUJETO 22	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	4	61	Muy Satisfactorio
SUJETO 23	4	5	2	5	4	5	5	4	5	5	5	2	2	5	58	Muy Satisfactorio
SUJETO 24	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	2	3	5	58	Muy Satisfactorio
SUJETO 25	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	63	Muy Satisfactorio
SUJETO 26	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	2	3	5	60	Muy Satisfactorio
SUJETO 27	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	2	5	59	Muy Satisfactorio
SUJETO 28	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	1	2	4	57	Muy Satisfactorio
SUJETO 29	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	2	2	4	58	Muy Satisfactorio

SUJETO 30	4	5	2	5	5	4	4	4	5	4	4	2	2	5	55	Satisfactorio
SUJETO 31	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	64	Muy Satisfactorio
SUJETO 32	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	62	Muy Satisfactorio
SUJETO 33	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	1	5	55	Muy Satisfactorio
SUJETO 34	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	2	2	5	58	Muy Satisfactorio
SUJETO 35	4	5	2	4	5	4	5	4	5	5	4	4	2	4	57	Muy Satisfactorio
SUJETO 36	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4	55	Satisfactorio
SUJETO 37	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	55	Satisfactorio
SUJETO 38	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	2	4	56	Satisfactorio
SUJETO 39	4	5	2	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	56	Satisfactorio
SUJETO 40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	54	Satisfactorio
SUJETO 41	5	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	5	54	Satisfactorio
SUJETO 42	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	2	1	4	55	Satisfactorio
SUJETO 43	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	2	4	61	Muy Satisfactorio
SUJETO 44	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	1	2	5	54	Satisfactorio
SUJETO 45	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	2	5	55	Satisfactorio
SUJETO 46	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	4	55	Satisfactorio
SUJETO 47	4	4	1	4	4	5	5	5	4	4	5	2	1	5	53	Satisfactorio
SUJETO 48	4	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	57	Muy Satisfactorio
SUJETO 49	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	2	2	4	55	Satisfactorio
SUJETO 50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	Muy Satisfactorio
SUJETO 51	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	51	Satisfactorio
SUJETO 52	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	56	Satisfactorio
SUJETO 53	4	5	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	57	Muy Satisfactorio
SUJETO 54	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	2	5	58	Muy Satisfactorio
SUJETO 55	5	4	2	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	59	Muy Satisfactorio
SUJETO 56	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	2	5	58	Muy Satisfactorio
SUJETO 57	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	65	Muy Satisfactorio
SUJETO 58	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	2	4	60	Muy Satisfactorio
SUJETO 59	4	4	2	4	5	5	4	4	4	5	5	2	2	4	54	Satisfactorio
SUJETO 60	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	2	2	5	54	Satisfactorio
SUJETO 61	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	2	5	56	Satisfactorio
SUJETO 62	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	62	Muy Satisfactorio
SUJETO 63	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	2	2	4	55	Satisfactorio
SUJETO 64	4	4	2	4	5	5	4	5	4	4	4	2	2	4	53	Satisfactorio
SUJETO 65	4	4	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	5	56	Satisfactorio
SUJETO 66	5	4	2	4	4	5	4	5	4	4	4	2	2	4	53	Satisfactorio
SUJETO 67	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	2	55	Satisfactorio
SUJETO 68	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	2	3	57	Muy Satisfactorio
SUJETO 69	5	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	59	Muy Satisfactorio
SUJETO 70	5	4	2	4	5	5	4	5	4	5	4	2	2	4	55	Satisfactorio
SUJETO 71	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	2	5	59	Muy Satisfactorio
SUJETO 72	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	63	Muy Satisfactorio
SUJETO 73	5	4	1	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	61	Muy Satisfactorio
SUJETO 74	5	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	2	2	5	58	Muy Satisfactorio

SUJETO 75	4	4	2	4	4	5	5	4	5	4	5	2	2	5	55	Satisfactorio
SUJETO 76	4	5	2	4	5	5	4	4	5	4	4	2	2	3	53	Satisfactorio
SUJETO 77	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	61	Muy Satisfactorio
SUJETO 78	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	49	Satisfactorio
SUJETO 79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	Muy Satisfactorio
SUJETO 80	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	63	Muy Satisfactorio
SUJETO 81	5	4	2	5	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	58	Muy Satisfactorio
SUJETO 82	5	4	2	3	5	5	5	4	5	5	4	1	1	4	53	Satisfactorio
SUJETO 83	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	2	2	4	59	Muy Satisfactorio
SUJETO 84	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	58	Muy Satisfactorio
SUJETO 85	5	2	2	4	4	5	5	4	4	5	5	2	2	5	54	Satisfactorio
SUJETO 86	5	4	2	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	62	Muy Satisfactorio
SUJETO 87	5	5	2	2	4	5	5	4	5	5	5	2	1	4	54	Satisfactorio
SUJETO 88	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	60	Muy Satisfactorio
SUJETO 89	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	59	Muy Satisfactorio
SUJETO 90	5	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	5	55	Satisfactorio
SUJETO 91	5	5	2	3	4	5	5	5	4	4	5	2	2	5	56	Satisfactorio
SUJETO 92	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	64	Muy Satisfactorio
SUJETO 93	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	2	2	4	59	Muy Satisfactorio
SUJETO 94	2	4	2	1	4	4	4	4	3	4	4	1	1	4	42	Neutral

SUMA POR PREGUNTAS	405	408	319	394	425	424	429	419	416	423	421	279	241	416
--------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

MS MS S MS MS MS MS MS MS MS MS N N MS

Puntaje Máximo	470
Puntaje Mínimo	94
Promedio	4.31

MUY SATISFACTORIO 57-70	55
SATISFACTORIO 43-56	37
NEUTRAL 29-42	2
INSATISFACTORIO 14-28	0
MUY INSATISFACTORIO 1-13	0

0-93
94-187
188-281
282-375
376-469

0-93
94-187
188-281
282-375
376-469

ENCUESTA APRENDIZAJE (A)

	Preg. 01	Preg. 02	Preg. 03	Preg. 04	Preg. 05	Preg. 06	Preg. 07	Preg. 08	Preg. 09	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	TOTAL		
SUJETO 1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	68	Muy satisfactorio	
SUJETO 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	69	Muy satisfactorio
SUJETO 3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	67	Muy satisfactorio
SUJETO 4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	68	Muy satisfactorio
SUJETO 5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	66	Muy satisfactorio
SUJETO 6	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	66	Muy satisfactorio
SUJETO 7	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66	Muy satisfactorio
SUJETO 8	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	67	Muy satisfactorio
SUJETO 9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	Muy satisfactorio
SUJETO 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	Muy satisfactorio
SUJETO 11	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	66	Muy satisfactorio
SUJETO 12	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	67	Muy satisfactorio
SUJETO 13	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	65	Muy satisfactorio
SUJETO 14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	68	Muy satisfactorio
SUJETO 15	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	64	Muy satisfactorio
SUJETO 16	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	67	Muy satisfactorio
SUJETO 17	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	67	Muy satisfactorio
SUJETO 18	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	60	Muy satisfactorio
SUJETO 19	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	64	Muy satisfactorio
SUJETO 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	Muy satisfactorio
SUJETO 21	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	67	Muy satisfactorio
SUJETO 22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	58	Muy satisfactorio
SUJETO 23	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	64	Muy satisfactorio
SUJETO 24	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	64	Muy satisfactorio
SUJETO 25	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	64	Muy satisfactorio
SUJETO 26	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	65	Muy satisfactorio
SUJETO 27	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	62	Muy satisfactorio
SUJETO 28	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	63	Muy satisfactorio
SUJETO 29	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	63	Muy satisfactorio

SUJETO 30	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	64	Muy satisfactorio
SUJETO 31	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	65	Muy satisfactorio
SUJETO 32	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	3	3	5	59	Muy satisfactorio
SUJETO 33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	Neutral
SUJETO 34	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	4	61	Muy satisfactorio
SUJETO 35	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	4	3	60	Muy satisfactorio
SUJETO 36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
SUJETO 37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	Muy satisfactorio
SUJETO 38	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	68	Muy satisfactorio
SUJETO 39	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	68	Muy satisfactorio
SUJETO 40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	Muy satisfactorio
SUJETO 41	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	63	Muy satisfactorio
SUJETO 42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	Muy satisfactorio
SUJETO 43	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	68	Muy satisfactorio
SUJETO 44	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	68	Muy satisfactorio
SUJETO 45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	Muy satisfactorio
SUJETO 46	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	66	Muy satisfactorio
SUJETO 47	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	67	Muy satisfactorio
SUJETO 48	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	Muy satisfactorio
SUJETO 49	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	Muy satisfactorio
SUJETO 50	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	69	Muy satisfactorio
SUJETO 51	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	66	Muy satisfactorio
SUJETO 52	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	68	Muy satisfactorio
SUJETO 53	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	68	Muy satisfactorio
SUJETO 54	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	67	Muy satisfactorio
SUJETO 55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	67	Muy satisfactorio
SUJETO 56	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	57	Muy satisfactorio
SUJETO 57	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	Muy satisfactorio
SUJETO 58	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	69	Muy satisfactorio
SUJETO 59	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	Muy satisfactorio
SUJETO 60	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	51	
SUJETO 61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	Muy satisfactorio
SUJETO 62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	67	Muy satisfactorio
SUJETO 63	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	67	Muy satisfactorio
SUJETO 64	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	Muy satisfactorio

SUJETO 65	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68	Muy satisfactorio
SUJETO 66	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	68	Muy satisfactorio
SUJETO 67	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	67	Muy satisfactorio
SUJETO 68	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	68	Muy satisfactorio
SUJETO 69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	67	Muy satisfactorio
SUJETO 70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	Muy satisfactorio
SUJETO 71	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	Muy satisfactorio
SUJETO 72	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	Muy satisfactorio
SUJETO 73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	Muy satisfactorio
SUJETO 74	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	Muy satisfactorio
SUJETO 75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	Muy satisfactorio
SUJETO 76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
SUJETO 77	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	65	Muy satisfactorio
SUJETO 78	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	67	Muy satisfactorio
SUJETO 79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
SUJETO 80	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	60	Muy satisfactorio
SUJETO 81	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	62	Muy satisfactorio
SUJETO 82	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	67	Muy satisfactorio
SUJETO 83	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	Muy satisfactorio
SUJETO 84	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	62	Muy satisfactorio
SUJETO 85	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	Muy satisfactorio
SUJETO 86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	68	Muy satisfactorio
SUJETO 87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	
SUJETO 88	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	66	Muy satisfactorio
SUJETO 89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	67	Muy satisfactorio
SUJETO 90	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	66	Muy satisfactorio
SUJETO 91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	68	Muy satisfactorio
SUJETO 92	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	67	Muy satisfactorio
SUJETO 93	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	67	Muy satisfactorio
SUJETO 94	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	64	Muy satisfactorio

SUMA POR PREGUNTAS	437	431	441	441	446	443	448	434	437	440	447	449	431	429	
	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	MS	

Puntaje Máximo	470
Puntaje Mínimo	94
Promedio	4.65

0-93
94-187
188-
281
282-
375
376-
469

MUY SATISFACTORIO 57-70	89
SATISFACTORIO 43-56	4
NEUTRAL 29-42	1
INSATISFACTORIO 14-28	0
MUY INSATISFACTORIO 1-13	0

ENCUESTA CONDUCTA (C)

	Preg. 01	Preg. 02	Preg. 03	Preg. 04	Preg. 05	Preg. 06	Preg. 07	Preg. 08	Preg. 09	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	TOTAL	
SUJETO 1	4	3	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	56	CAMBIOS POSITIVOS
SUJETO 2	4	4	3	5	4	4	3	5	5	5	3	5	4	54	CAMBIOS POSITIVOS
SUJETO 3	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	56	CAMBIOS POSITIVOS
SUJETO 4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	58	CAMBIOS POSITIVOS
SUJETO 5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	56	CAMBIOS POSITIVOS
SUJETO 6	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	57	CAMBIOS POSITIVOS
SUJETO 7	3	5	2	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	55	CAMBIOS POSITIVOS
SUMA POR PREGUNTAS	26	31	22	35	32	28	24	33	34	35	27	35	30		
	cn		cn	cp			cn			cp		cp			

Puntaje Máximo	35
Puntaje Mínimo	7
Promedio	3.71

CAMBIOS POSITIVOS 45-65	7
NO HUBO CAMBIOS 23-44	0
CAMBIOS NEGATIVOS 1-22	0

