

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS  
UAPA**



**ESCUELA DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**TEMA:**

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y  
DESARROLLO PARA LA EMPRESA LMC CONSULTING &  
ASOCIADOS SRL, SANTO DOMINGO, PERIODO NOVIEMBRE  
2020 - FEBRERO 2021

**PRESENTADO POR:**

LUISA MARÍA CUBILETE ENCARNACIÓN  
2020-00523  
ANMI RAFAELINA ESCOTO MORILLO  
2020-01546

**ASESORA:**

BRENDA QUEZADA M.A.

**Santo Domingo, República Dominicana  
Febrero, 2022**

**Tabla de contenido**

<b>RESUMEN .....</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>10</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I: EI PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>12</b>
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Formulación del problema	14
1.3. Objetivo general	15
1.4 Justificación	15
1.5 Descripción del Contexto	16
1.5.1 Misión	16
1.5.2 Visión	16
1.5.3 Valores	17
1.6. Delimitación	17
1.7. Limitaciones	17
1.8. Cuadro de operacionalización de variables.	18
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes internacionales	21
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
<b>2.2. Bases teóricas que sustenta la investigación</b>	<b>25</b>
2.2.1. Capacitación	25
2.2.2. Importancia de la capacitación	26

2.2.3. Tipos de capacitación	27
2.2.4. Procesos de capacitación	27
2.2.5. Objetivos de las capacitaciones	28
2.2.6. La capacitación como gasto	29
2.2.7 Diagnóstico de las necesidades de capacitación	29
2.2.8 Desarrollo del personal	30
2.2.9. Métodos para el desarrollo de personas	30
2.3. Entrenamientos desarrollo personal.	31
2.3.1. Desarrollo empresarial	32
2.3.2. Planeación estratégica	32
2.3.3. Desempeño laboral	32
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>34</b>
3.1. Enfoque	35
3.3. Método	35
3.4. Técnicas	35
3.5. Instrumentos a utilizar	36
3.6. Población y unidades de Análisis	36
3.7. Validez Y Confiabilidad	<b>36</b>
<b>4.1 Datos estadísticos</b>	<b>38</b>
4.1.1 Tabla No. 1.	38
4.1.2 Tabla No. 2.	38
4.1.3 Tabla No. 3.	39
4.1.4 Tabla no. 4.	40
4.1.5 Tabla No. 5.	41
4.1.6 Tabla No. 6.	42
4.1.7 Tabla No. 7.	44
4.1.8 Tabla No. 8.	44
4.1.9 Tabla no. 9.	46
4.1.10 Tabla No. 10.	47
4.1.11 Tabla No. 11.	48

4.1.12 Tabla No. 12.	49
4.1.13 Tabla No. 13.	50
4.2 Análisis y discusión de los resultados	51
<b>4.3 CONCLUSIONES</b>	<b>53</b>
OBJETIVO ESPECÍFICO NO. 3: DESCRIBIR LOS ELEMENTOS DE EVALUACIÓN DEL PROCESO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO UTILIZADOS POR LA EMPRESA	
54	
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE LA EMPRESA LMC CONSULTING Y ASOC. SRL.	
55	
PRESUPUESTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE LA EMPRESA LMC CONSULTING Y ASOC. SRL.	
59	
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>62</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>63</b>
<b>ANEXO</b>	<b>66</b>

## COMPENDIO

La investigación comprende el tema de Propuesta de un Programa de Capacitación y Desarrollo para la Empresa LMC CONSULTING& ASOC., SRL. Se plantea como objetivo general diseñar un programa de capacitación y desarrollo para la empresa LMC CONSULTING & ASOC. SRL, periodo noviembre 2020- febrero 2021. El enfoque del presente estudio es mixto. En lo que respecta a dicho enfoque, cabe destacar que se utilizaron la estadística para conocer las opciones de la población objetivo de estudio. Los datos que se recolectaron se presentaron a través de tablas y gráficas, ya que la técnica utilizada fue el cuestionario a través de preguntas de selección múltiple. Se utilizó el método descriptivo. La población estuvo comprendida por 35 colaboradores. En los resultados más relevantes se comprende que la característica fundamental de dicho programa, es que la organización pueda capacitar a sus colaboradores adecuadamente, de manera que, estos puedan alimentar sus conocimientos y de esta forma crecer personal y profesionalmente, a fin de que, puedan llevar a cabo mejor su trabajo y pueda darle a la empresa credibilidad en el mercado. Las conclusiones más relevantes demuestran los beneficios de un programa de capacitación y desarrollo y a su vez, las estrategias para el proceso de capacitación.

## CONCLUSIONES

Al finalizar esta investigación acerca de un programa de capacitación y desarrollo para la empresa LMC CONSULTING & ASOC. SRL y luego de realizar los análisis de la encuesta, enfocados a los objetivos planteados, se llegó a las siguientes conclusiones:

### **Objetivo específico no. 1: Identificar las necesidades de capacitación de la empresa LMC CONSULTING Y ASOC. SRL.**

Las investigaciones de dicho objetivo se entrelazaron a través de encuestas dirigidas específicamente a los colaboradores de dicha entidad, con el propósito de que dicha empresa pueda gozar de un programa de capacitación y desarrollo para sus colaboradores ajustándose a su realidad organizacional con dicho programa.

Las necesidades de capacitación que se pudieron detectar a los empleados son las siguientes:

- Tiempo muy largo para la ejecución de sus labores.
- Bajas producciones.
- Incremento de accidentes (mal manejo en el área laboral, mal servicio con los clientes).

Aquí se debe tener en cuenta los factores que inciden en las necesidades de capacitación, dentro de estos podemos citar los siguientes:

- Ingreso de nuevos colaboradores
- Actualizaciones de tecnología, equipos, entre otras.

Se ha logrado este objetivo de manera satisfactoria ya que queda evidenciado que la organización al contar con tan solo 35 colaboradores, no se habían detenido a pensar en el bienestar de los mismos, sin embargo, los colaboradores y los

gerentes de la organización, están totalmente de acuerdo con un programa de capacitación y desarrollo formalmente establecido.

**Objetivo específico no. 2: Determinar los recursos didácticos que se utilizaran en el programa de capacitaciones y desarrollo.**

Los recursos didácticos que serán utilizados en dicho programa serán:

- Proyector
- audiovisuales

Quedó demostrado que el personal de esta organización necesita un programa de capacitación y desarrollo, de manera que, los colaboradores puedan desempeñar mejor sus funciones dentro y fuera de la organización, siendo esta un entusiasmo para los mismos.

Se ha logrado este segundo objetivo satisfactoriamente ya que quedo demostrado que la empresa no brindaba capacitaciones a sus colaboradores, esta solo impartía una inducción inicial de la empresa cuando se es contratada, ya luego de dicha inducción no se encargaban de dar una preparación del personal para que estos puedan tener un mejor desempeño.

**Objetivo específico no. 3: Describir los elementos de evaluación del proceso del programa de capacitación y desarrollo utilizados por la empresa**

Se ha realizado una revisión detallada de los posibles recursos que deberán ser utilizados en dicho programa, y se permitió a través de encuestas, saber cuáles de los colaboradores están de acuerdo con ello. Dicho cuestionario nos reflejó que el 94.28% está de acuerdo con lo antes planteado.

Se ha determinado que la propuesta de un programa de capacitación y desarrollo les ayudará a que cada posición desde niveles superiores hasta los colaboradores de un nivel inferior tenga la oportunidad de desarrollarse en la organización y con este desarrollo logren conseguir aquellos resultados que se esperan en cada indicador de gestión. Por lo que quiere decir, que, de acuerdo a este objetivo, se

ha logrado que los empleados de la organización crean y se sientan en confianza con los elementos de evaluación del proceso utilizado para dicho programa.

**Objetivo específico no. 4: proponer un plan de capacitación para la empresa.**

Las detecciones de necesidades de capacitación y desarrollo a través de encuestas, permite la proposición de un plan que se establezca con la finalidad de beneficiar tanto al colaborador como a la institución misma. El 97.14% estuvo de acuerdo con dicha proposición. Según las fuentes de acuerdo a las encuestas, los empleados están de acuerdo con la implementación de un programa de capacitación y desarrollo, ya que es de gran beneficio tanto para ellos como para la entidad, y además expresan que este programa más que un gasto es una inversión.

Con la proposición de un plan de capacitación para la empresa LMC CONSULTING Y ASOC. SRL. Se ha confirmado la necesidad de capacitación que tienen los colaboradores de la empresa, ya que en su mayoría respondieron exitosamente y con gran entusiasmo a las preguntas que se les hicieron con relación a la implementación de dicho programa y de esta forma se ha cumplido con el objetivo deseado.



## BIBLIOGRAFÍAS

- Aguilar, A. (2004). Capacitación y desarrollo de personal. México: Editorial Limusa.
- Alles, Martha, Dirección estratégica de recursos humanos, gestión por competencias,  
• Editorial Granica, 2ª edición, 4ª reimpresión, Buenos Aires, 2010.
- Armstrong, Michael, Gerencia de recursos humanos, 1ª edición, Legis, Colombia, 1991.
- Arias Galicia, Fernando y Heredia Espinoza, Víctor, Administración de recursos humanos, Para el alto desempeño, 6ª edición, Trillas, México, D. F., 2006.
- Avendaño (2015). Importancia de la capacitación y el adiestramiento en las empresas.
- Brito (1990). Desarrollo del personal, Relaciones Humanas. México: Editorial Mc Graw Hill
- Cabral (2013) los objetivos de la capacitación
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. Tercera edición. Colombia. Editorial: Mc Graw Hill
- Chiavenato, Idalberto. (2017), 1er. Ed. Barcelona, España: J.M. Bosh Editor
- Chruden, Herbert J. y Sherman Jr., Arthur W., Administración de personal, 1ª edición, 22ª Reimpresión, CECSA, México, D. F., 1999.
- Dessler, Gary y Varela Juárez (2011), establecimientos y objetivos de capacitación, México, Pearson Educación

- Dongil, E. y Cano, A.(2014) El desarrollo del personal y bienestar .Sociedad española para el estudio de la ansiedad y estrés .España. Editorial América
  - Espino, M. (2010). Capacitación y desarrollo empresarial.
  - Frigo (2013) capacitación y desarrollo de personal
  - García, M. (2010). Desarrollo de programas de capacitación.
  - Gómez-Mejía, Luis, et als., Gestión de recursos humanos, Editorial Pearson-Prencite Hall, 5ª Edición, Madrid, 2008
  - Jamaica (2015) Bogotá D.C. los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de Las pequeñas empresas
  - Jiménez, J. (2010). Coach en Desarrollo Humano. La International Coach Federación (ICF) y Por la International Societyof Neuro-Semantic. México
  - Mendoza Núñez, Alejandro, Manual para determinar necesidades de capacitación y Desarrollo, 5ª edición, Trillas, México, D. F., 2005.
  - Mertens, L. (2000). La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación Profesional. Recuperado de
  - <http://www.marcolombo.com.ar/biblioteca/LaGestionPorCompetenciaLaboral.pdf>
  - Mondey, R. Wayne y Noé, Robert M., Administración de personal, 6ª edición, Prentice Hall, México, D. F., 1997.
  - Palaci (2005) desempeño laboral.
  - Pedraza, E., Amaya. G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal
- Administrativo contratado de la facultad de Medicina de la Universidad del Zulia,  
Revistas de Ciencias Sociales.

- Reza, J. (2006). Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje en las Organizaciones. (1ª Ed.). México: PANORAMA
- Rodríguez, J. (2007). Administración moderna de personal. (7ª. Ed.). México y América Central: Thomson Learning.
- Robbins, Stephen y Mary Coulter. (2010) Décima Edición, México, Pearson Educación.
- Rodríguez Estrada, Mauro, Liderazgo, (Desarrollo de habilidades directivas), 2ª edición, 7ª Reimpresión, El manual Moderno, México, D. F., 1997.
- Sánchez, Y. P. (2014). La evaluación del desempeño laboral y su importancia en las Organizaciones.
- Schwartzman, K. (2009). Capacitación laboral. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe España y Portugal.
- Siliceo Águila, Alfonso, Capacitación y desarrollo de personal, 4ª edición, Limusa, México, 2009.
- Vecino, J.M. (2010). La capacitación como protagonista de la productividad empresarial.
- Werther, Jr., William B. y Davis, Keith, Administración de personal y recursos humanos, 4ª Edición Mc Graw-Hill Interamericana de México, México, D. F., 1998.

## **INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:**

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

### **Dirección**

#### **Biblioteca de la Sede – Santiago**

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana

809-724-0266, ext. 276; [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental**

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

#### **Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua**

Calle 1ra, Urb. Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.

809-584-7021, ext. 230. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)