**RESUMEN**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **Autor** | [**Vergara García, G. del R.**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/aVergara+Garc%7bu00ED%7da%2C+G.+del+R./avergara+garcia+g+del+r/-3,-1,0,B/browse) |
| **Autor corporativo** | [**Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima (Peru). Escuela de Posgrado, Maestría en Administración**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/aUniversidad+Nacional+Agraria+La+Molina%2C+Lima+%28Peru%29./auniversidad+nacional+agraria+la+molina+lima+peru/-3,-1,0,B/browse) |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| Título | **Propuesta metodológica de indicadores del impacto de la capacitación en programas formativos por competencias en una organización de servicios** |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **Impreso** | Lima : UNALM, 2015 |

 |

**Copias**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ubicación**  | **Código**  | **Estado**  |
|  Sala Tesis  |  [**C20. V4 - T**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/cC20.+V4+-+T/cc++++20+v4+t/-3,-1,,E/browse)   |  USO EN SALA  |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | 136 p. : 16 fig., 19 cuadros, 2 gráficos, 24 ref. Incluye CD ROM |
| **Tesis** | Tesis (Mag Sc) |
| **Bibliografía** | Posgrado : Administración |
| **Sumario** | Sumarios (En, Es) |
| **Materia** | [**INDICADORES DEL IMPACTO**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dINDICADORES+DEL+IMPACTO/dindicadores+del+impacto/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**EMPRESAS DE SERVICIOS**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dEMPRESAS+DE+SERVICIOS/dempresas+de+servicios/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**PROGRAMAS FORMATIVOS POR COMPETENCIAS**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dPROGRAMAS+FORMATIVOS+POR+COMPETENCIAS/dprogramas+formativos+por+competencias/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**TRABAJADORES**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dTRABAJADORES/dtrabajadores/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**HOSPITALES**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dHOSPITALES/dhospitales/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**RECURSOS HUMANOS**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dRECURSOS+HUMANOS/drecursos+humanos/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**CAPACITACION**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dCAPACITACION/dcapacitacion/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**PROGRAMAS DE CAPACITACION**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dPROGRAMAS+DE+CAPACITACION/dprogramas+de+capacitacion/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**SERVICIOS**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dSERVICIOS/dservicios/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**STAISFACCION DEL TRABAJO**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dSTAISFACCION+DEL+TRABAJO/dstaisfaccion+del+trabajo/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**INDICADORES SOCIALES**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dINDICADORES+SOCIALES/dindicadores+sociales/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**EVALUACION**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dEVALUACION/devaluacion/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**PERU**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dPERU/dperu/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**CLINICAS**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dCLINICAS/dclinicas/-3,-1,0,B/browse) |
| **Nº estándar** | PE2016000189 B / M EUV C20; E20 |

 |

El presente estudio tiene por objetivo, diseñar y aplicar indicadores para medir el impacto de la capacitación en los trabajadores de una empresa de servicios, con el propósito de conocer cuáles fueron los resultados obtenidos durante el proceso de aprendizaje a fin de lograr la efectividad de los programas de capacitación en base a competencias, utilizando el modelo de los cuatro niveles de evaluación de Donald Kirkpatrick. Para la implementación de estrategias de retención de talento se aplicó una encuesta a los trabajadores de la empresa en estudio para conocer el grado de efectividad del programa de formación impartido. Finalmente, se concluyó que el programa “Creciendo” diseñado en base a brechas detectadas en la evaluación de desempeño laboral 2013-I, junto a la información del perfil de puesto, no sólo logró el fortalecimiento del sentido de pertenencia del personal, sino que permitió implementar un modelo de evaluación de impacto de la capacitación como herramienta de gestión, permitiendo además obtener el retorno de inversión, herramientas que deben utilizarse con mayor frecuencia dado los beneficios que mediante éstas se pueden obtener.

**Abstract**

This study aims to design and implement management indicators to measure the impact of training programs on workers in a service business in order to know what the results were obtained during the learning process. The purpose of this investigation is to ensure the effectiveness of competency programs training, using the model of the four levels of evaluation done by Donald Kirkpatrick. Therefore, for the implementation of strategies for retaining talent, the participants of the program implemented a survey done to determine the degree of effectiveness of the trained program. Finally, it was concluded that the training program competency called "Growing" and designed based on gaps which was identified in the job performance evaluation on 2013 first semester, along with the profile information of position and prepared in accordance with the Workplace profile, not only has managed to strengthen the sense of belonging of workers, but also allowed the company implementing the measuring of the impact in competency programs training as a management tool. On the other hand, it has reached measure the return on investment. In conclusion, it is advisable to use these tools much more frequently by the benefits that can be achieved.