

8241UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TESIS

**“LA CAPACITACIÓN Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DE LA COMPAÑÍA DE BOMBEROS VOLUNTARIOS XVI”**

PRESENTADO POR LA BACHILLER

DANIELA ELÍAS BOCCOLINI

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

LIMA, PERÚ

2020

A Dios por brindarme el presente más preciado, la vida.

A mi madre, por ser mi soporte y aporte en todo momento.

A mi hijo Ignacio, por su paciencia y apoyo incondicional. Por ser el motivo que me impulsa a ser mejor cada día.

Agradecimientos

En primera instancia agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes me han trasladado los conocimientos que me han ayudado a estar en el punto en el que me encuentro hoy en día, en especial a mi asesor Alberto Guzmán Wilcox.

A las personas que contribuyeron durante este proceso, brindándome su tiempo, experiencia e información a fin de que esta investigación se realice.

Introducción

La presente investigación tuvo como propósito determinar el impacto de un Plan de Capacitación en el desempeño laboral del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI, en un plazo de estudio que se llevó a cabo entre los meses de agosto y diciembre del año 2018. Los resultados obtenidos permitirán desarrollar estrategias y procedimientos que sean aplicables de manera práctica y tengan un resultado positivo.

Desde hace un buen tiempo, las personas están tomando mayor conciencia de la importancia del factor humano en el éxito de los planes y programas y el logro de las metas organizacionales.

Dentro de la Gestión del Talento Humano, se decidió trabajar con uno de los procesos que hoy en día se ha convertido en un aspecto crucial, pues si el éxito de las instituciones y organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios. Es así que un área operativa, Recursos Humanos se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización radicalmente. Esa es su finalidad: Que las personas se desarrollen integralmente de manera individual y grupal, y así conseguir el crecimiento de la organización.

Esta investigación se desarrolla en cinco capítulos: el Capítulo I contiene el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación: general, específicos, justificación, alcance, delimitaciones y limitaciones del estudio. El Capítulo II contiene marco teórico donde se

encuentran los antecedentes de la investigación, bases legales y teóricas, además de la definición de términos básicos. El Capítulo III contiene la Hipótesis principal, secundarias y las variables y su operatividad. El Capítulo IV contiene la metodología donde se define el tipo y diseño de la investigación; la población, muestra, técnica e instrumentos de la recolección de datos. El capítulo V el análisis descriptivo y la discusión de resultados. Finalmente, las conclusiones, las recomendaciones y los apéndices.

Índice

Agradecimientos.....	iii
Introducción	iv
Índice.....	vi
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras.....	xi
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO	1
1.1. Formulación del problema	3
1.1.1 Problema Principal.....	3
1.1.2. Problemas Secundarios	3
1.2. Objetivos, General y Específicos.....	4
1.2.1. Objetivo General.....	4
1.2.3. Objetivos Específicos	4
1.3. Justificación de la investigación.....	4
1.4. Alcance, delimitaciones y limitaciones de la investigación.....	5
1.4.1. Alcance	5
1.4.2. Delimitación	5
1.5. Limitaciones.....	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL	7
2.1. Antecedentes de la Investigación	7

2.1.1 Internacionales	7
2.1.2 Nacionales	9
2.2. Bases teórico – científicas	11
2.2.1. La Capacitación: Variable Dependiente	11
2.2.1.1 Concepto de la Capacitación.....	11
2.2.1.2 Esferas claves de la capacitación en la organización.....	13
2.2.3 Plan de capacitación de personal	15
2.2.3.1 Alcances de un plan de capacitación	16
2.2.3.2 Objetivos de un Plan de capacitación	16
2.2.2. Variable Independiente: Desempeño Laboral	18
2.2.2.2 Concepto del desempeño Laboral.....	18
2.2.2.3 Evaluación de desempeño laboral.....	22
2.2.4 Concepto de Productividad	23
2.3. Definición de términos básicos	24
CAPÍTULO III	29
HIPÓTESIS Y VARIABLES	29
3.1. Hipótesis Principal	29
3.2. Hipótesis Secundarias	29
3.3. Variables o Unidades de Análisis	29
3.3.1. Variable Independiente	29
3.3.2. Variable Dependiente	30
Matriz de Consistencia	31
CAPÍTULO IV	32
MÉTODO	32
4.1. Tipo y Método de Investigación	32

4.1.1. Tipo de investigación	32
La investigación es de tipo Aplicada, porque se hace uso de principios y teorías desarrolladas por terceros que se aplican en la institución para mejorar el desempeño laboral.	32
4.1.2. Método de investigación	32
4.2. Diseño específico de investigación	32
4.3. Población, muestra o participante	33
4.3.1 Población	33
4.3.2 Muestra	33
4.4. Instrumentos de recogida de datos	34
4.5. Técnica de procesamiento de datos	35
4.6. Procedimiento para la ejecución del estudio	35
RESULTADOS	36
Referencias	69
Plan de Capacitación	¡Error! Marcador no definido.
A. Misión:	¡Error! Marcador no definido.
B. Visión:	¡Error! Marcador no definido.
C. Justificación	¡Error! Marcador no definido.
D. Alcance	73
E. Fin del Plan de Capacitación	73
F. Objetivos del Plan de Capacitación	73
G. Metas	74
H. Estrategia	74
I. Tipos, modalidades y niveles de capacitación	74
J. Recursos	76
K. Financiamiento	76
Encuesta al personal	77

Lista de Tablas

Tabla 1: <i>¿En los últimos cuatro meses ha participado de dos o más capacitaciones?</i>	36
Tabla 2: <i>¿Considera usted que su unidad se caracteriza por mantener un óptimo trabajo en equipo?</i>	36
Tabla 3: <i>¿Cumple usted con el mínimo de horas mensuales requeridas para el servicio?</i>	38
Tabla 4: <i>¿Excede regularmente el número de horas de asistencia requeridas al mes?</i>	39
Tabla 5: <i>¿Considera usted asertivo el programa de capacitación interna de su compañía?</i> .	40
Tabla 6: <i>¿Considera usted que su unidad posee un buen clima laboral?</i>	41
Tabla 7: <i>¿Se identifica y se encuentra orgulloso de pertenecer a su compañía?</i>	42
Tabla 8: <i>¿Considera usted que una buena gestión del área de instrucción favorecerá la productividad del personal?</i>	43
Tabla 9: <i>¿En el ranking de atención de emergencias, con frecuencia su compañía se encuentra entre las tres primeras?</i>	44
Tabla 10: <i>¿Uno de los principales motivos para poner fuera de servicio a la CIA, es la inasistencia de personal?</i>	45
Tabla 11: <i>¿En general los ascensos del personal se dan en el plazo establecido?</i>	46
Tabla 12: <i>¿Considera que la gestión del talento humano permite generar un ambiente laboral apropiado, que fomenta la productividad por medio del compromiso y la motivación?</i>	47
Tabla 13: <i>¿Considera usted que una buena gestión del área de instrucción favorece la productividad del personal?</i>	48
Tabla 14: <i>¿Considera usted importante incentivar las capacitaciones en la CIA?</i>	49
Tabla 15: <i>¿Considera usted que la identidad bombero-institución es un indicador importante para el buen comportamiento del personal e imagen de la CIA?</i>	50

Tabla 16: <i>¿Considera que las relaciones interpersonales se reflejan en el desempeño del trabajo en equipo en una emergencia?</i>	51
Tabla 17: <i>¿Considera usted importante promover el trabajo en equipo en la CIA?</i>	52
Tabla 18: <i>¿Considera que su vocación de servicio se define como compromiso e interés por ayudar al prójimo?</i>	53
Tabla 19: <i>¿Se identifica y cumple las normas de disciplina (internas) impuestas por su unidad?</i>	54
Tabla 20: <i>En lo general ¿Los ascensos del personal se dan en el plazo establecido según reglamento?</i>	55
Tabla 21: <i>¿Cree usted que es importante que el bombero este identificado con los símbolos y signos del CGBVP?</i>	56
Tabla 22: <i>De manera general ¿Se encuentra satisfecho con los resultados que está obteniendo su CIA respecto a productividad?</i>	56

Lista de Figuras

Figura 1 : Flujo del Impacto de la capacitación.....	15
Figura 2: Objetivo de un Plan de capacitación	17
Figura 3: Secuencia de un Plan de capacitación	18
Figura 4. ¿En los últimos cuatro meses ha participado de dos o más capacitaciones?.....	36
Figura 5. ¿Considera usted que su unidad se caracteriza por mantener un óptimo trabajo en equipo?.....	37
Figura 6. ¿Cumple usted con el mínimo de horas mensuales requeridas para el servicio?.....	38
Figura 7. ¿Excede regularmente el número de horas de asistencia requeridas al mes?.....	39
<i>Figura 8.</i> ¿Considera usted asertivo el programa de capacitación interna de su compañía?....	40
Figura 9. ¿Considera usted que su unidad posee un buen clima laboral?.....	41
Figura 10. ¿Se identifica y se encuentra orgulloso de pertenecer a su compañía?	42
Figura 11. ¿Considera usted que una buena gestión del área de instrucción favorece la productividad del personal?.....	43
Figura 12. ¿En el ranking de atención de emergencias, con frecuencia su compañía se encuentra entre las tres primeras?.....	44
Figura 13. ¿Uno de los principales motivos para poner fuera de servicio a la CIA, es la inasistencia de personal?	45
Figura 14. ¿En general los ascensos del personal se dan en el plazo establecido?.....	46
Figura 15. ¿Considera que la gestión del talento humano permite generar un ambiente laboral apropiado, que fomenta la productividad por medio del compromiso y la motivación?	47
<i>Figura 16.</i> ¿Considera usted que una buena gestión del área de instrucción favorece la productividad del personal?.....	48

Figura 17. ¿Considera usted importante incentivar las capacitaciones en la CIA?	49
Figura 18. ¿Considera usted que la identidad bombero-institución es un indicador importante para el buen comportamiento del personal e imagen de la CIA?	50
Figura 19. ¿Considera que su vocación de servicio se define como compromiso e interés por ayudar al prójimo?	53
Figura 20. ¿Está de acuerdo con las normas de disciplina (internas) impuestas por la unidad?	54
Figura 21. En lo general ¿Los ascensos del personal se dan en el plazo establecido según reglamento?	55

Resumen

El presente documento, contiene el desarrollo de un caso práctico sobre el impacto de un Plan de Capacitación en el desempeño laboral del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI. La investigación se llevó a cabo entre los meses de agosto y diciembre de 2018. Se realizó la recolección de datos a través de encuestas con la finalidad de recaudar la información necesaria para desarrollar una oportuna investigación. Método: El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva de nivel Correlacional de enfoque cuantitativo de diseño no experimental: transversal. Instrumento: Se encuestó a sesenta y seis bomberos voluntarios, entre efectivos y aspirantes; para obtener información sobre opiniones, actitudes y sugerencias a partir de una población censal que estuvo constituida por sesenta y seis bomberos de la compañía XVI. La técnica utilizada para recoger información fue a través de encuestas, las mismas que utilizaron el esquema de escala de LIKERT. Resultados: Se resaltó la importancia de la capacitación del personal dentro de una institución, ya que el desarrollo de las funciones y tareas laborales se vio reflejado el manejo de este concepto. Si el personal de una institución conoce sus funciones y como desempeñarlas, sus resultados serán positivos, caso contrario, el personal no se comprometerá con sus labores y los resultados no siempre serán los esperados. Conclusión: Se presentó un Plan de Capacitación que servirá de apoyo a la compañía para mejorar el desempeño laboral del personal de la compañía de bomberos.

Palabras Clave: Capacitación, desempeño laboral.

Abstract

This document contains the development of a case study on the impact of a Training Plan on the work performance of the personnel of the Volunteer Fire Company XVI. The investigation was carried out between the months of August and December of 2018. Data collection was carried out through surveys in order to collect the necessary information to develop a timely investigation. Method: The type of research according to its purpose was substantive at the Correlational level of non-experimental design quantitative approach: transversal. Instrument: Sixty-six volunteer firefighters, between personnel and applicants, were surveyed; to obtain information about opinions, attitudes and suggestions from a census population that was constituted by sixty-six firefighters of company XVI. The technique used to collect information was through surveys, which used the LIKERT scale scheme. Results: The importance of the training of personnel within an institution was highlighted, since the development of the functions and work tasks was reflected in the management of this concept. If the staff of an institution knows their functions and how to perform them, their results will be positive, otherwise the staff will not commit to their work and the results will not always be as expected. Conclusion: A Training Plan was presented that will serve as support to the company to improve the work performance of the personnel of the fire company

Keywords: Training, job performance.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

La Compañía de Bomberos Voluntarios XVI, cuenta con 121 años al servicio de la comunidad. Está conformada por bomberos voluntarios en actividad, que prestan servicio público de manera voluntaria y ad honorem, en más de 160 compañías a nivel nacional.

El ingreso del personal al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP), así como su permanencia en él, es libre y voluntario. El bombero presta su servicio en forma gratuita, estando obligado a cumplir con los objetivos y funciones del CGBVP, así como las leyes y reglamento que lo rigen. Los requisitos para su ingreso, permanencia, ascenso, deberes y derechos, entre otros, se establecen en el Reglamento Interno de Funcionamiento del CGBVP.

Las empresas y organizaciones dependen del desempeño de su personal y de su desarrollo en las áreas de trabajo para lograr los objetivos trazados, es por ello por lo que una mejor capacitación del personal influirá en el desempeño de estos. Sin embargo, esto dependerá en gran porcentaje de las expectativas de los gerentes o directores. Igualmente respecto al desempeño, “la capacitación del personal es de gran importancia dentro de las organizaciones ya que este es el factor principal en el desempeño de los trabajadores, dentro de las empresas hay una poca contribución y respuesta positiva ante las necesidades de la institución, sea esta pública o privada; en este sentido capacitación significa entrenar a la persona de acuerdo al área en la que se encuentre para prepararlo ante cualquier circunstancia que se pueda presentar al momento de realizar su trabajo.

El presupuesto inicial de apertura (aprobado en diciembre de 2018), que se ha asignado al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú para el ejercicio fiscal 2019 asciende a 79'289,656 soles. De este monto 20 millones de soles se asignarán para gastos de capital.

De ello, se ha previsto la ejecución de campañas de prevención de emergencias, verificación de cumplimiento de medidas preventivas en entidades públicas y privadas, capacitaciones a bomberos, mantenimiento de sistemas informáticos y sistemas de comunicaciones a nivel nacional, implementación de brigadas para la atención de emergencias y desastres, capacitaciones para emergencias y desastres, gastos administrativos, asesoramiento técnico y jurídico, acciones de control y auditoría, gastos corrientes y adquisición de activos no financieros.

Del presupuesto general 2019, se le ha asignado a la Dirección de la Escuela de Bomberos un 2.15% (1'702,932 soles), presupuesto establecido para la capacitación del personal a nivel nacional.

En la institución investigada, en la actualidad no logra que el personal tenga un desempeño laboral acorde a los propósitos de la institución por falta de capacidades cognitivas, debido a factores como: ingreso de nuevo personal que no se encuentra capacitado, nuevas técnicas de trabajo, personal en cargos que no cumple con el perfil idóneo, así mismo no se logra tener buenas capacidades afectivas debido a que no hay empatía entre los trabajadores, no siendo el trabajo en equipo un factor que caracterice a la compañía, es por ello que existe poca comunicación entre las áreas, lo que implica una baja en el desempeño laboral, en la capacidad psicomotora del personal que no está desarrollando sus actividades correctamente por no contar con habilidades que ayuden a lograr las metas propuestas, sumándose la falta de motivación del personal que incurre en el rendimiento y desempeño diario en sus labores, porque existe una escasa motivación como por ejemplo no se cuenta con equipos, máquinas e infraestructura en óptimas condiciones. Asimismo, no cuentan con un programa de capacitaciones constantes, por lo que realizan las labores en un ambiente desagradable.

Uno de los principales problemas detectados es el bajo nivel de respuesta del personal nuevo, esto se debe a que no cuentan con el conocimiento práctico idóneo en atención de

emergencias, ya sean médicas, de rescate o en incendios. El personal en su preparación para convertirse en bombero lleva un curso de inducción brindado por la compañía, donde los preparan sobre temas teóricos y prácticos hasta que sean convocados al ESBAS (Escuela Básica de Bomberos) para así convertirse en bombero profesional de aprobar el curso que tiene una duración de cuatro meses aproximadamente. Sin embargo, existe la necesidad posterior a este periodo de instrucción, que las capacitaciones dentro del cuartel se sigan departiendo a efecto que el personal se empape de las técnicas necesarias para la atención idónea de emergencias, minimizando el margen de error que muchas veces involucra la vida humana, y desarrollando las capacidades y habilidades del personal no solo dentro de sus funciones diarias sino también de sus habilidades blandas.

Asimismo, la actualización de técnicas y conocimiento debe ser departido al personal en general de manera constante para mantener actualizados los procesos y tengan claras sus funciones, manejando así un mismo idioma de trabajo. Siendo el propósito de la presente investigación establecer el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.

1.1. Formulación del problema

1.1.1 Problema Principal

¿Cómo un Plan de capacitación impacta en el desempeño laboral del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI?

1.1.2. Problemas Secundarios

¿Cómo un Plan de capacitación impacta en la productividad del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI?

¿Cómo un Plan de capacitación impacta en la identidad bombero – institución del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI?

¿Cómo un Plan de capacitación impacta en las relaciones interpersonales del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI?

1.2. Objetivo General y Específicos

1.2.1. Objetivo General

Determinar cómo un plan de capacitación impacta en el desempeño laboral del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.

1.2.3. Objetivos Específicos

Determinar cómo un plan de capacitación impacta en la productividad del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.

Determinar cómo un plan de capacitación impacta en la identidad bombero – institución del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.

Determinar cómo un plan de capacitación impacta en las relaciones interpersonales del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.

1.3. Justificación de la investigación

La presente tesis se ha realizado con la finalidad de determinar la relación entre la gestión del talento humano en el rendimiento laboral del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI, y desarrollar estrategias que nos brinden resultados positivos en la actual

gestión. Es deber de la gestión en curso, brindar el ambiente y los recursos necesarios para el desarrollo de funciones, las cuales proporcionarán un crecimiento profesional del personal, fortalecerá el trabajo en equipo y compromiso de este, lo que favorecerá a la institución en general.

La investigación apuntará a obtener mejores resultados, a diseñar un plan de capacitación para el personal, que ofrezca una experiencia de servicio única, que contribuya al desempeño del personal en sí.

1.4. Alcance, delimitaciones y limitaciones de la investigación

1.4.1. Alcance

La presente investigación abarcará el impacto que tendrá la implementación de un Plan de Capacitación en el desempeño del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI, ubicada en el distrito de Barranco.

1.4.2. Delimitación

Delimitación Espacial o geográfica:

La presente investigación se realizó al personal de bomberos activos que cubren servicio en la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI, población poca accesible ya que no manejan turnos fijos por lo cual la aplicación del instrumento fue tediosa.

Delimitación Temporal:

El proyecto de investigación tuvo una duración de cinco meses aproximadamente, tiempo de duración del taller de tesis. Este periodo abarco desde el mes de agosto y culminó en el mes de diciembre del año 2018.

Delimitación Teórica o del conocimiento:

El estudio se enfoca en el impacto de la implementación de un plan de capacitación de personal y el desempeño laboral de los efectivos de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI, teniendo en cuenta las limitaciones que conlleva el estudio.

1.5. Limitaciones

Las limitaciones que se encontraron en el desarrollo de la presente investigación fueron:

Limitación de tiempo: La falta de tiempo del personal para suministrar la información del área en materia de investigación, ya que los efectivos no manejan horarios fijos de servicio en la compañía. Para lo cual se buscó un horario especial, fuera del horario de servicio o en momentos en los cuales disponían de tiempo para poder realizar las encuestas.

Limitación de información: Los efectivos no se atreven a brindar información por temor a ser sancionados. Sin embargo, al ser encuestas anónimas disminuyó significativamente las limitaciones de este tipo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la Investigación

Se efectuó la revisión de diversas fuentes de información, entre ellas fuentes primarias y secundarias, nacionales e internacionales en búsqueda de antecedentes sobre el tema a desarrollar, es necesario precisar que existe amplio material que respalda la presente investigación.

2.1.1 Internacionales

Hernández & Cruz (2014) Capacitación al personal administrativo de la Clínica 23 del IMSS: Propuesta pedagógica respecto al cuidado de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales Universidad Nacional Autónoma de México, México. Esta investigación nos permitió visualizar las aplicaciones de la pedagogía en otros ámbitos, pero sobre todo nos ha permitido aplicar los conocimientos de dicha disciplina para propiciar mejoras en otros espacios en donde la capacitación juega un papel fundamental. Concluimos que aun cuando el presupuesto asignado a capacitación es considerable, se encuentra en notable contradicción entre este, testimonios y temáticas de capacitación en donde el impacto obtenido a nivel institucional y social refleja carencias significativas teniendo una mayor repercusión en el derechohabiente.

Alarcón (2015) en su tesis *“La Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi”* Universidad Politécnica Estatal Del Carchi. Ecuador, Tulcán. Es una aportación para que el personal en estudio aumente los niveles de desempeño, logrando eficiencia en sus

actividades laborales, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales. Se concluye que el 44.58% de institución públicas no aplican gestión por competencias por lo que influye en el desempeño de los servidores, como apoyo a ello se presenta la propuesta denominada “Modelo de Gestión del Talento Humano inclusivo por Competencias” En esta tesis se está proponiendo la implementación de Plan de Gestión para aumentar el nivel de desempeño y así lograr la eficiencia de la población investigada. Dentro los procesos de Gestión de Talento humano, estamos considerando la capacitación del personal como un factor primordial de lo que engloba la gestión de talento humano en una organización, a través capacitaciones relacionadas a temas como: Relaciones interpersonales, comunicación, trabajo en equipo, clima organizacional y motivación.

Zans, A. y Castellon, C. (2017) realizaron estudios sobre “*Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*”, para la Universidad de Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua. Objetivo. Analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016. Método: El tipo de estudio que se utilizó fue post-positivista y cuantitativo, Siendo el diseño metodológico el no experimental. Instrumento: Se aplicó a una muestra de 88 personas una encuesta de 30 preguntas objetivas. Resultados: Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad. Conclusiones: Se concluye en que es preciso motivar a las autoridades, jefes,

responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un Clima Organizacional, Favorable, Óptimo, y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo, además se debe constituir de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales deben canalizar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios y así elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas.

2.1.2 Nacionales

Del Castillo (2016) en su tesis “*La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo*”, Universidad Cesar Vallejo, Perú, Lima. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016. La población o universo de interés de esta investigación, estuvo conformada por ochenta y dos (82) trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, la muestra fue probabilística censal considero a ochenta y dos (82) trabajadores, de los cuales se han empleado las variables: La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral. La investigación concluye con el resultado 0.775 el cual indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta siendo el nivel de significancia bilateral $p= 000$. He escogido esta tesis porque se ha comprobado la relación que existe entre las variables trabajadas, el desempeño laboral se afecta directamente por la gestión del talento humano que se practique en una empresa o institución.

Nolberto (2017) en su tesis “*Gestión Del Talento Humano Y El Desempeño Laboral De La Municipalidad Distrital De Pichanaqui*”, Universidad de Huánuco, Perú. El objetivo de la investigación fue determinar la relación existente entre la Gestión del Talento Humano y el

Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui. Las dimensiones que se emplearon para la investigación son la selección de personal que tiene el objetivo de contratar a los más idóneos para el puesto de trabajo; así como la capacitación de personal, cada individuo necesita una actualización y adaptación a los cambios tecnológicos, además para la calidad de vida de trabajo se debe adecuar los ambientes, para mejorar su desenvolvimiento profesional aplicando el trabajo en equipo para responder de manera eficaz a las necesidades del usuario. Se encuestó a 145 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, con el propósito de conocer su opinión acerca de la Gestión del Talento Humano. La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano. Una vez más podemos comprobar que si queremos determinar el buen desempeño del personal para obtener buenos resultados debemos trabajar en una asertiva gestión de talento humano.

Rengifo, R. (2018) realizó estudios relacionado al “Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017.”, para la Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo: Determinar la relación entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. Método: Se utilizó el de tipo descriptivo, básica y cuantitativo. Siendo el diseño metodológico como descriptivo correlacional y no experimental. Instrumento: Se aplicó a una población de 120 personas y se tomó una muestra de 92 personas y un cuestionario a tres expertos sobre las variables. Resultados: Se logró determinar en las pruebas estadísticas para demostrar las Hipótesis y arrojaron resultados menores a 0.05 lo que indica que todas las Hipótesis propuestas en la

investigación son aceptadas. Conclusiones: Se determinó, que sí existe relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. Lo cual se demuestra con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor) = 0,000 < 0,05; Rho = 0,707**).

2.2. Bases teórico – científicas

2.2.1. La Capacitación: Variable Dependiente

2.2.1.1 Concepto de la Capacitación

Según Parra y Rodríguez (2015) nos explica que la capacitación es el proceso en el que una empresa busca que sus empleados obtengan habilidades y destrezas adecuadas y necesarias para que el desempeño en el cargo donde se impulsa el aprendizaje de sus colaboradores sea mejor, a diferencia del entrenamiento que son ejercicios o coaching donde se imparte conceptos específicos, herramientas y técnicas para los clientes internos de la organización, y así mejorar y medir actuación de procesos a lo largo de la empresa. La capacitación se da por los cambios provocados en el sector externo y que afectan en forma directa a la empresa y surge como consecuencia de preparar a los trabajadores y adaptarse a la velocidad posible a los cambios sin dejar de lado los objetivos, la misión y la visión de la organización. (p.134)

En el caso de las empresas corporativas la capacitación, tiene que estar interconectada con los subsistemas organizacionales, para no afectar al subsistema técnico y no afecte al subsistema administrativo con los cuales diseñar programas en distintos niveles del subsistema estructural, pero que los individuos y el subsistema psicosocial, son los que van a intervenir en el proceso de enseñanza-aprendizaje, al influir en el subsistema de metas y valores. De manera que dicho proceso genera cambios en el comportamiento organizacional, por cual el proceso de causalidad es objeto de atención para revelar las oportunidades de mejora con el fin de

favorecer constantemente el aprendizaje de la organización (Parra y Rodríguez, 2015, retomaron de Kast & Rosenzweig, 1976; Rodríguez et al., 2008 y Segovia, 2012).

Díaz (2018) quien retoma de Chiavenato (1997) de su libro Gestión del Talento Humano nos dice:

...Las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les presten más atención. Las organizaciones con éxito se han dado cuenta que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados. Entonces, cuando una organización se orienta hacia las personas, su filosofía global y su cultura organizacional reflejarán esa creencia.

Es por lo antes expuesto, la importancia de una asertiva gestión en el talento humano en una organización, en el caso puntual de la compañía de Bomberos Voluntarios XVI, el personal debe estar orientado al óptimo rendimiento laboral, repotenciando sus competencias dando como resultado un margen de error nulo, ya se trabaja directamente con la vida, tanto la de ellos, como la de la comunidad.

Asimismo, Chiavenato, sostiene que el entrenamiento es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de las tareas y del ambiente y desarrollo de habilidades.

2.2.1.2 Esferas claves de la capacitación en la organización

Según Pasquel (2017) identifica el aporte de la capacitación en tres esferas claves:

a. En el proceso administrativo:

Planeación: Los programas de capacitación permiten a la empresa poder desarrollar planes a futuro sobre las necesidades de cada puesto y cada área de la empresa para alcanzar su visión y misión.

Organización: La capacitación facilita mayor definición para la selección de personas de un proyecto, en función a las habilidades, conocimientos y actitudes. Dicha información se podría conseguir del reporte de asistencia a las capacitaciones de la empresa.

Dirección: Después de efectuarse la capacitación respectiva, los jefes podrán dirigir con una mayor claridad tomando en cuenta las habilidades de cada persona.

Control: Los procesos podrán ser mejor controlados tomando en consideración las capacitaciones corporativas, las cuales deben ser de conocimiento de todo el personal.

b. En las áreas de personal:

Clima y cultura organizacional: Ayuda al clima laboral ya que las personas se sienten consideradas por su empresa respecto a la preocupación por su desarrollo, sobre todo cuando la capacitación forma parte de la cultura de la empresa.

Diseño de puestos: Ayuda en el diseño de puestos, a poder solicitar para un puesto algún requerimiento específico. Al ingresar a la empresa, la persona podría ser capacitada en dicho requisito.

Reclutamiento y selección: Facilita los procesos de reclutamiento y selección, permitiendo encontrar candidatos que cuenten con lo indispensable para el puesto de trabajo vacante.

Evaluación del desempeño: Permite que las personas estén más preparadas para desempeñarse de manera eficiente en su posición.

Carreras: Facilita la identificación de las personas que estén preparadas para asumir un puesto de mayor.

Remuneración: Podrá identificar qué personas han sido capacitadas y quiénes no, buscando establecer un criterio justo y de equidad respecto a los colaboradores que merecen tener una diferencia en su remuneración frente a otras que a pesar de ocupar su mismo puesto no han recibido capacitación alguna.

c. En las áreas administrativas:

Producción: Facilita que las personas que trabajan en producción puedan ser más eficientes.

Marketing: La capacitación es importante para complementar los conocimientos técnicos con los del manejo de clientes específicos de algún rubro o negocio.

Finanzas: Es necesario estar al día en los temas normativos del país donde se trabaje que pueden ir cambiando a lo largo de los años.

Tecnología de la información: Tener en cuenta que la tecnología cambia constantemente y a una gran velocidad, por lo cual, si no se está capacitado en las últimas tecnologías y en las nuevas tendencias tecnológicas, la empresa se estaría retrasando respecto a muchas otras empresas del medio.

Finalmente, Pasquel señala que la capacitación promueve el crecimiento de las personas dentro de la organización y, por ende, permite a la empresa estar preparada para lograr su visión, ser cada vez más rentable y ser competitiva en el mercado.

d. Impacto de la Capacitación:

Los impactos que se logra con la capacitación son cinco empezando en forma ascendente desde el impacto menor que es (1) La reacción del aprendiz, (2) Aprendizaje, (3) Desempeño, (4) Resultado y (5) Rendimiento de la inversión.

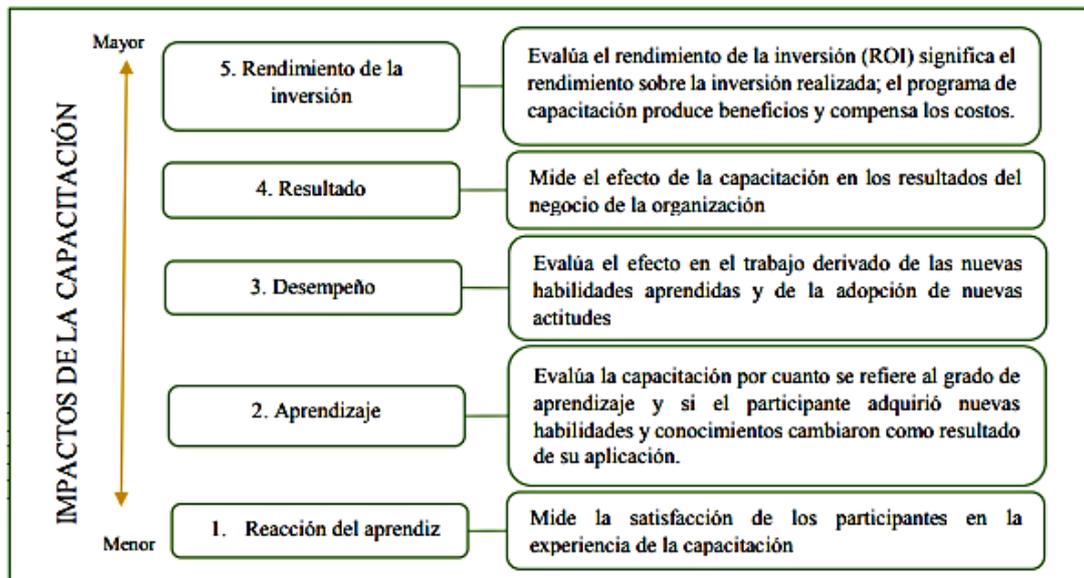


Figura 1 : Flujo del Impacto de la capacitación
Fuente: Pasquel (2017)

2.2.3 Plan de capacitación de personal

El Plan de Capacitación está formado por una serie de acciones variadas diseñadas como un itinerario formativo completo, que tienen el objetivo de darte respuestas de orientación y formación para tu empleabilidad. Iniciamos tu itinerario con una orientación vocacional mediante la que detectaremos tus necesidades profesionales. A continuación, recibirás una formación de carácter troncal y, posteriormente, otra específica. Finalmente, hemos diseñado una serie de medidas y acciones de intermediación con las empresas e inserción laboral, con el objetivo de darte respuesta de orientación y formación en la mayor brevedad de tiempo.

2.2.3.1 Alcances de un plan de capacitación

Según Sistema Nacional de Garantía Juvenil (2015) nos explica que el Plan de Capacitación, generalmente, va dirigido a todos los jóvenes, mayores de 18 años y menores de 25 años, o menores de 30 años en el caso de personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33%, que en estos momentos no se encuentran ocupados ni participan en actividades de educación ni formación y en aquellos que están laborando en una empresa y tienen la necesidad de capacitarse y dedican a esta formación en horario finales de la tarde laboral y parte de la noche. Este programa integra tanto a aquellos jóvenes que, o bien han abandonado prematuramente sus estudios, o bien han finalizado sus carreras universitarias, tanto si han tenido experiencia previa como no; que actualmente estén en búsqueda de empleo.

2.2.3.2 Objetivos de un Plan de capacitación

La misma entidad con el respaldo de la Unión Europea, Cámaras y Gobierno de España y Cámaras (2015) El objetivo general del Plan de Capacitación es ofrecer una serie de acciones directas adaptadas a las capacidades y necesidades, para que obtener la formación y cualificación necesarias, adaptadas a las demandas empresariales, de manera que conduzca a la inserción laboral y para tal efecto se tiene también para este plan a los objetivos específicos (ver figura 2):

Entre los principales objetivos específicos son:

- a. Mejorar las competencias básicas
- b. Impulsar la formación en idiomas, TICs y habilidades
- c. Fomentar la cualificación mediante una formación oficial en certificados de profesionalidad
- d. Mejorar el nivel de empleabilidad del recurso humano
- e. Incentivar la razón de su contrato.



Figura 2: Objetivo de un Plan de capacitación

Fuente: Sistema Nacional de Garantía Juvenil-España (2015: p5)

En la Figura 3 se observa que el Plan de Capacitación ésta se divide en cinco bloques de acciones, que se podrá ir observando progresivamente. (p.6-14) Se plantea una serie de itinerarios formativos adaptados a tu perfil curricular siendo los siguientes:

Acción 1: Orientación vocacional. - Se identifica las competencias que le es de utilidad a las empresas.

Acción 2: Formación troncal. - En esta parte se toma distancia de la parte teórica y se centra la atención a las TICs y TIPs. Con estas herramientas se logra emerger a las habilidades sociales, personales y la empleabilidad.

Acción 3: Formación específica. - En esta parte se potencia 5 tipos de formaciones siendo: (1) Por competencias básicas, por certificados, por puestos de trabajos, por empleabilidad y por formación en movilidad.

Acción 4: Acciones de intermediación Laboral. -Se orienta según tipo sea a la empresa para su utilidad y otro por prácticas no laborales en empresa.

Acción 5: Acciones de inserciones laborales. - Se centra en la ayuda a la creación de empresa y otro al contrato de trabajo.



Figura 3: Secuencia de un Plan de capacitación
 Fuente: Sistema Nacional de Garantía Juvenil-España (2015: p15)

2.2.2. Variable Independiente: Desempeño Laboral

2.2.2.2 Concepto del desempeño Laboral

Para Araujo y Leal G (2007). El desempeño laboral depende y se mide en varios factores: elementos, habilidades, características o competencias pertenecientes a los conocimientos, habilidades y capacidades desarrolladas por el empleado y aplicadas en su área de trabajo. (p.140)

Robbins (2007), al respecto se basó en la teoría de las expectativas como la perspectiva de que los colaboradores logren los resultados anhelados, mediante el uso de los recursos físicos para lograr un mejoramiento en su 28 condición laboral y poder demostrar su capacidad de liderazgo y trabajo en equipo. (p25)

Tejedor y García V. (2010). Señalan que el desempeño es cumplir con la responsabilidad, hacer aquello que uno está obligado a hacer y de la mejor manera, para así lograrla mejora continua y el logro de niveles más altos, involucrando conocimientos, habilidades, actitudes y valores. (p25)

Según Chavenato, (2000) conceptúa en breve: “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. (p.359) Otros autores como Milkovick y Boudrem (1994), consideran otra serie de características individuales entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

La Norma Cubana 3000 (2007), por su parte, define el desempeño laboral, desde dos ángulos: el laboral adecuado y el laboral superior, conceptualizando este último como: el rendimiento laboral y la actuación superior del trabajador, con alto impacto económico social, presente y futuro identificado con las competencias laborales exigidas para su cargo. Este desempeño corresponde a las conductas estratégicas, es decir a las competencias para lograr la estrategia de la entidad. Aunque existen algunas diferencias de enfoque en cuanto al concepto desempeño, en general se considera en la literatura que el término hace referencia a la acción o acciones que una persona realiza con la intención de obtener un efecto, una consecuencia o un resultado particular (Retoma de Rothwell, Hohne & King, 2012; Chevalier, 2007; Toro, 1984; Toro & Cabrera, 1985). Por tratarse de una actuación, es algo observable, ya sea como acción o conjunto de acciones que se captan mediante los sentidos o a través de los resultados que la acción produce:

El desempeño no es el resultado hacia el cual se dirige la acción. Una cosa es entonces la acción y otra es el resultado. Sin embargo, lo que se denomina desempeño no es cualquier tipo de acción humana sino aquella dirigida intencionalmente hacia la obtención de un resultado, es acción con un propósito consciente; y el resultado es el efecto o consecuencia de dicha acción, pero en él también intervienen otros agentes con la capacidad de facilitar o entorpecer esta asociación entre comportamiento y resultado. (Toro, 2002, p. 28).

Podríamos considerar, por lo tanto, que las prácticas, políticas, normas y procedimientos organizacionales son algunos de estos agentes. Una comprensión acertada del desempeño solo es posible cuando se tienen en consideración las condiciones o circunstancias que rodean la acción.

Según Toro (2002) El desempeño laboral está rodeado y regulado por normas, restricciones, instrucciones, expectativas de otros, exigencias tecnológicas y económicas, criterios de eficiencia, incentivos y recursos o ayudas necesarias para asegurar la calidad de la relación desempeño- resultado:

Se trata del contexto inmediato del trabajo, es decir la tarea misma, las especificaciones del diseño del trabajo. Se incluyen también en esta categoría todos los elementos tecnológicos, sociales, culturales, económicos y estratégicos de la organización. De igual manera pueden entenderse como realidades contextuales las condiciones demográficas y de personalidad de quien se desempeña. Estas realidades no suelen tener un efecto directo sobre el desempeño, pero su efecto indirecto sí lo puede afectar de modo positivo o negativo. Esto ocurre porque su influencia se ejerce sobre los conocimientos, habilidades y motivación y, por este conducto, afecta el desempeño. Su influjo es indirecto. (Toro, 2002, p. 283).

Las consideraciones precedentes permiten pensar que el desempeño laboral puede afectarse por la calidad de las condiciones personales y contextuales en que actúa un individuo, tanto por las circunstancias reales, como por la percepción que los individuos tienen de estas. Las percepciones de Justicia Organizacional por tanto hacen parte de estos elementos de contexto que son favorecidas o no por las prácticas, procedimientos, políticas y normas implementadas por la organización. Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. (Organizational justice, work performance and disability, Peña y Durán, 2016: p.201-222).

Tiene que ver con la forma de trabajar en los espacios educativos. Por ejemplo, en el caso del personal de una empresa logran excelentes niveles de desempeño si han logrado trabajar

bajo un ambiente sano, que les permita integrarse con los miembros de la empresa. De acuerdo a, Stoner, Freeman y Gilbert (2002), el desempeño laboral es la “medida de la eficiencia y la eficacia de una organización; grado en que alcanza los objetivos acertados” (p.9). En este caso, el docente logra desempeñarse bien, si es capaz de realizar su trabajo a tiempo, si luego de haberse planteado una determinada planificación es capaz de alcanzar los objetivos.

En este sentido, el estado de salud psicológico, fisiológico y emocional del docente conlleva a un efectivo desempeño laboral. En este caso el desempeño, es la medida entre lo que la institución desea y lo que los docentes hacen, ya que es el personal docente quien desarrolla las actividades escolares.

En este sentido, Chiavenato (2001), refiere que el desempeño individual “*es la habilidad del personal que trabaja dentro de las organizaciones*” (p.45). Por lo antes señalado, el docente cuenta con habilidades personales que le permiten hacer bien su trabajo, ya que para eso ha sido formado en las universidades, lo que le asigna un papel protagónico en la sociedad. De allí que, para lograr un buen desempeño debe desarrollar las actividades con el mayor compromiso. El desempeño laboral, incluye habilidades y estrategias las cuales se explican seguidamente:

En todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas; ya que representa un fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad.

Muchas empresas, fábricas e instituciones estatales se quejan del rendimiento laboral de sus trabajadores, aluden que no se identifican con su centro de labores, cambian de personal, al darse cuenta que sus trabajadores realizan un trabajo deficiente que perjudica la productividad y las finanzas de la empresa.

Por su parte miles y miles de empleados se quejan de sus superiores y expresan que los ven únicamente como recursos para generar riqueza para los dueños y no como el verdadero

potencial que ellos significan con sentimientos, emociones y necesidades de reconocimiento. Para ello comprender el comportamiento humano es fundamental conocer la motivación humana. El concepto de motivación se ha utilizado con diferentes sentidos. En general, motivo es el impulso que lleva a la persona a actuar de determinada manera, es decir, que da origen a un comportamiento específico.

2.2.2.3 Evaluación de desempeño laboral

Según Viñas (2011) nos describe que la evaluación dentro del proceso, puede ser vista como la finalización de un determinado proceso, pero, también ella pueda ser vista como el reinicio del proceso, claro que ahora con mayor información con respecto hasta donde hemos avanzado en el logro de los objetivos iniciales planteados. Esto nos lleva a deducir que la *Evaluación*, cumple un rol central para corregir los errores, agregar nuevas estrategias, anexar nuevas metodologías y conocimientos que hagan que un proceso sea más preciso y eficaz en la obtención de las metas propuestas. De allí que la Evaluación sea un paso fundamental de calidad.

Y la especialista plantea la cuestión siguiente: ¿Cuál es la forma más precisa y pertinente de definir un proceso tan complejo como la Evaluación? La respuesta es de manera muy simplificada que para el caso empresarial y Educativo; esta puede ser definida como la valoración de los conocimientos, actitudes, aptitudes y del rendimiento y beneficio de la estrategia empresarial hacia un educando o grupo seleccionado para tareas definidas que requiere tengan éxito. (Viñas, 2011)

Seguidamente, Viñas (2011) defino por tanto a la Evaluación como un proceso para determinar sistemática y objetivamente la pertinencia, eficacia, eficiencia e impacto de las actividades realizadas. Algunas ideas más polémicas como el educador Tito Larrondo, nos habla de que la evaluación será casi siempre un proceso subjetivo. De allí que es posible

extrapolar que el proceso evaluativo en educación puede ser visto en dos momentos una evaluación que necesariamente debe ser objetiva, calificativa y estadística, pero también hay un momento de evaluación valorativa, que está en las raíces etimológicas del concepto, y tiene que ver con aspectos más bien del plano axiológico, como así también de desarrollo cultural, conductual y social.

La evaluación en último caso permite y debe cumplir el papel de ser quien apoye el proceso calidad y excelencia empresarial, ya que permite realizar las correcciones, las retroalimentaciones y fundamentalmente cumple el rol de ser quien indique cuando es necesario elevar los indicadores y objetivos, porque producto de las mejoras al PEA, ya se está en disposición de hacerlo.

2.2.4 Concepto de Productividad

La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo.

En términos económicos, la productividad es todo crecimiento en producción que no se explica por aumentos en trabajo, capital o en cualquier otro insumo intermedio utilizado para producir.

Esto se puede expresar algebraicamente como:

$$PIB = Productividad * f(capital, trabajo)$$

Dónde el Producto Interno Bruto (PIB) es una función f del capital y trabajo, y de la productividad. Así, la productividad (también llamada Productividad Total de los Factores, PTF) es el crecimiento del PIB que no se explica por los niveles de trabajo y capital (Hulten, 2000). La PTF incluye factores amplios que van desde el acervo de conocimientos existentes

en una economía, hasta la eficiencia con la que los recursos son asignados en una sociedad (Jones, 2015).

2.3. Definición de términos básicos

1. Bombero activo:

Son aquellos que prestan su servicio real y efectivo según lo establecido por el reglamento interno del CGBVP.

Reglamento y Escalafón:

Artículo 6°. - De los Bomberos Activos

Son Bomberos Activos, las personas naturales mayores de quince años, que se incorporan libre y voluntariamente para cumplir con los fines institucionales.

Se clasifican en:

- a) Bomberos Alumnos
- b) Bomberos

Artículo 7°. - Bombero Alumno

Bombero Alumno, es la persona natural mayor de quince años, que como postulante, ha aprobado los requisitos para su admisión. Como tal, recibe la instrucción para el desempeño de las actividades institucionales en la Escuela Básica del Centro de Instrucción, y de aprobar la evaluación, obtiene la calificación de APTO para el servicio en el CGBVP.

Artículo 13°. - Incorporación al CGBVP (Bombero)

El ingreso del Bombero al CGBVP, se formaliza mediante Resolución Jefatural expedida por el Comandante General, que lo incorpora y reconoce como tal, con el grado de Seccionario. La jornada voluntaria mínima para:

Artículo 27°. - De la jornada voluntaria en las Compañías de Bomberos

La jornada voluntaria se cumple en la Compañía de Bomberos a la que está asignado el Bombero, a excepción de aquellos que desempeñan cargos en las Comandancias Departamentales, en el Comando Nacional, o en comisiones dispuestas por éste.

El total de horas de servicio por cargo es el siguiente:

- a) Seccionario es de: 30 horas mensuales
- b) Subteniente es de: 20 horas mensuales
- c) Teniente es de: 20 horas mensuales
- d) Capitán es de: 10 horas mensuales
- e) Teniente Brigadier es de: 05 horas mensuales
- f) Brigadier es de: 12 horas anuales
- g) Oficial General fuera de cuadro es de: 06 horas anuales

La Jornada Voluntaria deberá prestarse sin que interfiera en el normal funcionamiento de la Compañía, por razón de antigüedad o jerarquía de quien la ejecuta.

2. Gestión de talento humano

Chiavenato en su libro Gestión del Talento Humano nos dice, “las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les presten más atención. Las organizaciones con éxito se han dado cuenta que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados. Entonces, cuando una organización se orienta hacia las personas, su filosofía global y su cultura organizacional reflejarán esa creencia.”

Es por lo antes expuesto, la importancia de una asertiva gestión en el talento humano en una organización, en el caso puntual de la compañía de Bomberos Voluntarios XVI, el personal debe estar orientado al óptimo rendimiento laboral, repotenciando sus competencias dando

como resultado un margen de error nulo, ya se trabaja directamente con la vida, tanto la de ellos, como la de la comunidad.

3. Identidad institucional

Es el conjunto de características o atributos que configuran el ser institucional, ellas son: misión, visión, objetivos, marco legal, cultura, valores y comportamiento, que constituyen el acervo histórico.

Según Cortés (2011) la identidad institucional hace referencia al cuerpo de normas, valores, fines, procedimientos y prácticas institucionales (marco local), que al orientar su acción como respuesta a un proyecto de sociedad (marco ampliado), le otorgan identidad en un periodo de tiempo determinado.

4. Productividad

En Memorias del Simposio de Bienestar Social Laboral, Talento Humano y Gestión Pública se refiere a la productividad como la capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero, en beneficio de todos, al permitir a las personas desarrollar su potencial y obtener a cambio un mejor nivel en su calidad de vida.

La productividad se puede considerar como una medida global de la forma como las organizaciones satisfacen los siguientes criterios:

Objetivos: Medida en que se alcanzan.

Eficiencia: Grado de eficacia con que se utilizan los recursos para crear un producto útil.

Eficacia: Resultado logrado en comparación con el resultado posible.

Comparabilidad: Forma de registro del desempeño de la productividad a lo largo del tiempo.

5. Relaciones interpersonales

Asociación entre dos o más personas, basadas en emociones.

Las relaciones interpersonales ocupan un lugar especial en la sociedad, debido a que se convive cotidianamente con diversas personas, mismas que conservan puntos de vista, ideas, metas, percepciones o formación diferentes.

Según la definición de Wiemann (2011)

Las relaciones implican gestionar emociones positivas y negativas. Gestionar una relación significa enfrentarse a sucesos desagradables y también a sucesos emocionantes. Una relación significa también negociar las formas de vida e interacción en su conjunto para acomodar las propias necesidades y las necesidades de la otra persona [...]. Una comunicación exitosa no solo requiere sentido común, también requiere el control de los sentimientos, interpretaciones y conductas para satisfacer las necesidades y las de la otra persona. Sin embargo, a veces se reincide en conductas negativas que terminan creando relaciones insatisfactorias.

Por otro lado, Murillo (2004) lo define como

En el sentido objetivo las relaciones humanas pueden ser un medio para cumplir con las finalidades de la empresa, siempre y cuando éstas se identifiquen con el bien común. En el sentido subjetivo tienen como finalidad el desarrollo y perfeccionamiento humano, el cual también debería de constituir uno de los objetivos primordiales de toda organización. El olvido de esta finalidad principal, considerándola exclusivamente como

un medio para alcanzar fines económicos, puede prevenir la obtención de estos últimos a mediano o largo plazo. La manipulación o falta de respeto a la dignidad personal, tarde o temprano darán resultados negativos tanto en el orden de la productividad como en el humano. (p.37)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis Principal

La capacitación incide en el desempeño laboral del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.

3.2. Hipótesis Secundarias

La capacitación incide en la productividad del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.

La capacitación incide en la identidad bombero - institución del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.

La capacitación incide en las relaciones interpersonales del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.

3.3. Variables o Unidades de Análisis

3.3.1. Variable Independiente

Capacitación

Es el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación permite los trabajadores de una empresa poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.

3.3.2. Variable Dependiente

Desempeño Laboral

El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar sus funciones y principales tareas que exige su cargo en el contexto laboral, lo cual le permite demostrar su idoneidad. Por ende, podemos decir que es el procedimiento que establece qué tan triunfante ha sido una organización en el beneficio de sus funciones y propósitos laborales.

Matriz de Consistencia

Título: “La Capacitación y su Impacto en el Desempeño Laboral del Personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI”

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
"LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA DE BOMBEROS VOLUNTARIOS XVI"						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA	
GENERAL	GENERAL	GENERAL	INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	GENERAL	
¿Cómo un Plan de Capacitación de Personal impacta en el desempeño laboral del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI?	Determinar cómo un Plan de Capacitación de Personal impacta en el rendimiento laboral del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.	La capacitación del personal incide en el desempeño laboral del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.	Capacitación de Personal: Es el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación permite los trabajadores de una empresa poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.	*Procesos, gestión, desarrollo, motivación.	*Ranking de atención de emergencias. *Porcentaje de asistencia del personal. *Nivel de satisfacción del personal.	
¿Cómo un Plan de Capacitación de Personal impacta en la productividad del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI?	Determinar cómo un Plan de Capacitación de Personal impacta en la productividad del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.	La capacitación del personal incide en la productividad del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.	Desempeño Laboral: El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar sus funciones y principales tareas que exige su cargo en el contexto laboral, lo cual le permite demostrar su idoneidad. Por ende, podemos decir que es el procedimiento que establece qué tan triunfante ha sido una organización en el beneficio de sus funciones y propósitos laborales.	Productividad	*Medición de operatividad a través de ranking de atención de emergencias. * Porcentaje de capacitaciones llevadas por el personal.	Método de Investigación: Inductivo Tipo de investigación: Exploratorio - descriptivo - Diseño de investigación: No experimental
¿Cómo un Plan de Capacitación de Personal impacta en la identidad bombero – institución del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI?	Determinar cómo un Plan de Capacitación de Personal impacta en la identidad bombero - institución del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.	La capacitación del personal incide en la identidad bombero - institución del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.		Identidad bombero- institución	*Incremento de número de asensos en tiempo establecidos. *Minimizar número de procesos de indisciplina del personal.	
¿Cómo un Plan de Capacitación de Personal impacta en las relaciones interpersonales del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI?	Determinar cómo un Plan de Capacitación de Personal impacta en las relaciones interpersonales del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.	La capacitación del personal incide en las relaciones interpersonales del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.		Relaciones Interpersonales	*Porcentaje de satisfacción del trabajo en equipo de la compañía.	

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1. Tipo y Método de Investigación

4.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo Aplicada, porque se hace uso de principios y teorías desarrolladas por terceros que se aplican en la institución para mejorar el desempeño laboral.

4.1.2. Método de investigación

En la presente investigación se utilizó el método hipotético deductivo, porque se presenta una Hipótesis de trabajo la cual va a ser contrastada a partir de la aplicación en una situación específica sobre normas, leyes y principios generales, en este caso la administración afirma que para incidir en el desempeño trabajamos el sistema de capacitación.

4.2. Diseño específico de investigación

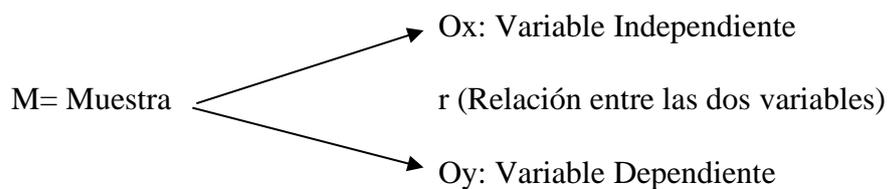
La presente investigación tiene un diseño no experimental porque no se va a realizar manipulación de variables, además de corte transversal porque la medición de las variables se va a realizar en un momento en el tiempo.

Descriptivo

Asimismo, es de diseño descriptivo porque se procederá a describir las situaciones, eventos, incidencias, el desarrollo de la capacitación y la evaluación de desempeño.

Correlacional

Es Correlacional, porque se observará la relación de causalidad que existe entre las variables de capacitación y desempeño laboral, ya que tiene como propósito describir la incidencia y los niveles de relación entre ellas, en un momento determinado.



Dónde:

M= Es la muestra de los encuestados.

Ox= Observación de la variable independiente (Plan de Capacitación)

Oy= Observación de la variable dependiente (Desempeño Laboral)

4.3. Población, muestra o participante

4.3.1 Población

La población está constituida por sesenta y seis integrantes de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI. Este número está compuesto por el siguiente personal: efectivos (bombero) y aspirantes (bombero alumno).

	Cantidad
EFFECTIVOS	45
ASPIRANTES	21
TOTAL	66

4.3.2 Muestra

La muestra de esta investigación es no probabilística, es decir no se ha hecho uso de la proporción de acierto y fracaso para obtener el tamaño de la muestra, por las condiciones de la población y la posibilidad que tenemos de encuestar a todos la muestra ha sido la totalidad de la población, algunos autores consideran que es una muestra censal. En la técnica de muestreo ha sido intencional al tener la posibilidad de encuestar a todos los miembros de la población, la investigadora se propuso a encuestar a todos.

4.4. Instrumentos de recogida de datos

Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario, las ventajas de utilizar un cuestionario son las siguientes.

- Los cuestionarios son una de las formas más económicas de obtener datos cuantitativos.
- La ubicación geográfica ya no es un obstáculo en la investigación. Se puede realizar encuestas a través de correo, móvil, online, no solo de manera física.
- Nos permiten obtener resultados rápidos y permiten analizar los resultados fácilmente.
- Los cuestionarios y las encuestas nos permiten obtener información de un gran público.
- Permiten conservar el anonimato de los encuestados.
- Una de las mayores ventajas de los cuestionarios es poder hacer tantas preguntas como quiera. Son eficientes, económicos y fáciles de administrar, se pueden crear múltiples encuestas relacionadas unas con otras.

En esta investigación, al contar con una población pequeña se ha optado por realizar las encuestas de manera física. A través, de estas encuestas se obtendrá información sobre opiniones, actitudes y sugerencias.

Las encuestas estarán compuestas de preguntas cerradas para que la tabulación de resultados sea más rápida y fácil. Estas preguntas estarán basadas en la escala de LKERT.

El instrumento consta de dos (2) encuestas, la primera encuesta es para medir el sistema de capacitaciones que cuenta en la actualidad la institución, y la segunda encuesta es para medir los indicadores importantes con respecto al desempeño laboral.

4.5. Técnica de procesamiento de datos

Para procesar los datos se realizó la tabulación de las encuestas, que consistió en contar la asignación de los puntos consultados. La tabulación consistió en elaborar tablas simples, fáciles de leer y que de manera general ofrezcan una acertada visión de las características más importantes de la distribución estadística estudiada. Además, se elaboraron tablas de distribución de frecuencia, porque son fáciles de leer y de entender, Asimismo, se graficó a partir del empleo de gráficos circulares, porque nos permite observar los resultados en porcentajes de las encuestas realizadas.

4.6. Procedimiento para la ejecución del estudio

Los pasos para realizar el estudio fueron:

1. Mejoramiento de Marco Teórico.
2. Elaboración de los instrumentos.
3. Validación de los instrumentos por el asesor.
4. Solicitud de permiso para aplicar los instrumentos.
5. Sensibilización de los participantes.
6. Aplicación de instrumento (aplicación).
7. Elaboración del informe final.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

La presente encuesta ha sido realizada al personal activo de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI, compuesta por 66 integrantes de plana media y baja entre efectivos y aspirantes.

Tabla 1: *¿En los últimos cuatro meses ha participado de dos o más capacitaciones?*

	Enunciado	Encuestados	Porcentaje
1	Si	28	42%
2	No	38	58%
	Total	66	100.0%

Fuente: Elaboración propia

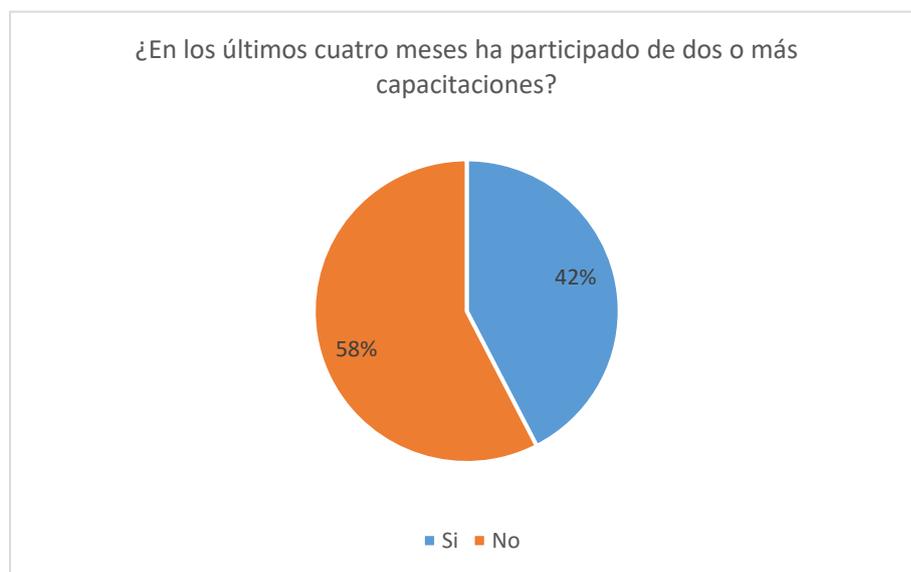


Figura 4. *¿En los últimos cuatro meses ha participado de dos o más capacitaciones?*

Fuente: Elaboración propia

Los resultados demuestran que hay una deficiencia de capacitaciones, hay que tener en cuenta que dentro del porcentaje que respondió si (28), debemos considerar al personal aspirante que se encuentra en constante capacitación para poder graduarse, siendo ellos 21 personas.

Tabla 2: *¿Considera usted que su unidad se caracteriza por mantener un óptimo trabajo en equipo?*

	Enunciado	Encuestados	Porcentaje
1	Si	18	27%
2	No	48	73%
	Total	66	100.0%

Fuente: Elaboración propia

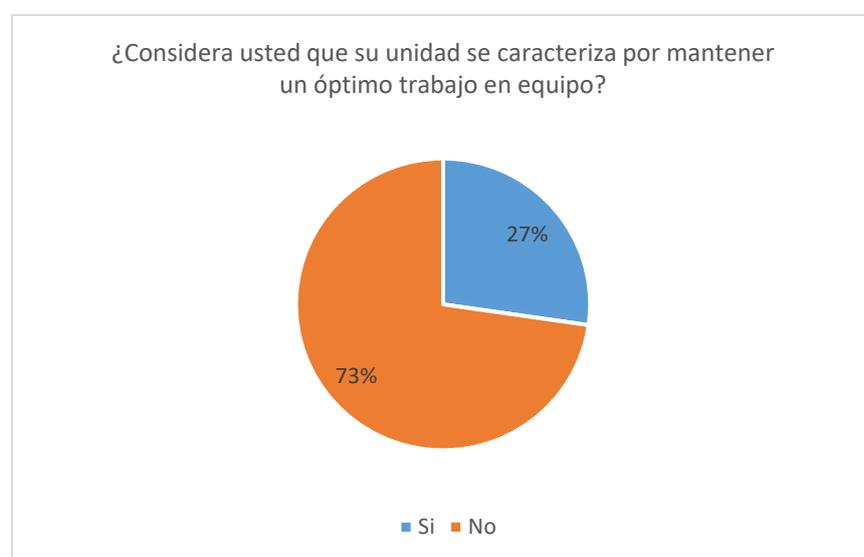


Figura 5. *¿Considera usted que su unidad se caracteriza por mantener un óptimo trabajo en equipo?*

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en el gráfico, un número elevado de encuestados opinaron que la unidad no se caracteriza por mantener un óptimo trabajo en equipo. Para ser precisos, el 73% del personal, sostiene lo indicado. Es por ende que se debe de trabajar por revertir esa cifra, es muy importante el trabajo en equipo ya que se trabaja en situaciones de riesgo de vida.

Tabla 3: ¿Cumple usted con el mínimo de horas mensuales requeridas para el servicio?

	Enunciado	Encuestados	Porcentaje
1	Si	36	55%
2	No	30	45%
	Total	66	100.0%

Fuente: Elaboración propia

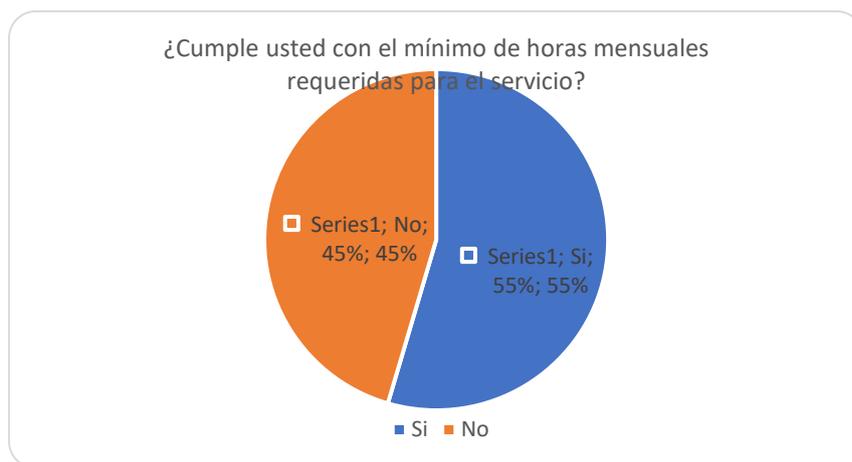


Figura 6. ¿Cumple usted con el mínimo de horas mensuales requeridas para el servicio?

Fuente: Elaboración propia

Según reglamento, hay un mínimo de horas de servicio de acuerdo con el nivel jerárquico que debe de cumplir. En la encuesta podemos ver que el 45% de los encuestados no llegan a cumplir con el mínimo de horas estipulado por el reglamento. Por este motivo, de acuerdo con normas correspondientes no se considera asensos y a veces es motivo de baja por inoperatividad sin haber presentado licencia por motivos justificados.

Tabla 4 ¿Excede regularmente el número de horas de asistencia requeridas al mes?

	Enunciado	Encuestados	Porcentaje
1	Si	23	35%
2	No	43	65%
	Total	66	100.0%

Fuente: Elaboración propia

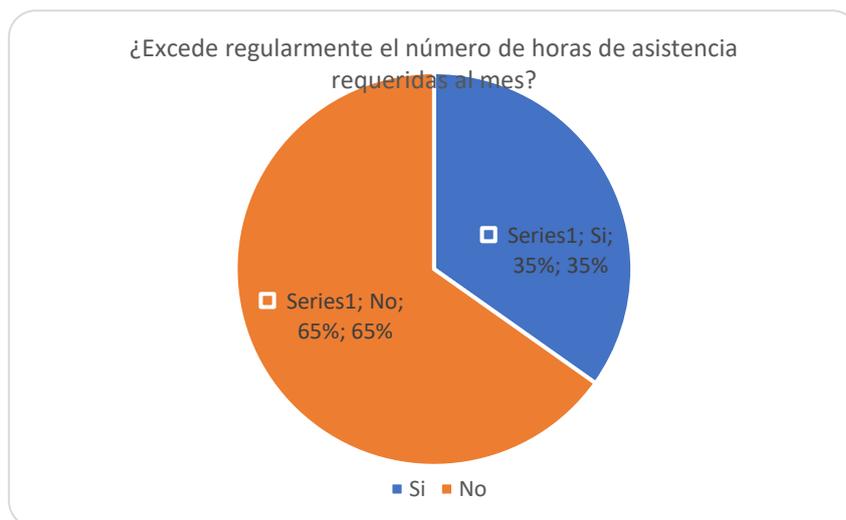


Figura 7. ¿Excede regularmente el número de horas de asistencia requeridas al mes?

Fuente: Elaboración propia

Solo el 35% del personal operativo excede el número de horas de asistencia requeridas al mes. No se maneja un cronograma de turnos, el personal es libre de escoger el horario de su servicio según su disponibilidad, esto ocasiona que en ciertos turnos haya un gran número de personal en el cuartel y en otros momentos la compañía se encuentre fuera de servicio por falta de personal.

Tabla 5: ¿Considera usted asertivo el programa de capacitación interna de su compañía?

	Enunciado	Encuestados	Porcentaje
1	Si	26	39%
2	No	40	61%
	Total	66	100.0%

Fuente: Elaboración propia

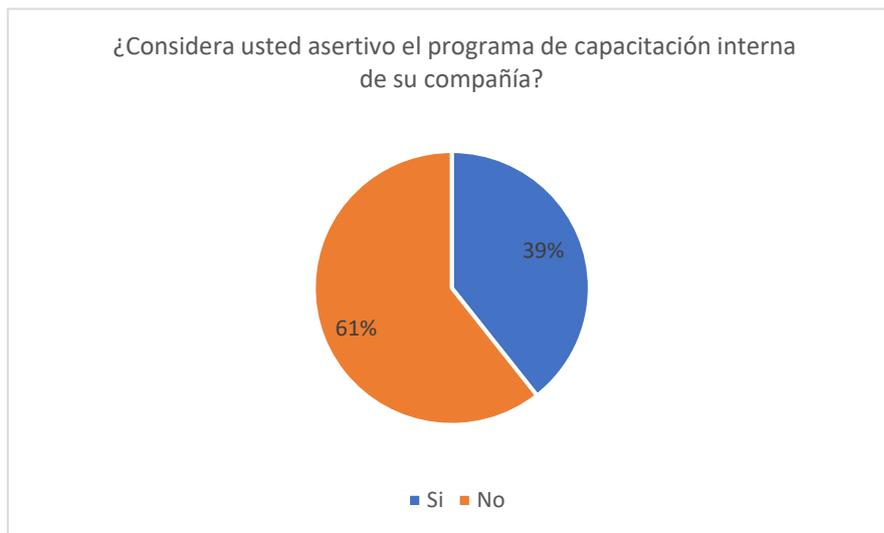


Figura 8. ¿Considera usted asertivo el programa de capacitación interna de su compañía?
Fuente: Elaboración propia

El 61% de las respuestas respondieron de forma negativa. Debemos tener en cuenta que, en la actualidad no se maneja un Plan de Capacitaciones Internas.

Tabla 6: *¿Considera usted que su unidad posee un buen clima laboral?*

	Enunciado	Encuestados	Porcentaje
1	Si	24	36%
2	No	42	64%
	Total	66	100.0%

Fuente: Elaboración propia

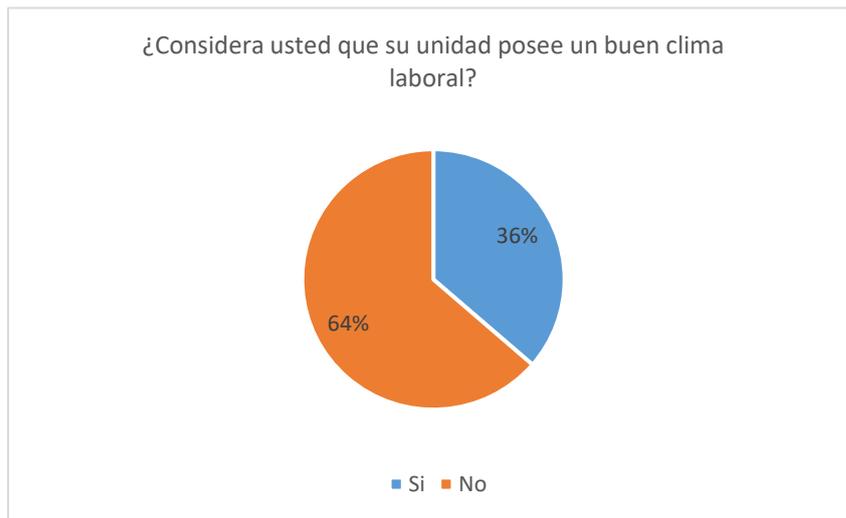


Figura 9. *¿Considera usted que su unidad posee un buen clima laboral?*

Fuente: Elaboración propia

Según el resultado obtenido en la encuesta realizada el 64% del personal no se encuentra satisfecho con el clima laboral de la compañía. El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la institución, repercutiendo de manera directa en el desempeño del personal.

Tabla 7: ¿Se identifica y se encuentra orgulloso de pertenecer a su compañía?

	Enunciado	Encuestados	Porcentaje
1	Si	64	97%
2	No	2	3%
	Total	66	100.0%

Fuente: Elaboración propia

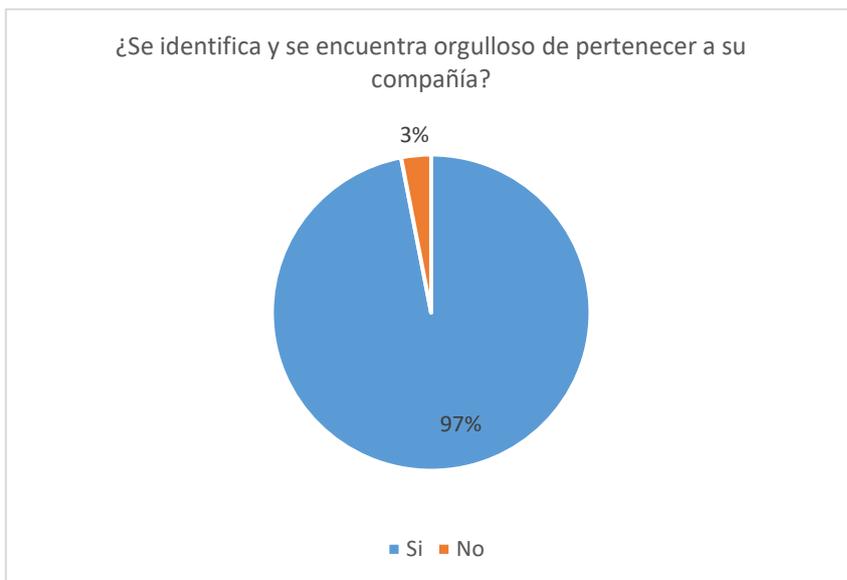


Figura 10. ¿Se identifica y se encuentra orgulloso de pertenecer a su compañía?

Fuente: Elaboración propia

El personal se identifica y se siente orgulloso de pertenecer a la compañía, lo que se ve reflejado en el alto porcentaje de 97 % obtenido en la encuesta.

Tabla 8: *¿Considera usted que una buena gestión del área de instrucción favorecerá la productividad del personal?*

	Enunciado	Encuestados	Porcentaje
1	Si	41	62.1%
2	No	25	37.9%
	Total	66	100.0%

Fuente: Elaboración propia

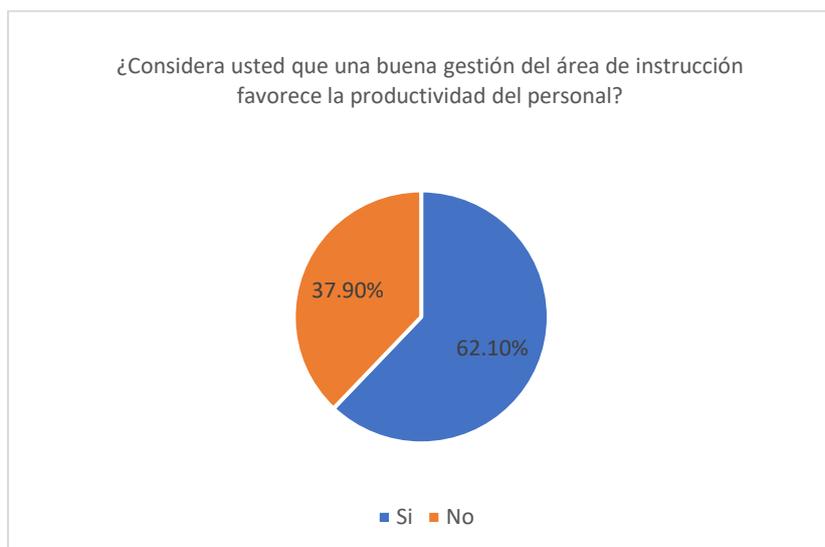


Figura 11. *¿Considera usted que una buena gestión del área de instrucción favorece la productividad del personal?*

Fuente: Elaboración propia

Un alto porcentaje del personal encuestado (62%), considera que una buena gestión del área de instrucción de la compañía favorecerá la productividad del personal en la CIA.

Tabla 9: ¿En el ranking de atención de emergencias, con frecuencia su compañía se encuentra entre las tres primeras?

	Enunciado	Encuestados	Porcentaje
1	Si	0	0%
2	No	66	100%
	Total	66	100.0%

Fuente: Elaboración propia



Elaboración propia

Fuente:

Figura 12. ¿En el ranking de atención de emergencias, con frecuencia su compañía se encuentra entre las tres primeras?

Fuente: Elaboración propia

Según ranking actual, la compañía no se encuentra entre las tres primeras compañías en lo que se refiere a atención de emergencias en la zona. Siendo una de las compañías colindantes con mayor frecuencia de atención de emergencias la CIA, la Compañía del distrito de Miraflores y la de Santiago de Surco.

Tabla 10: ¿Uno de los principales motivos para poner fuera de servicio a la CIA, es la inasistencia de personal?

	Enunciado	Encuestados	Porcentaje
1	Si	43	65%
2	No	23	35%
	Total	66	100.0%

Fuente: Elaboración propia

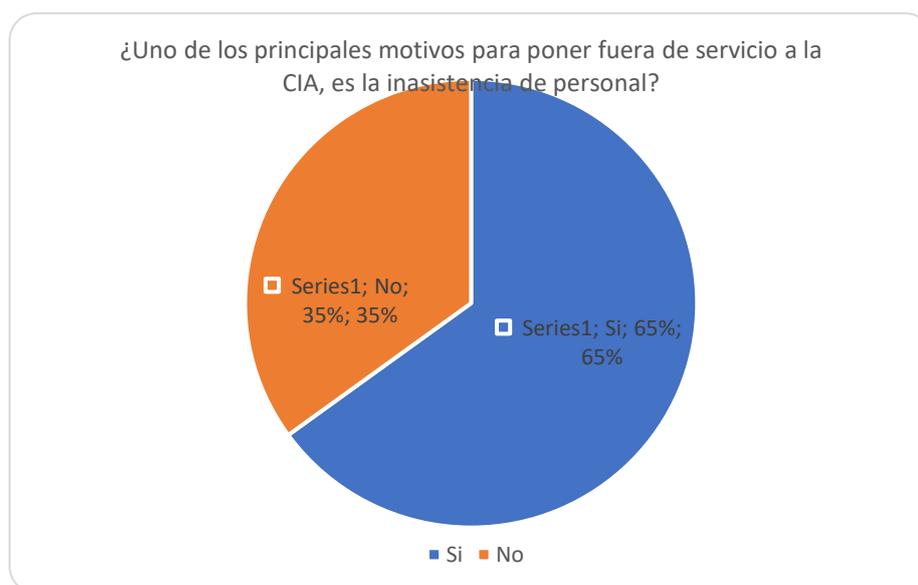


Figura 13. ¿Uno de los principales motivos para poner fuera de servicio a la CIA, es la inasistencia de personal?

Fuente: Elaboración propia

Según un comparativo en los tres últimos años (2017, 2018 y 2019), el número de emergencias atendidas por la CIA a nivel Lima/Callao, tiene una tendencia decreciente, esto en consecuencia que en algunas oportunidades la CIA se encuentra fuera de servicio por ausencia de personal, seguido por otros motivos como: maquinas fuera de servicio por mantenimiento y ausencia de piloto rentado.

Tabla 11: ¿En general los ascensos del personal se dan en el plazo establecido?

	Enunciado	Encuestados	Porcentaje
1	Si	43	65%
2	No	23	35%
	Total	66	100.0%

Fuente: Elaboración propia

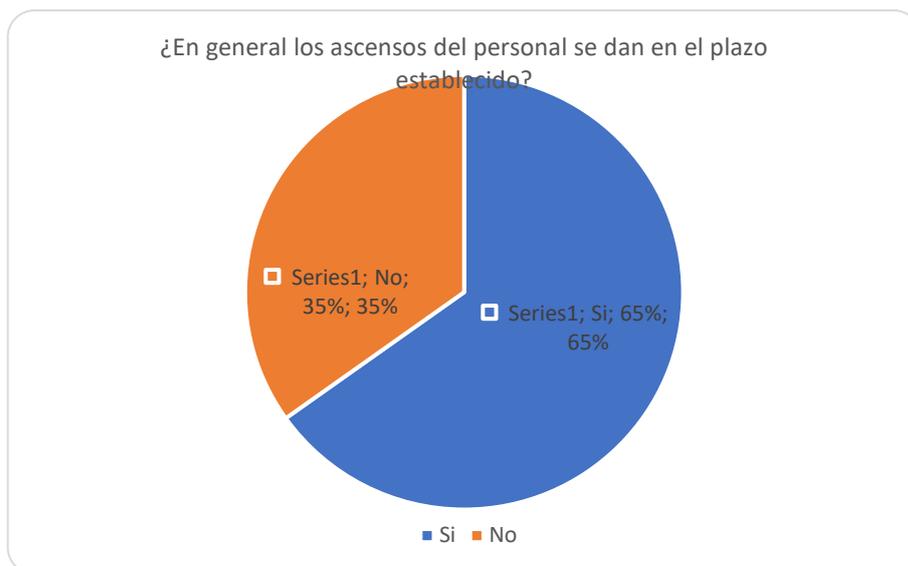


Figura 14. ¿En general los ascensos del personal se dan en el plazo establecido?

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos nos demuestran que la percepción del personal encuestado es que los ascensos en su mayoría se dan en los plazos establecidos. Sin embargo, hay un porcentaje importante que no se encuentra satisfecho, algunas de las razones justificables serían que el personal no cumple con los requisitos requeridos para el ascenso oportuno, dentro de estos requisitos se considera la asistencia y los cursos según escalafón.

Tabla 12: *¿Considera que la gestión del talento humano permite generar un ambiente laboral apropiado, que fomenta la productividad por medio del compromiso y la motivación?*

	Enunciado	Encuestados	Porcentaje
1	Si	58	88%
2	No	8	12%
	Total	66	100.0%

Fuente: Elaboración propia

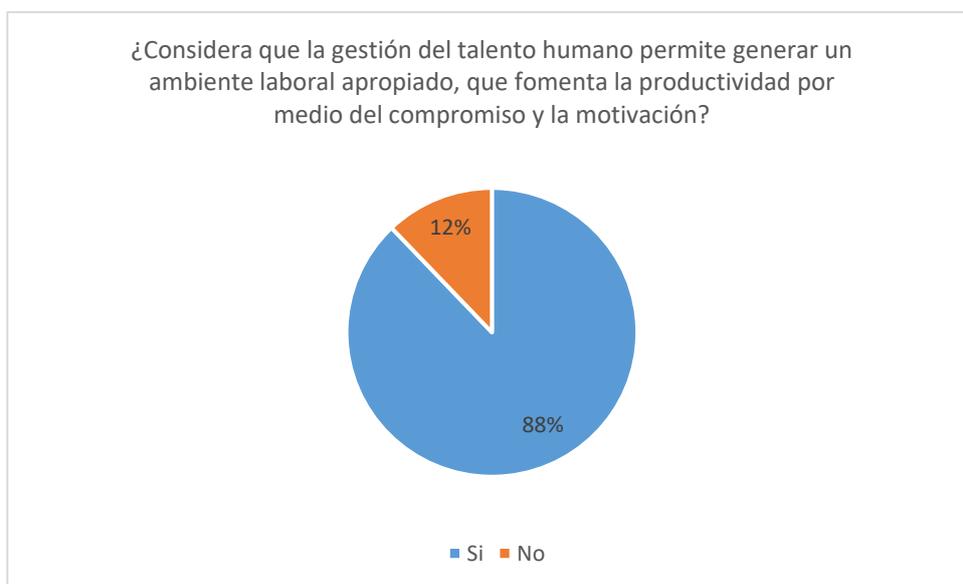


Figura 15. *¿Considera que la gestión del talento humano permite generar un ambiente laboral apropiado, que fomenta la productividad por medio del compromiso y la motivación?*

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en el presente gráfico, casi el total del personal (88%) considera que una apropiada gestión de talento humano fomentará la productividad por medio del compromiso y motivación del personal de la compañía.

Tabla 13: *¿Considera usted que una buena gestión del área de instrucción favorece la productividad del personal?*

	ENUNCIADO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1	Muy en desacuerdo	0	0%
2	No está de acuerdo	4	8%
3	No tiene opinión definida	9	12%
4	De acuerdo	38	58%
5	Muy de acuerdo	15	23%
	Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia

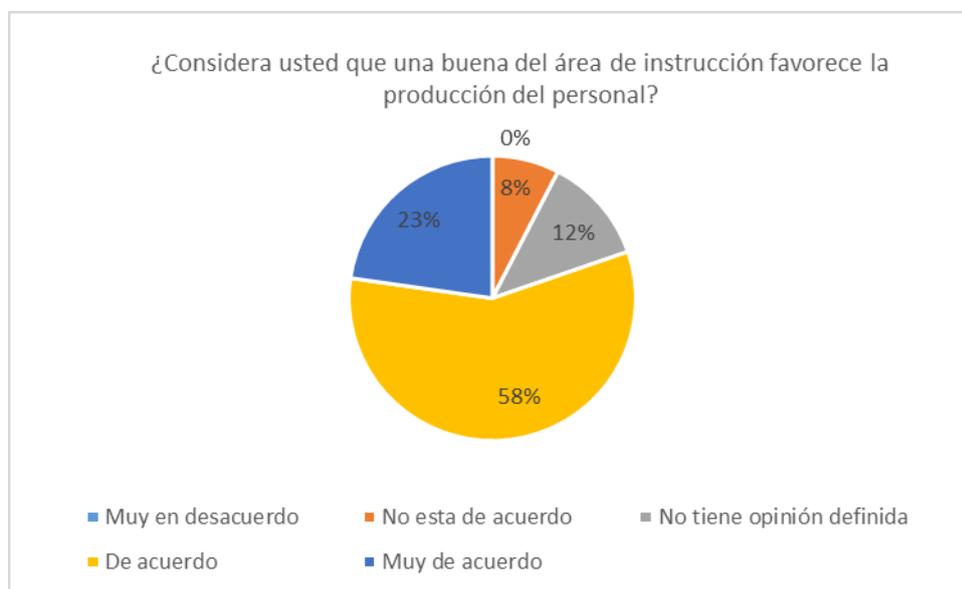


Figura 16. *¿Considera usted que una buena gestión del área de instrucción favorece la productividad del personal?*

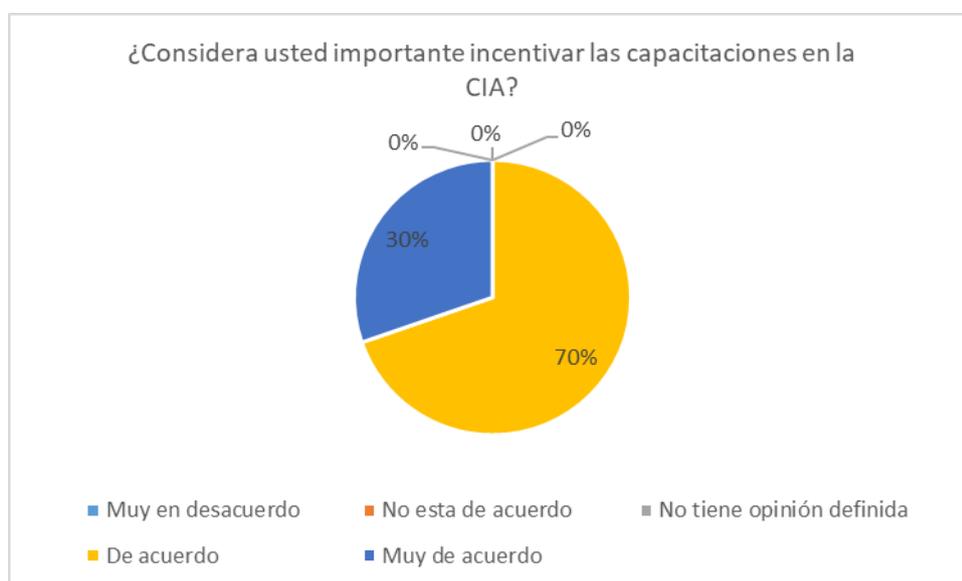
Fuente: Elaboración propia

El 81% del personal manifiesta que una buena gestión de del área de instrucción favorece la productividad del personal en la compañía. El personal que se encuentre a cargo del área de instrucción debe ser apto y estar altamente preparado en temas relacionados a manejo de personal y capacitación.

Tabla 14: *¿Considera usted importante incentivar las capacitaciones en la CIA?*

	Enunciado	Encuestados	Porcentaje
1	Muy en desacuerdo	0	0%
2	No está de acuerdo	0	0%
3	No tiene opinión definida	0	0%
4	De acuerdo	46	70%
5	Muy de acuerdo	20	30%
	Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 17. *¿Considera usted importante incentivar las capacitaciones en la CIA?*

Fuente: Elaboración propia

En conclusión, el 100% del personal refiere que está “muy de acuerdo” o “de acuerdo” con aumentar el número de capacitaciones en la compañía. En la actualidad la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo.

Tabla 15: *¿Considera usted que la identidad bombero-institución es un indicador importante para el buen comportamiento del personal e imagen de la CIA?*

	ENUNCIADO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1	Muy en desacuerdo	0	0%
2	No está de acuerdo	0	0%
3	No tiene opinión definida	6	9%
4	De acuerdo	42	64%
5	Muy de acuerdo	18	27%
	Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia

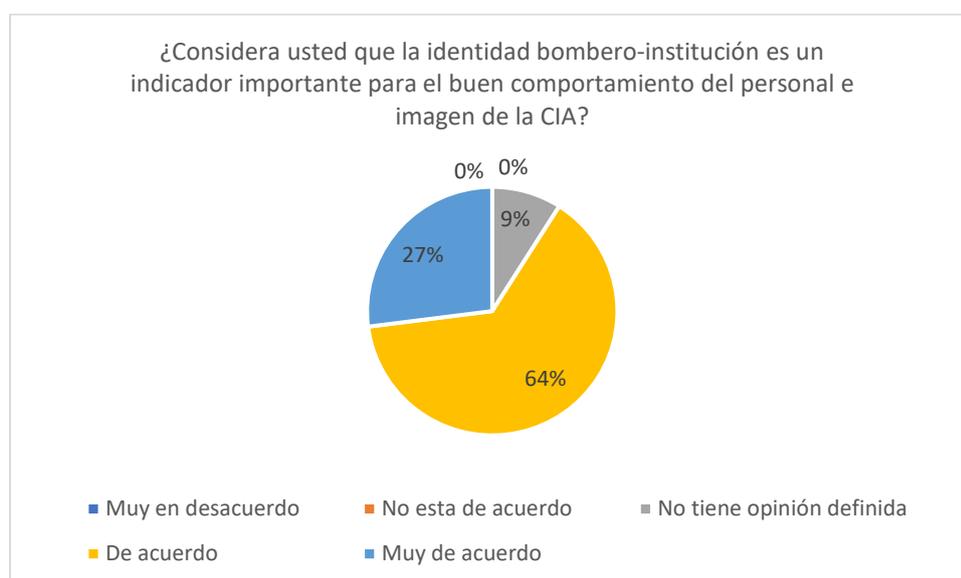


Figura 18. *¿Considera usted que la identidad bombero-institución es un indicador importante para el buen comportamiento del personal e imagen de la CIA?*

Fuente: Elaboración propia

Las cifras obtenidas muestran que las opiniones tienen una balanza positiva. El bombero XVI se siente identificado con la compañía, lo que minimizará el riesgo de traslado, asegurará buen comportamiento y trabajará por mantener la buena imagen de esta.

Tabla 16: *¿Considera que las relaciones interpersonales se reflejan en el desempeño del trabajo en equipo en una emergencia?*

	Enunciado	Encuestados	Porcentaje
1	Muy en desacuerdo	1	2%
2	No está de acuerdo	12	18%
3	No tiene opinión definida	6	9%
4	De acuerdo	40	61%
5	Muy de acuerdo	7	11%
	Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia

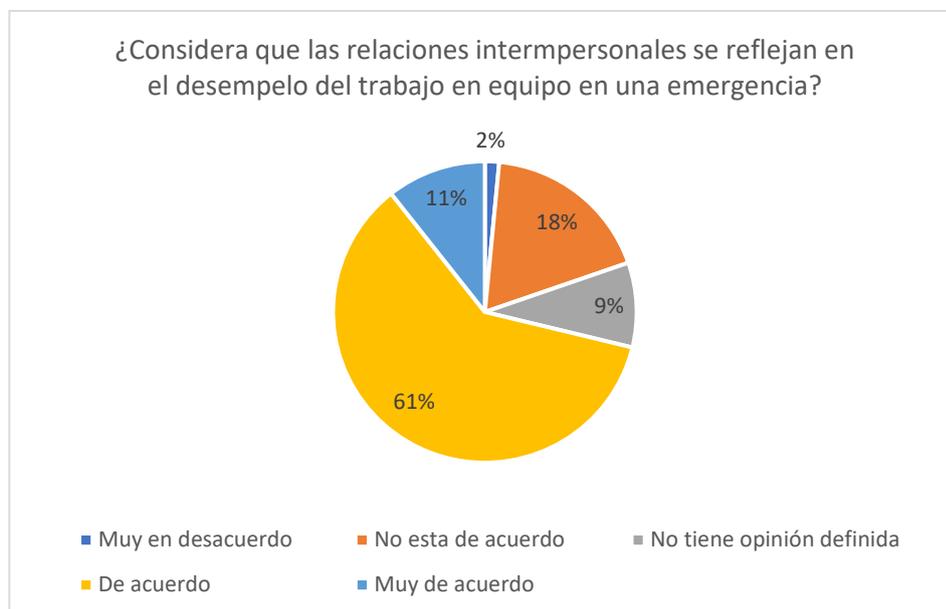


Figura 19 *¿Considera que las relaciones interpersonales se reflejan en el desempeño del trabajo en equipo en una emergencia?*

Fuente: Elaboración propia

Según el resultado de la encuesta, el personal 72% del personal manifiesta que las relaciones interpersonales si pueden interferir a favor en el trabajo del personal en una emergencia.

Tabla 17: ¿Considera usted importante promover el trabajo en equipo en la CIA?

	Enunciado	Encuestados	Porcentaje
1	Muy en desacuerdo	0	0%
2	No está de acuerdo	0	0%
3	No tiene opinión definida	8	12%
4	De acuerdo	40	61%
5	Muy de acuerdo	18	27%
	Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia

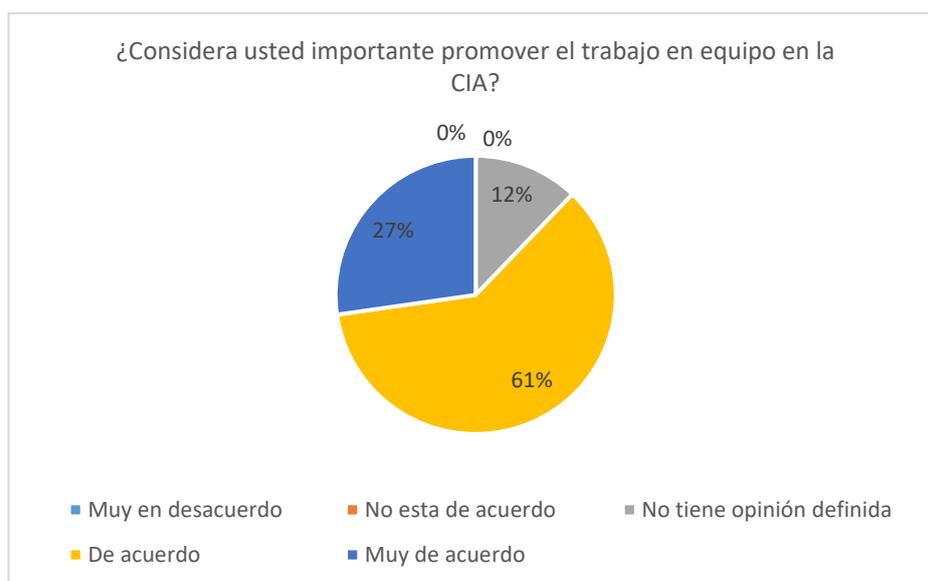


Figura 20. ¿Considera usted importante promover el trabajo en equipo en la CIA?

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en el gráfico, Un número elevado de encuestados opinan que es importante promover el trabajo en equipo en la CIA. Un óptimo trabajo en equipo aumentará la eficiencia: que existan diferentes roles y habilidades que se complementen y permitirá que se alcancen las metas de manera más rápida. Un buen trabajo en equipo hará que aumente la productividad y mejorará el sentido de pertenencia, es importante que una persona se sienta parte de su equipo, sobre todo en las condiciones de trabajo de una compañía de bomberos. A través de la capacitación se desea conseguir que los participantes comprendan la metodología a seguir para desarrollar un trabajo en equipo.

Tabla 18: *¿Considera que su vocación de servicio se define como compromiso e interés por ayudar al prójimo?*

	Enunciado	Encuestados	Porcentaje
1	Muy en desacuerdo	0	0%
2	No está de acuerdo	0	0%
3	No tiene opinión definida	0	0%
4	De acuerdo	31	47%
5	Muy de acuerdo	35	53%
	Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia

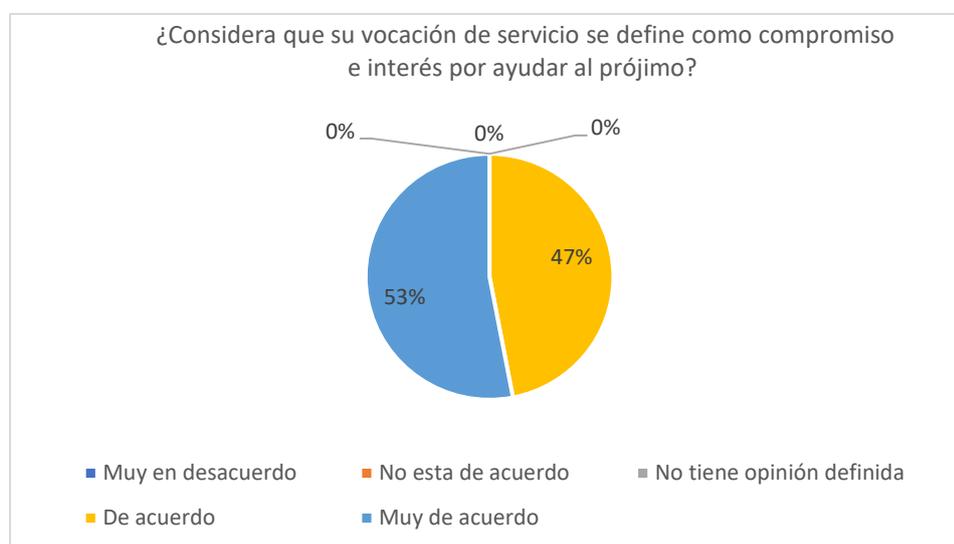


Figura 19. *¿Considera que su vocación de servicio se define como compromiso e interés por ayudar al prójimo?*

Fuente: Elaboración propia

La totalidad del personal encuestado brindó una respuesta positiva hacia lo consultado. La opción de “muy de acuerdo” obtuvo el 53% y “de acuerdo” obtuvo un 47%, lo que sumado da 100%

Tabla 19: ¿Se identifica y cumple las normas de disciplina (internas) impuestas por su unidad?

	Enunciado	Encuestados	Porcentaje
1	Muy en desacuerdo	3	5%
2	No está de acuerdo	19	29%
3	No tiene opinión definida	10	15%
4	De acuerdo	24	36%
5	Muy de acuerdo	10	15%
	Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia

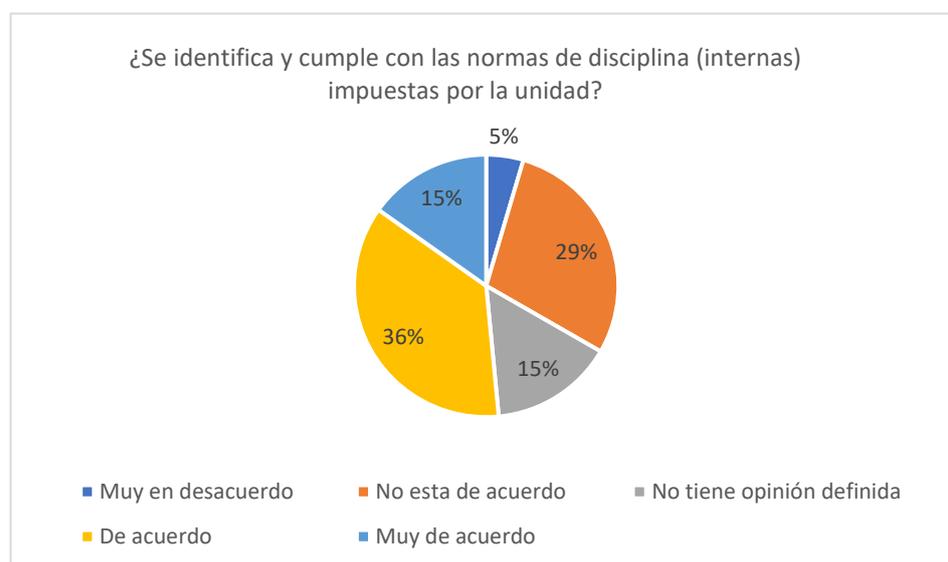


Figura 20. ¿Está de acuerdo con las normas de disciplina (internas) impuestas por la unidad?

Fuente: Elaboración propia

Las cifras comparativas muestran las opiniones están divididas. Debemos aclarar que se especificó al personal que solo se está consultando por las normas internas de la compañía, no a nivel departamental.

Tabla 20: En lo general ¿Los ascensos del personal se dan en el plazo establecido según reglamento?

	ENUNCIADO	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1	Muy en desacuerdo	1	2%
2	No está de acuerdo	17	26%
3	No tiene opinión definida	6	9%
4	De acuerdo	36	55%
5	Muy de acuerdo	6	9%
	Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia

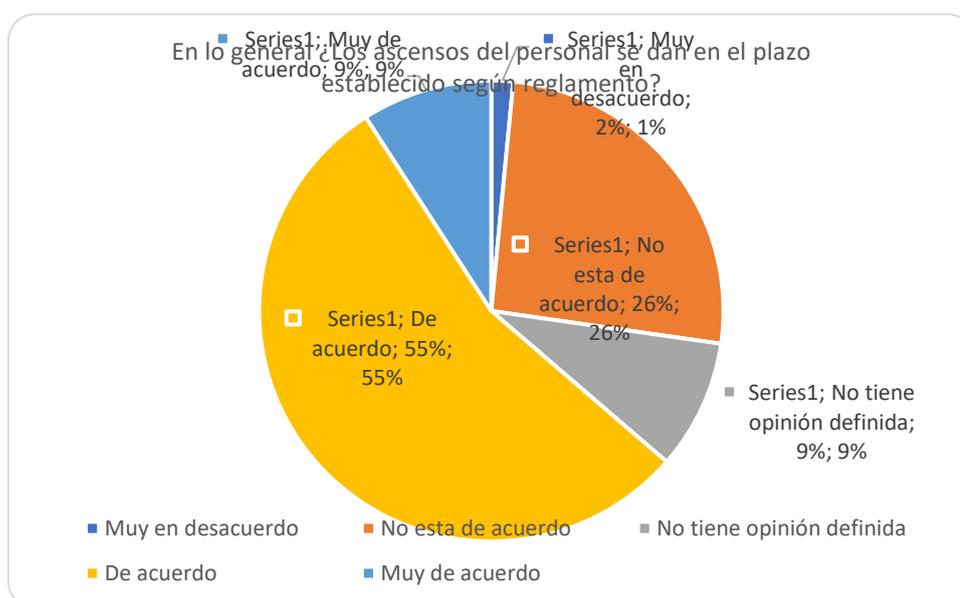


Figura 21. En lo general ¿Los ascensos del personal se dan en el plazo establecido según reglamento?

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos nos demuestran que la percepción del personal encuestado es que los ascensos en su mayoría se dan en los plazos establecidos. Sin embargo, hay un porcentaje importante que no se encuentra satisfecho, algunas de las razones justificables serían que el personal no cumple con los requisitos requeridos para el ascenso oportuno, dentro de estos requisitos se considera la asistencia y los cursos según escalafón.

Tabla 21: ¿Cree usted que es importante que el bombero este identificado con los símbolos y deontología del CGBVP?

	Enunciado	Encuestados	Porcentaje
1	Muy en desacuerdo	0	0%
2	No está de acuerdo	2	3%
3	No tiene opinión definida	3	5%
4	De acuerdo	44	67%
5	Muy de acuerdo	17	26%
	Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura24: ¿Cree usted que es importante que el bombero este identificado con los símbolos y deontología del CGBVP?

Fuente: Elaboración propia

El resultado obtenido nos demuestra que el personal guarda un respeto hacia la institución que va más allá del servicio que brinda a la comunidad de manera altruista, se siente identificado y leal ante la institución a la que representa. Ser bombero voluntario es una profesión loable donde sus miembros deben transmitir y ser ejemplo de los valores que predicán.

Tabla 22: De manera general ¿Se encuentra satisfecho con los resultados que está obteniendo su CIA respecto a productividad?

	Enunciado	Encuestados	Porcentaje
1	Muy en desacuerdo	9	14%
2	No está de acuerdo	25	38%
3	No tiene opinión definida	6	9%
4	De acuerdo	21	32%
5	Muy de acuerdo	5	8%
	Total	66	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura25: De manera general ¿Se encuentra satisfecho con los resultados que está obteniendo su CIA respecto a productividad?

Fuente: Elaboración propia

En conclusión, podemos apreciar que las opiniones se encuentran divididas. Sin embargo, observamos que el 52% del personal manifiesta no encontrarse de acuerdo con los resultados obtenidos respecto a la productividad. Es más probable que un empleado sea productivo cuando entiende qué se espera de él y se le da la capacitación para realizar tal tarea. La capacitación proporciona seguridad y la seguridad conduce al personal que es productivo».

Análisis de Resultados

Prueba Estadística de Correlación

Prueba de Hipótesis Principal

H_0 = “La capacitación del personal no guarda correlación con el desempeño laboral del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI”.

H_1 = “La capacitación del personal si guarda correlación con el desempeño laboral del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI”.

Resultados:

Tabla 23. Matriz de Correlación de Person

		Capacitación	Desempeño
Capacitación	Correlación de Pearson	1	,740
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66

Interpretación:

En el cuadro de matriz de correlaciones se puede observar que el valor del Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0.740, con un valor de significancia bilateral de 0.00, con lo cual podemos decir que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la Hipótesis nula (H_0) y afirmar que la capacitación del personal incide en el desempeño laboral del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.

Prueba de Hipótesis Específica 1

H_0 = “La capacitación del personal no guarda correlación con la productividad del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI”.

H_1 = “La capacitación del personal si guarda correlación con la productividad del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI”.

Resultados:

Tabla 24. Matriz de Correlación de Person

		Capacitación	Producción
Capacitación	Correlación de Pearson	1	,644
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66

Interpretación:

En el cuadro de matriz de correlaciones se puede observar que el valor del Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0.644, con un valor de significancia bilateral de 0.00, con lo cual podemos decir que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la Hipótesis nula (H_0) y afirmar que la capacitación del personal incide en la productividad del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.

Prueba de Hipótesis Específica 2

H_0 = “La capacitación del personal no guarda correlación con la identidad bombero - institución del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI”.

H_1 = “La capacitación del personal si guarda correlación con la identidad bombero - institución del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI”.

Resultados:

Tabla 25. Matriz de Correlación de Person

		Capacitación	Identidad
Capacitación	Correlación de Pearson	1	,662
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66

Interpretación:

En el cuadro de matriz de correlaciones se puede observar que el valor del Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0.662, con un valor de significancia bilateral de 0.00, con lo cual podemos decir que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la Hipótesis nula (H_0) y afirmar que la capacitación del personal incide en la identidad bombero - institución del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.

Prueba de Hipótesis Específica 3

H_0 = “La capacitación del personal no guarda correlación con las relaciones interpersonales del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI”.

H_1 = “La capacitación del personal si guarda correlación con las relaciones interpersonales del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI”.

Resultados:

Tabla 26. Matriz de Correlación de Person

		Capacitación	Relaciones Interpersonales
Capacitación	Correlación de Pearson	1	,623
	Sig. (bilateral)		,000
	N	66	66

Interpretación:

En el cuadro de matriz de correlaciones se puede observar que el valor del Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0.623, con un valor de significancia bilateral de 0.00, con lo cual podemos decir que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la Hipótesis nula (H_0) y afirmar que la capacitación del personal incide en las relaciones interpersonales del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.

Discusión de Resultados

De acuerdo con el objetivo general, “determinar cómo un plan de capacitación impacta en el desempeño laboral del personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI”, se encontró que sí hay relación entre las variables, esto se debe a que las personas encuestadas determinaron que la capacitación tiene un impacto positivo en el desempeño laboral. El desempeño laboral es un indicador que es obtenido por medio de la evaluación de resultados del personal y Chiavenato (2007) explica que es toda aquella capacidad actual o futura que puede ser utilizada de la mejor manera posible para mejorar los resultados de una institución. Asimismo, podemos observar a través de los resultados obtenidos que, el 40% del personal no se encuentra satisfecho con el programa de capacitaciones actual, y solo el 28% indica haber participado entre una y dos capacitaciones en los últimos cuatro meses. Sin embargo, la totalidad de ellos considera importante incentivar las capacitaciones internas en la CIA, ya que esto incide en el desempeño.

De acuerdo con el objetivo específico 1, se encontró que sí hay relación entre las variables (capacitación/productividad), esto se debe a que mientras más capacitado este el personal mejor sabrá manejar los recursos con los que cuenta. Por lo que podemos afirmar que todo lo relacionado con productividad tiene que ver con las personas que trabajan en una institución. El trabajo se puede realizar de distintas maneras, algunos trabajadores pueden ser más productivos que otros. Sin embargo, si el personal es ineficiente, la institución se verá afectada, si el personal hace bien su trabajo, aumentará la productividad. Por ende, la importancia de la capacitación., que brindará las herramientas necesarias al personal.

Respecto a los resultados obtenidos observamos que el 38% del personal manifiesta no encontrarse de acuerdo respecto a la productividad en su CIA.

Sin embargo, el 62% del personal encuestado, considera que una buena gestión del área de instrucción de la compañía favorecerá la productividad del personal en la CIA.

De acuerdo con el objetivo específico 2, se encontró que sí hay relación entre las variables (capacitación / identidad bombero - institución), esto refleja la importancia de identificarse con la institución, alineándose a sus valores institucionales y cumpliendo las normas establecidas. A través de la capacitación se puede inculcar y hacer crecer el sentimiento de pertenencia a la institución, logrando por parte del personal identificarse con la institución y su lealtad. Según el resultado de las encuestas, el bombero XVI se siente en su mayoría identificado con la compañía, lo que asegurará el ingreso y retención de buenos elementos, el cumplimiento de las normas institucionales, un buen comportamiento dentro y fuera de la institución y por mantener la buena imagen de esta.

De acuerdo con el objetivo específico 3, se encontró que sí hay relación entre las variables (capacitación/relaciones interpersonales), esto se debe a que, a través de capacitaciones, en cualquiera de sus formas se logra integrar un grupo de personas con un fin común, en este sentido, inculcar a través de las capacitaciones temas y/o actividades que benefician el trabajo en equipo, ya que ayudan a mejorar el clima laboral, lo que ayudará a mejorar los resultados en la institución.

El correcto u óptimo manejo del conflicto es un aspecto muy importante tanto como para buenas relaciones interpersonales y de grupo que se conforman por motivos u objetivos comunes dentro de la empresa u organización (Dessler, 1989). Por lo que es necesario que existan personas asertivas en su estilo de manejo de conflicto a través de buenas experiencias en la resolución de este y de una buena predisposición para sus relaciones interpersonales (Gordon, 1997), así como un nivel de comunicación clara y directa que presente interés,

motivación, estrategias de solución y negociación siendo esto beneficioso para ambas partes, por lo que también se beneficia la empresa (Robbins, 1997).

Según se los resultados obtenidos en las encuestas realizadas, el 73% personal bombero encuestado manifestó que la unidad no se caracteriza por mantener un óptimo trabajo en equipo. Asimismo, el 64% del personal no se encuentra satisfecho con el clima laboral de la compañía. Sin embargo, el 72% del total encuestado sostiene que las relaciones interpersonales si pueden interferir a favor en el trabajo del personal en una emergencia., por lo que sería importante promover el trabajo en equipo en la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI a través de las capacitaciones propuestas.

Conclusiones

1. De acuerdo con todos los resultados obtenidos a lo largo de la presente investigación, se ha podido observar lo siguiente, la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI de parte capacitaciones al personal, sin embargo, el personal coincide en que estas capacitaciones no cubren las necesidades de la institución por lo que no se han obtenido resultados positivos provenientes de la capacitación y la medición del desempeño.

Actualmente, la institución no posee un Plan de Capacitación oficial, que cuente con un cronograma establecido, metodología, currícula, convenios y un el equipo de capacitadores encargado de transmitir los conocimientos en temas de interés, como, por ejemplo: crecimiento personal, deontología, talleres técnicos/prácticos, entre otros, que brinde al personal las herramientas necesarias para su crecimiento dentro de las funciones que desempeñan día a día y mejoren los resultados vinculados al desempeño que se viene dando en la actualidad.

2. Se determinó una vez aplicada la encuesta que el personal vincula la variable de capacitación con productividad, sin embargo, se puede percibir que en la actualidad la CIA no presenta un alto nivel de satisfacción con respecto a productividad (38% del personal manifiesta estar en desacuerdo), por lo que el personal manifiesta su deseo de participar en mayor número de capacitaciones que mejoren los resultados de la institución en lo que respecta a productividad.

3. El personal de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI, muestra identidad por la institución, sin embargo, es un proceso que debe ser inculcado desde el personal postulante y retroalimentado constantemente a efecto de asegurar el ingreso y retención de buenos

elementos, el cumplimiento de las normas institucionales, un buen comportamiento dentro y fuera de la institución y por mantener la buena imagen de esta.

4. Las relaciones interpersonales asertivas, tienden a incrementar la frecuencia de compromiso, colaboración y trabajo en equipo, lo que vuelve al personal más proactivo.

Recomendaciones

1. Se propone implementar un Plan de Capacitación para el personal, con la finalidad de determinar las acciones seguir para el desarrollo de los planes, procedimientos, programas y proyectos que contribuyan a mejorar el desempeño laboral del personal, para lograr mejores resultados generando desarrollo sostenible institucional (se anexa plan propuesto).

Dentro del Plan de Capacitación se ha previsto implementar los siguientes puntos:

- Seleccionar personal capacitado en instrucción que cumpla con los parámetros de enseñanza y gestión del área.
- Implementar un cronograma anual de capacitaciones internas donde se detalle el programa mensual. El personal que cumpla con un mínimo de una capacitación bimestral tendrá beneficios para asistir a eventos especiales y capacitaciones institucionales, las mismas que son requeridas para los ascensos.
- Dentro del programa de capacitación se considerarán temas de interés según las necesidades de la compañía.
- Concientizar al personal de la importancia de la capacitación constante, a través de charlas brindadas por el personal con mayor cargo.
- Buscar convenios estratégicos con instituciones educativas técnicas y superiores, con el fin de que puedan ser certificados brindándole un valor agregado.

2. Realizar un control de cumplimiento en horas de servicio según escalafón, número de asistencia a emergencias, contar con los cursos necesarios para el ascenso respectivo y participar de las capacitaciones internas. Esto se tomará en cuenta para la entrega de equipos nuevos, accesorios y demás beneficios otorgados por la Departamental o de implementos

donados por empresarios y/u otros, así como, para ser considerados para puestos administrativos en la CIA y/o en la Departamental.

3. Implementar un proceso de selección riguroso, donde se evalúe al personal interesado en pertenecer a la institución. La prueba vocacional estará constituida por entrevista personal, examen psicológico y de conocimientos, con la finalidad de asegurar el ingreso de personal que cuente con el perfil (valores y principios del CGBVP), minimizando el riesgo de ingreso de malos elementos, traslado, alta rotación o abandono. Asimismo, retroalimentación constante a efecto de retener los buenos elementos, el cumplimiento de las normas institucionales, un buen comportamiento dentro y fuera de la institución y la buena imagen institucional.

4. Inculcar a través de las capacitaciones temas y/o actividades que benefician el trabajo en equipo, ya que ayudan a mejorar el clima laboral, lo que se verá reflejado positivamente en las relaciones interpersonales del equipo.

Dentro del programa de capacitación se considerarán temas de interés según las necesidades de la compañía. Temas probables para desarrollar: Trabajo en equipo, liderazgo, clima laboral, entre otros.

Referencias

- Alarcón (2015) “*La Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi*” Universidad Politécnica Estatal Del Carchi. Ecuador, Tulcán.
- Araujo, M. & Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG). Venezuela. p132-147.
- Asensios (2017) “*Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue*”, Universidad Cesar Vallejo, Perú, Lima
- Chiavenato, I. (2009). Gestión de talento humano, 3a Edición. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I (2007). Calidad de vida laboral.
- Del Castillo (2016) “*La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo*”, Universidad Cesar Vallejo, Perú, Lima.
- Díaz Lastrepo, Carlos (2018) Gestión del talento humano Idalberto Chiavenato (parte 2). Serena, Chile Disponible de: <http://lastreto.blogspot.com/2018/12/gestion-del-talento-humano-idalberto.html>
- Galindo, Mariana y Viridiana Ríos (2015) “Productividad” en *Serie de Estudios Económicos*, Vol. 1, Agosto 2015. México DF: México.p1-9
- Hernández & Cruz (2014) Capacitación al personal administrativo de la Clínica 23 del IMSS: Propuesta pedagógica respecto al cuidado de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Nolberto (2017) “*Gestión Del Talento Humano Y El Desempeño Laboral De La Municipalidad Distrital De Pichanaqui*”, Universidad de Huánuco, Perú
- Rojas y Vilchez (2018) “*Gestión Del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral Del Personal Del Puesto De Salud Sagrado Corazón De Jesús*” Universidad Norbert Wiener, Perú, Lima.
- Parra Penagos, Carlos y Rodríguez Fonseca, Fernando (2015) La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. Rev. Investig. Desarro. Innov. Vol. 6. Colombia. p131-143. Disponible de: <file:///D:/Mis%20documentos/Downloads/4602-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9950-1-10-20160531.pdf>.

Pasquel, Luis (2017) ¿Cuál es el impacto de la capacitación del personal en la organización?. Disponible de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/07/cual-es-el-impacto-de-la-capacitacion-del-personal-en-la-organizacion/>

Rengifo Maco, Rina (2018) Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017. Lima, Perú. P1-126.

Tejedor y García (2010) V. *Retrocededfrom* Disponible de: http://www.revistaeducacion.educacion.es/re352/re352_06.pdf

Viñas, Veronica (2011) La Evaluación en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje. Disponible en: <http://administracionedu.blogspot.com/2011/07/la-evaluacion-en-el-proceso-de.html>

Zans Castellon , Alex J. y Castellon Aguinaga, Cristobal (2017) Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. P1-185

Institucionales

Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú – CGVVP. Disponible de: *Retrieved from* http://www.bomberosperu.gob.pe/portal/net_principal.aspx

Memorias del Simposio de Bienestar Social Laboral, Talento Humano y Gestión Pública, DAFP. Santafé de Bogotá 1993, p. 9.

Sistema Nacional de Garantía Juvenil (2015) Plan de capacitación. Promovido por Unión Europea, Ccamara, Gobierno Español. p1-20. Disponible de: <https://www.ehu.eus/documents/1432750/5313396/PICE+-+Gu%C3%ADa+del+Plan+de+Capacitaci%C3%B3n.pdf/a35fe37e-ddfe-491e-8795-ead3233bf5cb>

Apéndice

Plan de Capacitación

El Plan de Capacitación de Bomberos XVI, constituye un instrumento que determina las prioridades de capacitación de los Bomberos.

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

En tal sentido la capacitación constituye un factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del Bombero.

A. Misión:

Garantizar que el personal cumpla con el perfil y habilidades estipulados según Reglamento CGBVP, fomentar el trabajo en equipo, mejora de la calidad de vida dentro del clima laboral de la compañía, cumplimiento óptimo de funciones y tareas, contribuyendo de tal forma al cumplimiento de la Misión y Visión organizacional.

B. Visión:

La Compañía de Bomberos Voluntarios XVI a través del presente Plan, busca brindar un conjunto integrado de herramientas diseñados para gestionar, desarrollar, motivar y retener al mejor personal, permitiendo la excelencia en el ámbito laboral, social, personal y profesional de su talento humano.

C. Justificación

El recurso más importante de una organización lo forma el personal implicado en las actividades laborales. Esto en especial importancia en una organización que trabaja con la vida humana, en la cual la conducta y desempeño del personal influye directamente en la calidad y optimización del servicio que brinda.

Un personal capacitado, motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros.

En este sentido, se propone el presente Plan de Capacitación Anual, el mismo que estará a cargo del área de instrucción de la compañía.

D. Alcance

El presente Plan de Capacitación está dirigido a todo el personal que presta servicio en la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.

E. Fin del Plan de Capacitación

Siendo su propósito general impulsar la eficacia organizacional, la capacitación contribuye en el incremento de la productividad y rendimiento de la institución.

- Mejorar la interacción entre el personal de la compañía.
- Generar conductas positivas, mejoras en el clima laboral, productividad, calidad en el servicio a brindar.
- Compensación indirecta.
- Velar por la salud física y mental en tanto ayuda a prevenir accidentes en el trabajo, y un ambiente seguro lleva a actitudes y comportamientos más estables.
- Mantener al personal actualizado con los avances tecnológicos, técnicas de trabajo, entre otros temas de interés.

F. Objetivos del Plan de Capacitación***Objetivos Generales:***

- Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus funciones.
- Brindar oportunidades de desarrollo personal y profesional, los mismos que pueden ser considerados para aplicar a puestos fuera de la institución.
- Modificar actitudes para contribuir con un clima laboral satisfactorio, incrementar la motivación y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.

Objetivos Específicos:

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la Institución, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades blandas y duras.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la Institución.

- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

G. Metas

Capacitar al 100% de efectivos de la Compañía de Bomberos Voluntarios XVI.

H. Estrategia

Las estrategias por emplear son:

- Desarrollo de trabajos teóricos/prácticos.
- Presentación de casos casuísticos.
- Metodología de exposición.

I. Tipos, modalidades y niveles de capacitación

1. Tipos de Capacitación

1.1. Capacitación Inductiva: Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo personal, en general como a su ambiente de trabajo.

Se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal. En este caso, se organizan programas de capacitación para postulantes y aspirantes, seleccionando a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación.

1.2. Capacitación Preventiva: Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, etc.

1.3. Capacitación Correctiva: Está orientada a solucionar “problemas de desempeño”. En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normalmente en la institución, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

1.4. Capacitación para el Desarrollo de Carrera: Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que el personal pueda ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la institución, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades.

Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente del personal, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la institución puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

2. Modalidades de Capacitación

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

- 2.1. Formación: Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.
- 2.2. Actualización: Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos en una determinada actividad.
- 2.3. Especialización: Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.
- 2.4. Perfeccionamiento: Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.
- 2.5. Complementación: Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

3. Niveles de Capacitación

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

- 3.1. Nivel Básico: Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.
- 3.2. Nivel Intermedio: Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.
- 3.3. Nivel Avanzado: Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa.

J. Recursos

1. Humanos:

Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia.

2. Materiales:

- Infraestructura. - Las actividades de capacitación se desarrollarán en los ambientes adecuados proporcionados por la jefatura.
- Mobiliario, equipo y otros. - Conformado por carpetas, mesas de trabajo, pizarra, plumones, proyector, TV, ventilación, unidades, maquinarias y equipos de trabajo.
- Documentos técnico-educativos. - Tales como, certificados, material de estudio, etc.

K. Financiamiento

El monto de inversión de este Plan de Capacitación será financiado con ingresos propios presupuestados por la institución.

Encuesta al personal

1. Encuesta 1

A continuación, le presentamos la siguiente encuesta donde agradeceremos responder ante las siguientes preguntas.

Indicaciones:

- Lea las preguntas y responda con objetividad.
- En cada una de las preguntas responda con una "X", según sea su elección.

N°	Preguntas:	Si	No
1	¿En los últimos cuatro meses ha participado de dos o más capacitaciones?		
2	¿Considera usted que su unidad se caracteriza por mantener un óptimo trabajo en equipo?		
3	¿Cumple usted con el mínimo de horas mensuales requeridas para el servicio?		
4	¿Excede regularmente el número de horas de asistencia requeridas al mes?		
5	¿Considera usted asertivo el programa de capacitación interno de su compañía?		
6	¿Considera usted que su unidad posee un buen clima laboral?		
7	¿Se identifica y se encuentra orgulloso de pertenecer a su compañía?		
8	¿Se encuentra satisfecho con la labor que desempeña el área de instrucción de su compañía?		
9	¿En el ranking de atención de emergencias, con frecuencia su compañía se encuentra entre las tres primeras?		
10	¿Uno de los principales motivos para poner fuera de servicio a la CIA, es la inasistencia de personal?		
11	¿En general los ascensos del personal se dan en el plazo establecido?		
12	¿Considera que la gestión del talento humano permite generar un ambiente laboral apropiado, que fomenta la productividad por medio del compromiso y la motivación?		

2. Encuesta 2

Agradeceremos expresar si está de acuerdo, en desacuerdo o indiferente, ante los siguientes enunciados.
Puntúe de 1 a 5, sabiendo que: El 1 significa está muy en desacuerdo El 2 no está de acuerdo El 3 no tiene una opinión definida El 4 de acuerdo El 5 muy de acuerdo

N°	Preguntas:	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que una buena gestión del área de instrucción favorece la productividad del personal?					
2	¿Considera usted importante incentivar las capacitaciones en la CIA?					
3	¿Considera usted que la identidad bombero-institución es un indicador importante para la CIA?					
4	¿Considera que las relaciones interpersonales se reflejan en el desempeño del trabajo en equipo en una emergencia?					
5	¿Considera usted importante promover el trabajo en equipo en la CIA?					
6	¿Considera que su vocación de servicio se puede definir como compromiso e interés por ayudar al prójimo?					
7	¿Se identifica y cumple las normas de disciplina (internas) impuestas por su unidad?					
8	En lo general ¿Los ascensos del personal se dan en el plazo establecido según reglamento?					
9	¿Cree usted que es importante que el bombero este identificado con los símbolos y signos del CGBVP?					
10	De manera general ¿Se encuentra satisfecho con los resultados que está obteniendo su CIA respecto a productividad?					