

## Índice General

Resumen Ejecutivo .....	10
Introducción.....	12
Capítulo I.....	14
Problemática.....	14
Contextualización.....	14
Planteamiento del Problema.....	15
Justificación del problema.....	15
Preguntas de investigación.....	16
Objetivos .....	16
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos .....	16
Alcance y viabilidad de la investigación. ....	17
Capítulo II.....	18
Marco teórico .....	18
Organización / Empresa .....	18
Capital Humano / Recursos Humanos .....	19
Administración de Recursos Humanos .....	20
Capacitación.....	22
Control.....	26
Gestión .....	27
Control de Gestión .....	28
Indicadores de Gestión de Capacitación .....	30
Servicio Público en Chile.....	32
SERVIU .....	34

Capítulo III .....	35
Metodología de la investigación .....	35
Parámetros de medición .....	36
Capítulo IV .....	37
Resultados de la investigación .....	37
Descripción de la gestión del proceso de capacitación en un servicio público, específicamente en SERVIU .....	37
Etapa preparatoria de la capacitación.....	39
Etapa de planificación y diseño.....	40
Etapa de ejecución.....	40
Etapa de evaluación.....	41
Descripción de los resultados obtenidos de la gestión del proceso de capacitación, a través de indicadores de control de gestión en SERVIU .....	42
Etapa de detección de necesidades.....	42
Etapa de determinación de objetivos.....	57
Etapa de planeación del programa .....	63
Etapa de ejecución del programa .....	79
Etapa de evaluación del programa .....	90
Etapa de seguimiento del programa .....	103
Etapa de retroalimentación del programa.....	108
Conclusiones.....	112
Conclusión etapa de detección de necesidades .....	112
Conclusión etapa de determinación de objetivos .....	113
Conclusión etapa de planeación del programa.....	113
Conclusión etapa de ejecución del programa.....	114

Conclusión etapa de evaluación del programa .....	115
Conclusión etapa de seguimiento del programa .....	116
Conclusión etapa de retroalimentación del programa .....	116
Conclusión final .....	117
Recomendaciones y limitaciones .....	118
Referencia bibliográfica .....	119
Anexos .....	123
Anexo 1: SERVIU .....	123
Anexo 2: Detalle de indicadores por etapa. ....	128
Anexo 3: Ejemplo de la planilla de indicadores. ....	136
Anexo 4: Instrumentos para la detección de necesidades. ....	137
Anexo 5: Presupuesto SERVIU VII Región. ....	141
Anexo 6: Encuesta de satisfacción de la actividad de capacitación. ....	143

## Índice de Figuras

<i>Figura 1: Fases de la Capacitación.</i>	24
<i>Figura 2: Ciclo del Control de Gestión.</i>	29
<i>Figura 3: Resumen de las actividades del ciclo de capacitación por etapa.</i>	41
<i>Figura 4: Resultados indicador N°1 Fuentes utilizadas.</i>	43
<i>Figura 5: Resultados indicador N°2 Trabajador.</i>	44
<i>Figura 6: Resultados indicador N°3 Organización.</i>	46
<i>Figura 7: Resultados indicador N°4 Necesidades cubiertas en el corto plazo.</i>	48
<i>Figura 8: Resultados indicador N°5 Necesidades cubiertas en el largo plazo.</i>	49
<i>Figura 9: Resultados indicador N°6 Necesidades del área técnica.</i>	50
<i>Figura 10: Resultados indicador N°7 Necesidades área de operaciones habitacionales.</i>	52
<i>Figura 11: Resultados indicador N°8 Necesidades del área de apoyo.</i>	53
<i>Figura 12: Resultados indicador N°9 Desempeño del trabajador.</i>	55
<i>Figura 13: Resultados indicador N°10 Cargos con deficiencias (área técnica).</i>	56
<i>Figura 14: Resultados indicador N°1 Objs. estratégicos cubiertos por la capacitación.</i>	58
<i>Figura 15: Resultados indicador N°2 Presupuesto de capacitación.</i>	61
<i>Figura 16: Resultados indicador N°3 Recursos físicos disponibles.</i>	63
<i>Figura 17: Planeación del programa de capacitación.</i>	64
<i>Figura 18: Resultados indicador N°1 Utilización del presupuesto.</i>	65
<i>Figura 19: Resultados indicador N°2 Inversión per cápita.</i>	66
<i>Figura 20: Resultados indicador N°3 Contenidos.</i>	68
<i>Figura 21: Resultados indicador N°4 Alcance.</i>	70
<i>Figura 22: Resultados indicador N°5 Experiencia interna.</i>	71
<i>Figura 23: Resultados indicador N°6 Experiencia externa.</i>	73
<i>Figura 24: Resultados indicador N°7 Capacitaciones internas.</i>	74
<i>Figura 25: Resultados indicador N°8 Capacitaciones externas.</i>	75
<i>Figura 26: Resultados indicador N°9 Costo capacitador.</i>	76
<i>Figura 27: Resultados indicador N°10 Costo insumos.</i>	77
<i>Figura 28: Resultados indicador N°11 Planificación de supervisiones generales.</i>	78
<i>Figura 29: Resultados indicador N°1: Asistencia al programa.</i>	80

<i>Figura 30: Resultados indicador N°2 Asistencia al curso. ....</i>	81
<i>Figura 31: Resultados indicador N°3 Horas presenciales. ....</i>	83
<i>Figura 32: Resultados indicador N°4 Capacitación de corto plazo. ....</i>	84
<i>Figura 33: Resultados indicador N°5 Capacitación de largo plazo. ....</i>	85
<i>Figura 34: Resultados indicador N°6 Relación horas capacitación-trabajo. ....</i>	86
<i>Figura 35: Resultados indicador N°7 Departamentos en capacitación. ....</i>	88
<i>Figura 36: Resultados indicador N°8 Trabajadores por área en capacitación. ....</i>	89
<i>Figura 37: Resultados indicador N°1 Supervisión general. ....</i>	91
<i>Figura 38: Resultados indicador N°2 Logro de objetivos. ....</i>	92
<i>Figura 39: Resultados indicador N°3 Tiempo empleado. ....</i>	94
<i>Figura 40: Resultados indicador N°4 Costos empleados. ....</i>	95
<i>Figura 41: Resultados indicador N°5 Contenidos desarrollados. ....</i>	96
<i>Figura 42: Resultados indicador N°6 Competencias adquiridas. ....</i>	98
<i>Figura 43: Resultados indicador N°7 Variación en el dominio de las competencias. ....</i>	99
<i>Figura 44: Resultados indicador N°8 Desvinculación. ....</i>	100
<i>Figura 45: Resultados indicador N°9 Traslados. ....</i>	102
<i>Figura 46: Resultados indicador N°10 Renuncia voluntaria. ....</i>	103
<i>Figura 47: Resultados indicador N°1 Tiempo de seguimiento. ....</i>	105
<i>Figura 48: Resultados indicador N°2 Cumplimiento de objetivos. ....</i>	106
<i>Figura 49: Resultados indicador N°3 Competencias aplicadas. ....</i>	107
<i>Figura 50: Resultados indicador N°1 Tiempo de retroalimentación. ....</i>	109
<i>Figura 51: Resultados indicador N°2 Acciones correctivas. ....</i>	110

## Índice de Tablas

Tabla 1: Indicadores de control de gestión según las etapas del proceso de capacitación. ..	31
Tabla 2: Servicios Públicos en Chile clasificados en sus respectivas áreas. ....	33
Tabla 3: Parámetros de medición para indicadores de gestión en procesos de capacitación. .....	36
Tabla 4: Objetivos del programa piloto implementado por el Servicio Civil. ....	38