
**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE AUDITORÍA E
INGENIERÍA EN CONTROL DE GESTIÓN**

**TANIA PAMELA GUAJARDO POLANCO
INGENIERÍA EN CONTROL DE GESTIÓN**

RESUMEN

La capacitación del personal es una actividad decisiva para el desarrollo de los miembros de una organización y una contribución a su mejoramiento, el recurso más importante con el que cuenta una organización (ya sea privada o pública) es el capital humano, por lo cual, la capacitación debe ser entendida como un proceso continuo, dirigido a aportar conocimientos y poder desarrollar competencias que estén destinadas a mejorar el desempeño y la calidad del trabajo realizado por los empleados de la organización.

La capacitación requiere ser activa y participativa, sus programas deben tener objetivos y prioridades claras que puedan ser medibles en el tiempo y así lograr una retroalimentación del proceso. Para que esto se lleve a cabo según lo planificado por la organización, el control de gestión juega un rol muy importante en el proceso de capacitación.

El objetivo de la presente investigación es evaluar la gestión de capacitación en un Servicio Público, a través de indicadores de control de gestión, el principal problema a presentarse es que las organizaciones en general no poseen control de gestión sobre sus capacitaciones, y en este caso la organización pertenecerá al Servicio Público para poder conocer cómo es el control de gestión en este ámbito.

A lo largo de dicha investigación, se darán a conocer los conceptos básicos de capacitación, se nombrará la importancia de los recursos humanos, así como también su administración, además de calcular, evaluar y analizar indicadores de gestión específicamente en un Servicio Público en base a sus capacitaciones, éste nos proporcionará la información requerida para la investigación, y así poder conocer de cerca cómo se gestionan las capacitaciones en un Servicio Público.

En los capítulos que a continuación se presentan, se encontrará la problemática y la justificación de ésta, junto con las preguntas y objetivos de la investigación, luego el marco teórico en donde se exponen conceptos básicos que se utilizarán, siguiendo con la metodología de la investigación, y finalmente los resultados de la

investigación, posteriormente se dan a conocer las conclusiones, la bibliografía y anexos.