



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Capacitación y desempeño de funciones del personal técnico en la DGIEM-
MINSa, año 2014

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTORES:

Br. Percy Escalante Castelo (ORCID: 0000-0002-0517-0805)
Br. José Luis Mendoza Quispe (ORCID: 0000-0001-9308-4349)

ASESORA:

Dra. Irma Carhuancho Mendoza (ORCID: 0000-0001-9608-6342)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

A mi querida madre que siempre me alentó en los momentos difíciles, a mis hermanos, quienes me dieron fuerzas para conseguir mis metas y a la Universidad que me dio la oportunidad de aprender muchas cosas más además de la Maestría los cuales pondré en práctica con la finalidad de servir a la sociedad.

Percy

A mis padres, que con su esfuerzo y sacrificio me dieron la oportunidad de seguir el camino que hoy me permite servir a mi país. A mí querida esposa y a mi hijo, que me han prestado su tiempo y comprensión y la Universidad cuyos principios y conocimientos pondré en práctica para contribuir con el desarrollo de nuestro querido país.

José Luis

Agradecimiento

A nuestros compañeros y amigos de la DGIEM-MINSA; por su participación en la realización de este trabajo.

A la Dra. Irma Carhuancho Mendoza, por su ánimo, y orientación eficiente en nuestra investigación.

Los Autores.

Página del jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ESCALANTE CASTELO PERCY y MENDOZA QUISPE JOSE LUIS**

Para obtener el Grado Académico de *Magister en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES DEL PERSONAL TÉCNICO EN LA DGIEM-MINSA EN EL AÑO 2014

Fecha: 13 de Febrero de 2016

Hora: 11:45:00 AM

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Mildred Ledesma Cuadros

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Diana Anicama Ormeño

Firma: 

VOCAL: Mgtr. Ricardo Pauta Guevara

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría.

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Revisar los requisitos

Revisar APA.

Revisar Antecedentes.

Declaración de autoría

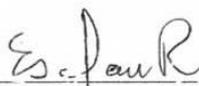
Percy Escalante Castelo identificado con DNI N° 08045297 y José Luis Mendoza Quispe, identificado con DNI N° 25750558, alumnos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. Respecto a la Tesis titulada “Capacitación y desempeño de funciones del personal técnico en la DGIEM-MINSA, año 2014” declaramos que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta o fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Noviembre de 2019


José Luis Mendoza Quispe
DNI N° 25750558


Percy Escalante Castelo
DNI N° 08045297

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Método	8
2.1 Tipo y diseño de investigación	9
2.2 Operacionalización de variables	9
2.3 Población, muestra y muestreo	13
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	13
2.5 Procedimiento	13
2.6 Método de análisis de datos	14
2.7 Aspectos éticos	14
III. Resultados	16
IV. Discusión	22
V. Conclusiones	24
VI. Recomendaciones	25
Matriz de consistencia	31
Instrumentos	34
Cuestionario de capacitación	34
Cuestionario de desempeño de funciones	37
Validez de los instrumentos	40
Matriz de datos	47
Validación de los cuestionarios	56

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la capacitación y desempeño de funciones del personal técnico en la Dirección General de Infraestructura, Equipamiento y Mantenimiento - DGIEM del Ministerio de Salud en el año 2014.

La investigación se desarrolló con el enfoque cuantitativo, de carácter no experimental y bajo un estudio descriptivo - correlacional. La muestra fue de 100 trabajadores que desempeñan actividades técnicas tales como ingenieros, arquitectos y técnicos dedicados a aspectos de la construcción, equipamiento y mantenimiento de hospitales; para recoger información se utilizó como instrumento el cuestionario, que elaborado por los autores y validado por expertos de la Universidad Cesar Vallejo.

Los resultados determinaron que existe una relación moderada fuerte entre la variable capacitación y la variable desempeño de funciones del personal técnico en la DGIEM-MINSA. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.685**).

Palabras clave: Capacitación, desempeño de funciones, eficiencia, calidad de servicio.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the training and performance of functions of technical personnel in the General Directorate of Infrastructure, Equipment and Maintenance - DGIEM of the Ministry of Health in 2014.

The research was developed with the quantitative approach, non-experimental and under a descriptive - correlational study. The sample consisted of 100 workers who carry out technical activities such as engineers, architects and technicians dedicated to aspects of hospital construction, equipment and maintenance; To collect information, the questionnaire was used as an instrument, which was prepared by the authors and validated by experts from the Cesar Vallejo University.

The results determined that there is a strong moderate relationship between the training variable and the performance variable of the technical staff in the DGIEM-MINSA. (bilateral sig. = 0.000 <0.01; Rho = 0.685 **).

Keywords: Training, performance of functions, efficiency, quality of service.

I. Introducción

En Europa, exactamente en la región de Galicia en España; muchos centros hospitalarios carecen de instalaciones óptimas, y presentan edificios obsoletos, instalaciones insuficientes y espacios inadecuados para una práctica clínica. Para disimular la situación, los actos administrativos relacionados con la contratación en los componentes de infraestructura y equipamiento del sector Salud no están exentos de verse involucrados en tramas de corrupción (Junta de Galicia, 2013; Hussmann, 2011). Así mismo, muchos países latinoamericanos, evidencian secuelas por la falta de personal adecuado en diseño y sostenibilidad de infraestructura hospitalaria.; evidenciándose en obras paralizadas y entrapamientos legales, de las que Perú tampoco es ajeno. La DGIEM como órgano gestor técnico y normativo del Ministerio de Salud del Perú, tiene la responsabilidad de la infraestructuras, equipamiento, regulación, asistencia técnica y supervisión de los establecimientos de salud (ROF MINSA, 2011). Pero la interrogante recae en la efectividad de sus funciones.

La situación de los centros de salud y hospitales del territorio nacional revelan que existen problemas en la organización que ha limitado su aporte. El recorrido histórico de la DGIEM comienza en 1951 cambiando su denominación de acuerdo con la coyuntura política que afronta cada gestión de gobierno. En los años ochenta llegó a contar con más de 500 trabajadores y al presente alcanzan a laborar 140 servidores entre profesionales, técnicos y empleados; sin embargo, la mayoría de ellos no han participado en jornadas de capacitación promovidas por la institución, sino más bien la mayoría de ellos traen su experiencia desde el sector privado contratados precariamente bajo el régimen de contratación CAS o por tercerización laboral.

En la mayoría de los centros de salud diariamente se producen situaciones adversas debido a los problemas que se suscitan en el cuidado, los insumos, el equipamiento o los procedimientos y sus efectos que se evidencian en la salud de la población (Zárate, Olvera, Hernández, Hernández, Sánchez, Valdez y Zapién, 2016). Los establecimientos de Salud tienen problemas relacionados a la conservación, mantenimiento de los equipos y la infraestructura que tienen como causa raíz una gestión no adecuada, por falta de personal y desarrollo de competencias laborales.

Por otra parte, los especialistas son escasos en Latinoamérica, como claro ejemplo de ello es Chile, como consecuencia del terremoto del año 2010, que afectó su infraestructura hospitalaria, evidenció la escasez de especialistas quienes no se adaptaron al régimen de cambios, transformaciones y políticas de mejora ante la situación adversa que vivió el país sureño (Torres, 2015). Del mismo modo en varias naciones del continente como Bolivia, Nicaragua o Venezuela la inestabilidad política ha afectado el cumplimiento de las políticas de salud integral priorizando otros sectores que el gobierno y los ministros de turno consideran indispensable.

La adecuada atención a las necesidades de toda índole y sobre todo tecnológicas de los establecimientos de salud no es sostenible si no está acompañado de una política continua de programas de capacitación; en ese sentido se avizora un potencial peligro que, en pocos años, se pierda el paso frente a las tecnologías venideras. Ejemplo de ello son los informes referidos a que la infraestructura en los establecimientos de salud, porque no reúnen las condiciones mínimas para brindar servicios médicos generales y complementarios, además el equipamiento es insuficiente y sin políticas de mantenimiento (Contraloría General de la República, 2016).

Otro de los problemas que afronta el sector salud, es la falta de personal capacitado en gestión y sostenimiento de los establecimientos, lo que se refleja en locales y equipamiento obsoletos y descuidados, sin proyecciones de mejora prospectiva; y sin personal responsable o con experiencia para las mejorar, reparaciones o mantenimiento. Un síntoma del reducido interés del Ministerio de Salud respecto al grupo ocupacional que brinda sostenibilidad a los establecimientos de salud es la compilación del talento profesional humano del sector salud, que no considera a los grupos de gestión del mantenimiento y sostenibilidad (MINSA, 2013).

En las entidades del Estado, el concepto de capacitación fue desmejorando después de los años 80, ocasionados por diversos factores como el factor económico, el mismo que es subestimado, considerado como un gasto evitable y superable con contrataciones puntuales, esto ha traído como consecuencia que el avance tecnológico empiece a superar las capacidades y competencias de sus servidores de planta, como son las tecnologías de la información, las que integran los equipos hospitalarios con las edificaciones; otro factor son

las decisiones políticas que cada gobierno trató de implementar sin tener en cuenta una planificación a largo plazo que considere la capacitación de los profesionales y técnicos del sector salud; estos factores, además, se suman a las políticas de empleo que han precarizado la situación laboral de este grupo ocupacional con alta rotación que se acentúa durante los cambios de gobierno que descartan o minimizan los pocos avances de la gestión precedente. Todo lo cual ha traído como consecuencia la indiferencia y el descuido del equipamiento y la planta física de estos establecimientos.

El ente técnico responsable del ministerio de salud sobre el que debería recaer la responsabilidad de tener establecimientos de salud y equipos en buen estado es la DGIEM, sin embargo, el desempeño de sus trabajadores se ha visto mermado como consecuencia de lo descrito en párrafos anteriores; por tanto, es muy importante retomar la capacitación para la mejora del desempeño de las actividades diarias que realiza el profesional o técnico y puedan ejercer mayores responsabilidades, tengan un mayor poder de decisión y se fortalezca su opinión técnica. Si se comprende y persuade de la necesidad y beneficio de fortalecer sus competencias, se tendrá un aporte válido para que la DGIEM cumpla con la misión y visión.

Alcanzar las metas de calidad del sector salud no solo es tarea de los profesionales, sino que también requiere de una política nacional de largo plazo en la que converjan múltiples recursos humanos especializados en el área hospitalaria como son: Arquitectos, ingenieros, administradores, técnicos y artesanos, quienes, a través de su experiencia, capacitación y fortalecimiento de sus competencias, serán el soporte para la óptima marcha de los centros asistenciales de salud.

Estudios previos como el de Días (2011), afirmó que el adiestramiento laboral influyó en el desempeño de los empleados que participaron en su investigación y mostraron que existe una relación que enlaza el nivel del desempeño evaluado y la edad de los trabajadores; mientras que Canessa (2008) concluyó que las empresas deberán planificar con una visión de largo plazo, incorporar el e-learning y las redes virtuales como instrumentos, medios de educación y formación para las futuras sociedades del conocimiento, por lo que las empresas deberán definir qué tipo de capacitación que requieren y discriminar entre la oferta disponible; asimismo Uría (2011), concluyó que el liderazgo autocrático afecta la

condición laboral de los trabajadores, impidiendo el aporte de nuevas ideas y les impide agregar más valor a su actividad laboral cotidiana, mientras los directivos encargados de evaluar indican que el desempeño alcanzado de los empleados no es el que esperan de ellos para el consecución de las metas organizacionales; en este mismo sentido Vaca (2009), a través de su investigación identificó el apremio por actividades de capacitación que permitan determinar habilidades, capacidades y aptitudes básicas para el adecuado cumplimiento de los empleados en sus espacios de trabajo. En el caso de Pérez y Coutín (2005) exponen que la pertinente gestión de la información incluyendo su compartir a los interesados, permitirá a las organizaciones conseguir sus metas y propósitos.

Desde la perspectiva nacional, investigaciones como la de Alvarado (2014) concluyó que la capacitación por competencias, debe ser evaluada durante la capacitación y realizar el seguimiento de manera continua; mientras que Montes (2012) comprobó que el sistema presencial para capacitar a los trabajadores resultó ser el más efectivo entre los sistemas investigados, aunque a un costo más alto. Le siguieron los sistemas virtuales, el sistema audio conferencia y el sistema videoconferencia; en ese sentido Alva (2014) destacó que en el caso de los trabajadores responsables de procesos electorales, estos por estar formados en informática recurren a las tecnologías de la información para el perfeccionamiento profesional continuo y lo que conlleva mejorar sus actividades y habilidades permitiendo la reciprocidad de experiencias y contribuyendo mejorar sus procesos, estos a su vez se hacen más efectivos con la experiencia y la tecnología que demuestran los trabajadores para un proceso que necesita de precisión y calidad informativa; por su parte Segura (2016) concluyó que la capacitación en producción y competitividad empresarial en general, es un factor primordial que tiene el propósito de elevar la productividad, de las organizaciones y sus trabajadores; así mismo Huallani (2014) concluyó en su estudio que los conocimientos que se comparten, en su mayoría tácitos, fortalecen a la organización, implementándose la cultura colaboradora; cultura que se complementa con la identidad que se va forjando en el quehacer diario del colaborador de la empresa, quien consolida hábitos, reglas, costumbres para luego formar su cultura organizativa.

La investigación sobre la capacitación y desempeño de funciones del personal técnico en la DGIEM-MINSA descansa sobre bases teóricas tal como la Teoría científica de

la administración, propuesta por Taylor para buscar elevar la producción de las plantas fabriles mediante el trabajo individual, sin embargo el tipo de trabajador que en aquel momento se buscaba era el que tenía las menores calificaciones para un trabajo monótono y repetitivo, lo que significaba la mínima inversión en salarios y capacitación, esto dio lugar a que la insatisfacción diera paso a las reclamos por mejores condiciones de trabajo y salarios (Chiavenato, 2004); asimismo la Teoría conductista fundamentada en las experiencias de Pavlov (1849-1936) con animales condicionados para reaccionar a estímulos relacionados a la necesidad de conseguir alimentos, la psicología conductual aporta técnicas de diseño efectivo de enseñanza - aprendizaje, proporciona a los directivos herramientas para dirigir y motivar a los trabajadores, proponiendo un sistema de recompensas y contribuciones; sin embargo, la teoría conductista es criticada por la pedagogía moderna considerando que no es una herramienta suficiente para modificar el comportamiento humano o la explicación del mismo (Peña, 2010). Los principales representantes de la teoría conductista fueron: Skinner (EE. UU., 1904-1990) quien afirmaba que cada discípulo tiene su ritmo de particular de formación y un elemento básico para alcanzar los logros es aplicar reforzamientos positivos cuando se logran las respuestas deseadas; Thorndike (EE. UU., 1874-1949) que en sus estudios sobre la conducta animal permitieron mejorar la teoría del conexionismo. Esta teoría se fundamenta en tres hechos principales: efecto, ejercicio y lectura, en estas tres la repetición refuerza el conocimiento; Gagné (EE.UU., 1916-2002) mantuvo los principios conductistas de Skinner, sin embargo, se apoyó en nuevas mejoras consistente en el análisis de la tarea, crear situaciones para apuntalar el progreso en el aprendizaje, reconociendo el tipo de capacidad o estilo de aprendizaje de la persona y los pasos del trabajo a desarrollar; estos procesos también van relacionados con la condición etaria del sujeto.

Otra de las teorías es la humanista que sostuvo una organización pertinente es la que incluye a todas las personas que laboran sin importar el cargo o función que realiza (Rivas, 2009), por lo que sostiene que la finalidad de generar aprendizaje y modificar comportamientos de la personal es para ordenar sus esfuerzos que le permitan contribuir cuando se integre a su grupo de trabajo. La teoría humanista tiene entre sus representantes a: Maslow (EE. UU., 1908-1970), quien implantó el concepto de Jerarquía de Necesidades, cada una de las cuales tiene un peso en el comportamiento y consideró que esas necesidades evolucionan conforme a su etapa de vida y son cambiantes de acuerdo a como las va satisfaciendo; Rogers (EE. UU., 1902-1987) indicó que la interacción personal en el entorno

social es de suma importancia porque influye en la efectividad del individuo. La calidad de las relaciones es determinante para establecer hasta qué punto esta experiencia promueve el desenvolvimiento y crecimiento personal. Sin embargo, la teoría humanista se concentra en las relaciones humanas y no propone algún modelo que sustituya el modelo tradicional de puesto de trabajo, soslayando el entorno y las alianzas que se despliegan en la organización (Chiavenato, 2004).

La teoría sistémica expone que la organización ideal o conveniente es aquella en que se coordinan armoniosamente los diversos integrantes que conforman el todo de la organización (Rivas, 2009). Bajo este esquema se realizan actividades para que los trabajadores se sensibilicen e internalicen los deberes que los conduzca a que libremente cumplan sus obligaciones. El enfoque sistémico tiene antecedentes en la teoría económica marxista, el modelo de capacitación sistémico está sustentado en un enfoque holístico que integra al conjunto de actividades formativas entendiéndolas como interrelacionadas desde la fase de diagnóstico y planeación, durante la ejecución y culminando con el control y evaluación con el objetivo de transferir, afianzar y perfeccionar los conocimientos del trabajador en su posición de ser humano y ser social que finalmente serán el empuje que favorezca la productividad. El enfoque sistémico tiene como su representante más influyente a Ludwig von Bertalanffy quien afirmó que los sistemas solo pueden describirse considerando la interdependencia de sus partes y su comprensión se vuelve sinuosa si los considera como elementos separados. El sistema es un conjunto de procesos los cuales tienen una importancia radical en el sostenimiento del contexto. En el marco de éste enfoque y demostrando su validez aplicada al sector salud, Álvaro Erazo (2015) sostiene que los problemas de salud suelen fracasar porque se sustentan en estrategias que se pierden porque no reconocen la complejidad de un sistema de salud. Por lo que manifiesta que deben haber cambios en la dirección de las estructuras y/o funciones del sistema para que se unifiquen y conduzcan al éxito de las políticas públicas (Erazo, 2015).

El constructivismo sostiene que una persona en su conjunto es una construcción propia de su experiencia diaria; esta experiencia comprende la interacción de aspectos sociales, sus afectos y la educación. La persona se construye día con día. Por tanto, para el constructivista, el conocimiento es una construcción del ser humano, constituida por la carga de esquemas mentales de la persona como consecuencia de sus conocimientos precedentes es decir el resultado o constructo de lo que ha construido como consecuencia de su

interacción social con el entorno. En el caso de los empleados de la DGIEM, cuyo “hábitat” son los establecimientos de salud, enfrentan diversos retos que requieren de su experiencia por lo que deben construir soluciones e ideas basándose en su conocimiento y experiencia pasada, coincidiendo en lo que argumentó Piaget (1991) que entiende al aprendizaje como una sucesión de adquisición de elementos o estructuras que va de lo simple a lo complejo. Tiene como representantes a Piaget (Suiza 1896-1980) quien sostuvo que el desarrollo intelectual se basa en dos aspectos: adaptación y acomodación; otro de sus representantes es Vygotsky (Bielorrusia, 1896-1934) que sostuvo que el maestro juega un rol esencial por ser el facilitador para que el estudiante se encamine hacia el objetivo de conseguir aprendizajes cada vez más complejos.

Para comprender el concepto de capacitación Aquino, Vola-Luhrs, Arecco, y Aquino (2012) sostuvo que es toda acción que se desarrolla en una organización para conseguir el objetivo de perfeccionar al trabajador en el cargo que ejerce, en este sentido es considerada una actividad pertinente planeada que se sustenta en la urgencia real que tiene la empresa para superarse utilizando como herramienta el cambio o incorporación de conocimientos, destrezas y actitudes en el trabajador, mientras que Blake (1997) sostuvo que la capacitación es la necesidad que tienen las organizaciones que sus miembros tengan incorporados conocimientos, actitudes y habilidades ante los procesos de cambio y se puedan desarrollar la adaptabilidad a los nuevos retos que tiene que enfrentar como consecuencia. Teniendo en cuenta los fines de la capacitación como un medio de incorporar conocimientos se ha dimensionado la variable en dos, fundamentado en las teorías de Nonaka y Takeuchi (2008), para quienes existen dos tipos: el denominado explícito y el tácito; en el caso del primero se define como el estudio palpable y racional con capacidad de poder transmitirse a otros mediante el uso de palabras, números, fórmulas, etc. En ese sentido, el conocimiento explícito tiene la propiedad de poder expresarse mediante el lenguaje formal, con enunciados, fórmulas matemáticas, especificaciones detalladas, guías, etc. lo que permite que pueda ser compartido y transmitido entre los individuos. Para Máñez y Cavazos (2011) ambos tipos de conocimiento generan ventaja competitiva aunque el conocimiento tácito, por su característica de ser único y dinámico, resultaría en una mayor ventaja, otro sí que es de una pertenencia íntima que no tiene un formulismo o metodología que puedan desarrollar una explicación que ayude a su entendimiento. En congruencia con lo dicho respecto a la distribución del conocimiento tácito López-Estornell (2009), afirma

que el conocimiento se elabora, perfecciona y puede desaparecer en el interior de una única corporación determinada, un hecho probable cuando se trata de especialistas como el caso de la infraestructura y equipamiento hospitalario.

Por otra parte, el desempeño de funciones desde la perspectiva de Palaci (2005), sostuvo que es el valor que se espera que un trabajador aporte a la organización en un período de tiempo, mientras que para Milkovich y Boudrem (1994) representa la gradación con la que el trabajador ejecuta el cumplimiento de las exigencias del trabajo. Para Guerra-López (2007) sostuvo que las oportunidades para ser más competitivo de y optimizar la producción de las organizaciones depende directamente de las acciones que afectan el desempeño de las personas. Da Silva (2008) se muestra de acuerdo con la afirmación que la eficiencia permite lograr un fin determinado utilizando el mínimo de recursos, por lo que la eficiencia consiste en el uso adecuado de los recursos con que se requiere para alcanzar una meta; por su parte Deming (1989) afirmó que la calidad es un nivel previsible de uniformidad y fiabilidad que se consigue con un costo racional, conforme a las exigencias del mercado mientras que Crosby (1987) indicó que la calidad es la correspondencia con las especificaciones u observancia de los requisitos, con cero defectos, para la Organización Internacional para la Estandarizaciones, calidad es el nivel por el que un compendio de particularidades que pertenecen a un objeto responde con las exigencias.

II. Método

El paradigma positivista, de acuerdo con Ramirez, Arcila, Buritacá, y Castrillón (2004), se desarrolló en el siglo XIX desde una perspectiva orientada a la cuantificación, en antagonismo con el paradigma interpretativo o cualitativo; sin embargo, ambos paradigmas son considerados, actualmente, como extremos de un espectro continuo de posibilidades en las que se puede situar a cualquier estudio. Asimismo, por sus características, se ha realizado con un enfoque cuantitativo, por lo que el procedimiento consistió en la recopilación de datos y prueba de las hipótesis con el análisis estadístico (Hernández, 2014).

El método aplicado en el estudio es hipotético – deductivo y consiste el cual sostiene afirmaciones en calidad de hipótesis, las cuales niega y deduce conclusiones para

confrontarlas con la realidad (Bernal, 2010). El método hipotético deductivo consiste en la indagación del origen de los fenómenos, teniendo como representantes a Augusto Comte y Emilio Durkheim, influenciados por el éxito de la aplicación del método científico por investigadores como Sir Isaac Newton y otros estudiosos del siglo XVIII.

2.1 Tipo y diseño de investigación

En cuanto al tipo de investigación elaborado es sustantivo, orientado a la descripción y explicación del hecho objetivo que permita encontrar principios generales (Sánchez y Reyes, 2006).

El diseño es cuantitativo no experimental. En ese sentido, Hernández (2014) señalan que el objeto a investigar puede tener diferentes alcances dependiendo del conocimiento del tema de investigación y el modo como se planifique encaminar el estudio. Desde un punto de vista cuantitativo, puede ser exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. En esta investigación se han identificado las variables y cuantificado la dependencia entre ellas con el objeto de medir el nivel de relación de las variables capacitación y desempeño de funciones, por ello, el estudio es de naturaleza correlacional. La correlación se comprueba con las contrastaciones de hipótesis a través de una de las pruebas mayormente utilizadas como es la Spearman.

2.2 Operacionalización de variables

Para Sabino (1992) la presente actividad convierte en manejables los elementos del problema que se investiga, lo que permite constatar lo planteado en el marco teórico, aproximarse a la realidad y poder obtener información de la que depende dicha comprobación. La aplicación de la operacionalización permite obtener información relevante del universo sin tener que acudir a toda la gama de datos posibles.

Definición conceptual de capacitación: la capacitación está definida como la acción de capacitar y su efecto, este proviene de capacitar y esto significa proporcionarle a alguien la aptitud o habilitarlo el desempeño de una actividad. La capacitación, responde a las

necesidades que tiene una organización en búsqueda que sus componentes mejoren su actitud, acrecienten sus conocimientos y desarrollen sus habilidades laborales o sociales. Para Chiavenato (2004), es el medio por el que, dependiendo de los objetivos, la persona presta dedicación al acopio de conocimientos, competencias y habilidades.

Definición conceptual de desempeño de funciones: De acuerdo Chiavenato (2004), son las actitudes observadas en los trabajadores frente a los problemas y la forma en actúan para darles solución, constituyéndose en la fortaleza más importante de la organización

Definición operacional de la variable capacitación: Consiste en agregar mayor conocimiento teórico práctico a la persona principalmente en el conocimiento explícito, el que viene a complementarse con el denominado conocimiento implícito ó tácito, que es el efecto de la experiencia personal y las relaciones sociales. La variable capacitación, considerando que se trata de conocimientos del trabajador, se ha operacionalizado teniendo en cuenta las dimensiones que sostienen Nonaka y Takeuchi (1995), es decir el conocimiento explícito y tácito: Dimensión 1: El conocimiento explícito es objetivo y racional, éste conocimiento es fácil de transmitir porque se puede expresar en palabras, cifras o fórmulas. Dimensión 2: El conocimiento tácito lo adquiere una persona o comunidad, lo incorpora a su pensamiento quedando internalizado en su memoria y en su cultura. En ese sentido es difícil de transmitir o explicar.

Definición operacional de desempeño de funciones: Es como las personas resuelven problemas, que se pueden evidenciar con la cantidad de problemas resueltos, tiempos de resolución y reincidencias de los mismos. Está compuesto por las dimensiones eficiencia y calidad de servicio. Dimensión 1: La eficiencia para Koontz y Weihrich (1998) es una medida indispensable de utilidad de recursos por tanto puede medirse por la cantidad de recursos utilizados para hacer un producto. Dimensión 2: La calidad de servicio, a decir de Deming (1989), mide la uniformidad y el nivel de fiabilidad del producto para la satisfacción de las necesidades.

Cada una de las dimensiones se ha se ha escalado de acuerdo a la metodología de Likert para aplicar al cuestionario con escala de cinco niveles que comprende respuestas como: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca.

Tabla 1

Operacionalización la variable 1: Capacitación

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala	Niveles
Conocimiento Explicito	Conocimiento del trabajo que desarrolla.	10		10-18 19-26 27-34 35-42 43-50
	Conocimientos teóricos precisos.			
	Participación en programas de capacitación.			
	Conocimiento de idiomas			
	Uso de tecnologías de la información.			
	Competencia para elaboración de informes técnicos.			
	Conocimiento de responsabilidades y funciones dentro de la organización.			
Conocimiento personal				
Conocimiento tácito	Experiencia del personal	10	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno	10-18 19-26 27-34 35-42 43-50
	Habilidad manual para desarrollar tareas asignadas			
	Facilidad de aprendizaje siguiendo instrucciones.			
	Facilidad para explicaciones técnicas de forma verbal			
	Creatividad para la resolución de problemas.			
	Facilidad para trabajar en equipo			
	Comunicación óptima con colegas			
Ambiente de colaboración en los trabajos que se realizan.				
Capacitación		20		20-36
				37-52
				53-68
				69-84
				85-100

Fuente: Elaboración de los autores.

Tabla 2

Operacionalización de variable 2: Desempeño de Funciones

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala	Niveles	
Eficiencia	Se superan problemas en el desempeño de los trabajos	10			
	Se aplica estrategias adecuadas para el desempeño de funciones				
	Planificación de actividades.				10-18
	Aporte de sugerencias y opiniones				19-26
	Se comparten conocimientos de manera eficaz para el desarrollo de actividades				27-34
	Demuestra eficacia en su ambiente laboral				35-42
	Cumple con las expectativas de su entorno laboral				43-50
Calidad	Brinda una atención de calidad	10	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno	10-18	
	Niveles de capacitación para obtener más conocimientos que permitan elevar la calidad de los trabajos.				
	Se organizan las actividades para atender con oportunidad y calidad.				19-26
	Insumos adecuados para el desarrollo de los trabajos				27-34
	Optimas relaciones laborales				35-42
	Demuestra disposición, y empeño por el trabajo				43-50
Desempeño de Funciones		20		20-36	
				37-52	
				53-68	
				69-84	
				85-100	

Fuente: Elaboración propia de los autores.

2.3 Población, muestra y muestreo

La población es el conjunto de elementos sujetos u objetos para un estudio determinado (Hernández, 2014). Lo constituyen los 140 trabajadores de la DGIEM-MINSA con responsabilidades funcionales de carácter técnico. Tal como lo indica Levin y Rubin (2004), de esta totalidad o conjunto es de donde se ha procurado obtener conclusiones.

Si la población la constituye el personal técnico de la DGIEM-MINSA, la muestra representa a una fracción de ésta (Spiegel y Stephens, 2009). Los participantes de la muestra fueron seleccionados de acuerdo con la accesibilidad y oportunidad para que puedan aplicar el instrumento validado, tarea en la que se concretó la participación de 100 elementos muestrales. Por ello de acuerdo con lo señalado por Tamayo (2001), el tamaño de la muestra es no probabilístico y se ha determinado por conveniencia, ya que los participantes se han seleccionado por la accesibilidad y disposición que demostraron para aplicar el instrumento.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Para el recojo de los datos se utilizó la encuesta escrita mediante la aplicación de un cuestionario. El instrumento de investigación se aplicó entre los trabajadores que mostraron interés por participar y que realizan actividades técnicas en la DGIEM-MINSA. Dicho instrumento consistió en un cuestionario de 20 ítems, cada ítem con 5 alternativas para expresar el nivel de acuerdo con las aseveraciones.

La validez del cuestionario se realizó a juicio de expertos de la Universidad Cesar Vallejo, evaluando los aspectos de claridad, pertinencia y relevancia. Asimismo, la medición de confiabilidad se hizo utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. Este coeficiente puede variar entre 0 y 1. Un valor debajo de 0.7 indicará una baja consistencia del instrumento de medición.

2.5 Procedimiento

Se usó la técnica de encuesta aplicando un cuestionario validado por expertos, para ello se hizo una corta explicación a los potenciales participantes acerca del objetivo del estudio y

los virtuales beneficios para la institución y, por ende, a sus componentes. En ese sentido, el cuestionario se entregó a los trabajadores con los que se tuvo accesibilidad y mostraron disposición para participar en el estudio; como se explicó en la sección 2.4, la muestra fue por conveniencia.

Para el desarrollo del mismo se otorgó un tiempo de 20 minutos a cada participante, quienes procedieron a completar el cuestionario durante los momentos previos a su salida a campo hacia los establecimientos de salud sin interrumpir las actividades o preparativos previos para realizar sus actividades diarias o al término de la jornada de trabajo.

2.6 Método de análisis de datos

Luego de aplicar el cuestionario, se procedió a analizar los datos obtenidos mediante pruebas estadísticas, para ello la información se mecanizó utilizando el software estadístico IBM-SPSS y hoja de cálculo informático.

Las pruebas estadísticas de los datos permiten que los resultados o estadígrafos de la muestra se puedan aplicar a toda la población, que constituyen el análisis estadístico inferencial. Para la obtención de los datos se siguió un procesamiento estadístico inferencial, exponiendo al Prueba de Spearman para determinar la relación o no en base a las hipótesis.

Así mismo, se utilizó estadística descriptiva que permita representar gráficamente los resultados que se han obtenido y el resumen de los mismos.

2.7 Aspectos éticos

Durante el desarrollo del trabajo, se mantuvo el respeto hacia aspectos éticos tales como:

Respeto por la propiedad intelectual: la investigación en todo momento respeta la información contenida en documentación de otros autores, mediante el uso de citas que se encuentran en las referencias.

Principio de libertad de decisión: Los participantes tuvieron libertad en la decisión de participar en la presente investigación, para ello se les dio información del propósito y procedimiento que se iba a seguir.

El trato sin prejuicio: No se perjudico a ningún participante de este estudio; y a todos se les brindo el mismo trato y respeto.

Principio de justicia: Comprendió el trato justo antes, durante y después de la participación en la aplicación del instrumento

Privacidad: La información recabada durante el estudio se ha mantenido y mantendrá en reserva, no será compartido y se usaron solo para fines de la investigación. El acceso para su análisis sólo estuvo al alcance de los investigadores respetando la reserva de los participantes.

Neutralidad: La posición de los investigadores, durante la aplicación de la encuesta y el procesamiento de información fue neutral sin intervención o manipulación de datos, empleando datos veraces y confiables.

La confiabilidad: La investigación presenta información válida y confiable mediante el cual se fundamenta sus instrumentos brindando una mayor coherencia en la investigación.

III. Resultados

3.1 Estadísticos descriptivos

Tabla 3.
Descripción de la variable Capacitación

Capacitación	f	%
Muy bueno	52	52%
Bueno	39	39%
Regular	9	9%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

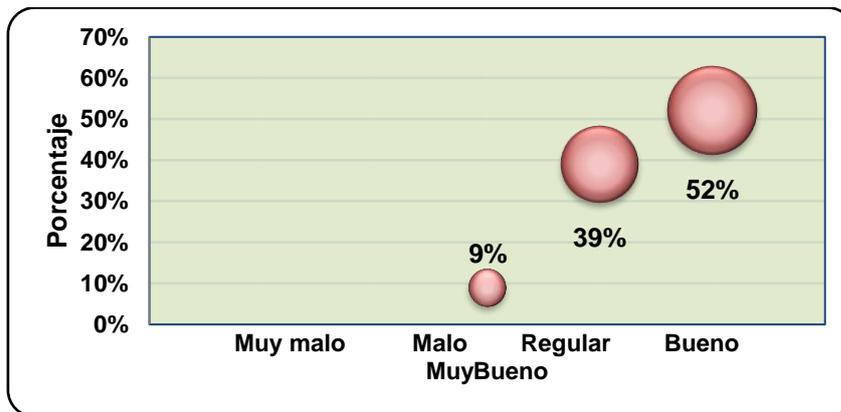


Figura 1. Niveles de Capacitación.

En la tabla 3 y figura 1, se aprecia la distribución de frecuencias de la variable Capacitación según la opinión de los encuestados, así se tiene: nivel Muy bueno, 52% (52 personas); nivel Bueno, 39% (39 personas); nivel Regular, 9% (9 personas); no se dieron calificaciones negativas sobre la Capacitación, ni en el nivel Malo ni tampoco en el nivel muy malo.

Tabla 4
 Descripción de la variable Desempeño de funciones

Desempeño	f	%
Muy bueno	31	31%
Bueno	50	50%
Regular	14	14%
Malo	5	5%
Muy malo	0	0%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

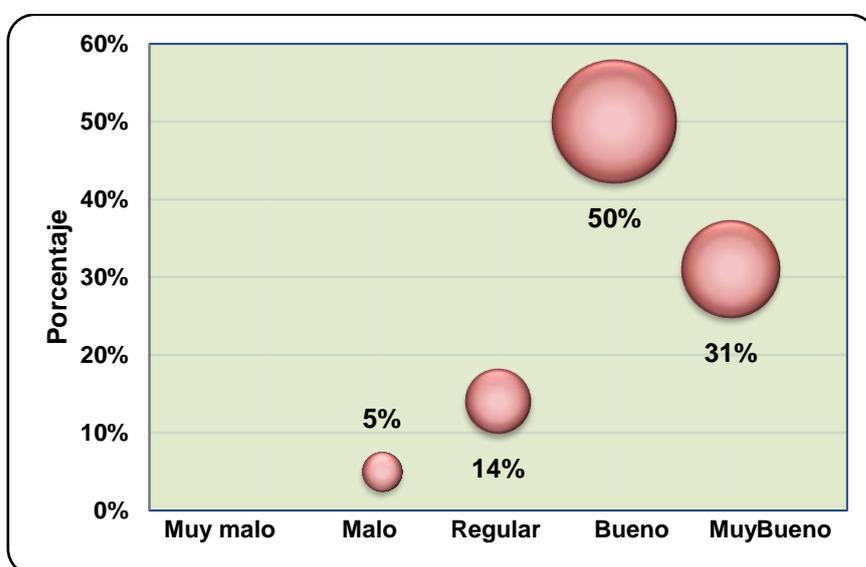


Figura 2. Niveles de Desempeño de funciones.

En la tabla 4 y figura 2, se observan las percepciones de los encuestados respecto a la variable Desempeño de funciones, donde el 50% (50 personas) opina que es bueno, el 31% (31 personas) afirma que es muy bueno, el 14% (14 personas) precisa que es regular, el 5% (5 personas) opina que es malo y para ninguno opinó que el Desempeño fuese muy malo.

Tabla 5
Tabla de contingencia del Desempeño y capacitación

Conocimiento	Desempeño										Total	
	Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Muy bueno	0	0%	0	0,0%	1	1,9%	24	46,2%	27	51,9%	52	100%
Bueno	0	0%	1	2,6%	9	23,1%	25	64,1%	4	10,3%	39	100%
Regular	0	0%	4	44,4%	4	44,4%	1	11,1%	0	0,0%	9	100%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Muy malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	0	0,0%	5	5,0%	14	14,0%	50	50,0%	31	31,0%	100	100%

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Quienes consideran que la Capacitación es un aspecto Muy bueno, tuvieron, en relación a Desempeño, las siguientes opiniones: nivel regular, 1 persona (1.9%); nivel bueno, 24 personas (46.2%); nivel muy bueno, 27 personas (51.9%)

Los encuestados que consideran que la Capacitación es un aspecto bueno, tuvieron, en relación a desempeño, las siguientes opiniones: nivel malo, 1 persona (2.6%); nivel regular, 9 personas (23.1%); nivel Bueno, 25 personas (64.1%); nivel muy bueno, 4 personas (10.3%)

Sobre la base de quienes consideran que la Capacitación es un aspecto Regular, tuvieron, en relación a Desempeño, las siguientes opiniones: nivel malo, 4 personas (44.4%); nivel regular, 4 personas (44.4%); nivel bueno, 1 persona (11.1%).

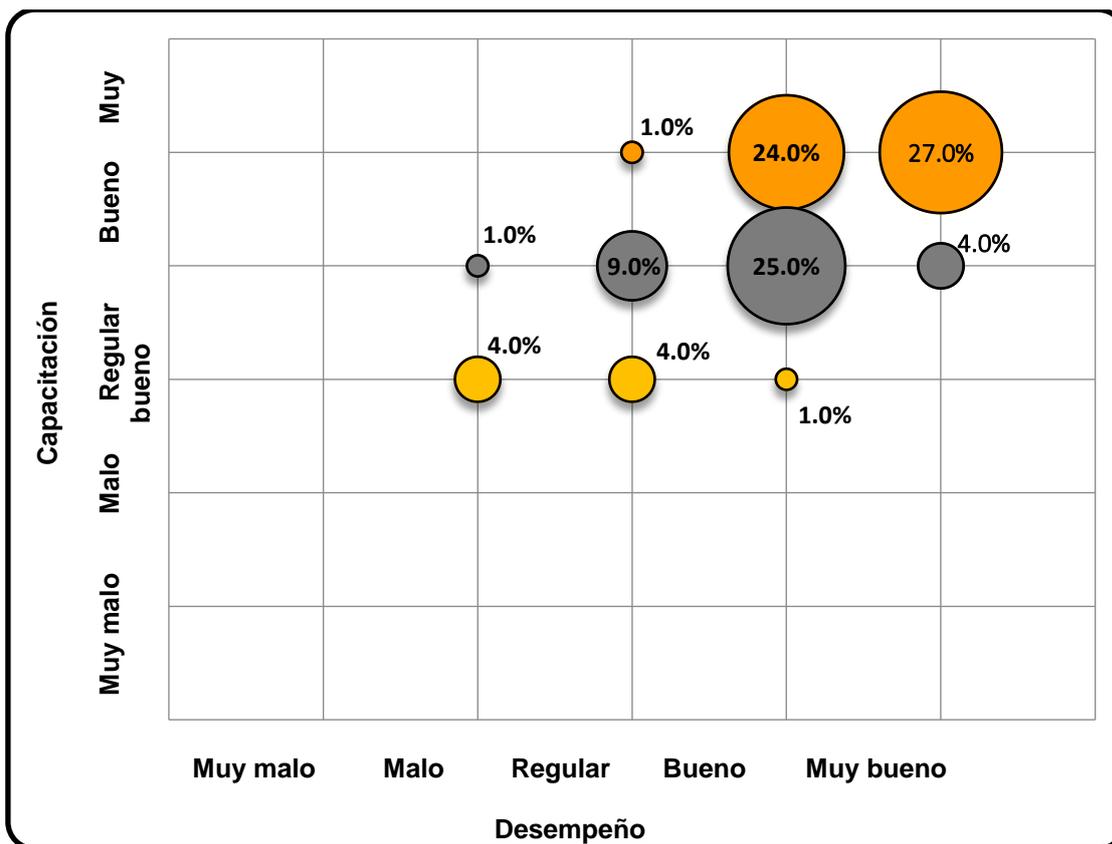


Figura 3. Niveles de Capacitación y Desempeño respecto del total de la muestra.

En la figura 3, se aprecia la distribución de la matriz cruzada de las variables Capacitación y Desempeño, presentadas como frecuencias relativas respecto del total de la muestra. Observándose que el mayor porcentaje corresponde a nivel de capacitación muy bueno y nivel de desempeño muy bueno (27% del total), enseguida se tiene el nivel de nivel de capacitación bueno y nivel de desempeño bueno (25% del total) y luego sigue el nivel de capacitación muy bueno y nivel de desempeño bueno (24% del total). En los otros casos de niveles cruzados, las frecuencias están por debajo del 10% del total.

3.2 Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general.

H1: Existe relación entre la capacitación y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA., 2014.

H0: No existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA., 2014.

Tabla 6
Correlación de Spearman entre Capacitación y Desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA.

		Capacitación	Desempeño de funciones
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Capacitación	Sig. (bilateral)	,685**
		N	.
	Desempeño del personal técnico	Coefficiente de correlación	100
		Sig. (bilateral)	,685**
		N	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Como se observa en la tabla 6, se afirma al 95% de confianza que: Existe relación significativa, directa y de nivel moderada fuerte entre la capacitación y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA., 2014. (sig. bilateral = $p = 0.000 < 0.01$; Rho = 0.685**). Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre el conocimiento explícito y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA en el año 2014.

H1: Existe relación entre el conocimiento explícito y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA en el año 2014.

Tabla 1

Correlación de Spearman entre el conocimiento explícito y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA.

		Conocimiento explícito	Eficiencia
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
			,519**
	Conocimiento explícito	Sig. (bilateral)	.
			,000
		N	100
			100
		Coefficiente de correlación	,519**
			1,000
Desempeño del personal técnico	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Según la tabla 7, se concluyó, al 95% de confianza, que: existe relación causal significativa, directa y de nivel moderado-fuerte entre el conocimiento explícito y el desempeño el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA en el año 2014. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.519**). Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

H0: No existe relación causal significativa entre el conocimiento tácito y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA en el año 2014.

H1: Existe relación causal significativa entre el conocimiento tácito y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA en el año 2014.

Tabla 8

Correlación entre el conocimiento tácito y el desempeño del personal técnico.

		Conocimiento tácito	Eficiencia
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,646**
	Conocimientos tácitos	.	,000
		N	100
		Coefficiente de correlación	,646**
	Eficiencia	Sig. (bilateral)	,000
	N	100	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Se observa que en la tabla 8, al 95% de confianza, existe relación significativa, directa y de nivel moderada fuerte entre el conocimiento tácito y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA en el año 2014. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.646**). Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

IV. Discusión

La capacitación es un accionar efectivo al personal o trabajador de la empresa para que este obtenga una preparación tanto en teoría como en práctica; teniendo como base el desarrollo de las relaciones sociales y la consolidación con la praxis de la experiencia personal y profesional. Capacitar, seguir un proceso de inducción, mejoramiento, actualización o talleres de reforzamiento conlleva a un mejor desempeño del colaborador; compromiso con la empresa y un mejor desenvolvimiento en beneficio de una buen accionar, convivencia en el centro de labores y calidad de servicio

El análisis se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la capacitación y desempeño de funciones del personal técnico en la DGIEM-MINSA en el año 2014, para ello se obtuvieron las apreciaciones predominantes de los trabajadores respecto a cada una de las variables de estudio. Con respecto a la hipótesis general, los resultados obtenidos con

el estadístico de correlación de Spearman indican una relación moderada fuerte positiva entre la capacitación y el desempeño de funciones ($Rho = 0.685^{**}$). El resultado coincide con Días (2011) en que demuestra que la autoevaluación del desempeño está positivamente relacionada con el nivel de capacitación, en contraste Uría (2011) comprobó que una administración autocrática afecta negativamente a la organización por el bajo desempeño del trabajador, Mientras que Segura (2016) reconoce que la productividad y competitividad está fuertemente influenciada por la capacitación que se brinda al trabajador. Al respecto es necesario indicar que la capacitación no solo se produce en un aula sino, como lo describen Montes (2012) y Alva (2014) el uso de las tecnologías de información como medio para adquirir conocimientos y compartir información contribuyen al mejor desempeño de los empleados.

Respecto al objetivo específico 1 consistente en identificar de qué manera se relaciona el conocimiento explícito y la eficiencia del desempeño de funciones del personal técnico en la DGIEM-MINSA en el año 2014. se concluyó que +existe relación significativa, directa y de nivel moderado-fuerte entre el conocimiento explícito y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA en el año 2014. ($Rho = 0.519^{**}$). Esto es consecuente con el estudio que condujo Días (2011) en el sentido que el conocimiento explícito que se imparte conducirá a un mejor desempeño impartido, este mismo tipo de conocimiento es al que se refiere Canessa (2008) referido al aprendizaje codificado e impartido mediante el e-learning.

En caso del objetivo específico 2 consistente en identificar cómo se relaciona el conocimiento tácito y la eficiencia del desempeño de funciones del personal técnico en la DGIEM-MINSA en el año 2014, existe relación significativa, directa y de nivel moderada fuerte entre el conocimiento tácito y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA en el año 2014. ($Rho = 0.646^{**}$). Alva (2014) nos confirma esta aseveración cuando en su estudio encuentra que a través del e-learning se produce un “aprendizaje colaborativo”, que recurre a todas las posibilidades que permite la red de comunicaciones, compartiendo experiencias y prácticas vinculadas con el conocimiento tácito que sirve para el desarrollo profesional y especialización. Esta relación coincide con lo que sostiene Huallani (2014) que manifiesta que el conocimiento tácito que se socializa y comparte permite el desarrollo y mejora de las buenas prácticas y en ese mismo sentido (Rodríguez y Domínguez, 2005)

reconocen que la gestión de este conocimiento tácito asegura que la información se pueda compartir para contribuir en el afianzamiento de la calidad de lo que se produce.

V. Conclusiones

Primera: Se demostró hay relación moderada fuerte positiva entre Capacitación y el Desempeño de funciones del personal técnico en la DGIEM-MINSA en el año 2014. Hecho que se hace manifiesta con la prueba de Spearman ($Rho = 0.685^{**}$). Se observó que el personal que ejerce labores técnicas en la organización lo realiza según la capacitación que ha recibido durante su tránsito laboral, en la que se complementan el conocimiento explícito e implícito los mismos, que lo llevan a desenvolverse aceptablemente en sus labores.

Segunda: El conocimiento explícito y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA en el año 2014 se relacionan de manera moderada fuerte y positiva. Se hace énfasis en que, si el personal es capacitado el desempeño mejora, lo que se verificó con la prueba de Spearman ($Rho = 0.519^{**}$). Asimismo, de acuerdo a los estadísticos obtenidos, se establece de manera concluyente que el conocimiento formal o explícito se relaciona con la calidad y en la eficiencia de los trabajos que se realizan, lo cual nos permite afirmar que las capacitaciones formales (conocimiento explícito) que reciben los trabajadores técnicos o profesionales logran realizar sus trabajos con eficiencia y calidad. Asimismo, se puede afirmar que también esto se explica por el compromiso que existe entre el trabajador con la institución indistintamente de sus antecedentes y grado académico.

Tercera: Existe relación moderada fuerte positiva entre el conocimiento tácito y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA en el año 2014. Es claro que el conocimiento inherente que tiene el trabajador influye en el desempeño, es decir sus experiencias de otras soluciones les sirve para resolver otras situaciones similares o nuevas, siendo que su desempeño mejora con más experiencia tornándose en mejor desempeño, lo que se pudo verificar con la prueba de Spearman ($Rho = 0.646^{**}$). Se afirma, que el conocimiento tácito, motivo de las experiencias de los trabajadores

tales como: destrezas y habilidades entre otros influye en mayor grado en la eficiencia del desempeño que en la calidad. Podemos afirmar las destrezas y habilidades fruto de sus experiencias permite al personal técnico y profesional actuar y en consecuencia tener un desempeño eficiente, aunque en ocasiones no es suficiente para alcanzar un nivel de calidad máximo.

VI. Recomendaciones

Primera: Se establezcan y ejecuten acciones programas de capacitación continua para potenciar los conocimientos de carácter formal (explícitos) y prácticos (conocimiento tácito) que cooperen al cumplimiento de los objetivos organizacionales permanentes, considerando que las tecnologías van mejorando y superando año a año y con ello dar mejores servicios que impacten en el bienestar de la población.

Segunda: Realizar jornadas de capacitación de índole formal o explícito, razón por la cual, las capacitaciones deben ser continuas e implementarse en todos los trabajadores sin diferenciar sus antecedentes académicos, pero si dirigirlas para potencializar los conocimientos y competencias afines a su experiencia individual.

Tercera: Se institucionalice el intercambio de experiencias para beneficio de la organización. Esta idea coincide con los comentarios del personal con más experiencia en la institución cuando manifiestan que perciben que toda la experiencia adquirida se va diluyendo en el tiempo y se va perdiendo pues no hay a quien transmitirla. En ese aspecto, tiene sentido que la organización pueda constituirse en un organismo que también participe en la docencia a través de la organización de pasantías, talleres y seminarios con proyección social. Por ello es pertinente que la organización pueda establecer convenios con universidades o instituciones afines para llevar con éxito éstas acciones y a su vez procurar la formación continua del personal con el propósito de mejorar de manera pertinente la calidad del servicio que se brinda en la DGIEM.

Referencias

- Alva, R. (2014). *Las tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación del personal: el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE)*, 195. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Alvarado, G. (2014). La inversión en la capacidad del capital humano y la metodología de la gestión por competencias. *Quipukamayoc*, 21(40), 81. <https://doi.org/10.15381/quipu.v21i40.6314>
- Aquino, J., Vola-Luhrs, R., Arecco, M., y Aquino, G. (2012). *Recursos humanos*. Buenos Aires: Pearson.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Prentice Hall.
- Canessa, F. (2008). *La capacitación laboral en Chile y su oportunidad de desarrollo a través del E-Learning*, 72. Recuperado desde <https://docplayer.es/2739205>.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de recursos humanos*. Recuperado desde <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>
- Contraloría General de la República. (2016). Nota De Prensa N° 90 -2016-Cg/Com, 10.
- Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta*. Mexico D.F.: Continental.
- Da Silva, R. (2008). *Teorías de la administración*. Mexico: Thomson Editores.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Dias, R. (2011). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Comisión Federal de electricidad de la zona Montemorelos-Linares Nuevo León*. *Phys. Rev. E*.
- Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos. (2015). *Compendio Estadístico de Información de Recursos Humanos del Sector Salud, Perú 2013 - 2015*.

Lima.

Erazo, A. (2015). Un enfoque sistémico para comprender y mejorar los sistemas de salud. *Revista Panamericana de Salud Publica/Pan American Journal of Public Health*, 38(3), 248–253.

Guerra-Lopez, I. (2007). *Evaluación y Mejora Continua*. Washington: Library of Congress of the United States of America.

Hernandez, S. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.

Huallani, S. del R. (2014). *Gestión del conocimiento tácito en el Instituto Nacional de Salud*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado desde <https://docplayer.es/83294200>.

Hussmann, K. (2011). *Vulnerabilidad a la Corrupción en el Sector Salud: PNUD*. Recuperado desde <https://www.docsity.com/es/vulnerabilidades-a-la-corrupcion-en-el-sector-salud/4115972/>

Junta de Galicia. (2013). Plan director de infraestructuras sanitarias. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Levin, R., y Rubin, D. (2004). *Estadística para administración y economía* (7th ed.). Mexico: Prentice Hall.

López-Estornell, M. (2009). Del conocimiento tácito y codificado al conocimiento locacional-traslacional: aplicación a los distritos industriales. *Congreso de La Asociación Española de Ciencia Regional*, 26.

Máynez, A., y Cavazos, J. (2011). Conocimiento tácito: su transferencia dentro de la organización, como fuente de ventaja competitiva sostenible. (Spanish). *Administracion y Organizaciones*, 14(26), 9–26. Recuperado desde <http://basesbiblioteca.uexternado.edu.co>:

- Milkovich, G., y Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un enfoque de estrategia* (6th ed.). México, D.F.: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Montes, L. (2012). *Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos*, 142. Recuperado desde <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1475/>
- Nonaka, I., y Takeuchi, H. (2008). *Gestão do conhecimento*. Porto Alegre: Bookman.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Peña, T. (2010). Es viable el conductismo en siglo XXI. *Liberabit*, 16(2), 125–130.
- Perez, Y. y Coutín, A. (2005). La gestión del conocimiento : un nuevo enfoque en la gestión empresarial. *Acimed*, 13(6), 74. Recuperado desde <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/%5Cnhttp://scielo>.
- Piaget, J. (1991). *Seis estudios de Psicología*. (Editorial Labor S.A, Ed.). Barcelona.
- Ramirez, L., Arcila, A., Buritacá, L., y Castrillón, J. (2004). *Paradigmas y modelos de investigación*. Bogotá: Fundación Universitaria Luis Amigó.
- Rivas, L. (2009). Evolución de la teoría de la organización. *Universidad y Empresa*, 17, 11–32.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación* (2nd ed.). Caracas: Panapo.
- Segura, J. (2016). Sistema de inteligencia competitiva y la productividad y competitividad de las pequeñas empresas del sector textil y de confecciones : caso Gamarra. *Unmsm*.
- Spiegel, M. y Stephens, L. (2009). *Estadística*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- Tamayo, G. (2001). Diseños muestrales en la investigación. *Semestre Económico*, 4(7), 12. Recuperado desde <http://udem.scimago.es/index.php/economico/article/view/1410>

- Torres, C. (2015). Efectos de la pérdida de infraestructura hospitalaria sobre la calidad del servicio de salud, 1–43. Recuperado desde <http://repositorio.uchile.cl>.
- Uría, D. (2011). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CÍA. Ltda. de la ciudad de Ambato.
- Vaca, K. (2009). *Propuesta de un plan de capacitación para el personal que maneja los desechos hospitalarios, aplicado al Hospital Metropolitano de Quito*. Universidad tecnologica equinoccial. Facultad: ciencias económicas y negocios
- Zárate, R., Olvera, S., Hernández, A., Hernández, S., Sánchez, S., Valdez, R., Zapién, M. (2016). Fe de errores de Factores relacionados con eventos adversos reportados por enfermería en unidades de cuidados intensivos. Proyecto multicéntrico. *Enfermería Universitaria*, 13(1), 70. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2016.01.007>

ANEXOS

Matriz de consistencia

TÍTULO: CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES DEL PERSONAL TÉCNICO EN LA DGIEM-MINSA EN EL AÑO 2014.

AUTOR: PERCY ESCALANTE CASTELO / JOSÉ LUIS MENDOZA QUISPE

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal:</p> <p>Cómo se relaciona la capacitación y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA. 2014?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>1) ¿De qué manera se relaciona el conocimiento explícito y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA?, 2014.</p> <p>2) ¿Cuál es la relación entre el conocimiento Tácito y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA?, 2014.</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el grado de que existe entre la capacitación y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA., 2014</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1) Determinar de qué manera se relaciona el conocimiento explícito y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA., 2014.</p> <p>2) Determinar cómo se relaciona el conocimiento tácito y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA., 2014.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA., 2014.</p> <p>Hipótesis Específica:</p> <p>H1: Existe relación significativa entre el conocimiento explícito y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA., 2014.</p> <p>H2: Existe relación significativa entre el conocimiento tácito y el desempeño del personal técnico en la DGIEM-MINSA., 2014.</p>	VARIABLE 1: Capacitación			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Conocimiento explícito	<ul style="list-style-type: none"> • Educación formal • Conocimiento adquirido en práctica profesional 	20 Ítems	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
			Conocimiento tácito	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia • Habilidad técnica • Creatividad • Relaciones interpersonales 		
			Variable 2: Desempeño de funciones			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de informes mensuales de carácter administrativo/ técnico. • Reincidencia de solicitudes de asistencia técnica • Cantidad promedio de visitas para poder solucionar problemas • Asistencias técnicas resueltas positivamente 	20 Ítems	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
				Calidad de servicio		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: BÁSICO</p> <p>DISEÑO: DESCRIPTIVO, CORRELACIONAL CUANTITATIVO NO EXPERIMENTAL TRANSVERSAL</p> <p>MÉTODO: HIPOTÉTICO-DEDUCTIVO</p>	<p>POBLACIÓN: 100</p> <p>TIPO DE MUESTREO: Aleatorio</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 100</p>	<p>Variable 1: Capacitación</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario sobre Capacitación</p> <p>Autores: Br. Percy Escalante Castelo Br. José Luis Mendoza Quispe</p> <p>Año: 2014</p> <hr/> <p>Variable 2 Desempeño de funciones</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario sobre Desempeño de Funciones</p> <p>Autor: Br. Percy Escalante Castelo Br. José Luis Mendoza Quispe</p> <p>Año: 2014</p>	<p>DESCRIPTIVA: ALFA DE CRONBACH</p> <p>INFERENCIAL: SPEARMAN Y KENDALL</p>

Instrumentos

Cuestionario de capacitación

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA CUESTIONARIO DE CAPACITACIÓN

Estimado Personal Técnico el presente Cuestionario tiene por finalidad determinar la relación entre la Capacitación y el Desempeño de Funciones del Personal Técnico en la DGIEM-MINSA en el año 2014; en la que su participación es de vital importancia para lograr este objetivo. Se agradece su gentil colaboración.

INSTRUCCIONES: Lea las preguntas de forma minuciosa y marque con una (x) la respuesta que crea conveniente, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar.

ESCALA VALORATIVA

CATEGORÍA	CÓDIGO
SIEMPRE	S
CASI SIEMPRE	CS
A VECES	AV
CASI NUNCA	CN
NUNCA	N

VARIABLE CAPACITACIÓN	S	CS	A V	CN	N
DIMENSIÓN 1: Conocimiento Explícito					
1. Tengo conocimientos teóricos suficientes para el trabajo que desarrollo.					
2. En mi especialidad, poseo certificaciones a nombre de la nación.					
3. He recibido, de parte de mi organización, capacitaciones sobre mi especialidad.					
4. Puedo leer manuales o instrucciones escritos en idioma inglés.					
5. Considero que los conocimientos teóricos de mis colegas son suficientes para el trabajo que desarrollamos.					
6. Hago uso de información técnica para resolver tareas que me asignan.					
7. Conozco mis funciones en la organización.					
8. Elaboro personalmente por escrito informes correspondientes a mis actividades.					
9. Uso internet como una fuente de información para resolver problemas que se me asignan.					
10. Considero que puedo realizar mis trabajos de forma planificada					
DIMENSIÓN 2: Conocimientos Tácitos	S	CS	A V	CN	N
11. Tengo experiencia en las labores que desempeño.					
12. Considero que tengo habilidad manual.					
13. Puedo aprender con facilidad mirando y observando el desempeño de mis colegas o instructores.					
14. Puedo explicar mis acciones y dar informes de carácter técnico, en lenguaje hablado, cuando me lo solicitan					
15. Entiende claramente las tareas que le asignan.					
16. Resuelvo problemas con creatividad					
17. Considero un reto el cumplimiento de los trabajos que me asignan					
18. Me comunico con facilidad con mis colegas.					
19. Acepto y me siento cómodo(a) trabajar en grupos heterogéneos de diferentes especialidades					
20. Ayudo y colaboro con mis colegas en las tareas encomendadas					

Cuestionario de desempeño de funciones

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO DE FUNCIONES

Estimado Personal Técnico el presente Cuestionario tiene por finalidad determinar la relación entre la Capacitación y el Desempeño de Funciones del Personal Técnico en la DGIEM-MINSA en el año 2014; en la que su participación es de vital importancia para lograr este objetivo. Se agradece su gentil colaboración.

INSTRUCCIONES: Lea las preguntas de forma minuciosa y marque con una (x) la respuesta que crea conveniente, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar.

ESCALA VALORATIVA

CATEGORÍA	CÓDIGO
SIEMPRE	S
CASI SIEMPRE	CS
A VECES	AV
CASI NUNCA	CN
NUNCA	N

VARIABLE: DESEMPEÑO DE FUNCIONES	S	CS	AV	CN	N
DIMENSIÓN 1: Eficiencia					
1. Supera sin dificultad algún percance en tu desempeño de funciones.					
2. Incorporas estrategias innovadoras con eficacia en tu desempeño de funciones					
3. Elaboras tus documentos de tu entorno laboral eficazmente.					
4. Aplicas adecuadamente tus conocimientos en su desempeño de funciones					
5. Planificas tus actividades laborales a realizar en tu entorno laboral					
6. En reuniones de tu entorno laboral brindas opiniones coherentes y eficaces					
7. Aceptas críticas y sugerencias de tus colegas de tu entorno laboral					
8. En tu entorno laboral brindas tus conocimientos eficazmente					
9. Aplica sus conocimientos de bioseguridad eficazmente					
10. Te sientes muy preparado (a) para actuar con eficacia ante una emergencia					
DIMENSIÓN 2: Calidad de servicio	S	CS	AV	CN	N
11. En su entorno laboral tienen como misión y visión; Brindar atención de calidad					
12. En su entorno laboral se promueve capacitaciones para perfeccionar a los trabajadores					
13. Usted percibe que en su entorno sus colegas brindan una atención de calidad					
14. Organiza eficazmente el tiempo y realiza las actividades con prontitud y calidad					
15. Comparte sus conocimientos con sus colegas para mejorar su desempeño de funciones					
16. Las relaciones laborales en su entorno de trabajo son satisfactorias					
17. Percibe que la gestión administrativa de la entidad donde labora es de calidad.					
18. Percibe si los insumos, equipos e infraestructura de la entidad donde labora es de calidad					
19. Percibe que la gestión de su entidad cumple con sus funciones					
20. Usted desempeña sus funciones laborales con calidad y eficacia					

Validez de los instrumentos

Fiabilidad del cuestionario de Conocimientos

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	20

Tomando en cuenta los resultados de la tabla anterior, se puede afirmar que el instrumento de Conocimientos es confiable según el alto índice Alfa que se obtiene con los datos mediante el modelo de consistencia interna de Cronbach (índice alfa de Cronbach=0.898 > 0.70)

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Co01	75,70	104,758	,548	,893
Co02	76,40	101,414	,364	,902
Co03	77,44	105,158	,279	,903
Co04	77,28	99,739	,456	,898
Co05	76,44	104,451	,475	,895
Co06	76,17	101,213	,573	,892
Co07	75,63	102,417	,638	,891
Co08	75,85	99,058	,633	,890
Co09	76,23	99,007	,589	,892
Co10	75,92	101,812	,639	,890
Co11	75,58	103,802	,676	,891
Co12	75,74	106,295	,427	,896
Co13	75,95	101,260	,675	,890
Co14	75,93	103,480	,530	,893
Co15	75,69	102,842	,668	,890
Co16	75,88	103,238	,633	,891
Co17	75,85	104,997	,473	,895
Co18	75,67	104,668	,549	,893
Co19	75,82	104,472	,518	,894
Co20	75,78	101,951	,661	,890

En la tabla precedente, se muestran los estadísticos correspondientes a cada uno de los ítems del cuestionario de Conocimientos, concluyéndose que todos los ítems son pertinentes y aportantes en el cuestionario porque los índices de correlación ítem-total observados en dicha tabla son, en todos los casos, mayores a 0.3.

Fiabilidad del cuestionario de Conocimientos en cuanto a la dimensión Conocimientos explícitos

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	10

Según los resultados mostrados en la tabla anterior, el instrumento de Conocimientos es confiable en la dimensión Conocimientos explícitos porque el índice Alfa correspondiente, calculado con el modelo de consistencia interna de Cronbach, es mayor a 0.70 (índice alfa de Cronbach=0.819 > 0.70)

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Co01	33,09	35,921	,525	,804
Co02	33,79	33,077	,381	,822
Co03	34,83	33,920	,409	,814
Co04	34,67	31,819	,505	,804
Co05	33,83	35,233	,501	,804
Co06	33,56	33,643	,567	,796
Co07	33,02	35,252	,536	,802
Co08	33,24	32,811	,588	,793
Co09	33,62	31,975	,613	,790
Co10	33,31	34,600	,573	,798

En la tabla previa, se tienen los estadísticos de los ítems de la dimensión Conocimientos explícitos, concluyéndose que todos los ítems son pertinentes y aportantes en dicha dimensión porque el índice de correlación ítem-total de cada uno es mayor a 0.3.

Fiabilidad del cuestionario de Conocimientos en cuanto a la dimensión Conocimientos tácitos

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	10

En concordancia con los resultados mostrados en la tabla anterior, se afirma que el instrumento de Conocimientos es confiable según la dimensión Conocimientos tácitos, puesto que el índice Alfa, obtenido mediante el modelo de Cronbach, es mayor que 0.70 (índice alfa de Cronbach=0.890 > 0.70)

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Co11	38,14	24,930	,628	,880
Co12	38,30	25,384	,482	,889
Co13	38,51	22,717	,764	,869
Co14	38,49	24,091	,566	,885
Co15	38,25	23,604	,753	,871
Co16	38,44	23,885	,700	,875
Co17	38,41	24,749	,523	,887
Co18	38,23	24,664	,601	,882
Co19	38,38	24,379	,588	,882
Co20	38,34	23,398	,702	,874

En la tabla anterior, se da cuenta de los estadísticos ítem-total de la dimensión Conocimientos tácitos, apreciándose que dichos índices son mayores a 0.3, por lo tanto, se concluye que todos los ítems son pertinentes y aportantes en la dimensión estudiada.

Fiabilidad del cuestionario de Desempeño

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	20

En la tabla anterior se reporta el índice de consistencia interna Alfa de Cronbach cuyo valor es 0.903, mayor que 0.7, por lo tanto, se acepta la confiabilidad del cuestionario de Desempeño.

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
D01	73,33	129,254	,501	,900
D02	73,66	127,217	,658	,897
D03	73,30	127,263	,596	,898
D04	73,13	129,811	,271	,907
D05	73,39	125,311	,614	,897
D06	73,26	125,669	,662	,896
D07	73,43	122,914	,711	,894
D08	73,15	125,341	,681	,896
D09	73,83	120,042	,682	,894
D10	73,48	123,363	,744	,894
D11	73,16	127,550	,522	,899
D12	74,45	126,634	,462	,901
D13	73,94	121,370	,268	,924
D14	73,55	125,503	,669	,896
D15	73,38	123,127	,715	,894
D16	73,40	127,495	,574	,898
D17	73,96	127,231	,526	,899
D18	74,08	124,074	,657	,896
D19	73,90	126,394	,570	,898
D20	73,39	126,564	,658	,896

En la tabla previa, se observa que los estadísticos ítem-total del cuestionario de Desempeño son mayores a 0.3, por lo tanto, se concluye que todos los ítems de éste son pertinentes y aportantes.

Fiabilidad de la dimensión Eficiencia

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	10

El índice de consistencia interna Alfa de Cronbach reportado en la tabla anterior corresponde a la dimensión Eficiencia cuyo valor es 0.883, mayor que 0.7, por lo tanto, se acepta la confiabilidad del cuestionario según esta dimensión.

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
D01	36,24	34,507	,534	,877
D02	36,57	33,237	,730	,866
D03	36,21	33,541	,623	,871
D04	36,04	33,837	,338	,899
D05	36,30	32,212	,669	,867
D06	36,17	32,567	,709	,865
D07	36,34	31,459	,719	,864
D08	36,06	33,027	,654	,869
D09	36,74	30,073	,673	,868
D10	36,39	32,463	,669	,868

En la tabla previa, se observa que los estadísticos ítem-total de la dimensión Eficacia, son mayores a 0.3, por lo tanto, se concluye que todos los ítems de ésta dimensión son pertinentes y aportantes.

Fiabilidad de la dimensión Calidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	10

El índice de consistencia interna Alfa de Cronbach reportado en la tabla anterior corresponde a la dimensión Calidad cuyo valor es 0.804, mayor que 0.7, por lo tanto, se acepta la confiabilidad del cuestionario según esta dimensión.

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
D11	32,82	36,048	,466	,790
D12	34,11	34,341	,512	,784
D13	33,60	30,323	,288	,867
D14	33,21	34,854	,629	,776
D15	33,04	34,423	,593	,777
D16	33,06	36,198	,499	,788
D17	33,62	34,925	,568	,780
D18	33,74	33,750	,652	,771
D19	33,56	34,148	,650	,772
D20	33,05	35,422	,617	,779

En la tabla previa, se observa que los estadísticos ítem-total de la dimensión Calidad, son mayores a 0.3, por lo tanto, se concluye que todos los ítems de ésta dimensión son pertinentes y aportantes.

Matriz de datos

Base de datos del cuestionario de Conocimientos (página 1)

Código	Tipo de labor	Años de servicio	Edad	Sexo	C01	C02	C03	C04	C05	C06	C07	C08	C09	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
1	2	0	1	0	4	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	0	2	1	4	5	2	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
3	2	0	2	0	3	4	2	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
4	2	0	2	1	4	5	2	3	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4
5	2	0	2	1	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5
6	2	0	2	1	3	4	1	3	2	3	2	4	5	3	3	5	4	3	3	3	5	5	3	3
7	2	0	1	1	4	1	1	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
8	2	0	2	1	4	5	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5
9	2	0	1	1	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
10	2	0	3	1	4	5	1	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	2	0	2	1	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
12	2	0	4	1	4	5	1	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
13	2	0	2	1	3	5	1	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
14	2	0	2	1	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
15	2	0	3	1	4	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
16	2	0	1	1	4	3	1	3	3	3	4	2	2	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	2
17	0	0	0	0	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5
18	0	0	1	0	5	5	2	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
19	0	0	1	1	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
20	2	0	1	1	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
21	2	0	1	0	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
22	2	0	1	1	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
23	2	0	1	1	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
24	0	0	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
25	2	0	2	1	5	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4

Base de datos del cuestionario de Conocimientos (página 2)

Código	Tipo de labor	Años de servicio	Edad	Sexo	C01	C02	C03	C04	C05	C06	C07	C08	C09	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	
26	2	0	1	1	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
27	2	0	1	1	4	4	2	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	
28	2	0	2	1	4	5	1	2	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	2	0	2	1	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	
30	2	0	1	1	4	4	5	4	5	3	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
31	2	0	2	1	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	
32	2	0	2	1	4	3	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
33	2	0	2	1	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	
34	2	0	2	1	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	
35	0	1	1	0	5	3	2	2	3	2	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
36	2	1	3	1	5	5	3	2	3	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
37	0	1	2	0	5	5	3	2	4	2	5	5	3	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	
38	1	1	2	1	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	
39	1	1	3	0	4	2	5	2	5	4	5	5	3	3	5	5	3	4	5	3	5	4	3	4	
40	1	1	2	1	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
41	2	1	2	1	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
42	2	1	3	1	4	5	2	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	
43	2	1	2	1	5	4	2	2	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	
44	2	1	3	1	5	3	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	1	1	2	1	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	5	5	3	4	4	3	4	3	3	4	
46	2	1	2	1	4	4	2	3	4	6	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	
47	2	1	2	1	4	5	1	2	2	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	5	4	
48	0	1	1	1	5	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	
49	1	1	3	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
50	2	1	2	1	4	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	

Base de datos del cuestionario de Conocimientos (página 3)

Código	Tipo de labor	Años de servicio	Edad	Sexo	C01	C02	C03	C04	C05	C06	C07	C08	C09	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
51	2	1	1	1	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4
52	0	1	1	0	4	3	2	1	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
53	3	1	2	1	4	3	1	1	2	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
54	3	1	2	1	4	3	1	1	2	2	3	2	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
55	0	1	2	1	4	2	1	1	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
56	0	1	0	1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
57	2	1	3	1	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
58	2	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
59	1	1	3	1	5	5	2	2	3	4	5	2	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5
60	1	1	3	1	4	1	3	1	3	4	5	2	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5
61	1	1	3	1	5	3	2	1	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4
62	1	1	3	1	4	1	2	2	4	3	5	5	3	3	5	4	3	4	3	5	4	5	4	4
63	1	1	3	1	3	3	1	1	2	3	5	5	3	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	3
64	1	2	2	1	4	4	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
65	2	2	3	0	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
66	1	2	3	1	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
67	0	2	3	1	5	5	5	1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4
68	1	2	4	1	5	5	3	1	3	3	5	2	2	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5
69	1	2	4	1	5	4	4	1	3	4	5	2	2	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5
70	2	2	4	1	5	5	2	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
71	1	2	3	1	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5
72	0	2	4	1	5	5	3	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	1	2	3	1	5	3	3	1	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
74	1	2	3	1	4	3	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
75	0	2	3	0	2	1	1	1	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3

Base de datos del cuestionario de Conocimientos (página 4)

Código	Tipo de labor	Años de servicio	Edad	Sexo	C01	C02	C03	C04	C05	C06	C07	C08	C09	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
76	1	2	4	1	4	3	3	2	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
77	1	2	3	1	4	2	2	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
78	1	2	3	1	5	1	3	2	5	4	5	5	3	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5
79	1	2	3	1	5	1	2	2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	0	2	4	1	4	2	4	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
81	1	2	3	1	5	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	3	2	3	1	5	5	2	2	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
83	2	2	3	1	5	5	3	2	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5
84	0	2	2	1	5	1	1	1	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
85	2	2	4	1	4	3	1	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
86	2	2	2	1	5	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
87	1	2	3	1	3	2	2	1	3	3	3	2	2	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4
88	0	2	3	0	2	1	1	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
89	3	2	3	0	4	1	2	1	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	6	3	2	3
90	1	2	4	1	5	3	3	1	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4
91	1	2	4	1	5	1	3	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5
92	1	2	4	1	5	3	4	2	3	3	3	5	2	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4
93	1	2	4	1	4	5	3	3	4	3	3	5	2	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4
94	1	2	4	1	4	1	2	2	3	4	5	5	2	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3
95	1	3	4	1	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
96	2	3	2	1	5	5	2	3	2	3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	5	5	5
97	0	3	4	1	5	5	1	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
98	0	3	3	0	2	1	1	1	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2
99	1	3	3	1	4	4	4	1	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
100	0	3	4	1	5	4	3	1	4	2	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5

Base de datos del cuestionario de Desempeño (página 1)

Código	Tipo de labor	Años de servicio	Edad	Sexo	D01	D02	D03	D04	D05	D06	D07	D08	D09	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20
1	2	0	1	0	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	3	3	3	4
2	2	0	2	1	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
3	2	0	2	0	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
4	2	0	2	1	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
5	2	0	2	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
6	2	0	2	1	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	2	2	2	3	4	3	3	2	3
7	2	0	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	4	4	5	5	4	4	3	4
8	2	0	2	1	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	3	4	4	5	3	3	3	4
9	2	0	1	1	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	4	5	4	4	3	4	4
10	2	0	3	1	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	3	5
11	2	0	2	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5
12	2	0	4	1	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
13	2	0	2	1	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	2	3	3	5	5	4	2	3	4
14	2	0	2	1	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
15	2	0	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3
16	2	0	1	1	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3
17	0	0	0	0	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	0	0	1	0	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	4	3	3	2	5
19	0	0	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
20	2	0	1	1	5	5	5	4	4	5	4	5	6	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
21	2	0	1	0	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5
22	2	0	1	1	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
23	2	0	1	1	4	5	5	-5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
24	0	0	2	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
25	2	0	2	1	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Base de datos del cuestionario de Desempeño (página 2)

Código	Tipo de labor	Años de servicio	Edad	Sexo	D01	D02	D03	D04	D05	D06	D07	D08	D09	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20
26	2	0	1	1	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4
27	2	0	1	1	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	2	3	3	4	5	3	2	2	3	5
28	2	0	2	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	4	5	5	5	3	3	4	5
29	2	0	2	1	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5
30	2	0	1	1	4	4	5	3	6	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	3	5
31	2	0	2	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4
32	2	0	2	1	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
33	2	0	2	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
34	2	0	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	3	4	5	4	3	4	3	4
35	0	1	1	0	4	3	3	5	5	4	5	5	4	3	5	2	4	5	4	3	3	3	4	5
36	2	1	3	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4
37	0	1	2	0	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4
38	1	1	2	1	4	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	2	4	5	5	4	3	3	4	5
39	1	1	3	0	4	2	4	4	1	2	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
40	1	1	2	1	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5
41	2	1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	3	4
42	2	1	3	1	4	3	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
43	2	1	2	1	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	2	4	3	3	4	3	2	3	4
44	2	1	3	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	4	5
45	1	1	2	1	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
46	2	1	2	1	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	4	3	5	3	3	3	5	4
47	2	1	2	1	4	3	2	4	3	3	2	4	2	2	3	1	2	3	2	4	2	1	1	2
48	0	1	1	1	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
49	1	1	3	1	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
50	2	1	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3

Base de datos del cuestionario de Desempeño (página 3)

Código	Tipo de labor	Años de servicio	Edad	Sexo	D01	D02	D03	D04	D05	D06	D07	D08	D09	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20	
51	2	1	1	1	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	
52	0	1	1	0	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
53	3	1	2	1	3	3	4	3	3	4	4	5	1	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3
54	3	1	2	1	4	4	4	4	3	4	4	5	1	3	4	2	4	3	3	3	4	2	4	4	4
55	0	1	2	1	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	0	1	0	1	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
57	2	1	3	1	5	4	4	4	4	6	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
58	2	1	1	1	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
59	1	1	3	1	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	3	4
60	1	1	3	1	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
61	1	1	3	1	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4
62	1	1	3	1	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5
63	1	1	3	1	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	4
64	1	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	4	3	4	4	5
65	2	2	3	0	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5
66	1	2	3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
67	0	2	3	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	1	2	4	1	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4
69	1	2	4	1	4	3	2	5	4	4	2	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4
70	2	2	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
71	1	2	3	1	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3
72	0	2	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
73	1	2	3	1	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	5
74	1	2	3	1	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	4	4	3	2	3	4	4
75	0	2	3	0	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3

Base de datos del cuestionario de Desempeño (página 4)

Código	Tipo de labor	Años de servicio	Edad	Sexo	D01	D02	D03	D04	D05	D06	D07	D08	D09	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20
76	1	2	4	1	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	2	1	4	5	5	2	3	3	4
77	1	2	3	1	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
78	1	2	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	3	5	5	3	2	2	1	3
79	1	2	3	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5
80	0	2	4	1	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	4	4	4	4	3	4	3	5
81	1	2	3	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	5	4	4	4
82	3	2	3	1	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	2	3	4	5	4	3	3	3	4
83	2	2	3	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
84	0	2	2	1	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4
85	2	2	4	1	4	3	4	3	3	4	3	4	1	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	5
86	2	2	2	1	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
87	1	2	3	1	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
88	0	2	3	0	3	3	3	4	4	4	2	3	1	3	5	2	3	3	3	2	3	2	3	3
89	3	2	3	0	3	3	3	4	2	3	2	3	1	2	4	1	2	3	2	3	2	2	1	3
90	1	2	4	1	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	2	4	3	5	5	4	4	4	3
91	1	2	4	1	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	3	3	4	4	5	2	3	5	4
92	1	2	4	1	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	5
93	1	2	4	1	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	5	3	5	4	3
94	1	2	4	1	3	3	5	4	3	3	4	5	3	3	5	2	5	3	5	3	2	2	3	5
95	1	3	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5
96	2	3	2	1	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3
97	0	3	4	1	5	4	3	4	4	4	5	4	1	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4
98	0	3	3	0	3	2	3	2	2	2	1	1	1	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3
99	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
100	0	3	4	1	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	4

Validación de los cuestionarios

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: LUCY ROSARIO LEON MUCHA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA con mención ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UCV, en la sede JESUS MARIA Promoción.....aula....., requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

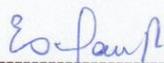
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES DEL [REDACTED] TÉCNICO EN LA DGIEM-MINSA, AÑO 2014y siendo imprescindible [REDACTED] con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los [REDACTED] en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su [REDACTED] experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



DNI: 08045297
Br. Percy Escalante Castelo



DNI: 25750558
Br. José Luis Mendoza Quispe

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: capacitación

"La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. . . La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores." (Siliceo, 1996: p. 82)

Dimensiones de la variable capacitación:

Dimensión 1: Conocimiento Explícito:

El conocimiento explícito es el que se expresa a través del lenguaje formal, usando expresiones matemáticas y/o gramaticales y se transmite fácilmente de una persona a otra, de forma presencial o virtual (Nonaka y Takeuchi, 1995: p. 56).

Dimensión 2: Conocimiento Tácito:

El conocimiento tácito es que es difícil de escribir y formalizar. Se posee conocimiento tácito del que no puede expresar las reglas que llevan la decisión de su actuación: "el objetivo de una actuación hábil se logra por la observancia de un conjunto de reglas que no son conocidas como tales por la persona que las sigue" (Polanyi, 1962, p. 49).

Variable: Desempeño

El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. (Chiavenato (2000; p: 54)

Dimensiones de la variable desempeño:

Dimensión 1: Eficiencia

Es una parte vital de la administración que se refiere a la relación entre insumos y productos: Si se obtiene más producto con una cantidad dada de insumos, habrá incrementado la eficiencia y si logra obtener el mismo producto con menos insumos, habrá incrementado también la eficiencia. (Chiavenato: 2000; p.59)

Dimensión 2: Calidad:

Es la satisfacción de un consumidor utilizando para ello adecuadamente los factores humano, económico, administrativo y técnico, de tal forma que se logre un desarrollo integral y armónico del hombre de la empresa y de la comunidad. (Gómez: 1991, p. 92)

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CAPACITACION:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL
Conocimiento Explicito	<ul style="list-style-type: none"> Educación formal 	1. Tiene conocimientos teóricos suficientes para el trabajo que desarrollo. 2. En su especialidad, posee certificaciones a nombre de la nación 3. Ha recibido, de parte de su organización, capacitaciones en su mi especialidad 4. Puede leer manuales o instrucciones escritos en idioma inglés.	5 : Muy de acuerdo 4 : De acuerdo 3 : Casi de acuerdo 2 : En desacuerdo 1: Muy en desacuerdo
	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento adquirido en práctica profesional 	5. Considera que los conocimientos teóricos de sus colegas son suficientes para el trabajo que desarrollan. 6. Hace uso de información técnica para resolver tareas que le asignan 7. Conoce sus funciones en la organización. 8. Elabora personalmente por escrito informes correspondientes a sus actividades. 9. Usa internet como una fuente de información para resolver problemas que se le asignan. 10. Considero que puede realizar sus trabajos de forma planificada	
Conocimiento Táctico	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia Habilidad manual Habilidad técnica 	11. Tiene experiencia en las labores que desempeña 12. Considera que tiene habilidad manual. 13. Aprende con facilidad mirando y observando el desempeño de sus colegas o instructores.	5 : Muy de acuerdo 4 : De acuerdo 3 : Casi de acuerdo 2 : En desacuerdo 1: Muy en desacuerdo
	<ul style="list-style-type: none"> Creatividad 	14. Puede explicar sus acciones y dar informes de carácter técnico, en lenguaje hablado, cuando se lo solicitan 15. Entiende claramente las tareas que se le asignan. 16. Una de las características que posee es que resuelvo problemas con creatividad. 17. Considera un reto el cumplimiento de los trabajos que se le asignan 18. Se comunica con facilidad con sus colegas.	
	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones interpersonales 	19. Acepta y se siento cómodo(a) al trabajar en grupos heterogéneos de diferentes especialidades. 20. Ayuda y colabora con sus colegas en las tareas encomendadas.	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CAPACITACION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO EXPLICITO							
1	Tiene conocimientos teóricos suficientes para el trabajo que desarrollo.	/		/		/		
2	En su especialidad, posee certificaciones a nombre de la nación	/		/		/		
3	Ha recibido, de parte de su organización, capacitaciones en su mi especialidad	/		/		/		
4	Puede leer manuales o instrucciones escritos en idioma inglés.	/		/		/		
5	Considera que los conocimientos teóricos de sus colegas son suficientes para el trabajo que desarrollan...	/		/		/		
6	Hace uso de información técnica para resolver tareas que le asignan	/		/		/		
7	Conoce sus funciones en la organización.	/		/		/		
8	Elabora personalmente por escrito informes correspondientes a sus actividades.	/		/		/		
9	Usa internet como una fuente de información para resolver problemas que se le asignan.	/		/		/		
10	Considero que puede realizar sus trabajos de forma planificada	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: CONOCIMIENTO IMPLICITO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Tiene experiencia en las labores que desempeña	/		/		/		
12	Considera que tiene habilidad manual.	/		/		/		
13	Aprende con facilidad mirando y observando el desempeño de sus colegas o instructores.	/		/		/		
14	Puede explicar sus acciones y dar informes de carácter técnico, en lenguaje hablado, cuando se lo solicitan	/		/		/		
15	Entiende claramente las tareas que se le asignan.	/		/		/		



16	Una de las características que posee es que resuelvo problemas con creatividad.	✓	✓	✓	✓
17	Considera un reto el cumplimiento de los trabajos que se le asignan	✓	✓	✓	✓
18	Se comunica con facilidad con sus colegas.	✓	✓	✓	✓
19	Acepta y se siente cómodo(a) al trabajar en grupos heterogéneos de diferentes especialidades.	✓	✓	✓	✓
20	Ayuda y colabora con sus colegas en las tareas encomendadas.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): Sempre con los siguientes

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Nombres y Apellidos del Juez validador/Dra Mg: Lucy Rosario León Muñoz DNI: 05009324

Especialidad del validador: Dra. En Salud Pública

1 de Marzo del 2014

Firma del Experto Informante.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO DE FUNCIONES

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL	
Eficiencia	- Cumple con su horario de trabajo	1. Supera sin dificultad algún percance en su desempeño de funciones.	5 : Muy de acuerdo 4 : De acuerdo 3 : Casi de acuerdo 2 : En desacuerdo 1: Muy en desacuerdo	
	- Demuestra eficacia en su ambiente laboral	2. Incorpora estrategias innovadoras con eficacia en su desempeño de funciones 3. Elabora sus documentos de tu entorno laboral eficazmente. 4. Aplica adecuadamente sus conocimientos en el desempeño de funciones		
Calidad	- Cumple con las expectativas de su entorno laboral	5. Planifica sus actividades laborales a realizar en su entorno laboral 6. Brinda opiniones coherentes y eficaces en reuniones de tu entorno laboral 7. Acepta críticas y sugerencias de sus colegas de su entorno laboral	5 : Muy de acuerdo 4 : De acuerdo 3 : Casi de acuerdo 2 : En desacuerdo 1: Muy en desacuerdo	
	- Brinda una atención de calidad	8. Brindas tus conocimientos eficazmente en su entorno laboral 9. Aplica sus conocimientos de bioseguridad eficazmente 10. Se sientes muy preparado (a) para actuar con eficacia ante una emergencia		
	- Se capacita constantemente para obtener más conocimientos	11. En su entorno laboral tienen como misión y visión; brindar atención de calidad 12. En su entorno laboral se promueve capacitaciones para perfeccionar a los trabajadores 13. Usted percibe que en su entorno sus colegas brindan una atención de calidad		
	- Demuestra disposición, y empeño por el trabajo	14. Organiza eficazmente el tiempo y realiza las actividades con prontitud y calidad 15. Comparte sus conocimientos con sus colegas para mejorar su desempeño de funciones 16. Las relaciones laborales en su entorno de trabajo son satisfactorias		
	- Regularmente es ordenado y sistemático	17. Percibe que la gestión administrativa de la entidad donde labora es de calidad. 18. Percibe que la tecnología que usa para dar servicios es de calidad 19. Percibe que la gestión de su entidad cumple con sus funciones 40. En el desempeño de sus funciones, supera sin dificultad algún percance que se presentase.		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA Supera sin dificultad algún percance en su desempeño de funciones.	✓		✓		✓		
2	Incorpora estrategias innovadoras con eficacia en su desempeño de funciones	✓		✓		✓		
3	Elabora sus documentos de tu entorno laboral eficazmente	✓		✓		✓		
4	Aplica adecuadamente sus conocimientos en el desempeño de funciones	✓		✓		✓		
5	Planifica sus actividades laborales a realizar en su entorno laboral	✓		✓		✓		
6	Brinda opiniones coherentes y eficaces en reuniones de tu entorno laboral	✓		✓		✓		
7	Acepta críticas y sugerencias de sus colegas de su entorno laboral	✓		✓		✓		
8	Brindas tus conocimientos eficazmente en su entorno laboral	✓		✓		✓		
9	Aplica sus conocimientos de bioseguridad eficazmente	✓		✓		✓		
10	Se sientes muy preparado (a) para actuar con eficacia ante una emergencia	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En su entorno laboral tienen como misión y visión; brindar atención de calidad	✓		✓		✓		
12	En su entorno laboral se promueve capacitaciones para perfeccionar a los trabajadores	✓		✓		✓		
13	Usted percibe que en su entorno sus colegas brindan una atención de calidad	✓		✓		✓		
14	Organiza eficazmente el tiempo y realiza las actividades con prontitud y calidad	✓		✓		✓		
15	Comparte sus conocimientos con sus colegas para mejorar su desempeño de funciones	✓		✓		✓		
16	Las relaciones laborales en su entorno de trabajo son satisfactorias	✓		✓		✓		

17	Percebe que la gestión administrativa de la entidad donde labora es de calidad.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	Percebe que la tecnología que usa para dar servicios es de calidad.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	Percebe que la gestión de su entidad cumple con sus funciones.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	En el desempeño de sus funciones, supera sin dificultad algún percance que se presenta.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): cumple con los requisitos

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Aplicable después de corregir

Nombres y Apellidos del juez validador: Mg. Day Roario León Mucha DNI: 04009924

Especialidad del validador: Mg. Lu Salud Pública

1 de Marzo del 2014

Luzfer

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: SANTIAGO VALDEERRAMA MENDOZA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA con mención ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UCV, en la sede JESUS MARIA Promoción.....aula....., requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES DEL PERSONAL TÉCNICO EN LA DGIEM-MINSA, AÑO 2014 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



DNI: 08045297
Br. Percy Escalante Castelo



DNI: 25750558
Br. José Luis Mendoza Quispe

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: capacitación

"La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. . . La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores." (Siliceo; 1996: p. 82)

Dimensiones de la variable capacitación:

Dimensión 1: Conocimiento Explicito:

El conocimiento explícito es el que se expresa a través del lenguaje formal, usando expresiones matemáticas y/o gramaticales y se transmite fácilmente de una persona a otra, de forma presencial o virtual (Nonaka y Takeuchi, 1995: p. 56).

Dimensión 2: Conocimiento Tácito:

El conocimiento tácito es que es difícil de escribir y formalizar. Se posee conocimiento tácito del que no puede expresar las reglas que llevan la decisión de su actuación: "el objetivo de una actuación hábil se logra por la observancia de un conjunto de reglas que no son conocidas como tales por la persona que las sigue" (Polanyi, 1962, p. 49).

Variable: Desempeño

El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. (Chiavenato (2000; p: 54)

Dimensiones de la variable desempeño:

Dimensión 1: Eficiencia

Es una parte vital de la administración que se refiere a la relación entre insumos y productos: Si se obtiene más producto con una cantidad dada de insumos, habrá incrementado la eficiencia y si logra obtener el mismo producto con menos insumos, habrá incrementado también la eficiencia. (Chiavenato: 2000; p.59)

Dimensión 2: Calidad:

Es la satisfacción de un consumidor utilizando para ello adecuadamente los factores humano, económico, administrativo y técnico, de tal forma que se logre un desarrollo integral y armónico del hombre de la empresa y de la comunidad. (Gómez: 1991, p. 92)

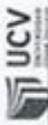
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CAPACITACION:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL
Conocimiento Explicito	<ul style="list-style-type: none"> • Educación formal 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiene conocimientos teóricos suficientes para el trabajo que desarrollo. 2. En su especialidad, posee certificaciones a nombre de la nación 3. Ha recibido, de parte de su organización, capacitaciones en su mi especialidad 4. Puede leer manuales o instrucciones escritos en idioma inglés. 5. Considera que los conocimientos teóricos de sus colegas son suficientes para el trabajo que desarrollan.. 6. Hace uso de información técnica para resolver tareas que le asignan 7. Conoce sus funciones en la organización. 8. Elabora personalmente por escrito informes correspondientes a sus actividades. 9. Usa internet como una fuente de información para resolver problemas que se le asignan. 10. Considero que puede realizar sus trabajos de forma planificada 	<p>5 : Muy de acuerdo</p> <p>4 : De acuerdo</p> <p>3 : Casi de acuerdo</p> <p>2 : En desacuerdo</p> <p>1: Muy en desacuerdo</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento adquirido en práctica profesional 	<ol style="list-style-type: none"> 11. Tiene experiencia en las labores que desempeña 12. Considera que tiene habilidad manual. 13. Aprende con facilidad mirando y observando el desempeño de sus colegas o instructores. 14. Puede explicar sus acciones y dar informes de carácter técnico, en lenguaje hablado, cuando se lo solicitan 15. Entiende claramente las tareas que se le asignan. 16. Una de las características que posee es que resuelvo problemas con creatividad. 17. Considera un reto el cumplimiento de los trabajos que se le asignan 18. Se comunica con facilidad con sus colegas. 19. Acepta y se siento cómodo(a) al trabajar en grupos heterogéneos de diferentes especialidades. 20. Ayuda y colabora con sus colegas en las tareas encomendadas. 	<p>5 : Muy de acuerdo</p> <p>4 : De acuerdo</p> <p>3 : Casi de acuerdo</p> <p>2 : En desacuerdo</p> <p>1: Muy en desacuerdo</p>
Conocimiento Tácito	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia • Habilidad manual • Habilidad técnica • Creatividad • Relaciones interpersonales 		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CAPACITACION

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO EXPLICITO							
1	Tiene conocimientos teóricos suficientes para el trabajo que desarrollo.	✓		✓		✓		
2	En su especialidad, posee certificaciones a nombre de la nación	✓		✓		✓		
3	Ha recibido, de parte de su organización, capacitaciones en su mi especialidad	✓		✓		✓		
4	Puede leer manuales o instrucciones escritos en idioma inglés.	✓		✓		✓		
5	Considera que los conocimientos teóricos de sus colegas son suficientes para el trabajo que desarrollan..	✓		✓		✓		
6	Hace uso de información técnica para resolver tareas que le asignan	✓		✓		✓		
7	Conoce sus funciones en la organización.	✓		✓		✓		
8	Elabora personalmente por escrito informes correspondientes a sus actividades.	✓		✓		✓		
9	Usa internet como una fuente de información para resolver problemas que se le asignan.	✓		✓		✓		
10	Considero que puede realizar sus trabajos de forma planificada	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CONOCIMIENTO IMPLICITO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Tiene experiencia en las labores que desempeña	✓		✓		✓		
12	Considera que tiene habilidad manual.	✓		✓		✓		
13	Aprende con facilidad mirando y observando el desempeño de sus colegas o instructores.	✓		✓		✓		
14	Puede explicar sus acciones y dar informes de carácter técnico, en lenguaje hablado, cuando se lo solicitan	✓		✓		✓		
15	Entiende claramente las tareas que se le asignan.	✓		✓		✓		



ES

16	Una de las características que posee es que resuelvo problemas con creatividad.	✓		✓	✓	
17	Considera un reto el cumplimiento de los trabajos que se le asignan	✓		✓	✓	
18	Se comunica con facilidad con sus colegas.	✓		✓	✓	
19	Acepta y se siente cómodo(a) al trabajar en grupos heterogéneos de diferentes especialidades.	✓		✓	✓	
20	Ayuda y colabora con sus colegas en las tareas encomendadas.	✓		✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Nombres y Apellidos del juez validador/Dr/ Mg: Santiago Valderrama Huayón DNI: 37468003

Especialidad del validador: Dr en Educación

1 de Marzo del 2014


Firma de Experto Informante.

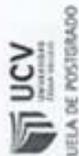
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO DE FUNCIONES

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Cumple con su horario de trabajo - Demuestra eficacia en su ambiente laboral - Cumple con las expectativas de su entorno laboral 	1. Supera sin dificultad algún percance en su desempeño de funciones.	5 : Muy de acuerdo 4 : De acuerdo 3 : Casi de acuerdo 2 : En desacuerdo 1 : Muy en desacuerdo
		2. Incorpora estrategias innovadoras con eficacia en su desempeño de funciones	
		3. Elabora sus documentos de tu entorno laboral eficazmente.	
		4. Aplica adecuadamente sus conocimientos en el desempeño de funciones	
		5. Planifica sus actividades laborales a realizar en su entorno laboral	
		6. Brinda opiniones coherentes y eficaces en reuniones de tu entorno laboral	
		7. Acepta críticas y sugerencias de sus colegas de su entorno laboral	
		8. Brindas tus conocimientos eficazmente en su entorno laboral	
		9. Aplica sus conocimientos de bioseguridad eficazmente	
		10. Se sientes muy preparado (a) para actuar con eficacia ante una emergencia	
Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Brinda una atención de calidad - Se capacita constantemente para obtener más conocimientos - Demuestra disposición, y empeño por el trabajo - Regularmente es ordenado y sistemático 	11. En su entorno laboral tienen como misión y visión; brindar atención de calidad	5 : Muy de acuerdo 4 : De acuerdo 3 : Casi de acuerdo 2 : En desacuerdo 1 : Muy en desacuerdo
		12. En su entorno laboral se promueve capacitaciones para perfeccionar a los trabajadores	
		13. Usted percibe que en su entorno sus colegas brindan una atención de calidad	
		14. Organiza eficazmente el tiempo y realiza las actividades con prontitud y calidad	
		15. Comparte sus conocimientos con sus colegas para mejorar su desempeño de funciones	
		16. Las relaciones laborales en su entorno de trabajo son satisfactorias	
		17. Percibe que la gestión administrativa de la entidad donde labora es de calidad	
		18. Percibe que la tecnología que usa para dar servicios es de calidad	
		19. Percibe que la gestión de su entidad cumple con sus funciones	
		40. En el desempeño de sus funciones, supera sin dificultad algún percance que se presentase	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Supera sin dificultad algún percance en su desempeño de funciones.	✓		✓		✓		
2	Incorpora estrategias innovadoras con eficacia en su desempeño de funciones	✓		✓		✓		
3	Elabora sus documentos de tu entorno laboral eficazmente.	✓		✓		✓		
4	Aplica adecuadamente sus conocimientos en el desempeño de funciones	✓		✓		✓		
5	Planifica sus actividades laborales a realizar en su entorno laboral	✓		✓		✓		
6	Brinda opiniones coherentes y eficaces en reuniones de tu entorno laboral	✓		✓		✓		
7	Acepta críticas y sugerencias de stus colegas de su entorno laboral	✓		✓		✓		
8	Brindas tus conocimientos eficazmente en su entorno laboral	✓		✓		✓		
9	Aplica sus conocimientos de bioseguridad eficazmente	✓		✓		✓		
10	Se sientes muy preparado (a) para actuar con eficacia ante una emergencia	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En su entorno laboral tienen como misión y visión, brindar atención de calidad	✓		✓		✓		
12	En su entorno laboral se promueve capacitaciones para perfeccionar a los trabajadores	✓		✓		✓		
13	Usted percibe que en su entorno sus colegas brindan una atención de calidad	✓		✓		✓		
14	Organiza eficazmente el tiempo y realiza las actividades con prontitud y calidad	✓		✓		✓		
15	Comparte sus conocimientos con sus colegas para mejorar su desempeño de funciones	✓		✓		✓		
16	Las relaciones laborales en su entorno de trabajo son satisfactorias	✓		✓		✓		



ESUELA DE POSTGRUADO

17	Percibe que la gestión administrativa de la entidad donde labora es de calidad.	✓	✓	✓	✓
18	Percibe que la tecnología que usa para dar servicios es de calidad.	✓	✓	✓	✓
19	Percibe que la gestión de su entidad cumple con sus funciones.	✓	✓	✓	✓
20	En el desempeño de sus funciones, supera sin dificultad algún percance que se presenta.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): Si existe.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Nombres y Apellidos del juez validador/Dl Mg: Santiago Valderrama Henríquez DNI:

22468003

Especialidad del validador: Dr. en Educación

1 de Marzo del 2014


Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: RICARDO MONTALVAN HUERTA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA con mención ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UCV, en la sede JESUS MARIA Promoción.....aula....., requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES DEL PERSONAL TÉCNICO EN LA DGIEM-MINSA, AÑO 2014y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



DNI: 08045297
Br. Percy Escalante Castelo



DNI: 25750558
Br. José Luis Mendoza Quispe

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: capacitación

"La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. . . La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores." (Siliceo; 1996: p. 82)

Dimensiones de la variable capacitación:

Dimensión 1: Conocimiento Explicito:

El conocimiento explícito es el que se expresa a través del lenguaje formal, usando expresiones matemáticas y/o gramaticales y se transmite fácilmente de una persona a otra, de forma presencial o virtual (Nonaka y Takeuchi, 1995: p. 56).

Dimensión 2: Conocimiento Tácito:

El conocimiento tácito es que es difícil de escribir y formalizar. Se posee conocimiento tácito del que no puede expresar las reglas que llevan la decisión de su actuación: "el objetivo de una actuación hábil se logra por la observancia de un conjunto de reglas que no son conocidas como tales por la persona que las sigue" (Polanyi, 1962, p. 49).

Variable: Desempeño

El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. (Chiavenato (2000; p: 54)

Dimensiones de la variable desempeño:

Dimensión 1: Eficiencia

Es una parte vital de la administración que se refiere a la relación entre insumos y productos: Si se obtiene más producto con una cantidad dada de insumos, habrá incrementado la eficiencia y si logra obtener el mismo producto con menos insumos, habrá incrementado también la eficiencia. (Chiavenato: 2000; p.59)

Dimensión 2: Calidad:

Es la satisfacción de un consumidor utilizando para ello adecuadamente los factores humano, económico, administrativo y técnico, de tal forma que se logre un desarrollo integral y armónico del hombre de la empresa y de la comunidad. (Gómez: 1991, p. 92)

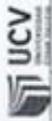
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CAPACITACION:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL
Conocimiento Explicito	<ul style="list-style-type: none"> Educación formal 	1. Tiene conocimientos teóricos suficientes para el trabajo que desarrollo. 2. En su especialidad, posee certificaciones a nombre de la nación 3. Ha recibido, de parte de su organización, capacitaciones en su mi especialidad 4. Puede leer manuales o instrucciones escritos en idioma inglés. 5. Considera que los conocimientos teóricos de sus colegas son suficientes para el trabajo que desarrollan.. 6. Hace uso de información técnica para resolver tareas que le asignan 7. Conoce sus funciones en la organización.	5 : Muy de acuerdo 4 : De acuerdo 3 : Casi de acuerdo 2 : En desacuerdo 1: Muy en desacuerdo
	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento adquirido en práctica profesional 	8. Elabora personalmente por escrito informes correspondientes a sus actividades. 9. Usa internet como una fuente de información para resolver problemas que se le asignan. 10. Considero que puede realizar sus trabajos de forma planificada 11. Tiene experiencia en las labores que desempeña 12. Considera que tiene habilidad manual. 13. Aprende con facilidad mirando y observando el desempeño de sus colegas o instructores. 14. Puede explicar sus acciones y dar informes de carácter técnico, en lenguaje hablado, cuando se lo solicitan 15. Entiende claramente las tareas que se le asignan. 16. Una de las características que posee es que resuelve problemas con creatividad. 17. Considera un reto el cumplimiento de los trabajos que se le asignan 18. Se comunica con facilidad con sus colegas. 19. Acepta y se siente cómodo(a) al trabajar en grupos heterogéneos de diferentes especialidades. 20. Ayuda y colabora con sus colegas en las tareas encomendadas.	5 : Muy de acuerdo 4 : De acuerdo 3 : Casi de acuerdo 2 : En desacuerdo 1: Muy en desacuerdo
Conocimiento Tácito	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia Habilidad manual Habilidad técnica Creatividad Relaciones interpersonales 		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CAPACITACION

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Superencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO EXPLICITO							
1	Tiene conocimientos teóricos suficientes para el trabajo que desarrollo.	✓		✓		✓		
2	En su especialidad, posee certificaciones a nombre de la nación	✓		✓		✓		
3	Ha recibido, de parte de su organización, capacitaciones en su mi especialidad	✓		✓		✓		
4	Puede leer manuales o instrucciones escritos en idioma inglés.	✓		✓		✓		
5	Considera que los conocimientos teóricos de sus colegas son suficientes para el trabajo que desarrollan...	✓		✓		✓		
6	Hace uso de información técnica para resolver tareas que le asignan	✓		✓		✓		
7	Conoce sus funciones en la organización.	✓		✓		✓		
8	Elabora personalmente por escrito informes correspondientes a sus actividades.	✓		✓		✓		
9	Usa internet como una fuente de información para resolver problemas que se le asignan.	✓		✓		✓		
10	Considero que puede realizar sus trabajos de forma planificada	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CONOCIMIENTO IMPLICITO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Tiene experiencia en las labores que desempeña	✓		✓		✓		
12	Considera que tiene habilidad manual.	✓		✓		✓		
13	Aprende con facilidad mirando y observando el desempeño de sus colegas o instructores.	✓		✓		✓		
14	Puede explicar sus acciones y dar informes de carácter técnico, en lenguaje hablado, cuando se lo solicitan	✓		✓		✓		
15	Entiende claramente las tareas que se le asignan.	✓		✓		✓		



16	Una de las características que posee es que resuelvo problemas con creatividad.	✓	✓	✓	✓	✓
17	Considera un reto el cumplimiento de los trabajos que se le asignan	✓	✓	✓	✓	✓
18	Se comunica con facilidad con sus colegas.	✓	✓	✓	✓	✓
19	Acepta y se siente cómodo(a) al trabajar en grupos heterogéneos de diferentes especialidades.	✓	✓	✓	✓	✓
20	Ayuda y colabora con sus colegas en las tareas encomendadas.	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): SI EXISTE SUFICIENCIA - LOS ÍTEMAS MUY LO QUE DEBEN MEDIR.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Nombres y Apellidos del juez validador: MONTALVAN HUERTA RICARDO

DNI: 07103617

DNI:

Especialidad del validador: ING. (ND. MGT). GESTIÓN PÚBLICA - DOCENTE UCV - MIC - DISEÑO - DESARROLLO.

1 de Marzo del 2014

Ricardito

Firma del Experto Informante.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO DE FUNCIONES

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL	
Eficiencia	- Cumple con su horario de trabajo	1. Supera sin dificultad algún percance en su desempeño de funciones.	5 : Muy de acuerdo 4 : De acuerdo 3 : Casi de acuerdo 2 : En desacuerdo 1: Muy en desacuerdo	
	- Demuestra eficacia en su ambiente laboral	2. Incorpora estrategias innovadoras con eficacia en su desempeño de funciones 3. Elabora sus documentos de tu entorno laboral eficazmente. 4. Aplica adecuadamente sus conocimientos en el desempeño de funciones		
Calidad	- Cumple con las expectativas de su entorno laboral	5. Planifica sus actividades laborales a realizar en su entorno laboral. 6. Brinda opiniones coherentes y eficaces en reuniones de tu entorno laboral	5 : Muy de acuerdo 4 : De acuerdo 3 : Casi de acuerdo 2 : En desacuerdo 1: Muy en desacuerdo	
	- Brinda una atención de calidad	7. Acepta críticas y sugerencias de sus colegas de su entorno laboral		
	- Se capacita constantemente para obtener más conocimientos	8. Brindas tus conocimientos eficazmente en su entorno laboral 9. Aplica sus conocimientos de bioseguridad eficazmente		
	- Demuestra disposición, y empeño por el trabajo	10. Se sientes muy preparado (a) para actuar con eficacia ante una emergencia 11. En su entorno laboral tienen como misión y visión; brindar atención de calidad 12. En su entorno laboral se promueve capacitaciones para perfeccionar a los trabajadores		
	- Regularmente es ordenado y sistemático	13. Usted percibe que en su entorno sus colegas brindan una atención de calidad 14. Organiza eficazmente el tiempo y realiza las actividades con prontitud y calidad 15. Comparte sus conocimientos con sus colegas para mejorar su desempeño de funciones 16. Las relaciones laborales en su entorno de trabajo son satisfactorias 17. Percibe que la gestión administrativa de la entidad donde labora es de calidad. 18. Percibe que la tecnología que usa para dar servicios es de calidad 19. Percibe que la gestión de su entidad cumple con sus funciones 40. En el desempeño de sus funciones, supera sin dificultad algún percance que se presentase.		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Supera sin dificultad algún percance en su desempeño de funciones.	✓		✓		✓		
2	Incorpora estrategias innovadoras con eficacia en su desempeño de funciones	✓		✓		✓		
3	Elabora sus documentos de tu entorno laboral eficazmente.	✓		✓		✓		
4	Aplica adecuadamente sus conocimientos en el desempeño de funciones	✓		✓		✓		
5	Planifica sus actividades laborales a realizar en su entorno laboral	✓		✓		✓		
6	Brinda opiniones coherentes y eficaces en reuniones de tu entorno laboral	✓		✓		✓		
7	Acepta críticas y sugerencias de sus colegas de su entorno laboral	✓		✓		✓		
8	Brindas tus conocimientos eficazmente en su entorno laboral	✓		✓		✓		
9	Aplica sus conocimientos de bioseguridad eficazmente	✓		✓		✓		
10	Se sientes muy preparado (a) para actuar con eficacia ante una emergencia	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En su entorno laboral tienen como misión y visión, brindar atención de calidad	✓		✓		✓		
12	En su entorno laboral se promueve capacitaciones para perfeccionar a los trabajadores	✓		✓		✓		
13	Usted percibe que en su entorno sus colegas brindan una atención de calidad	✓		✓		✓		
14	Organiza eficazmente el tiempo y realiza las actividades con prontitud y calidad	✓		✓		✓		
15	Comparte sus conocimientos con sus colegas para mejorar su desempeño de funciones	✓		✓		✓		
16	Las relaciones laborales en su entorno de trabajo son satisfactorias	✓		✓		✓		

17	Percibe que la gestión administrativa de la entidad donde labora es de calidad.	✓	✓	✓	✓
18	Percibe que la tecnología que usa para dar servicios es de calidad	✓	✓	✓	✓
19	Percibe que la gestión de su entidad cumple con sus funciones	✓	✓	✓	✓
20	En el desempeño de sus funciones, supera sin dificultad algún percance que se presenta.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): EXISTENCIA DE SUFICIENCIA EN LOS ÍTEM 5.

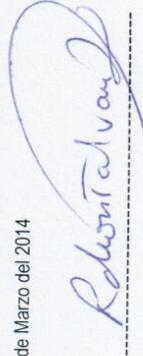
Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Aplicable después de corregir

Nombres y Apellidos del juez validador/Dr/ Mg: MONTALVAN HUERTA RICARDO DNI: 07103617

Especialidad del validador: MSTR. GESTION PUBLICA - DOCENTE UCV - MIC - DISEÑO - DESARROLLO

1 de Marzo del 2014



Firma del Experto Informante.

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS	
--	--	--

Yo, **Irma Milagros Carhuacho Mendoza**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, revisora de la tesis titulada:

“Capacitación y desempeño de funciones del personal técnico en la DGIEM - MINSA, año 2014”, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima 14 de diciembre de 2019



Firma

Irma Milagros Carhuacho Mendoza

DNI: 40460914

Reporte del Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1075793452&o=1196441955&s=1&lang=es

feedback studio Escalante Castelo Percy | Capacitación y desempeño de funciones del personal técnico en la DGIEM-MINSA, ... /20 1 de 3

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Capacitación y desempeño de funciones del personal técnico en la DGIEM-MINSA, año 2014

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión Pública

AUTORES:
Br. Percy Escalante Castelo (ORCID: 0000-0001-9308-4349)
Br. José Luis Mendoza Quispe (ORCID: 0000-0001-9308-4349)

ASESORA:
Dra. Irma Carhuancho Mendoza (ORCID: 0000-0001-9608-6342)

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	10 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %
5	cybertesis.unmam.edu... Fuente de Internet	<1 %
6	revistasinvestigacion.u... Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 37 | Número de palabras: 8403 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Escribe aquí para buscar

12:08 p. m. 9/11/2019

Formulario de autorización para la publicación electrónica de las tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Mendoza Quispe Jose Luis

D.N.I. : 25750558

Domicilio : Calle Saturno 227 - Callao

Teléfono : Fijo : Móvil : 998445928

E-mail : luismendoza3000@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro en Gestión Pública

Mención:

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Mendoza Quispe Jose Luis

Título de la tesis:

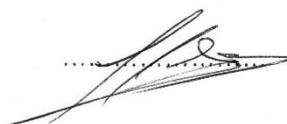
Capacitación y desempeño de funciones del personal

técnicos en la DGIEM-MINSA, año 2014

Año de publicación : 2019

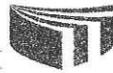
4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 15-11-2019

Formulario de autorización para la publicación electrónica de las tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ESCALANTE CASTELO PERCY

D.N.I. : 08045297

Domicilio : JR MONTE CAOBA N° 677 SURCO

Teléfono : Fijo : Móvil : 953630183

E-mail : PERCYESCALANTE@HOTMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención: MAESTRO EN GESTION PUBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PERCY ESCALANTE CASTELO

Título de la tesis:

CAPACITACION Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES DEL
PERSONAL TECNICO EN LA DGIEM, AÑO 2014

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : Escalante

Fecha : 15-11-2019

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PERCY ESCALANTE CASTELO

INFORME TITULADO:

CAPACITACION Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES DEL PERSONAL
TECNICO EN LA DGIEM - MINSA, AÑO 2014

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTION PUBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 13 DE FEBRERO DE 2016

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MEYORIA



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

*Aprobado
Dra. Rosa M. Cordero
2016 02/14*

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JOSE LUIS MENDOZA QUISPE

INFORME TÍTULADO:

CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES DEL PERSONAL

TECNICO EN LA JGIEM - MINSA , AÑO 2014

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTION PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 13 DE FEBRERO DE 2016

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORIA



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

*Aprobado
Por José Q. Paredes
40/16/09/14*