



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de una
plataforma de atención al usuario en salud, Lima – 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Anglas Valqui, Alexandra Vanessa (orcid.org/0009-0003-3266-0564)

ASESORAS:

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz (orcid.org/0000-0002-4187-106X)

Dra. Meneses La Riva, Monica Elisa (orcid.org/0000-0001-6885-9207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Hillary, mi amada hija,
por ser la motivación de mi vida.

A Liliana, mi apreciada madre,
por ser un ángel iluminando este camino.

A Clementina, mi querida abuelita,
por ser el principal pilar de fortaleza familiar.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los docentes de la UCV, en especial a mi asesora Dra. Celia Mercado Marrufo, por su contribución invaluable en mi formación y perfeccionamiento profesional. Asimismo, hago un reconocimiento a la institución objeto de estudio y a los participantes, por haber permitido acceder a la información en la cual se basa este trabajo de investigación. Finalmente, todo esto no habría sido posible sin el apoyo incondicional de mi familia, muchas gracias por animarme a iniciar esta maestría y ser soporte para la culminación exitosa.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de una plataforma de atención al usuario en salud, Lima – 2023", cuyo autor es ANGLAS VALQUI ALEXANDRA VANESSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ DNI: 10061458 ORCID: 0000-0002-4187-106X	Firmado electrónicamente por: CMERCADOM el 29- 12-2023 19:28:01

Código documento Trilce: TRI - 0710790





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ANGLAS VALQUI ALEXANDRA VANESSA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de una plataforma de atención al usuario en salud, Lima – 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ALEXANDRA VANESSA ANGLAS VALQUI DNI: 71429161 ORCID: 0009-0003-3266-0564	Firmado electrónicamente por: AANGLAS el 27-12- 2023 19:36:22

Código documento Trilce: TRI - 0710791



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA	v
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
Estadísticas de validez para el instrumento “Encuesta sobre gestión de la capacitación y compromiso laboral”	20
Tabla 2	
Estadísticas de fiabilidad para el instrumento “Encuesta sobre gestión de la capacitación y compromiso laboral”	21
Tabla 3	
Prueba de normalidad	22
Tabla 4	
Correlación de las variables gestión de la capacitación y compromiso laboral dentro de la PAUS en salud	32
Tabla 5	
Correlación entre la planificación de la gestión de la capacitación y compromiso laboral dentro de la PAUS en salud	33
Tabla 6	
Correlación entre la ejecución de la gestión de la capacitación y compromiso laboral dentro de la PAUS en salud	34
Tabla 7	
Correlación entre la evaluación de la gestión de la capacitación y compromiso laboral dentro de la PAUS en salud	35
Tabla 8	
V de Aiken para gestión de la capacitación	76
Tabla 9	
V de Aiken para compromiso laboral	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	
Frecuencias según niveles para gestión de la capacitación	24
Figura 2	
Frecuencias según niveles para planificación de la gestión de la capacitación	25
Figura 3	
Frecuencias según niveles para ejecución de la gestión de la capacitación	26
Figura 4	
Frecuencias según niveles para evaluación de la gestión de la capacitación	27
Figura 5	
Frecuencias según niveles para compromiso laboral	28
Figura 6	
Frecuencias según niveles para vigor	29
Figura 7	
Frecuencias según niveles para dedicación	30
Figura 8	
Frecuencias según niveles para absorción	31

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de una plataforma de atención al usuario en salud, Lima – 2023. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, fue de tipo básica y con diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 25 especialistas, quienes fueron incluidos en su totalidad como parte del estudio, aplicando un muestreo censal. Se recolectó los datos a través de un cuestionario virtual con 2 secciones: la primera compuesta de 22 ítems correspondientes a gestión de la capacitación; y la segunda compuesta por 18 ítems correspondientes a compromiso laboral. Para el análisis de datos se aplicó el coeficiente de correlación de rangos de Spearman, empleando para este fin el software SPSS V28. Como resultados se obtuvo una significancia de 0.008 y un Rho de Spearman de 0.521, luego de la correlación de las variables gestión de la capacitación y compromiso laboral. Ante ello, se determinó que existe relación directa moderada entre las referidas variables; dicho de otro modo, se identificó que las acciones que mejoren la gestión de la capacitación podrían también contribuir a la mejora del compromiso laboral.

Palabras clave: capacitación profesional, compromiso laboral, gestión de recursos humanos.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between training management and work engagement within a health care user service platform, Lima - 2023. The methodology used was quantitative, basic, non-experimental, cross-sectional and correlational. The population consisted of 25 specialists, who were included in their entirety as part of the study, applying a census sampling. Data were collected through a virtual questionnaire with 2 sections: the first one composed of 22 items corresponding to training management; and the second one composed of 18 items corresponding to work engagement. For data analysis, Spearman's rank correlation coefficient was applied, using SPSS V28 software for this purpose. The results showed a significance of 0.008 and a Spearman's Rho of 0.521, after correlating the variables training management and work engagement. In view of this, it was determined that there is a moderate direct relationship between these variables; in other words, it was identified that actions that improve training management could also contribute to the improvement of work engagement.

Keywords: professional training, work engagement, personnel management.

I. INTRODUCCIÓN

En la actual modernidad, las instituciones empresariales, incluyendo las de salud, priorizan el impartir conocimientos actualizados a su capital humano, debido a que el adiestramiento laboral y capacitación son necesidades imprescindibles para enfrentar los desafíos cambiantes del entorno y sus clientes, así como la incursión en nuevos mercados de forma competitiva, garantizando el alcance eficaz de sus objetivos.

En esa línea, la Organización Mundial de la Salud (2022) emitió un informe sobre los progresos respecto de las estrategias mundiales de Recursos Humanos para la Salud (RHUS) al 2030, donde precisó que continúa siendo una prioridad el reforzamiento de las capacidades, la formación sanitaria, el perfeccionamiento y la capacitación acorde a los grupos ocupacionales, las prioridades sanitarias regionales y basada en competencias, con la finalidad de lograr una cobertura sanitaria con equidad y universal.

Análogamente, en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, una guía visionaria para el abordaje de puntos cruciales observados en América Latina, como las desigualdades económicas, ambientales y sociales presentes en la región, planteando diversos objetivos y metas dentro de los cuales destaca el Objetivo 3 enfocado en la salud para todos, promoviendo el bienestar y garantizando una vida saludable en todos los grupos etarios, para lo cual refieren la necesidad de incrementar la capacitación y perfeccionamiento del personal sanitario (Naciones Unidas, 2018).

Perú no se encuentra aislado de lo antes mencionado, estando en la búsqueda de un sistema sanitario solidario, equitativo y universal, ya que la realidad actual da cuenta que los determinantes de la salud continúan afectando a las personas, sumado a la brecha cuantitativa y cualitativa de los RHUS. Es así que, en la última guía de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (2011) que pauta el proceso para producir y llevar a cabo los Planes de Desarrollo de las Personas (PDP), refieren que cuando un servidor no tiene la capacitación requerida, ya sea preventiva o correctiva, presenta mayor dificultad para su adaptación a los cambios y recurren a una adecuación en base al aprendizaje por ensayo y error, generando

desperdicio de recursos, reprocesos, disminución de la productividad e incremento de los costos para la institución, y en el trabajador ocasiona desmotivación, disminución del compromiso y afectación del clima laboral.

Es por ello que, el Ministerio de Salud (2023) desarrolló un plan nacional que abarca la formación laboral del personal sanitario, precisando que el desarrollo de capacidades no solo contribuye e impacta en los programas de salud, sino que, a su vez, empodera a los RHUS e incorpora competencias transversales, preparándolo para un desempeño exitoso en futuros contextos laborales. Además, los gestores de la capacitación identificaron como principales barreras: las dificultades en gestionar el financiamiento, la endeble implementación de estrategias comunicativas, falta de concertación intra y extra institucional, priorización de presupuesto para intervenciones sanitarias para combatir la pandemia por la COVID-19, necesidad de contar con recursos mínimos para capacitación virtual (conectividad a internet, equipos tecnológicos con características adecuadas e infraestructura de soporte necesario), entre otras.

De la misma manera, la Superintendencia Nacional de Salud (2023), organismo encargado de la velar por los derechos en salud, requiere de personal altamente capacitado para la atención de las consultas y denuncias que ingresan a través de su Plataforma de Atención al Usuario (PAUS). No obstante, se ha observado que hay instituciones donde planifican, ejecutan y/o evalúan inadecuadamente la capacitación, debido a la deficiente priorización de necesidades, ausencia de sensibilización sobre la importancia, deficiencias en la ejecución, no alcanzan los objetivos planteados, carencia de diversos recursos, inadecuado horario, bajo aprendizaje, falta de transferencia a la práctica; además, esto puede relacionarse con el compromiso laboral en los servidores.

Por lo anterior expuesto, para la presente investigación de enfoque cuantitativo se ha planteado como **problema general** ¿Cuál es la relación de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de una PAUS en salud, Lima - 2023?, y como específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la planificación de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de una PAUS en salud, Lima – 2023?, b) ¿Cuál es la relación entre la ejecución de la gestión de la

capacitación y el compromiso laboral dentro de una PAUS en salud, Lima – 2023? y c) ¿Cuál es la relación entre la evaluación de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de una PAUS en salud, Lima – 2023?

En el presente estudio, se tiene como **justificación teórica** el aporte en cuanto a los nuevos conocimientos para el desarrollo de investigaciones que vayan a surgir a partir de una problemática similar con respecto a la gestión de la capacitación y la satisfacción laboral en los años venideros. Como **justificación metodológica**, es importante mencionar que la investigación se realizó conforme a una metodología coherente y validada por expertos, por lo que los resultados serán objetivos. Y, por último, como **justificación práctica** del estudio, hay desconocimiento sobre la existencia de relación de la gestión de capacitación con el compromiso laboral dentro de la PAUS en salud, Lima – 2023; debido a ello, es importante esclarecerlo.

En ese sentido, se ha planteado como **objetivo general** de la investigación: Determinar la relación de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de una PAUS en salud, Lima – 2023, y como específicos: O₁ Determinar la relación entre la planificación de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de una PAUS en salud, Lima – 2023; O₂ Determinar la relación entre la ejecución de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de una PAUS en salud, Lima – 2023; y O₃ Determinar la relación entre la evaluación de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de una PAUS en salud, Lima – 2023.

Finalmente, se ha elaborado la **hipótesis general** de la investigación: Existe relación entre la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de la PAUS en salud, Lima – 2023. Como hipótesis específicas se propone: H₁ Existe relación entre la planificación de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de una PAUS en salud, Lima – 2023; H₂ Existe relación entre la ejecución de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de una PAUS en salud, Lima – 2023; y H₃ Existe relación entre la evaluación de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de una PAUS en salud, Lima – 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Luego de haber realizado la búsqueda acuciosa de antecedentes en el contexto peruano, no se encontraron artículos en revistas indexadas; no obstante, se procede a citar cinco investigaciones realizadas por maestrandos, que se han considerado importantes por estar relacionadas al tema y variables de la presente investigación.

Candia Soto (2023), tuvo por objetivo determinar la relación entre la gestión de la capacitación y desarrollo de competencias en servidores de una universidad estatal en Apurímac-Perú. Al respecto, empleó una metodología de investigación aplicada, cuantitativa, de diseño no experimental, transversal, correlacional y empleando el método hipotético deductivo. Su muestra estuvo constituida de 100 servidores, quienes fueron encuestados mediante dos cuestionarios elaborados para cada variable. En sus resultados informan que, de los encuestados, 47%, 47% y 6% consideran como eficientes, regular y deficiente la gestión de la capacitación, respectivamente; el 66%, 32% y 2% consideran que el nivel de desarrollo de competencias es logrado, en proceso y en inicio, respectivamente. Para finalizar, concluye que existe una relación positiva moderada entre las variables.

Chipa Cacha (2023), se planteó el objetivo de evidenciar la relación de la gestión de la capacitación con el cumplimiento de las funciones esenciales de atención primaria en una unidad de gestión de establecimientos de salud en Apurímac-Perú. Para lo cual desarrolló una metodología con enfoque cuantitativo, tipo de estudio básico, de nivel correlacional y diseño no experimental. Su muestra incluyó a 70 colaboradores, quienes desarrollaron dos cuestionarios para la recolección de datos. En sus resultados destaca que, de los encuestados, 61.4%, 30.0%, 8.6% calificaran a la gestión de la capacitación con un nivel bajo, medio y alto, respectivamente. En sus conclusiones precisa que existe evidencia de una relación significativa positiva media entre las variables estudiadas.

Apaza Delgado (2022) realizó una investigación en un Gobierno Regional de Perú con el objetivo de determinar la relación entre la gestión de la capacitación y el compromiso organizacional. Para ello, aplicó una metodología de investigación cuantitativa con diseño no experimental, sección transversal y correlacional. Empleó encuesta creada y administrada a 125 servidores. En sus resultados

identifica que, de los encuestados, 81.6% percibe una regular gestión de la capacitación y 88.8% perciben un regular compromiso organizacional. Concluye que existe una correlación positiva entre las variables estudiadas aceptando su hipótesis general, lo cual reafirma investigaciones previas.

Rayme Meneses (2021) se planteó un objetivo de determinar la relación entre la capacitación laboral y el compromiso organizacional dentro de una Dirección de Salud en Ica-Perú. Con una metodología de investigación cuantitativa, no experimental y transversal. Tuvo una muestra compuesta por 78 empleados. Recolectó la información a través de dos cuestionarios adaptados. Como resultados obtuvieron que, de los encuestados, 73.1%, 66.7% y 65.4% percibió como poco adecuado las dimensiones de diagnóstico, implementación y programa de capacitación de la variable Capacitación, respectivamente; el 85.9% percibió como inadecuado la dimensión evaluación; Con respecto al Compromiso Organizacional, los encuestados percibieron como poco adecuado las dimensiones de compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo en 75.6%, 67.9% y 60.3%, respectivamente. Concluyó que las citadas variables tuvieron una correlación positiva media.

Saldivar Roca (2020), se propuso por objetivo determinar la relación entre las modalidades de formación y el compromiso laboral en docentes de escuelas privadas en un distrito limeño. Para esto, utilizó una metodología de investigación con enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal y correlacional, teniendo como muestra a 51 profesores, quienes fueron encuestados. En sus resultados encontraron que, de los encuestados, el 60.8%, 23.5% y 15.7% percibió a las modalidades de formación como poco eficientes, eficientes y deficientes, respectivamente; asimismo, el 49.0%, 45.1% y 5.9% manifestó un alto, medio y bajo compromiso laboral, respectivamente. Concluye precisando que existe correlación moderada entre las variables estudiadas, lo cual afirma su hipótesis.

A continuación, se citan de forma sintetizada una selección de investigaciones previas desarrolladas a nivel internacional, las mismas que se consideran importantes por estar relacionadas al tema y las variables tomadas para el presente estudio.

Malins et al. (2023) observaron que las atenciones en salud por cáncer fueron identificadas como estresantes y con alto impacto en el personal, provocando agotamiento, alta rotación y menor bienestar. Ante ello, se propusieron como objetivo evaluar el agotamiento relacionado con el trabajo, compromiso laboral y bienestar mental durante el periodo de capacitación en habilidades psicológicas y su seguimiento. Para lo cual, la metodología empleada fue un diseño longitudinal, prospectivo, no aleatorizado, donde participaron 145 miembros del personal de atención oncológica de Reino Unido, quienes recibieron dicha capacitación durante dos días y realizaron evaluaciones al inicio, a los 3 meses y a los 8 meses de seguimiento. Con respecto a la evaluación de desempeño de habilidades posterior a la capacitación, decidieron enfocarse en las habilidades clave de intervención. Dentro de sus resultados resalta que al día siguiente de la capacitación inicial los participantes informaron una mejora del 71% en sus habilidades de apoyo psicológico, mejora del 64% en su propio bienestar y mejoras significativas en las habilidades entre el entrenamiento previo y los seguimientos; en cuanto al bienestar mental, el agotamiento y el compromiso laboral no mostraron cambios significativos desde el inicio hasta los 3 meses, pero si mejoraron significativamente desde el inicio hasta el seguimiento a los 8 meses. Finalmente, concluyeron que la capacitación brindada puede contribuir a mejorar las habilidades clínicas, así como mejorar el bienestar mental, compromiso laboral y el agotamiento.

Amir et al. (2022), tuvieron por objetivo estudiar el papel mediador del compromiso laboral y las sesiones de capacitación entre las prácticas de recursos humanos y el desempeño de los empleados. Para su investigación siguieron una metodología con enfoque cuantitativo y diseño transversal; mientras que su población incluyó a trabajadores de empresas manufactureras y de servicios en Pakistán, de los cuales seleccionó una muestra final de 259 individuos. Dentro de sus resultados destacan que existe un impacto positivo y significativo de las prácticas de recursos humanos en el desempeño de los colaboradores y que el rol mediador del compromiso laboral y las sesiones de capacitación impactan positivamente en el desempeño. Como conclusión, resaltan que las prácticas de recursos humanos son importantes en el desempeño vinculadas con la capacitación y el compromiso laboral.

Anselmus Dami et al. (2022), desarrollaron su estudio en Indonesia, con el objetivo de determinar la relación entre la autoeficacia para el liderazgo educativo y el compromiso laboral, la satisfacción laboral y la motivación para dejar su puesto, desde la perspectiva de una actividad de capacitación denominada “entrenamiento de fortalecimiento de directores”. Para ello, emplearon una metodología de investigación cuantitativa con corte transversal y tomaron una muestra de 125 directores que certificaron la finalización de la referida capacitación. Sus resultados mostraron que la autoeficacia para el liderazgo institucional se relacionó positivamente con el compromiso laboral y la satisfacción laboral. Asimismo, resaltan la necesidad de una educación con fuerte énfasis en los valores del liderazgo, así como habilidades y competencias, debido a que su estudio demuestra que los directores que obtuvieron la certificación aumentaron su autoeficacia para el liderazgo educativo y dieron resultados positivos en el compromiso laboral, satisfacción laboral y pueden evitar que dejen su puesto de trabajo. Concluyeron que las políticas gubernamentales relacionadas a la capacitación de directores logran mejorar la autoeficacia para el liderazgo educativo y compromiso laboral.

Hassett (2022) realizó un estudio en Estados Unidos, teniendo como uno de sus objetivos determinar si la percepción de los empleados federales de tener acceso a oportunidades de capacitación y desarrollo se relaciona con las tasas de compromiso laboral. Para ello, utilizaron una metodología de estudio cuantitativo y su muestra constó de 486107 encuestas del punto de vista de los empleados federales. Como principales resultados mostraron que la percepción del acceso a oportunidades laborales de formación y desarrollo está estadísticamente significativa y positivamente relacionada con el compromiso laboral. Por último, en base a sus resultados concluyen que aquellos empleados que perciben que tienen acceso a oportunidades de capacitación tienen mayores tasas de compromiso laboral, por lo cual sugieren la promoción de estas oportunidades como una buena opción política.

Salamon et al. (2022) se plantearon como objetivo determinar la relación entre los recursos y demandas laborales con la transferencia de formación, motivación para transferir, la oportunidad de transferir y el compromiso laboral. Ante ello,

emplearon una metodología de investigación cuantitativa, cuyo estudio fue desarrollado en ocho empresas de Hungría que tuvieron programas de capacitación en habilidades interpersonales en los últimos 6 meses y su muestra estuvo compuesta por 311 trabajadores a quienes les aplicaron una encuesta. Destacan dentro de sus resultados que los recursos laborales se relacionaron positivamente con la motivación para transferir, la oportunidad de transferencia y compromiso laboral; asimismo, las demandas laborales se relacionaron negativamente con el compromiso laboral y no se relacionaron significativamente con la transferencia de formación, motivación para transferir u oportunidad de transferir; además, el compromiso laboral tuvo una relación positiva con la oportunidad de transferencia, pero no tuvo relación directa con la transferencia de formación ni con la motivación para transferir; no obstante, la motivación para transferir y la oportunidad de transferir se relacionaron positivamente con la transferencia de formación. Por último, concluyen que sus hallazgos apoyan el supuesto de una espiral de ganancias positivas en el contexto de la transferencia de formación, eso quiere decir que la capacitación de empleados en entornos con recursos adecuados conduce a un mayor compromiso laboral y puede lograr una transferencia más exitosa debido a que perciben o crean más oportunidades para transferir las competencias adquiridas hacia su labor diaria; además, es importante aminorar las demandas laborales para evitar de recursos a causa de la asociación negativa con el compromiso laboral.

Tran Huy y Dinh (2022) se pusieron el objetivo identificar el impacto de la capacitación sobre el Compromiso Laboral (CL) entre empleados vietnamitas a través de la autoestima basada en la organización y la autoeficacia. Para ello, emplearon una metodología con diseño de investigación cuantitativa; además, la recopilación de datos fue realizada mediante un cuestionario para la medida del Beneficio Percibido del Entrenamiento (BPE), la Transferencia de Entrenamiento (TRANS) y el Compromiso Laboral (CL). Dentro de sus resultados encontraron que BPE y TRANS tuvieron un relación positiva y significativa con el CL, por lo que argumentan que aquellos trabajadores que perciben la asociación entre capacitación y recompensas tenderán a involucrarse profundamente en el trabajo; y que la aplicación en la labor diaria de los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridas en la capacitación puede facilitar que los empleados realicen la tarea de

forma precisa, eficiente y con impacto positivo sobre las dimensiones del CL. Finalizan concluyendo que la capacitación debe estar vinculada con beneficios hacia el participante y ser aplicable en las actividades laborales diarias a fin de fomentar el CL.

Mora Estrada et al. (2022), llevaron a cabo un estudio en empresas ecuatorianas y peruanas, cuyo objetivo fue demostrar la existencia de relación entre satisfacción laboral y el engagement (compromiso laboral). Como metodología, precisaron que dicha investigación fue cuantitativa y su muestra estuvo conformada por 897 individuos, quienes desarrollaron una encuesta. Dentro de sus resultados, encontraron que la satisfacción influye de manera significativa y positivamente en el compromiso laboral (0.532). Por último, concluyen que los altos funcionarios de las empresas deben tomar en consideración los aspectos que afectan la satisfacción de sus empleados, ya que ello repercute en su actitud positiva en la realización de sus tareas y engagement.

Bilal et al. (2019), realizaron un estudio cuyo objetivo fue determinar el impacto de la confianza, las recompensas y la capacitación en el compromiso laboral. Para lo cual, la metodología empleada fue la investigación cuantitativa, cuya muestra incluyó 150 cuestionarios aplicados a empleados del sector bancario en Pakistán. Entre sus resultados hallaron que la capacitación representa el 66,2% de la variabilidad en las puntuaciones del compromiso laboral, lo que afirma la hipótesis que al aumentar la capacitación aumenta el compromiso laboral y siendo un predictor del compromiso laboral en un empleado. Ante ello, concluyen que las empresas deben fomentar la cultura de formación con la finalidad de promover el compromiso laboral y, a su vez, mejorar el desempeño general de la organización. Asimismo, sugieren el desarrollo de programas de capacitación en función de las necesidades, ya que ello tiene un papel fundamental en el desarrollo de habilidades, además de ser esencial para el mejoramiento del compromiso laboral.

Giovazolias et al. (2019) investigaron con el objetivo de evaluar la efectividad de un programa de formación para docentes en sus autoevaluaciones básicas, el nivel percibido de compromiso laboral y las relaciones con sus estudiantes. Para ello, emplearon una metodología de investigación con enfoque cuantitativo y tipo experimental; su muestra estuvo compuesta por 463 docentes de escuelas

primarias y secundarias en Grecia. Entre sus resultados encontraron un impacto no significativo de la intervención en las puntuaciones de compromiso laboral en los grupos de intervención y control, antes y después de la capacitación, interpretándolo como resultado del estrés y agotamiento inherente al trabajo de los docentes, reducción del salario, recursos restringidos y constantes cambios dentro de dicha profesión, lo cual ha reducido la satisfacción y compromiso con esta profesión. Por otro lado, evidenciaron la efectividad del programa de capacitación psicoeducativa en el mejoramiento de las habilidades relacionales de los docentes y su autoeficacia. Concluyen respaldando la idea que los programas de formación docentes mejoran las características de personalidad de los docentes.

Luego de haber expuesto los antecedentes relevantes, es necesario precisar las definiciones, conceptos y teorías que sustentan el desarrollo del presente estudio. En ese sentido, la **gestión de la capacitación** fue definida por SERVIR - Autoridad Nacional del Servicio Civil (2016), en su última directiva, como un proceso que desarrolla conocimientos y/o competencias en los servidores civiles, cerrando las brechas existentes acorde al perfil de puesto y objetivos instituciones y buscando la mejora del desempeño, para lo cual emplean acciones de capacitación. Además, este proceso denominado capacitación consta de tres etapas que se han tomado como dimensiones:

La primera es la **Planificación**, donde inicia el proceso con la definición e identificación de las necesidades y que, posteriormente, permitirá determinar cuáles serán las acciones de capacitación a realizar durante el año. En primera instancia, la entidad conformará un comité que tiene la finalidad de asegurar la concordancia de la planificación a realizar con los objetivos estratégicos de la institución, además de originar condiciones adecuadas para que las acciones de capacitación logren ser implementadas. En segunda instancia, la entidad sensibiliza a sus trabajadores sobre la importancia de la capacitación y establecen el cronograma de trabajo. En tercera instancia, la entidad recolecta información, identifica y prioriza las necesidades de capacitación, redacta los requerimientos y planes de mejora. Y en cuarta instancia, la entidad procede con la elaboración del PDP (Servir, 2016).

De la misma forma, Alles (2019) refiere que dentro de la planificación, uno de los primeros pasos para la formación por competencias es el diagnóstico de las necesidades de formación, que viene a ser la medición de las competencias de los miembros de una empresa, con el fin de determinar la existencia de brechas y sus consecuentes acciones de capacitación para la subsanación, que normalmente se encuentra plasmadas de forma prioritaria en un plan estratégico de formación para toda la entidad, en relación a los objetivos institucionales, un presupuesto y que abarca un periodo específico; inclusive, precisa que uno de los errores más comunes es la inadecuada determinación de las necesidades, ya que al ser un paso inicial, todo lo desarrollado posteriormente será insatisfactorio. Dicho plan, debe abarcar objetivos y temáticas, el diseño de la actividad o actividades, la selección del instructor y el detalle del plan (fecha, horario, recursos, participantes y lugar). Asimismo, manifiesta que el presupuesto otorgado para capacitación suele ser insuficiente, por lo que las intervenciones deben estar dirigidas a dar respuesta a los objetivos estratégicos de la empresa, a partir de: a) el diagnóstico de necesidades por adecuación persona-puesto respecto de la actual posición laboral, como también respecto de la que el empleado podrá ocupar en un futuro; b) determinar estándares organizacionales a alcanzar (sólo si la primera fuente no resultara suficiente); c) cuestionarios administrados a jefes directos; y d) de información resultante de otros programas organizacionales.

Relacionado a la planificación, Casafranca et al. (2020) manifiestan que es muy importante la obtención de información confiables sobre el tipo de capacitación que requiere cada trabajador de acuerdo a sus funciones. Agregando a lo anterior; Mejía Rocha (2017) manifiesta que los responsables de pequeñas empresas deben reconsiderar la importancia de brindar capacitación planificada y constante a sus trabajadores, debido a que ello contribuye a la adecuación a las exigencias, demandas y contexto, de esa forma coadyuvan a la satisfacción del cliente. En ese sentido, la capacitación debe diseñarse para cada institución acorde a las necesidades del personal y gestionarse en relación a las funciones, cargos y niveles (Cuadra Alvarado et al., 2023).

Sigue con la etapa de **Ejecución**, que abarca la elección de los proveedores adecuados, la puesta en marcha y consecuente seguimiento de la capacitación, a

fin de asegurar que los trabajadores participen en las acciones de capacitación (Servir, 2016).

En cuanto a la ejecución, Alles (2019) refiere que el diseño, el método de aprendizaje adecuado y las capacidades del facilitador o instructor tienen un rol protagónico en las actividades formativas. Asimismo, la temática debe contemplar las necesidades y características de la entidad. En cuanto a los recursos físicos, será necesario contar con elementos y/o herramientas, como una pantalla de proyección, rotafolios, papelógrafos, mesas, sillas, plumones, entre otros, acorde a las actividades a realizar. Por otro lado, el seguimiento durante las actividades es necesario para asegurar el enfoque sistémico. Y reitera que todos los aspectos de la actividad son relevantes (como la iluminación, el ambiente, el refrigerio), ya que estos factores en conjunto coadyuvan al logro de una actividad exitosa.

Respecto de la ejecución durante la pandemia por la COVID-19, hubo cambios en los procesos de formación; no obstante, han demostrado que emplear estrategias educativas virtuales (como una Plataforma Moodle) para la enseñanza permitieron una óptima adecuación, por ser de fácil manejo, acceso y generar sinergia entre el participante y docente (Fernández, 2023). Por su parte, Jorge Coto y Rivera (2021) mencionan que la falta de disponibilidad de tiempo y la falta de organización de los tiempos en el trabajo son razones que propician la no participación en las actividades de formación; asimismo, recomienda promover equilibrio entre conocimientos técnicos-administrativos dentro de los contenidos de la actividad de formación. Aunado a ello, contar con un modelo teórico metodológico en la capacitación contribuye a perfeccionar y/o adquirir conocimientos, métodos y prácticas en competencias directivas (Vélez-García et al., 2023).

Finaliza con la etapa de **Evaluación**, que permite medir el resultado de las acciones de capacitación realizadas; esto puede realizarse en cuatro niveles: a) Nivel de Reacción: medida la satisfacción del beneficiario, para lo cual toma como dimensiones a evaluar de la capacitación: objetivo, recursos, materiales, metodología, ambiente, instructor u otros que sean necesarios. Se aplica en todas las acciones de capacitación; b) Nivel de Aprendizaje: cuantifica lo aprendido (habilidades y/o conocimientos) por el beneficiario de la acción de capacitación

mediante una pruebas o ejecuciones prácticas aplicadas al inicio y final de cada acción; c) Nivel de Aplicación: pondera el grado en que lo aprendido por el beneficiario de la acción de capacitación podrá trasladarse a la realidad dentro del campo laboral, para lo cual solicitan al trabajador la elaboración de una propuesta; y d) Nivel de Impacto: medida el efecto provocado por la acción de capacitación sobre los indicadores de gestión de la institución, por lo que es a mediano plazo y aplicado de manera facultativa (Servir, 2016).

Para la evaluación o medición de la formación, Alles (2019) menciona que se pueden aplicar encuestas de satisfacción sobre los diversos aspectos de la actividad desarrollada, aunque no debe ser el único criterio, ya que es necesario medir resultados por cada actividad, por persona o colectivo a través del desempeño e indicadores de gestión, para lo cual se pueden emplear una evaluación con preguntas o ejercicios y/o evaluación del comportamiento-participación durante la actividad. Sobre lo anterior expuesto, Marchi (2022), indica que es necesario incorporar herramientas de evaluación en programas de formación y capacitación, que permitan medir los efectos (impacto) que se generaron en los capacitados y la consecuente toma de decisiones para futuras políticas que beneficien al personal. En ese sentido, las instituciones no sólo deben centrarse en la medición del impacto a corto plazo, sino que es importante evaluar indicadores a largo plazo (como el desempeño de los servidores y el logro de los objetivos institucionales), que justifiquen la inversión realizada (González Riveros et al., 2023).

Con respecto al **Compromiso Laboral**, es definido, con buena aprobación por la comunidad científica, como un estado psicológico satisfactorio y positivo del empleado hacia su labor individual; lo cual puede ser medido con la Escala de Compromiso de Utrecht (UWES, por sus siglas en inglés) (Schaufeli, 2020). En esa misma línea, Prieto-Díez et al. (2021), evalúan al compromiso laboral, definiéndolo como un estado psicológico que se evidencia mediante la emoción positiva sobre la propia actitud, desempeño y voluntad de esforzarse en la actividad individual laboral. Schaufeli (2020), lo dimensiona en 3 componentes:

La primera dimensión **vigor** es depositar altos niveles de energía en el desarrollo de las tareas y la perseverancia ante las dificultades (Schaufeli, 2020).

Según refiere Knight et al. (2017), muchos investigadores han adoptado esta conceptualización, convirtiéndose en una de las más populares perspectivas; asimismo, como resultado de su metaanálisis indica que existe un efecto positivo y significativo de las intervenciones dirigidas a incrementar los recursos del entorno laboral y mejorar el bienestar personal sobre el compromiso laboral y sus tres subcomponentes.

Por su parte, Soares y Mosquera (2019), refieren que en una relación laboral los empleados pueden creer que la organización se compromete, por ejemplo, a proporcionar oportunidades para el desarrollo profesional, y a cambio sienten la obligación de corresponder (aceptando un puesto o renunciando a otras ofertas laborales), lo cual se denomina contrato psicológico. En ese sentido, cuando un trabajador considera que la empresa no ha cumplido con esas obligaciones subjetivas e implícitas, es menos probable que se sienta energético, absorto o dedicado a su labor, en otras palabras, que esté menos comprometido. Es por ello que, los contratos relacionales (que brindan apoyo socioemocional) como los equilibrados (que brindan oportunidades de desarrollo continuo) tienen un impacto positivo en el compromiso laboral. Por el contrario, el contrato transaccional (con actividades limitadas y con base exclusivamente económica) y el transicional (cuando hay inestabilidad o desgaste de la relación laboral por lo que no existe claridad permanencia en el empleo) tienen un impacto negativo en el compromiso.

La segunda dimensión **dedicación**, refiriéndose al involucramiento en el trabajo propio y la sensación de orgullo, importancia, inspiración, entusiasmo y desafío (Schaufeli, 2020).

Apoyando lo mencionado, Robinj et al. (2020) y Rahmadani et al. (2020) también desarrollan sus estudios tomando la precitada definición de compromiso laboral y dimensiones (vigor, dedicación y absorción); en el primer estudio citado, reafirmaron que los recursos sociales como el liderazgo participativo y las normas de conflicto impactan en el compromiso laboral; además, en el estudio del segundo autor, encontraron que el liderazgo comprometido predice un aumento en el

compromiso laboral, a través de los recursos laborales y la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas (autonomía, competencias, relación y significado), y discutieron que esto podría deberse a un contagio emocional e influencia del líder en sus seguidores.

Y la tercera **absorción**, que viene a ser la alta concentración en el trabajo que se realiza ocasionando que la persona difícilmente se desconecte de su labor y sienta el pasar del tiempo más rápido (Schaufeli, 2020).

Otro estudio reafirma que los empleados comprometidos sienten que el tiempo pasa rápidamente mientras trabajan, encontrándose felices, más vitales, absortos y dedicados; además, tienen mayor receptividad a nueva información relevante teniendo un desempeño conductual positivo, como tomar la iniciativa, realización de actividades con mayor eficacia y ayuda a sus pares (Reijseger et al., 2017). Siguiendo con los procesos sociopsicológicos, un estudio concluye que el compromiso laboral es contagioso, ya que el líder, el equipo, los colegas y hasta la pareja íntima influyen en el compromiso laboral debido al intercambio de recursos; en el caso de un equipo comprometido, se sincronizan sus actividades, tienen un mejor desempeño y experimentan altos niveles de vigor, dedicación y absorción (Bakker, 2022).

Asimismo, la definición de Schaufeli tiene como base conceptual al modelo Job Demands-Resources (JD-R) o modelo Demandas-Recursos Laborales (en español), que permite una evaluación integradora de los factores psicosociales en un lugar de trabajo debido a que: a) es un enfoque integrado, del lado positivo con el compromiso laboral y del negativo el agotamiento; b) tiene un amplio alcance al permitir la inclusión de todas las características importantes de un puesto; c) es flexible permitiendo adaptarse a cualquier organización; y d) es una herramienta de comunicación común para las partes. En cuanto a las Demandas Laborales son los aspectos psicológicos, físicos, sociales u organizacionales del trabajo que consumen energía del empleado debido a que demandan esfuerzo físico y/o psicológico sostenido (como alta presión laboral, sobrecarga laboral, inseguridad laboral, conflictos, interacciones demandantes con clientes, entre otras), mientras que los Recursos Laborales son los aspectos que son funcionales para alcanzar

los objetivos laborales, disminuir los costos fisiológicos y psicológicos, y que incentivan el aprendizaje, desarrollo y crecimiento personal (por ejemplo, la autonomía, el apoyo social, apoyo organizacional percibido, la retroalimentación sobre el desempeño, la comunicación interna, justicia laboral y el control del trabajo). Es así que este modelo conjuga dos procesos psicológicos: primero el proceso de estrés iniciado a partir de las altas demandas laborales y, a su vez, falta de recursos dando como resultado el agotamiento, deterioro de la salud, disminución del desempeño y falta de compromiso; y segundo el proceso motivacional que despierta la energía de los trabajadores, motivación y los hace sentir comprometidos, conduciendo a mejores resultados organizacionales (Bakker y Demerouti, 2017). En conclusión, Schaufeli (2017) precisa que para la prevención del agotamiento e incrementar el compromiso laboral, según el modelo expuesto, es necesario disminuir las demandas laborales, aumentar los recursos laborales (como posibilidades de aprendizaje-capacitación, disponibilidad de herramientas, etc.) y estimular un liderazgo comprometido.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación, con respecto a la finalidad, es de **tipo** básica, ya que no se aplicó intervención alguna en la situación problemática y está destinada al desarrollo de conocimiento a partir de teorías preexistentes. Con respecto al alcance temporal, es sincrónica, en el sentido que se realizó el análisis de un momento puntual y especificado. Teniendo en consideración que el nivel de profundidad del conocimiento a obtener es el detalle en la estructuración de una cuestión, es descriptiva. En relación a la naturaleza de la información recolectada, es cuantitativa (D'Aquino y Barrón, 2020).

3.1.2. Diseño de investigación

En cuanto al **diseño**, esta investigación es no experimental por la no manipulación de variables. Asimismo, tiene un diseño de método transversal, dado que los datos son tomados en un tiempo específico y puntual; además, es correlacional, toda vez que se informó sobre las relaciones que se han suscitado en la realidad entre las variables (Mías, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Como variable 1 se ha identificado a la gestión de la capacitación, la cual fue definida conceptualmente como un proceso que desarrolla conocimientos y/o competencias en los servidores civiles, cerrando las brechas existentes acorde al perfil de puesto y objetivos instituciones; y buscando la mejora del desempeño (Servir, 2016). Asimismo, en cuanto a su definición operacional, es una variable cuantitativa medida mediante un cuestionario con escala ordinal, siendo sus 3 dimensiones: D1

planificación, con los indicadores: concordancia con los objetivos estratégicos institucionales, sensibilización de la importancia, identificación y priorización de necesidades de capacitación; D2 ejecución, con los indicadores elección adecuada de proveedores, verificación de la operatividad de los componentes, seguimiento de la ejecución; y D3 evaluación, con los indicadores reacción a los objetivos y metodología de la capacitación, reacción a los recursos empleados, logro de aprendizaje y aplicación de lo aprendido.

Como variable 2 se identificó al compromiso laboral, el cual fue definido conceptualmente como un estado psicológico satisfactorio y positivo del empleado hacia su labor individual (Schaufeli, 2020). Asimismo, en cuanto a su definición operacional, es una variable cuantitativa medida mediante un cuestionario con escala ordinal, siendo sus 3 dimensiones: D1 vigor, con los indicadores voluntad para dedicar esfuerzo y energía en el trabajo, no fatigarse con facilidad y resiliencia en el trabajo; D2 dedicación, con los indicadores significancia del trabajo realizado, sentimientos positivos hacia el trabajo y sentirse retado en el trabajo; y D3 absorción, con los indicadores inmersión en el trabajo, dificultad para abandonar o desconectarse de la actividad laboral y sensación que el tiempo transcurre con mayor rapidez en el trabajo.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según menciona Mucha Hospinal et al. (2021), la población de estudio corresponde al conjunto de elementos con características homogéneas y que cumplen con criterios de selección. Por ello, la población de este estudio, fue de 25 especialistas que laboran dentro de una PAUS en salud, ubicada en Lima – Perú, en el año 2023.

Criterios de Inclusión:

- Trabajadores contratados bajo la modalidad CAS.

- Trabajadores que brindaron su consentimiento y aceptación para la participación voluntaria y libre en el presente estudio.

Criterios de Exclusión:

- Trabajadores contratados por locación de servicios.
- Trabajadores que no pertenecen a la plataforma.
- Trabajadores que no brindaron su aceptación para la participación en el presente estudio.

3.3.2. Muestreo

Debido a que la población es pequeña, el total de las unidades indicadas en la población fueron incluidas en el estudio (muestra censal), por lo que se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia (Hernández Gonzáles, 2021).

3.3.3. Unidad de análisis

Es de precisar que la unidad de análisis fue un especialista que labora dentro de una PAUS en salud.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la técnica de encuesta aplicada a la muestra selecta para el presente estudio, de forma virtual mediante un formulario de Google. Para ello, se elaboró un instrumento (cuestionario) denominado “Encuesta sobre gestión de la capacitación y compromiso laboral”, que contiene dos secciones, la primera estuvo compuesta de 22 ítems correspondientes a Gestión de la capacitación; y la segunda parte compuesta por 18 ítems correspondientes a Compromiso laboral. El referido cuestionario está ubicado en el Anexo 2.

El precitado cuestionario pasó por la evaluación de tres expertos, quienes puntuaron la relevancia, coherencia y claridad por cada ítem; con dichas puntuaciones se usó la V de Aiken para calcular la **validez** de contenido, obteniendo un valor promedio total de 0.992 para los ítems de Gestión de la capacitación y 0.996 para los ítems de Compromiso laboral, siendo en ambos casos mayor 0.80, por lo que se tiene evidencia de su validez (Pastor, 2018). Se profundiza en los resultados por ítems en la Tabla 8 y la Tabla 9, ubicadas en el Anexo 3.

Tabla 1

Estadísticas de validez para el instrumento “Encuesta sobre gestión de la capacitación y compromiso laboral”

	V de Aiken	N de elementos
Gestión de la capacitación	0,992	22
Compromiso laboral	0,996	18

Nota. Esta tabla muestra el resultado promedio obtenido de la validez (V de Aiken) en el cuestionario desarrollado para las variables V1 Gestión de la capacitación y V2 Compromiso laboral.

Además, para la **confiabilidad** del cuestionario, se analizó mediante el coeficiente psicométrico Alfa de Cronbach. Según el resultado obtenido de la escala para gestión de la capacitación, se obtuvo $\alpha = 0,953$, lo cual significa que el instrumento tiene una consistencia interna excelente; asimismo, para la escala de compromiso laboral se obtuvo $\alpha = 0,842$, lo que significa que el instrumento tiene una buena consistencia interna (Toro et al., 2022). Esto refleja que los ítems elaborados, se encuentran acorde a los indicadores obtenidos de la realidad y el marco teórico; en ese sentido, están alineados a lo que se espera alcanzar y se obtendrán datos altamente confiables.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad para el instrumento “Encuesta sobre gestión de la capacitación y compromiso laboral”

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de la capacitación	0,953	22
Compromiso laboral	0,842	18

Nota. Esta tabla muestra el resultado obtenido de la confiabilidad (alfa de Cronbach) en el cuestionario desarrollado para las variables V1 Gestión de la capacitación y V2 Compromiso laboral.

3.5. Procedimientos

Para la ejecución del presente estudio, se solicitó autorización a la institución pública, previo a la recolección de datos. Asimismo, se encuestó a los especialistas de la PAUS en salud que brindaron su consentimiento; por lo cual, previamente se desarrolló el cuestionario especificado en el punto 3.4., el mismo que tuvo un tiempo de aplicación virtual de 30 minutos, aproximadamente. Por último, los datos fueron codificados e ingresados a una base de datos (Excel) para su posterior análisis estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

Con el fin de dar respuesta a los objetivos, se realizó en primera instancia un análisis descriptivo mediante frecuencias organizadas en tablas y representadas en gráficos; en segundo lugar, para elegir el método de análisis inferencial, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, teniendo como H_a : la muestra sigue una distribución normal y H_b : la muestra no sigue una distribución normal.

Tabla 3*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Planificación	0,610	25	0,000
Ejecución	0,691	25	0,000
Evaluación	0,757	25	0,000
Gestión de la capacitación	0,493	25	0,000
Vigor	0,624	25	0,000
Dedicación	0,634	25	0,000
Absorción	0,547	25	0,000
Compromiso laboral	0,533	25	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Esta tabla muestra los resultados obtenidos de la prueba de normalidad (Shapiro-Wilk) para las variables gestión de la capacitación y compromiso laboral, incluyendo sus respectivas dimensiones.

Se observó que, luego de aplicada la prueba de Shapiro-Wilk, el valor de significación estadística para las variables ha sido menor de 0.0001, por ende, menor de 0.05 (p-valor); en vista de ello, se rechazó la H_a y se aceptó la H_b . Esto quiere decir que, los datos de la variable 1 Gestión de la capacitación y la variable 2 Compromiso laboral no tuvieron una distribución normal. Ante lo previamente expuesto, se aplicó la prueba no paramétrica coeficiente de correlación de rangos de Spearman (Rho de Spearman). Para ello, se utilizó el software SPSS V28.

3.7. Aspectos éticos

Es necesario precisar que, esta investigación da garantía y asegura los aspectos éticos, dado que durante su desarrollo se han considerado principios como que el uso de la información recolectada fue exclusivamente para los fines académicos solicitados, se respetó la autonomía de los participantes y se les proporcionó el consentimiento informado previo al desarrollo del cuestionario. Además, se solicitó la

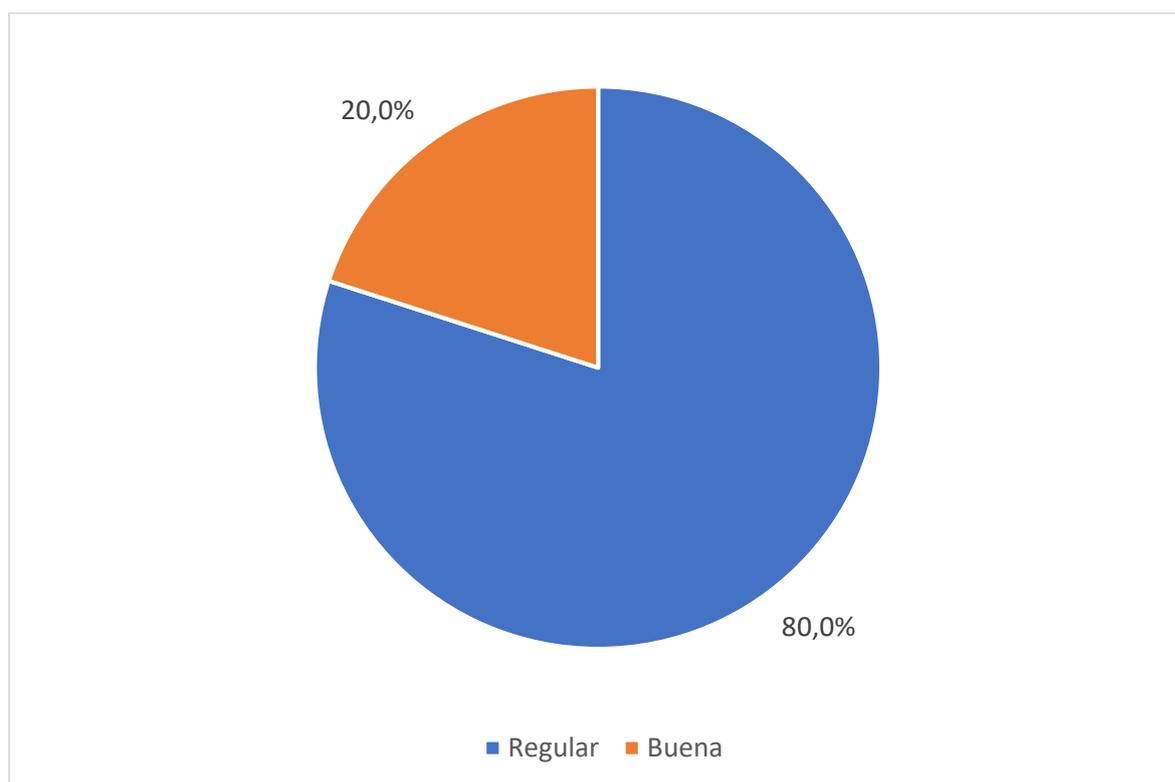
aprobación por parte de la entidad objeto de estudio previo a la ejecución (aplicación de la encuesta), tampoco se puso en riesgo su imagen institucional. Asimismo, se conservará en total reserva los datos e información personal de los participantes, y de ninguna manera se alteraron los datos e información que fueron obtenidos o producidos del análisis realizado con la finalidad de dar resultados a conveniencia. Por último, el presente estudio se ejecutó acorde a lo dispuesto en el código de ética de la UCV, y con especial cuidado en la citación y referenciado solicitado por la casa de estudios.

IV. RESULTADOS

Luego del análisis descriptivo realizado para la variable gestión de la capacitación, se observó que el 80% (20 especialistas) consideró que la gestión de la capacitación en la entidad fue regular, mientras que el 20% (5 especialistas) la consideró como buena (Figura 1). En ese sentido, la mayoría de los especialistas encuestados observó que la entidad tiene una regular gestión de la capacitación, por lo que es necesario que la entidad lleve a cabo acciones para perfeccionar la planificación, ejecución y evaluación de este proceso tan importante para el fortalecimiento de las capacidades de los especialistas y el alcance de los objetivos institucionales.

Figura 1

Frecuencias según niveles para gestión de la capacitación

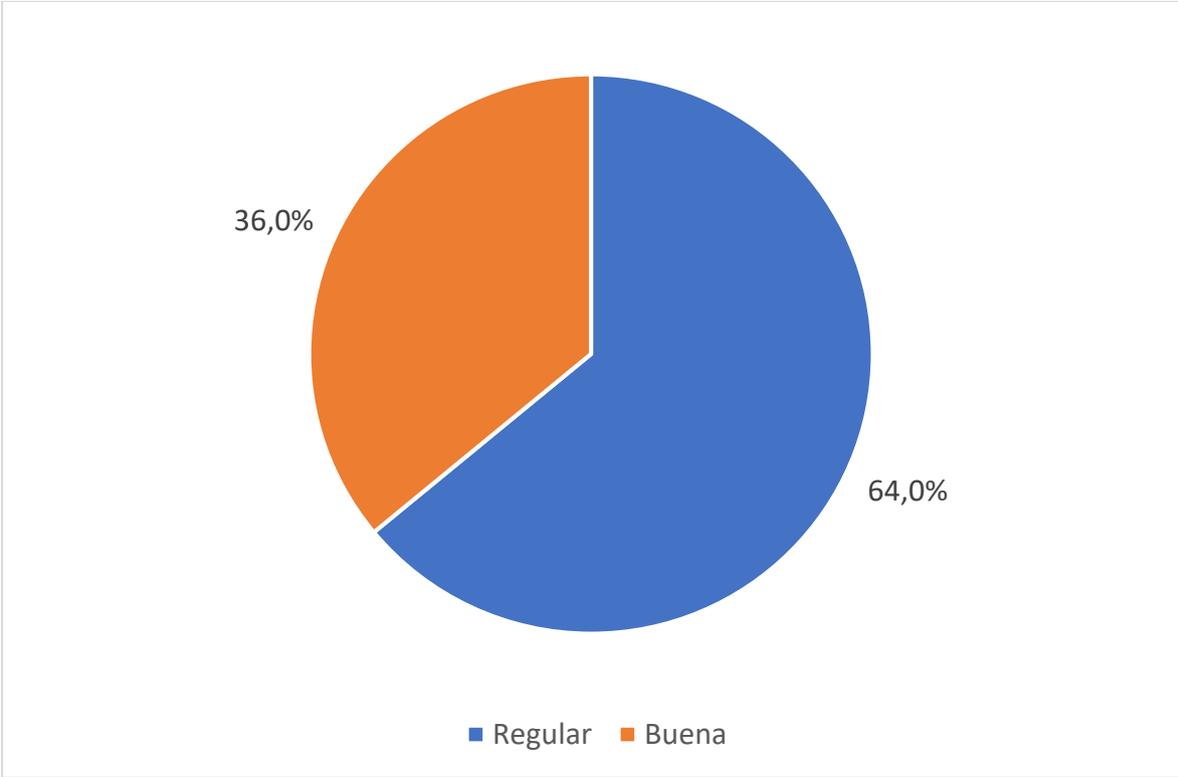


Nota. El gráfico representa la distribución en porcentajes por niveles, según el resultado obtenido luego del análisis descriptivo de frecuencias para la variable 1 Gestión de la capacitación.

Del análisis descriptivo realizado, se aprecia que el 64% (16 especialistas) consideró que la entidad tiene una regular planificación de la gestión de la capacitación y un 36% (9 especialistas) consideró que la entidad tiene una buena planificación de la gestión de la capacitación (Figura 2). De ello se desprende que, la mayoría de los especialistas encuestados calificó como regular la planificación, por lo que algunos aspectos como identificación y priorización de necesidades, concordancia con los objetivos estratégicos y sensibilización de la importancia, pueden ser mejorados a fin de lograr que este proceso sea excelente.

Figura 2

Frecuencias según niveles para planificación de la gestión de la capacitación

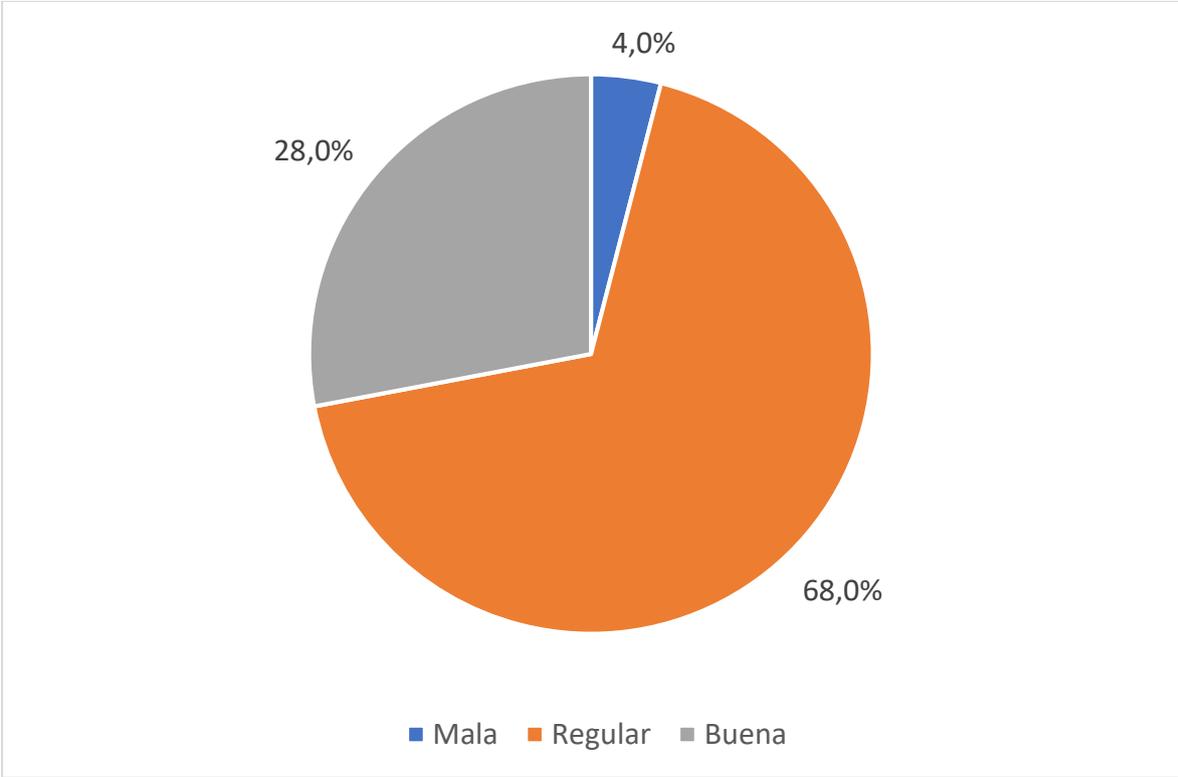


Nota. El gráfico representa la distribución en porcentajes por niveles, según el resultado obtenido luego del análisis descriptivo de frecuencias para la planificación de la gestión de la capacitación.

Según el análisis descriptivo realizado, se observó que el 4% (1 especialista) consideró que la ejecución de la gestión de la capacitación en entidad fue mala, el 68% (17 especialistas) consideró que la ejecución fue regular y el 28% (7 especialistas) consideró como buena la ejecución de la gestión de la capacitación (Figura 3). Entonces, según la mayoría de los especialistas encuestados, la entidad realiza una regular elección de proveedores, verificación de la operatividad de los componentes y seguimiento de la ejecución, por lo cual es necesario que la entidad pueda evaluar las falencias en estos aspectos tan importantes.

Figura 3

Frecuencias según niveles para ejecución de la gestión de la capacitación

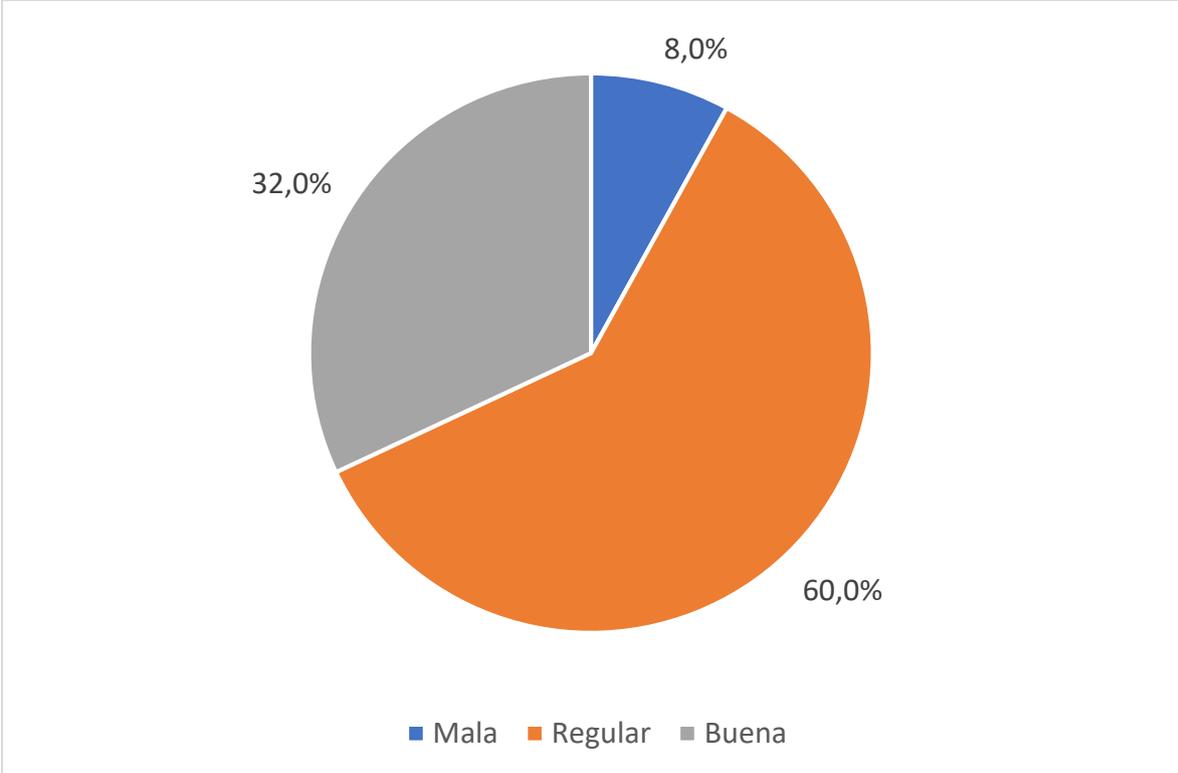


Nota. El gráfico representa la distribución en porcentajes por niveles, según el resultado obtenido luego del análisis descriptivo de frecuencias para la ejecución de la gestión de la capacitación.

Posterior al análisis descriptivo realizado, se obtuvo que el 8% (2 especialistas) consideró que hubo una mala evaluación de la gestión de la capacitación en entidad, el 60% (15 especialistas) consideró que hubo una regular evaluación y el 32% (8 especialistas) consideró que hubo una buena evaluación de la gestión de la capacitación (Figura 4). Esto nos indica que, según la mayoría de los especialistas encuestados, la entidad tiene una evaluación de mala a regular, ante lo cual es imprescindible que la entidad implemente acciones para perfeccionar la reacción a los objetivos, metodología y recursos de la capacitación, el logro de aprendizaje y aplicación de lo aprendido.

Figura 4

Frecuencias según niveles para evaluación de la gestión de la capacitación

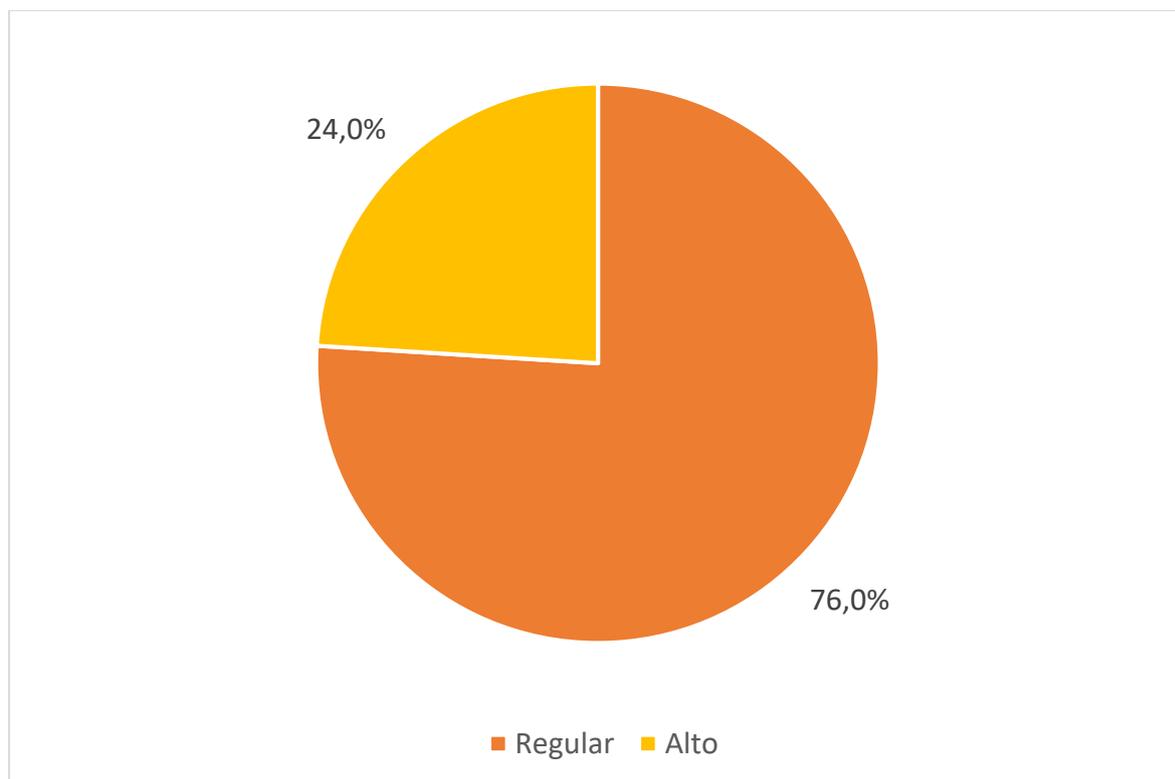


Nota. El gráfico representa la distribución en porcentajes por niveles, según el resultado obtenido luego del análisis descriptivo de frecuencias para la evaluación de la gestión de la capacitación.

Luego del análisis descriptivo realizado a la variable compromiso laboral, se observó que el 76% (19 especialistas) identificó un nivel regular, mientras que el 24% (6 especialistas) un nivel alto de compromiso laboral (Figura 5). Eso quiere decir que la mayoría de los especialistas encuestados considera que tiene un regular estado de satisfacción hacia su labor individual, lo cual afecta su compromiso laboral; y por ende, es necesario que la entidad identifique los factores psicosociales que estén demandando esfuerzo físico y mental sostenido (como la alta presión laboral, sobrecarga laboral, inseguridad laboral, conflictos e interacciones demandantes con clientes), el tipo de liderazgo, así como la provisión de recursos que disminuyan los costos fisiológicos y psicológicos del trabajo (entre los cuales se encuentra, por ejemplo, la oportunidad de desarrollo, oportunidades de ascenso, oportunidades de capacitación, justicia laboral, entre otros).

Figura 5

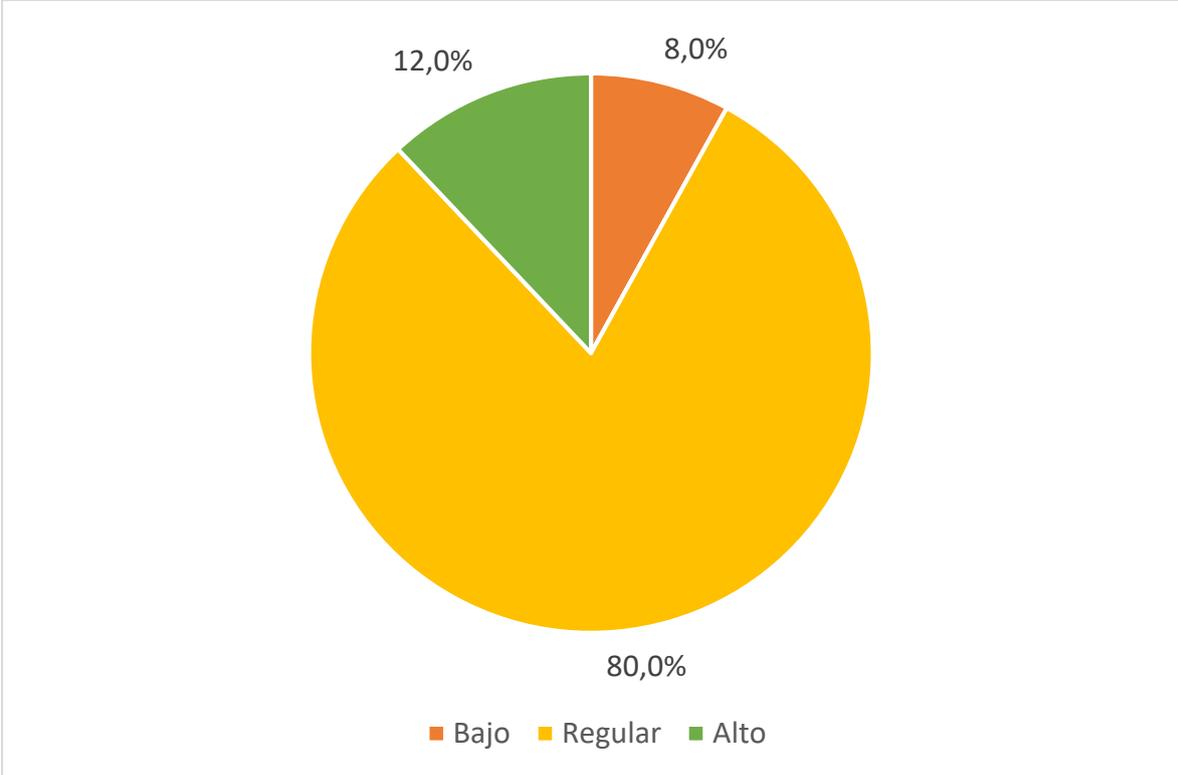
Frecuencias según niveles para compromiso laboral



Nota. El gráfico representa la distribución en porcentajes por niveles, según el resultado obtenido luego del análisis descriptivo de frecuencias para el compromiso laboral.

Según el análisis descriptivo realizado de la dimensión vigor, se aprecia que el 8% (2 especialistas) manifestó un nivel bajo, el 80% (20 especialistas) un nivel regular y el 12% (3 especialistas) un nivel alto de vigor como parte del compromiso laboral (Figura 6). De ello se desprende que, la mayoría de los especialistas encuestados calificó como regular el depósito de altos niveles de energía en el desarrollo de sus tareas y regular perseverancia ante las dificultades, por lo que es necesario que la entidad evalúe, identifique y corrija aquellos factores psicosociales que estén impactando en la voluntad para dedicar esfuerzo en el trabajo, fatigarse y la resiliencia en el trabajo.

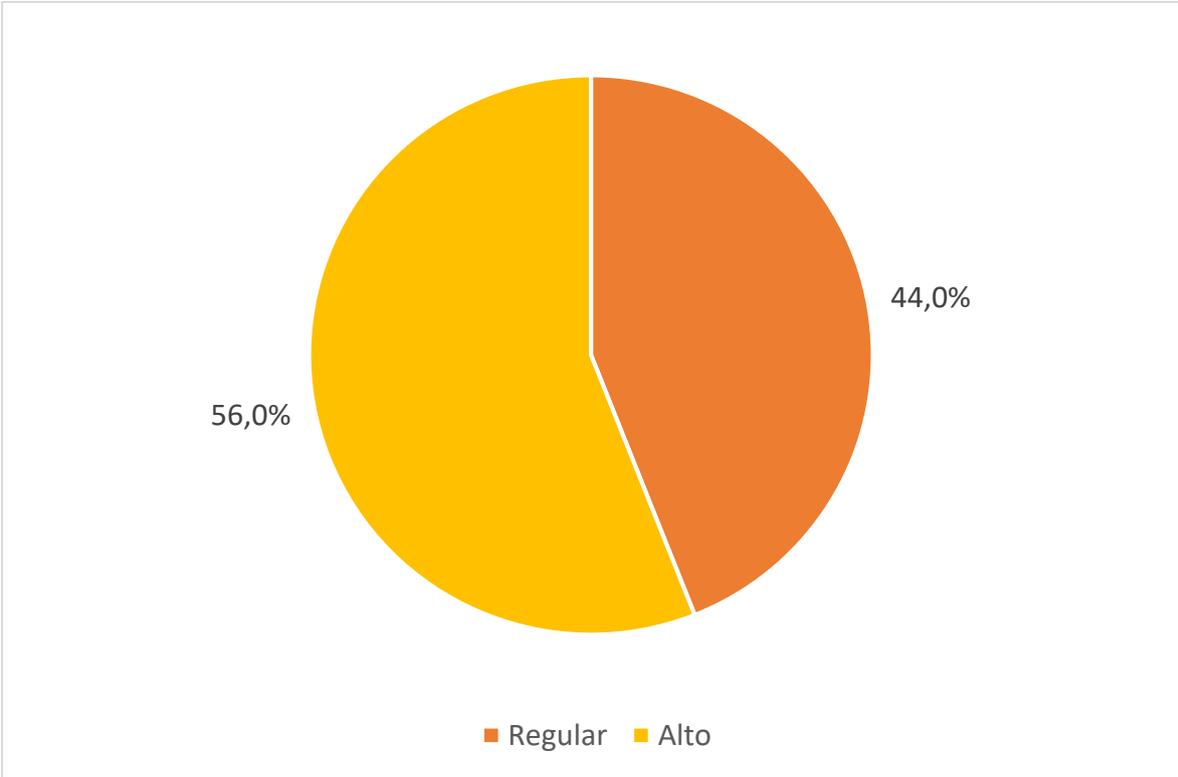
Figura 6
Frecuencias según niveles para vigor



Nota. El gráfico representa la distribución en porcentajes por niveles, según el resultado obtenido luego del análisis descriptivo de frecuencias para el vigor.

Posterior al análisis descriptivo realizado de la dimensión dedicación, se obtuvo que el 44% (11 especialistas) identificó un nivel regular y el 56% (14 especialistas) un nivel alto de dedicación (Figura 7). A partir de ello, se infiere que la mayoría de especialistas tienen sentimientos positivos hacia su trabajo, como sentir que el trabajo realizado es significativo, orgullo por la labor desempeñada, inspiración, entusiasmo en el trabajo y sentirse retado por las actividades laborales encomendadas, lo cual es favorable para el compromiso laboral.

Figura 7
Frecuencias según niveles para dedicación

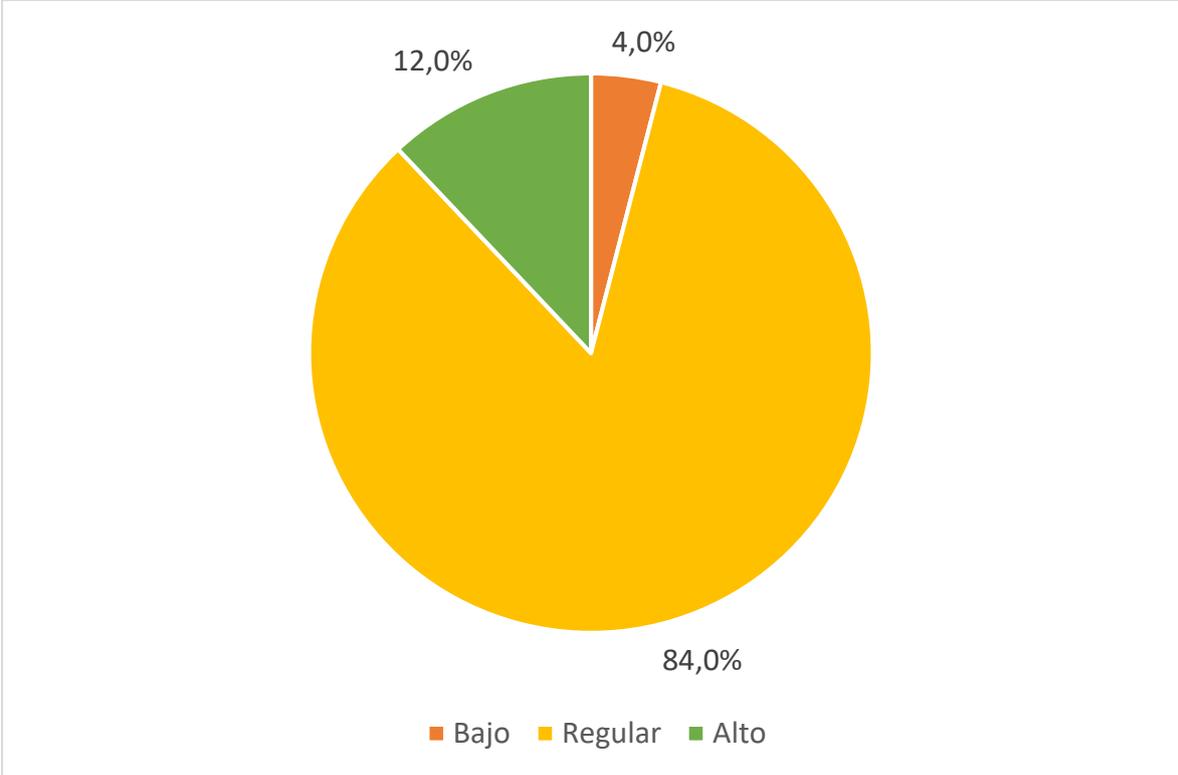


Nota. El gráfico representa la distribución en porcentajes por niveles, según el resultado obtenido luego del análisis descriptivo de frecuencias para la dedicación.

Del análisis descriptivo realizado de la dimensión absorción, se obtuvo que el 4% (1 especialistas) tuvo un nivel bajo, el 84% (21 especialistas) un nivel regular y el 12% (3 especialistas) un nivel alto de absorción, como parte del compromiso laboral (Figura 8). A partir de estos datos, se tiene que la mayoría de los especialistas encuestados indicó una regular inmersión el trabajo, viéndose reflejada en una regular concentración y regular conexión de la actividad laboral en ejecución, lo cual es una afectación del compromiso laboral; por lo que la entidad debe accionar para identificar y corregir aquellos factores psicosociales que los estén afectando.

Figura 8

Frecuencias según niveles para absorción



Nota. El gráfico representa la distribución en porcentajes por niveles, según el resultado obtenido luego del análisis descriptivo de frecuencias para la absorción.

Continuando con el análisis correlacional se realizará la interpretación de la fuerza de la relación de acuerdo a lo especificado por los autores más usados en el área de psicología, campo donde se han definido las variables estudiadas (Dancey y Reidy, 2007, como se cita en Akoglu, 2018).

Respecto de la variable gestión de la capacitación y compromiso laboral, en la Tabla 4 se presentan los resultados obtenidos del Rho de Spearman para el contraste de la hipótesis general, como $p = 0.008 < 0.05$; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H) y se rechaza la hipótesis nula de esta investigación; a partir de ello, existe relación entre la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de la PAUS en salud.

Además, esta relación ($p = 0.521$) es directa; es decir, que a mejor gestión de la capacitación habrá mayor compromiso laboral y viceversa; además, esta correlación es moderada. Dicho de otro modo, las acciones que mejoren la gestión de la capacitación podrían también contribuir a la mejora del compromiso laboral.

Tabla 4

Correlación de las variables gestión de la capacitación y compromiso laboral dentro de la PAUS en salud

			Gestión de la capacitación	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Gestión de la capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	.521**
		Sig. (bilateral)		0,008
		N	25	25
	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	.521**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,008	
		N	25	25

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

Nota: Esta tabla muestra los resultados obtenidos de la prueba Rho de Spearman para las variables gestión de la capacitación y compromiso laboral.

En la Tabla 5 se visualizan los resultados obtenidos del Rho de Spearman para el contraste de la primera hipótesis específica, como $p = 0.004 < 0.05$; por lo tanto, se acepta la primera hipótesis específica alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula respectiva, en esta investigación; a partir de ello, existe relación entre la planificación de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de la PAUS en salud.

Asimismo, esta relación ($\rho = 0.554$) es directa; es decir, que a mejor planificación de la gestión de la capacitación habrá mayor compromiso laboral y viceversa; asimismo, esta correlación es moderada. En otras palabras, las intervenciones que buscan perfeccionar la planificación de la gestión de la capacitación es posible que contribuyan también al aumento del compromiso laboral.

Tabla 5

Correlación entre la planificación de la gestión de la capacitación y compromiso laboral dentro de la PAUS en salud

			Planificación	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	.554**
		Sig. (bilateral)		0,004
		N	25	25
	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	.554**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,004	
		N	25	25

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

Nota. Esta tabla muestra los resultados obtenidos de la prueba Rho de Spearman para la planificación de la gestión de la capacitación y compromiso laboral.

En la Tabla 6 se visualizan los resultados obtenidos del Rho de Spearman para el contraste de la segunda hipótesis específica, como $p = 0.012 < 0.05$; por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específica alterna (H_2) y se rechaza la hipótesis nula respectiva, en esta investigación; a partir de ello, existe relación entre la ejecución de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de la PAUS en salud.

Continuando con el análisis, esta relación ($p = 0.495$) es directa; es decir, que a mejor ejecución de la gestión de la capacitación habrá mayor compromiso laboral y viceversa; además, esta correlación es moderada. En otros términos, si se implementan estrategias para optimizar la ejecución de la gestión de la capacitación, podría verse un impacto positivo sobre el compromiso laboral.

Tabla 6

Correlación entre la ejecución de la gestión de la capacitación y compromiso laboral dentro de la PAUS en salud

			Ejecución	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Ejecución	Coefficiente de correlación	1,000	.495*
		Sig. (bilateral)		0,012
		N	25	25
Compromiso laboral	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	.495*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,012	
		N	25	25

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Esta tabla muestra los resultados obtenidos de la prueba Rho de Spearman para la ejecución de la gestión de la capacitación y compromiso laboral.

En la Tabla 7 se exponen los resultados obtenidos del Rho de Spearman para el contraste de la tercera hipótesis específica, como $p = 0.007 < 0.05$; por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica alterna (H_3) y se rechaza la hipótesis nula respectiva, en esta investigación; a partir de ello, existe relación entre la evaluación de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de la PAUS en salud.

También, esta relación ($\rho = 0.522$) es directa; es decir, que a mejor evaluación de la gestión de la capacitación habrá mayor compromiso laboral y viceversa; además, esta correlación es moderada. Dicho de otra forma, implementar aquellas estrategias que mejoren la evaluación de la gestión de la capacitación, pueden a su vez coadyuvar en la mejora del compromiso laboral.

Tabla 7

Correlación entre la evaluación de la gestión de la capacitación y compromiso laboral dentro de la PAUS en salud

			Evaluación	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Evaluación	Coefficiente de correlación	1,000	.522**
		Sig. (bilateral)		0,007
		N	25	25
Compromiso laboral	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	.522**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,007	
		N	25	25

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

Nota. Esta tabla muestra los resultados obtenidos de la prueba Rho de Spearman para la evaluación de la gestión de la capacitación y compromiso laboral.

V. DISCUSIÓN

Ahora se procederá con una síntesis de los hallazgos y su exhaustiva comparación con la literatura científica, antecedentes y teorías relacionadas.

En relación a los resultados descriptivos, se halló que la mayoría de los especialistas (80%) consideró que la gestión de la capacitación fue regular, lo cual coincide con los hallazgos de Apaza Delgado (2022) en un gobierno regional del sur peruano, quien identificó que el 81,6% de los servidores percibieron una regular gestión de capacitación por lo que sugirieron a dicha institución mejorar ese aspecto. Esta recomendación está alineada con lo referido por la Autoridad Nacional de Servicio Civil (2016), quienes indican que este proceso es crucial ya que tiene la finalidad de cerrar brechas existentes en conocimientos y competencias acorde a los perfiles de puesto, mejorando el desempeño y permitiendo el alcance de los objetivos en cada institución.

Con respecto a la planificación de la gestión de la capacitación, se encontró que la mayoría de los especialistas (64%) consideró que fue regular, guardando relación con el resultado obtenido por Candia Soto (2023) en una universidad estatal apurimeña, donde halló que el 50% de sus encuestados opinó que dicha institución tuvo un regular nivel de planificación. De acuerdo a lo expuesto por Alles (2019), este paso inicial sirve para diagnosticar las necesidades en formación de los miembros de una empresa, determinar las brechas y sus acciones de capacitación para la respectiva subsanación; es por ello que, si es realizada de forma inadecuada, el desarrollo de los pasos posteriores será insatisfactorio; además, es importante la obtención de información confiable sobre el tipo de capacitación necesario para cada trabajador (Casafranca et al, 2020), diseñar la capacitación en coherencia con las necesidades del personal (Cuadra Alvarado et al., 2023), debido a su contribución en la adecuación a las exigencias, demandas y contexto, inclusive puede repercutir en la satisfacción del cliente (Mejía Rocha, 2017). Es por ello que, la entidad debe continuar esforzándose por mejorar dicha planificación.

Sobre la ejecución de la gestión de la capacitación, se detectó que la mayoría de especialistas (68%) percibió que fue regular, lo cual concuerda con lo

descubierto por Chipa Cacha (2023) en una unidad de gestión de establecimientos de salud apurimeña, donde obtuvo que el 95,7% de sus encuestados calificó en los niveles bajo-regular esta dimensión. Al respecto, el diseño, el método de aprendizaje, las capacidades del facilitador, una temática adaptada a las características de la entidad, los recursos físicos acorde a la actividad a realizar (Alles, 2019), el empleo de plataformas virtuales accesibles y de fácil manejo (Fernández, 2023) y organizar los tiempos para promover la participación en las actividades de formación (Jorge Coto y Rivera, 2021), son fundamentales para la ejecución de una actividad formativa y son factores que coadyuvan al logro de una exitosa capacitación; por lo que es imprescindible que la entidad continúe mejorando los mismos.

A cerca de la evaluación de la gestión de la capacitación, se obtuvo por resultado de que la mayoría de especialistas (60%) opinó que fue de nivel regular; sin embargo, este porcentaje fue superior al resultado obtenido por Candia Soto (2023), quien identificó que el 45% de sus encuestados manifestó un nivel regular, mientras que en el caso de Chipa Cacha (2023), el 28% de su muestra calificó la evaluación con un nivel mediano. Por ello, la aplicación de encuestas de satisfacción no debería ser el único criterio de evaluación, siendo relevante la evaluación del comportamiento-participación durante la actividad educativa (Alles, 2019) y la incorporación de herramientas útiles para la medición del impacto por la capacitación; en otras palabras, los efectos generados en los beneficiarios de la actividad (Marchi, 2022). Además, no sólo debe estar enfocado en los efectos a corto plazo, sino ampliar a indicadores como desempeño de los especialistas y logro de objetivos institucionales, que permitan justificar la inversión en educación del personal a largo plazo (Gonzales Riveros et al., 2023).

Con relación al resultado descriptivo de la variable compromiso laboral, la mayoría de los especialistas (76%) identificó un nivel regular, lo cual guarda relación con el hallazgo de Saldivar Roca (2020) en docentes de colegios privados limeños, quien obtuvo que el 51% de sus encuestados observó que el compromiso laboral se encontraba en los niveles bajo-medio. Sobre el particular, Schaufeli (2020) precisa que este estado psicológico satisfactorio del empleado hacia su labor individual tiene su base conceptual en el modelo Job Demands- Resources,

que integra los diversos aspectos que consumen la energía del servidor por la demanda de esfuerzo físico y/o psicológico (demandas), y aquellos aspectos que promueven el alcance de los objetivos disminuyendo los costos fisiológicos, psicológicos y que incentivan el aprendizaje, desarrollo y crecimiento personal (recursos). Por ello, toman en cuenta el proceso de estrés generado por los altos niveles de demanda laboral junto a la falta de recursos dando como resultado el agotamiento; y el proceso motivacional que energiza a los servidores, volviéndoles comprometidos y encaminados al mejoramiento de los resultados organizacionales (Bakker y Demerouti, 2017). Por lo anterior expuesto, es necesario que la entidad esté avocada en promover el liderazgo comprometido (Rahmadani et al., 2020), la disminución de las demandas laborales (Schaufeli, 2017), aumentar los recursos laborales (tales como las posibilidades de desarrollo profesional, aprendizaje y capacitación), mejorar el bienestar personal (Knight et al., 2017) y la satisfacción laboral (Mora Estrada et al., 2022).

En cuanto al vigor se obtuvo que la mayoría de especialistas de la PAUS en salud (80%) manifestó que el nivel fue regular, lo cual se condice con lo hallado por Álvarez-Rodríguez (2021) en personal de una institución que presta servicios de salud en Lima, quien encontró que el 86,3% de sus encuestados identificó que el vigor estuvo en los niveles bajo-regular. A cerca de ello, Lopez-Zafra et al. (2022) menciona que esta dimensión vigorosa está caracterizada por los niveles de energía, la resiliencia mental, el esfuerzo y la perseverancia en el trabajo, lo cual es generado por la interacción de diversos elementos del ambiente laboral como también los recursos personales, sociales y físicos; además, refiere que la influencia de los liderazgos considerados como positivos (auténtico y transformacional), que tienen por responsabilidad el mantener, proteger y promover recursos materiales, económicos, sociales y/o energéticos, son altamente valorados por sus trabajadores, siendo considerados el principal ente trasmisor de energía y positividad, inclusive contribuyen en el éxito de los empleados, esto debido a que produce recursos como la autonomía, retroalimentación y apoyo social; y, al mismo tiempo, les permite afrontar las demandas laborales. Es por ello que, la entidad debe estar pendiente del tipo de liderazgo ejercido en cada área y cómo repercute en el vigor de sus servidores.

En relación con la dedicación se encontró que la mayoría de los especialistas de la PAUS en salud (56%) percibió un nivel alto, en otras palabras, ellos afirmaron sentir que su trabajo es significativo, sienten orgullo por su labor, inspiración, entusiasmo y sentirse retado por las actividades desempeñadas, lo cual es favorable para el compromiso laboral; esto se diferencia de los resultados obtenidos por Álvarez-Rodríguez (2021) y Alvarez Vilca (2023), quienes encontraron que el mayor porcentaje de sus encuestados (46,3 % y 57,1%) indicaron tener una baja y media dedicación, respectivamente. Esta diferencia podría estar relacionada al tipo de labor desarrollado, así como la diferencia en los recursos y demandas en cada entidad objeto de estudio, ya que en las investigaciones con las cuales se compara tuvieron como muestra personal de salud con labor asistencial, mientras que la presente investigación fue desarrollada en profesionales sanitarios con labor administrativa relacionada al abordaje y solución de disconformidades en las prestaciones de salud. Antecedentes sobre ello mencionan que los recursos facilitan el compromiso laboral; por ejemplo, el rol de los servidores en el manejo de las situaciones laborales con recursos escasos o limitados, mediante la autogestión, la optimización selectiva con compensación y otras estrategias para el logro de objetivos (Venz et al., 2018). Por otro lado, la motivación del servicio público, vista como la predisposición y necesidad de servir a la sociedad de los empleados públicos, pueden mejorar los efectos positivos de los recursos y compensar o mitigar los efectos negativos (el agotamiento y estrés) sobre el compromiso laboral y sus subcomponentes, incluida la dedicación (Mussagulova, 2021).

Referente a la absorción que la mayoría de los especialistas de la PAUS en salud (84%) percibió un nivel regular, esto respalda el resultado obtenido por Alvarez Vilca (2023), quien halló que el 51,4% de los profesionales en un hospital limeño presentó un nivel medio de absorción como parte del compromiso laboral. Al respecto, la absorción suele variar a lo largo de una jornada y también por día, siendo esta variación más pronunciada que la de otras dimensiones del compromiso laboral; sin embargo, permitir la recuperación después del trabajo, contar con actividades de relajación diaria (tener tiempo para descanso y relajación en el trabajo), el comportamiento de apoyo del supervisor y el apoyo social pueden

relacionarse con una mejor absorción (Xu et al., 2020), por lo que es importante que la entidad tenga en consideración y examine estos factores para su mejora.

En consideración al resultado para la prueba de la hipótesis general, se halló que existe correlación directa moderada ($\rho = 0.521$; $p = 0.008$) entre la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de la PAUS en salud. De la búsqueda bibliográfica realizada, no se halló antecedentes actuales donde correlacionen las variables mencionadas; sin embargo, este resultado guarda coherencia con el obtenido por Bilal et al. (2019), quienes hallaron que existe relación positiva entre la capacitación y el compromiso laboral, afirmando que fomentar una cultura de formación puede promover el compromiso laboral y desempeño general en una organización. Asimismo, Saldivar Roca (2020), determinó que las modalidades de formación tuvieron correlación directa moderada con el compromiso laboral en docentes de escuelas privadas ($\rho = 0.488$; $p = 0.000$). Por su parte, Malins et al. (2023) concluyeron que una capacitación en habilidades psicológicas brindada a profesionales de la salud contribuyó al mejoramiento del compromiso laboral. En otro estudio, encontraron que la percepción de acceso a oportunidades de capacitación tuvo relación positiva con el compromiso laboral (Hassett, 2022). Por otro lado, aunque el compromiso laboral y el compromiso organizacional tienen definiciones y componentes distintos, se encuentran estrechamente relacionados debido a que se refieren a un estado positivo, entusiasmo y motivación del empleado en su entorno laboral. Varios de los antecedentes revisados hallaron relación entre variables referentes a la capacitación y el compromiso organizacional (Apaza Delgado, 2022; Rayme Meneses, 2021; Saldivar Roca, 2020); sin embargo, no se hallaron estudios recientes como el realizado, por lo que se está aportando información importante al conocimiento.

En atención al resultado para la prueba de la primera hipótesis específica, se encontró que existe correlación directa moderada ($\rho = 0.554$; $p = 0.004$) entre la planificación de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de la PAUS en salud. Para la dimensión planificación se tomaron los indicadores: concordancia con los objetivos estratégicos institucionales, sensibilización de la importancia e identificación y priorización de necesidades de capacitación. Al

respecto, Maxi et al. (2020) precisan que las entidades que cuentan con un plan de capacitación logran reforzar las competencias de sus trabajadores, subsanan sus carencias, se alinean a los objetivos y ahorran costos innecesarios. Aunado a ello, Anselmus Dami et al. (2022) hallaron que la realización y certificación de una actividad de capacitación planificada para fortalecimiento de directores aumentó el compromiso laboral; a partir de ello se puede desprender que planificar actividades de capacitación acorde a las necesidades específicas es primordial para que se obtenga resultados positivos sobre el compromiso laboral.

Con respecto al resultado para la prueba de la segunda hipótesis específica, se determinó que existe correlación directa moderada ($\rho = 0.495$; $p = 0.012$) entre la ejecución de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de la PAUS en salud. Para la dimensión ejecución se tomaron los indicadores: elección adecuada de proveedores, verificación de la operatividad de los componentes, seguimiento de la ejecución. Al respecto, Matabajoy-Montilla et al. (2017), evidenciaron que los colaboradores reconocen la importancia de los programas de capacitación, que los conocimientos impartidos sean aplicables y el seguimiento de las capacitaciones, por lo que recomienda fortalecer los estos procesos tan importantes para el desarrollo del talento humano y beneficiosos tanto para la empresa como para el trabajador. Por otro lado, Tran Huy y Dinh (2022) encontraron que el beneficio percibido del entrenamiento tuvo relación positiva con el compromiso laboral, argumentando que los trabajadores que perciben una asociación entre capacitación y recompensas tienden a involucrarse más profundamente con su trabajo y aplican los conocimientos adquiridos en su labor diaria. En consecuencia, se reafirma lo vertido por Campaner et al. (2022), quienes indican que una organización puede beneficiarse generando las habilidades necesarias a través de la capacitación, en lugar de simplemente intentar capturarlas del mercado laboral; por lo que una adecuada ejecución de capacitación proporcionará a la entidad servidores especializados, que puedan desenvolverse eficientemente e ir escalando a niveles jerárquicos superiores.

En relación al resultado para la prueba de la tercera hipótesis específica, se halló que existe correlación directa moderada ($\rho = 0.522$; $p = 0.007$) entre la evaluación de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de la

PAUS en salud. Para la dimensión evaluación se tomaron los indicadores: reacción a los objetivos y metodología de la capacitación, reacción a los recursos empleados, logro de aprendizaje y aplicación de lo aprendido. Este hallazgo se respalda con el resultado obtenido por Salamon et al. (2022), quienes indicaron que el compromiso laboral tuvo una relación positiva con la oportunidad de transferencia (aplicación de lo aprendido) y concluyeron que la capacitación de empleados en entornos con recursos adecuados conduce a un mayor compromiso laboral y puede lograr una transferencia más exitosa debido a que perciben o crean más oportunidades para transferir las competencias adquiridas hacia su labor diaria. Asimismo, Guerra Castillo (2021) propone una metodología para evaluar la capacitación que permite la retroalimentación y mejora continua, contribuyendo a la efectividad de la capacitación, el desarrollo de los servidores y resultados organizacionales, la misma que tiene 7 pasos: definición de los niveles de evaluación, determinación de los indicadores, determinación de técnicas e instrumentos de evaluación, exploración de expectativas y motivaciones de los participantes, evaluación del impacto en el desempeño individual, evaluación del impacto en el desempeño organizacional y análisis de efectividad de la capacitación, siendo su propuesta de gran utilidad en atención a esta dimensión.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación directa moderada ($\rho = 0.521$; $p = 0.008$) entre la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de la PAUS en salud. Esto quiere decir que, a mejor gestión de la capacitación habrá mayor compromiso laboral y viceversa. Dicho de otro modo, se identificó que las acciones que mejoren la gestión de la capacitación podrían también contribuir a la mejora del compromiso laboral.
2. Se determinó que existe relación directa moderada ($\rho = 0.554$; $p = 0.004$) entre la planificación de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de la PAUS en salud. Es decir que, a mejor planificación de la gestión de la capacitación habrá mayor compromiso laboral y viceversa. En otras palabras, las intervenciones que buscan perfeccionar la planificación de la gestión de la capacitación es posible que contribuyan también al aumento del compromiso laboral.
3. Se determinó que existe relación directa moderada ($\rho = 0.495$; $p = 0.012$) entre la ejecución de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de la PAUS en salud. Entonces, a mejor ejecución de la gestión de la capacitación habrá mayor compromiso laboral y viceversa. En otros términos, si se implementan estrategias para optimizar la ejecución de la gestión de la capacitación, podría verse un impacto positivo sobre el compromiso laboral.
4. Se determinó que existe relación directa moderada ($\rho = 0.522$; $p = 0.007$) entre la evaluación de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de la PAUS en salud. Por lo que, a mejor evaluación de la gestión de la capacitación habrá mayor compromiso laboral y viceversa. Dicho de otra forma, implementar aquellas estrategias que mejoren la evaluación de la gestión de la capacitación, pueden a su vez coadyuvar en la mejora del compromiso laboral.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la alta dirección de la entidad continuar esforzándose por el mejoramiento continuo de la gestión de la capacitación, ya que las acciones desplegadas para lograr su excelencia también contribuyen a un incremento en el compromiso laboral y, por consecuente, obtendrán resultados positivos a largo plazo, en cuanto al alcance de sus objetivos como institución. Asimismo, es importante que se identifiquen y subsanen aquellos otros factores psicosociales que estén afectando el compromiso laboral en los servidores, con la finalidad de efectuar las acciones correctivas que correspondan; por ello es importante que se continúen realizando investigaciones sobre el particular.
2. Se sugiere a la dirección de la oficina a cargo de la gestión de personas, persistir en el perfeccionamiento de la planificación de la gestión de la capacitación, tomando en consideración las recomendaciones actuales sobre el diagnóstico de necesidades por perfiles de puesto, adecuación persona-puesto respecto de la actual posición laboral, como también respecto de la que el empleado podrá ocupar en un futuro.
3. Se recomienda a la dirección de la oficina a cargo de la gestión de personas proseguir con la optimización de la ejecución de la gestión de la capacitación, teniendo en cuenta la elección adecuada de proveedores, una verificación idónea de la operatividad de los componentes necesarios para la acción de capacitación y el seguimiento de la misma.
4. Se sugiere a la dirección de la oficina a cargo de la gestión de personas seguir encaminado a la realización de una evaluación de la gestión de la capacitación con metodología que permita la retroalimentación y mejora continua, contribuyendo a la efectividad de la capacitación, el desarrollo de los servidores y buenos resultados organizacionales.

REFERENCIAS

- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish Journal of Emergency Medicine*, 18(3), 91–93. <https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>
- Alles, M. (2019). *Formación, capacitación, desarrollo*. Granica.
- Álvarez Rodríguez, K. V. (2021). Motivación y compromiso laboral del personal en una entidad de salud, Lima, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73781>
- Alvarez Vilca, P. J. (2023). Alienación y compromiso laboral en los profesionales de enfermería de un hospital en Lima, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113653>
- Amir, M., Ali, K., Ali, D., y Ali, A. Z. (2022). Human Resource Practices and Employee Performance: Mediating Role of Work Engagement and Training Sessions. *JISR management and social sciences & economics*, 20(1), 187–208. <https://doi.org/10.31384/jisrmsse/2022.20.1.10>
- Anselmus Dami, Z., Budi Wiyono, B., Imron, A., Burhanuddin, B., Supriyanto, A., y Daliman, M. (2022). Principal self-efficacy for instructional leadership in the perspective of principal strengthening training: work engagement, job satisfaction and motivation to leave. *Cogent Education*, 9(1), 2064407.
<https://doi.org/10.1080/2331186X.2022.2064407>
- Apaza Delgado, A. L. (2022). Gestión de la capacitación laboral y compromiso organizacional en servidores del Gobierno Regional de Moquegua, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84959>

- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2011). *Guía Metodológica para la Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas (PDP)*.
<http://files.servir.gob.pe/WWW/files/GDCR/SERVIR-PDP-GuiaMetodologica.pdf>
- Bakker, A. B. (2022). The social psychology of work engagement: state of the field. *Career Development International*, 27(1), 36–53.
<https://doi.org/10.1108/CDI-08-2021-0213>
- Bakker, A. B., y Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bilal, H., Farooq, N., y Rukh, L. (2019). Trust, Rewards and Training Impact on Employee’s Work Engagement: An Evidence from Banking Sector. *Global Social Sciences Review*, 4(3), 227.
<https://go.gale.com/ps/i.do?p=STND&u=univcv&id=GALE%7CA682387905&v=2.1&it=r&sid=bookmark-STND&asid=3072f2ef>
- Campaner, A., Heywood, J. S., y Jirjahn, U. (2022). Flexible work organization and employer provided training: Evidence from German linked employer-employee data. *Kyklos*, 75(1), 3–29. <https://doi.org/10.1111/kykl.12283>
- Candia Soto, M. (2023). Gestión de la capacitación y desarrollo de competencias laborales en los trabajadores de una universidad pública Apurímac, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/117047>
- Casafranca, W. D. U., Campos, T. V. M., y Yauli, E. F. T. (2020). Determinación de Necesidades de Capacitación del Personal Administrativo del Área de Ciencias Económicas y de la Gestión de la UNMSM. *Gestión en el Tercer Milenio*, 23(45), 69–81. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i45.18940>

- Chipa Cacha, M. (2023). Gestión de la capacitación y las funciones esenciales de atención primaria de una micro red de salud Apurímac, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109132>
- Cuadra Alvarado, M. F., Cribilleros Rios, D. A., Cruzado Vidal, R. R., y Mogollón Rosales, S. I. (2023). Capacitación en el Sector Público de Perú. Una revisión sistemática. *Revista de Climatología*, 23, 1566–1576.
<https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.1566-1576>
- D'Aquino, M., y Barrón, E. V. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación: correspondiente a humanidades y ciencias sociales : ciencias naturales*. Editorial Maipue.
- Fernández, A. J. (2023). Indicadores de la gestión en la capacitación en turismo agroecológico desde la plataforma Moodle. *Turismo y Patrimonio*, 21, 127–143.
<https://doi.org/10.24265/turpatrim.2022.n20.07>
- Giovazolias, T., Syngelaki, E.-M., y Papastylianou, A. (2019). Effectiveness of a Teachers' Training Program on Their Core Self-Evaluations, Relationship with Students and Work Engagement. *Journal of Classroom Interaction*, 54(2), 4–23.
<https://www.proquest.com/docview/2343126790?accountid=37408&forcedol=true>
- González Riveros, P. E., Benites Gutiérrez, L. A., Escobar Claudio, R., y Pérez Alexis, M. (2023). *Capacitación continua y su relación con la eficiencia en la gestión: el caso de la universidad Bernardo O'Higgins*. 164–178.
<https://www.proquest.com/docview/2865402359?forcedol=true>
- Guerra Castillo, S. (2021). Metodología para evaluar el impacto de la capacitación en las empresas cubanas. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(6), 237–249.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202021000600237&lng=es&nrm=iso&tlng=pt

Hassett, M. P. (2022). The Effect of Access to Training and Development Opportunities, on Rates of Work Engagement, Within the U.S. Federal Workforce. *Public Personnel Management*, 51(3), 380–404.
<https://doi.org/10.1177/00910260221098189>

Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Jorge Coto, E., y Rivera, A. E. (2021). Determining factors of training in Cooperatives. *Cooperativismo y Desarrollo*, 9(2), 379–402.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2021000200379&lng=en&tlng=en

Knight, C., Patterson, M., y Dawson, J. (2017). Building work engagement: A systematic review and meta-analysis investigating the effectiveness of work engagement interventions: Effectiveness of Work Engagement Interventions. *Journal of Organizational Behavior*, 38(6), 792–812.
<https://doi.org/10.1002/job.2167>

La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe. (2018). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Lopez-Zafra, E., Pulido-Martos, M., y Cortés-Denia, D. (2022). Vigor at work mediates the effect of transformational and authentic leadership on

- engagement. *Scientific Reports*, 12(1), 17127. <https://doi.org/10.1038/s41598-022-20742-2>
- Malins, S., Boutry, C., Moghaddam, N., Rathbone, J., Gibbons, F., Mays, C., Brooks, D., y Levene, J. (2023). Outcomes of psychological support skills training for cancer care staff: Skill acquisition, work engagement, mental wellbeing and burnout. *Psycho-Oncology*, pon.6200. <https://doi.org/10.1002/pon.6200>
- Marchi, S. A. (2022). Análisis de capacidades institucionales para la implementación de la Evaluación de Impacto. El caso del Programa de Capacitación Institucional para el personal No Docente de la UNL. *Documentos y aportes en administración pública y gestión estatal*, 22(38), 100–102.
- Matabajoy-Montilla, J. M., Matabachoy-Tulcán, S. M., y Obando-Guerrero, L. M. (2017). Procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 26. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.106>
- Maxi, P. G., Calle, M. G., y Matute, J. M. (2020). Gestión del talento humano en industrias manufactureras de Cuenca-Ecuador. *Bolentín de Coyuntura*, 27, 17–26. <https://doi.org/10.31243/bcoyu.27.2020.1015>
- Mejía Rocha, M. I. (2017). Integración, gestión y capacitación del recurso humano en las MIPYMES turísticas en la ciudad de Guanajuato. *El periplo sustentable*, 32. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362017000100004
- Mías, C. D. (2018). *Metodología de Investigación, Estadística Aplicada e Instrumentos en Neuropsicología*. Editorial Brujas & Encuentro Grupo Editor.

- Ministerio de Salud. (2023). *Documento Técnico: Plan Nacional de Formación Profesional y Formación Laboral del Personal de la Salud PLANDES 2023-2026*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4627671/Documento%20T%C3%A9cnico%20.pdf?v=1685466767>
- Mora Estrada, O., Guerrero Bejarano, M. A., Manosalvas Vaca, C. A., y Pedraza Lima, M. (2022). Satisfacción laboral y engagement de trabajadores de empresas peruanas y ecuatorianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Especial 8), 956–974. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.15>
- Mucha Hospinal, L. F., Chamorro Mejía, R., Oseda Lazo, M. E., y Alania-Contreras, R. D. (2021). Evaluación de procedimientos que se toman para la población y muestra en trabajos de investigación. *Desafíos*, 12(1).
<https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Mussagulova, A. (2021). Predictors of work engagement: Drawing on job demands–resources theory and public service motivation. *Australian Journal of Public Administration*, 80(2), 217–238. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12449>
- Pastor, B. F. R. (2018). Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken. *PUEBLO CONTINENTE*, 29(1), 193–197.
<http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/991>
- Prieto-Díez, F., Postigo, Á., Cuesta, M., y Muñiz, J. (2021). Compromiso laboral: nueva escala para su medición. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 53.
<https://doi.org/10.14349/rlp.2021.v53.15>
- Rahmadani, V. G., Schaufeli, W. B., Stouten, J., Zhang, Z., y Zulkarnain, Z. (2020). Engaging Leadership and Its Implication for Work Engagement and Job Outcomes at the Individual and Team Level: A Multi-Level Longitudinal Study.

- International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(3), 776.
<https://doi.org/10.3390/ijerph17030776>
- Rayme Meneses, J. L. (2021). Capacitación laboral y compromiso organizacional del personal de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ica 2021. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74616>
- Recursos humanos para la salud Estrategia Mundial de Recursos Humanos para la Salud: Personal Sanitario 2030* (https://apps.who.int/gb/s/s_wha75.html); Informe del Director General A75/15). (2022). Organización Mundial de la Salud. https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA75/A75_15-sp.pdf
- Reijseger, G., Peeters, M. C. W., Taris, T. W., y Schaufeli, W. B. (2017). From Motivation to Activation: Why Engaged Workers are Better Performers. *Journal of Business and Psychology*, 32(2), 117–130. <https://doi.org/10.1007/s10869-016-9435-z>
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE* (Normas Legales, N° 596668). (2016). Diario Oficial El Peruano.
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/directiva-normas-para-la-gestion-del-proceso-de-capacitacio-resolucion-no-141-2016-servir-pe-1415160-1>
- Robijn, W., Euwema, M. C., Schaufeli, W. B., y Deprez, J. (2020). Leaders, teams and work engagement: a basic needs perspective. *Career Development International*, 25(4), 373–388. <https://doi.org/10.1108/CDI-06-2019-0150>
- Salamon, J., Blume, B. D., Tóth-Király, I., Nagy, T., y Orosz, G. (2022). The positive gain spiral of job resources, work engagement, opportunity and motivation on training transfer. *International Journal of Training and Development*, 26(3), 556–580. <https://doi.org/10.1111/ijtd.12277>

- Saldivar Roca, E. E. (2020). Modalidades de formación docente y compromiso laboral en docentes de la región 2 de la red Innova Schools – Sede Canto Grande, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49040>
- Schaufeli, W. B. (2017). Applying the Job Demands-Resources model. *Organizational Dynamics*, 46(2), 120–132.
<https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.008>
- Soares, M. E., y Mosquera, P. (2019). Fostering work engagement: The role of the psychological contract. *Journal of Business Research*, 101, 469–476.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.01.003>
- Superintendencia Nacional de Salud. (2023). *Resolución de Gerencia General N.º 019-2023-SUSALUD/GG*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4467071/RESOLUCI%C3%93N%20019-2023-SUSALUD-GG.pdf?v=1682112024>
- Toro, R., Peña-Sarmiento, M., Avendaño-Prieto, B. L., Mejía-Vélez, S., y Bernal-Torres, A. (2022). Análisis Empírico del Coeficiente Alfa de Cronbach según Opciones de Respuesta, Muestra y Observaciones Atípicas. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica*, 63(2), 17. <https://doi.org/10.21865/RIDEP63.2.02>
- Tran Huy, P., y Dinh, T. N. Q. (2022). Training Perception and Work Engagement: The Mediating Role of Organisational-Based Self-Esteem and Self-Efficacy. *Central European Business Review*, 11(2), 19–40.
<https://doi.org/10.18267/j.cebr.286>
- Vélez-García, M., Orta-Cárdenas, R., y Hotman-Cardosa, Y. (2023). Modelo teórico metodológico para la capacitación en competencias directivas.

Ingeniería Industrial, 44(1).

<https://go.gale.com/ps/i.do?p=IFME&sw=w&issn=02585960&v=2.1&it=r&id=GALE%7CA747135652&sid=googleScholar&linkaccess=abs>

Venz, L., Pundt, A., y Sonnentag, S. (2018). What matters for work engagement?

A diary study on resources and the benefits of selective optimization with compensation for state work engagement. *Journal of Organizational Behavior*, 39(1), 26–38. <https://doi.org/10.1002/job.2207>

Xu, S., Zhang, Y., Zhang, B., Qing, T., y Jin, J. (2020). Does Inconsistent Social

Support Matter? The Effects of Social Support on Work Absorption Through Relaxation at Work. *Frontiers in Psychology*, 11, 555501.

<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.555501>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión de la Capacitación	Definida por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (2016), en su última directiva, como un proceso que desarrolla conocimientos y/o competencias en los servidores civiles, cerrando las brechas existentes acorde al perfil de puesto y objetivos instituciones; y buscando la mejora del desempeño.	Variable medida mediante un cuestionario con escala Likert.	Planificación	Concordancia con los objetivos estratégicos institucionales	Ordinal
				Sensibilización de la importancia	
				Identificación y priorización de necesidades de capacitación	
			Ejecución	Elección adecuada de proveedores	
				Verificación de la operatividad de los componentes	
				Seguimiento de la ejecución	
			Evaluación	Reacción a los objetivos y metodología de la capacitación	
				Reacción a los recursos empleados	
				Logro de aprendizaje	
				Aplicación de lo aprendido	

Compromiso Laboral	Definido como un estado psicológico satisfactorio y positivo del empleado hacia su labor individual (Schaufeli, 2020).	Variable medida mediante un cuestionario con escala Likert.	Vigor	Voluntad para dedicar esfuerzo y energía en el trabajo	Ordinal
				No fatigarse con facilidad	
				Resiliencia en el trabajo	
			Dedicación	Significancia del trabajo realizado	
				Sentimientos positivos hacia el trabajo	
				Sentirse retado en el trabajo	
			Absorción	Inmersión en el trabajo	
				Dificultad para abandonar o desconectarse de la actividad laboral	
				Sensación que el tiempo transcurre con mayor rapidez en el trabajo	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Encuesta sobre Gestión de la Capacitación y Compromiso Laboral

Estimado participante, a continuación, encontrará una lista de afirmaciones relacionadas a las actividades de capacitación brindadas por la institución y el compromiso laboral. Agradeceré responder marcando la opción que mejor describa su percepción a cada ítem. Asimismo, se le pide la mayor sinceridad y honestidad. Es de precisar que la encuesta es anónima.

Marca la opción que mejor describa la afirmación.

1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4=De acuerdo o 5=Totalmente de acuerdo

V1: Gestión de la Capacitación		Valoración				
		1	2	3	4	5
D1: Planificación						
IP1: Concordancia con los objetivos estratégicos institucionales						
1	La capacitación recibida contribuye al alcance de los objetivos institucionales.					
IP2: Sensibilización de la importancia						
2	La institución sensibiliza sobre la importancia de la capacitación a realizar.					
IP3: Identificación y priorización de necesidades de capacitación						
3	La capacitación recibida es acorde a las funciones que desempeño.					
4	La capacitación recibida corresponde a las necesidades prioritarias del área donde me desempeño.					
D2: Ejecución						
IE1: Elección adecuada de proveedores						
5	El proveedor (escuela, universidad o entidad) que brinda la capacitación cumple con los objetivos.					

IE2: Verificación de la operatividad de los componentes					
6	La plataforma virtual empleada para la capacitación facilita su manejo.				
7	Se tiene los equipos (computadora, mouse, audífonos con micrófono, etc.) necesarios para acceder a la capacitación.				
8	La institución programa horarios adecuados para la capacitación.				
IE3: Seguimiento de la ejecución					
9	La institución hace seguimiento sobre la asistencia a las actividades de capacitación.				
D3: Evaluación					
IEv1: Reacción a los objetivos y metodología de la capacitación					
10	Se cumplen los objetivos de la capacitación, conllevando a prácticas laborales eficientes.				
11	Los contenidos y objetivos de la capacitación son congruentes de acuerdo a las actividades de la entidad.				
12	Durante la capacitación brindan ejemplos y/o ejercicios prácticos de aplicación en las funciones laborales cotidianas.				
IEv2: Reacción a los recursos empleados					
13	Los materiales entregados tienen información relevante para el desarrollo de la capacitación.				
14	Los materiales entregados permiten profundizar en los temas de la capacitación con ejemplos prácticos propios de la institución				
15	El instructor brinda explicaciones comprensibles y claras.				
16	El instructor genera la participación activa.				
17	Se evidencia que los instructores dominan el tema de la capacitación				
IEv3: Logro de aprendizaje					
18	Se comprende los temas tratados en la capacitación.				
19	La capacitación brinda nuevas habilidades y/o conocimientos.				
IEv4: Aplicación de lo aprendido					

20	Al término de la capacitación, el personal pone en práctica lo que se logra aprender.					
21	El trabajador se siente seguro y motivado para aplicar lo aprendido.					
22	La aplicación de lo aprendido contribuye a los objetivos de la institución					

V2: Compromiso Laboral		Valoración				
		1	2	3	4	5
D1: Vigor						
IV1: Voluntad para dedicar esfuerzo y energía en el trabajo						
1	Durante el trabajo, el servidor está lleno de energía.					
2	En el trabajo, las actividades con realizadas con vigorosidad.					
IV2: No fatigarse con facilidad						
3	El trabajo no produce fatiga.					
4	Al inicio del turno laboral, el servidor tiene ganas de trabajar.					
IV3: Resiliencia en el trabajo						
5	El servidor continúa trabajando a pesar de las dificultades que se puedan presentar.					
6	El servidor trabaja ininterrumpidamente durante largos periodos de tiempo.					
D2: Dedicación						
ID1: Significancia del trabajo realizado						
7	El trabajo realizado tiene un propósito importante.					
8	El trabajo desempeñado es significativo					
ID2: Sentimientos positivos hacia el trabajo						
9	La realización de las actividades laborales entusiasma al servidor.					
10	El trabajo desempeñado causa orgullo en el servidor.					
ID3: Sentirse retado en el trabajo						
11	El trabajo realizado es inspirador cuando el desempeño laboral es efectivo.					

12	Las actividades laborales realizadas son retadoras.						
D3: Absorción							
IA1: Inmersión en el trabajo							
13	En el trabajo, el servidor está inmerso en sus actividades.						
14	El servidor está feliz mientras se encuentra absorto en su trabajo.						
IA2: Dificultad para abandonar o desconectarse de la actividad							
15	El servidor continúa trabajando sin desconectarse de la actividad en ejecución.						
16	El servidor olvida lo que ocurre a su alrededor cuando está trabajando.						
17	Es difícil abandonar la actividad laboral que realiza el servidor.						
IA3: Sensación que el tiempo transcurre con mayor rapidez en el trabajo							
18	Los trabajadores cumplen con sus actividades laborales dentro del horario establecido.						

Anexo 3. Modelo del consentimiento informado

Encuesta sobre gestión de la capacitación y compromiso laboral

Consentimiento Informado

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de una plataforma de atención al usuario en salud, Lima – 2023", cuyo objetivo es determinar la relación de la gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de una PAUS en salud. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo (Sede Lima Norte), aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Superintendencia Nacional de Salud.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán sus respuestas a algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión de la capacitación y el compromiso laboral dentro de una plataforma de atención al usuario en salud, Lima – 2023".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará de forma virtual mediante un Formulario de Google. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Anglas Valqui Alexandra Vanessa al email aaanglas@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Correo *

2. Doy consentimiento *

Marca solo un óvalo.

Si

Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta sobre Gestión de la Capacitación y Compromiso Laboral", la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Aida Rosana Huamani Villagomez	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (x)	Social ()
	Educativa ()	Gestión(x)
Áreas de experiencia profesional:	Asistencial y Gestión de los Servicios de Salud	
Institución donde labora:	SUSALUD	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación:	Gestión del reclamo y cumplimiento del tiempo de atención en un establecimiento de salud de Pisco, 2022	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	"Encuesta sobre Gestión de la Capacitación y Compromiso Laboral"
Autora:	Alexandra Vanessa Anglas Valqui
Procedencia:	Lima-Perú
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Plataforma de Atención al Usuario de SUSALUD
Significado:	La encuesta se divide en 2 partes: la primera parte que mide la Gestión de la Capacitación consta de 22 ítems (4 ítems de la dimensión Planificación, 5 ítems de la dimensión ejecución y 13 ítems de la dimensión evaluación); la segunda parte que mide el Compromiso Laboral consta de 18 ítems (6 ítems de la dimensión vigor, 6 ítems de la dimensión dedicación y 6 ítems de la dimensión absorción).

4. Soporte teórico

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de la capacitación Proceso que desarrolla conocimientos y/o competencias en los servidores civiles, cerrando las brechas existentes acorde al perfil de puesto y objetivos institucionales	Planificación	Donde inicia el proceso con la definición e identificación de las necesidades.
	Ejecución	Abarca la elección de los proveedores adecuados, la puesta en marcha y consecuente seguimiento de la capacitación, a fin de asegurar que los trabajadores participen en las acciones de capacitación.
	Evaluación	Permite medir el resultado de las acciones de capacitación realizadas, en los niveles: reacción, aprendizaje y aplicación.

Compromiso laboral Estado psicológico satisfactorio y positivo del empleado hacia su labor individual.	Vigor	Depositar altos niveles de energía en el desarrollo de las tareas y la perseverancia ante las dificultades
	Dedicación	Involucramiento en el trabajo propio y la sensación de orgullo, importancia, inspiración, entusiasmo y desafío.
	Absorción	La alta concentración en el trabajo que se realiza ocasionando que la persona difícilmente se desconecte de su labor y sienta el pasar del tiempo más rápido.

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted presento el cuestionario "Encuesta sobre Gestión de la Capacitación y Compromiso Laboral" elaborado por Alexandra Vanessa Anglas Valqui en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: "Encuesta sobre Gestión de la Capacitación y Compromiso Laboral"

- Primera dimensión: Planificación de la Gestión de la Capacitación
- Objetivos de la dimensión: Medir la definición e identificación de necesidades de capacitación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Concordancia con los objetivos estratégicos institucionales.	La capacitación recibida contribuye al alcance de los objetivos institucionales.	4	4	4	
Sensibilización de la importancia.	La institución sensibiliza sobre la importancia de la capacitación a realizar.	4	4	4	
Identificación y priorización de necesidades de capacitación.	La capacitación recibida es acorde a las funciones que desempeño.	4	4	4	
	La capacitación recibida corresponde a las necesidades prioritarias del área donde me desempeño.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ejecución - Gestión de la Capacitación
- Objetivos de la dimensión: Medir los elementos relacionados con la ejecución de la capacitación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elección adecuada de proveedores.	El proveedor (escuela, universidad o entidad) que brinda la capacitación cumple con los objetivos.	4	4	4	
Verificación de la operatividad de los componentes.	La plataforma virtual empleada para la capacitación facilita su manejo.	4	4	4	
	Se tiene los equipos (computadora, mouse, audífonos con micrófono, etc.) necesarios para acceder a la capacitación.	4	4	4	
	La institución programa horarios adecuados para la capacitación.	4	4	4	
Seguimiento de la ejecución.	La institución hace seguimiento sobre la asistencia a las actividades de capacitación.	4	4	3	

- Tercera dimensión: Evaluación - Gestión de la Capacitación
- Objetivo de la dimensión: Medir la reacción, aprendizaje y aplicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reacción a los objetivos y metodología de la capacitación	Se cumplen los objetivos de la capacitación, conllevando a prácticas laborales eficientes.	4	4	4	
	Los contenidos y objetivos de la capacitación son congruentes de acuerdo a las actividades de la entidad.	4	4	3	
	Durante la capacitación brindan ejemplos y/o ejercicios prácticos de aplicación en las funciones laborales cotidianas.	4	4	4	
Reacción a los recursos empleados.	Los materiales entregados tienen información relevante para el desarrollo de la capacitación.	4	4	4	
	Los materiales entregados permiten profundizar en los temas de la capacitación con ejemplos prácticos propios de la institución.	4	4	3	
	El instructor brinda explicaciones comprensibles y claras.	4	4	4	
	El instructor genera la participación activa.	4	4	4	
	Se evidencia que los instructores dominan el tema de la capacitación	4	4	4	

Logro de aprendizaje	Se comprende los temas tratados en la capacitación.	4	4	4	
	La capacitación brinda nuevas habilidades y/o conocimientos.	4	4	4	
Aplicación de lo aprendido	Al término de la capacitación, el personal pone en práctica lo que se logra aprender.	4	4	4	
	El trabajador se siente seguro y motivado para aplicar lo aprendido.	4	4	3	
	La aplicación de lo aprendido contribuye a los objetivos de la institución.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Vigor – Compromiso Laboral
- Objetivo de la dimensión: Medir la energía depositada en el trabajo y la resiliencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Voluntad para dedicar esfuerzo y energía en el trabajo	Durante el trabajo, el servidor está lleno de energía.	4	4	4	
	En el trabajo, las actividades son realizadas con vigorosidad.	4	4	4	
No fatigarse con facilidad	El trabajo no produce fatiga.	4	4	4	
	Al inicio de mi turno laboral, el servidor tiene ganas de trabajar.	4	4	4	
Resiliencia en el trabajo	El servidor continúa trabajando a pesar de las dificultades que se puedan presentar.	4	4	4	
	El servidor trabaja ininterrumpidamente durante largos periodos de tiempo.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Dedicación – Compromiso Laboral
- Objetivo de la dimensión: Medir el involucramiento y los sentimientos positivos hacia el trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Significancia del trabajo realizado	El trabajo realizado tiene un propósito importante.	4	4	4	
	El trabajo desempeñado es significativo.	4	4	4	
Sentimientos positivos hacia el trabajo	La realización de las actividades laborales entusiasma al servidor.	4	4	4	
	El trabajo desempeñado causa orgullo en el servidor.	4	4	4	
Sentirse retado en el trabajo	El trabajo realizado es inspirador cuando el desempeño laboral es efectivo.	4	4	3	
	Las actividades laborales realizadas son retadoras.	4	4	4	

- Sexta dimensión: Absorción – Compromiso Laboral
- Objetivo de la dimensión: Medir la concentración en el trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inmersión en el trabajo	En el trabajo, el servidor está inmerso en sus actividades.	4	4	4	
	El servidor está feliz mientras se encuentra absorto en su trabajo.	4	4	4	
Dificultad para abandonar o desconectarse de la actividad	El servidor continúa trabajando sin desconectarse de la actividad en ejecución.	4	4	4	
	El servidor olvida lo que ocurre a su alrededor cuando está trabajando.	4	4	4	

	Es difícil abandonar la actividad laboral que realiza el servidor.	4	4	4	
Sensación que el tiempo transcurre con mayor rapidez en el trabajo	Los trabajadores cumplen con sus actividades laborales dentro del horario establecido.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 42077263

PD: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un Instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos Instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al Instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta sobre Gestión de la Capacitación y Compromiso Laboral", la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Oscar Luis Vergara Zapater	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input checked="" type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>)	Social (<input type="checkbox"/>) Gestión(<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Asistencial y Gestión de los Servicios de Salud	
Institución donde labora:	SUSALUD	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación:	Gestión administrativa y satisfacción laboral en la plataforma de atención al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	"Encuesta sobre Gestión de la Capacitación y Compromiso Laboral"
Autora:	Alexandra Vanessa Anglas Valqui
Procedencia:	Lima-Perú
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Plataforma de Atención al Usuario de SUSALUD
Significado:	La encuesta se divide en 2 partes: la primera parte que mide la Gestión de la Capacitación consta de 22 ítems (4 ítems de la dimensión Planificación, 5 ítems de la dimensión ejecución y 13 ítems de la dimensión evaluación); la segunda parte que mide el Compromiso Laboral consta de 18 ítems (6 ítems de la dimensión vigor, 6 ítems de la dimensión dedicación y 6 ítems de la dimensión absorción).

4. Soporte teórico

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de la capacitación Proceso que desarrolla conocimientos y/o competencias en los servidores civiles, cerrando las brechas existentes acorde al perfil de puesto y objetivos institucionales	Planificación	Donde inicia el proceso con la definición e identificación de las necesidades.
	Ejecución	Abarca la elección de los proveedores adecuados, la puesta en marcha y consecuente seguimiento de la capacitación, a fin de asegurar que los trabajadores participen en las acciones de capacitación.
	Evaluación	Permite medir el resultado de las acciones de capacitación realizadas, en los niveles: reacción, aprendizaje y aplicación.

Compromiso laboral Estado psicológico satisfactorio y positivo del empleado hacia su labor individual.	Vigor	Depositar altos niveles de energía en el desarrollo de las tareas y la perseverancia ante las dificultades
	Dedicación	Involucramiento en el trabajo propio y la sensación de orgullo, importancia, inspiración, entusiasmo y desafío.
	Absorción	La alta concentración en el trabajo que se realiza ocasionando que la persona difícilmente se desconecte de su labor y sienta el pasar del tiempo más rápido.

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted presento el cuestionario "Encuesta sobre Gestión de la Capacitación y Compromiso Laboral" elaborado por Alexandra Vanessa Anglas Valqui en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: "Encuesta sobre Gestión de la Capacitación y Compromiso Laboral"

- Primera dimensión: Planificación de la Gestión de la Capacitación
- Objetivos de la dimensión: Medir la definición e identificación de necesidades de capacitación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Concordancia con los objetivos estratégicos institucionales.	La capacitación recibida contribuye al alcance de los objetivos institucionales.	4	4	4	
Sensibilización de la importancia.	La institución sensibiliza sobre la importancia de la capacitación a realizar.	4	4	4	
Identificación y priorización de necesidades de capacitación.	La capacitación recibida es acorde a las funciones que desempeño.	4	4	4	
	La capacitación recibida corresponde a las necesidades prioritarias del área donde me desempeño.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ejecución - Gestión de la Capacitación
- Objetivos de la dimensión: Medir los elementos relacionados con la ejecución de la capacitación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elección adecuada de proveedores.	El proveedor (escuelas, universidad o entidad) que brinda la capacitación cumple con los objetivos.	4	4	4	
Verificación de la operatividad de los componentes.	La plataforma virtual empleada para la capacitación facilita su manejo.	4	4	4	
	Se tiene los equipos (computadora, mouse, audífonos con micrófono, etc.) necesarios para acceder a la capacitación.	4	4	4	
	La institución programa horarios adecuados para la capacitación.	4	4	4	
Seguimiento de la ejecución.	La institución hace seguimiento sobre la asistencia a las actividades de capacitación.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Evaluación - Gestión de la Capacitación
- Objetivo de la dimensión: Medir la reacción, aprendizaje y aplicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reacción a los objetivos y metodología de la capacitación	Se cumplen los objetivos de la capacitación, conllevando a prácticas laborales eficientes.	4	4	4	
	Los contenidos y objetivos de la capacitación son congruentes de acuerdo a las actividades de la entidad.	4	4	4	
	Durante la capacitación brindan ejemplos y/o ejercicios prácticos de aplicación en las funciones laborales cotidianas.	4	4	4	
Reacción a los recursos empleados.	Los materiales entregados tienen información relevante para el desarrollo de la capacitación.	4	4	3	
	Los materiales entregados permiten profundizar en los temas de la capacitación con ejemplos prácticos propios de la institución.	4	4	4	
	El instructor brinda explicaciones comprensibles y claras.	4	4	4	
	El instructor genera la participación activa.	4	4	4	
	Se evidencia que los instructores dominan el tema de la capacitación	4	4	4	

Logro de aprendizaje	Se comprende los temas tratados en la capacitación.	4	4	4	
	La capacitación brinda nuevas habilidades y/o conocimientos.	4	4	4	
Aplicación de lo aprendido	Al término de la capacitación, el personal pone en práctica lo que se logra aprender.	4	4	4	
	El trabajador se siente seguro y motivado para aplicar lo aprendido.	4	4	4	
	La aplicación de lo aprendido contribuye a los objetivos de la institución.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Vigor – Compromiso Laboral
- Objetivo de la dimensión: Medir la energía depositada en el trabajo y la resiliencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Voluntad para dedicar esfuerzo y energía en el trabajo	Durante el trabajo, el servidor está lleno de energía.	4	4	4	
	En el trabajo, las actividades son realizadas con vigorosidad.	4	4	4	
No fatigarse con facilidad	El trabajo no produce fatiga.	4	4	4	
	Al inicio de mi turno laboral, el servidor tiene ganas de trabajar.	4	4	4	
Resiliencia en el trabajo	El servidor continúa trabajando a pesar de las dificultades que se puedan presentar.	4	4	4	
	El servidor trabaja ininterrumpidamente durante largos periodos de tiempo.	4	4	3	

- Quinta dimensión: Dedicación – Compromiso Laboral
- Objetivo de la dimensión: Medir el involucramiento y los sentimientos positivos hacia el trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Significancia del trabajo realizado	El trabajo realizado tiene un propósito importante.	4	4	4	
	El trabajo desempeñado es significativo.	4	4	4	
Sentimientos positivos hacia el trabajo	La realización de las actividades laborales entusiasma al servidor.	4	4	4	
	El trabajo desempeñado causa orgullo en el servidor.	4	4	4	
Sentirse retado en el trabajo	El trabajo realizado es inspirador cuando el desempeño laboral es efectivo.	4	4	4	
	Las actividades laborales realizadas son retadoras.	4	4	4	

- Sexta dimensión: Absorción – Compromiso Laboral
- Objetivo de la dimensión: Medir la concentración en el trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inmersión en el trabajo	En el trabajo, el servidor está inmerso en sus actividades.	4	4	4	
	El servidor está feliz mientras se encuentra absorto en su trabajo.	4	4	4	
Dificultad para abandonar o desconectarse de la actividad	El servidor continúa trabajando sin desconectarse de la actividad en ejecución.	4	4	4	
	El servidor olvida lo que ocurre a su alrededor cuando está trabajando.	4	4	4	

	Es difícil abandonar la actividad laboral que realiza el servidor.	4	4	4	
Sensación que el tiempo transcurre con mayor rapidez en el trabajo	Los trabajadores cumplen con sus actividades laborales dentro del horario establecido.	4	4	4	



C.D. Mg Oscar Vergara Zapater
Magister en Gestión Pública

Firma del evaluador

DNI: 10799753

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Encuesta sobre Gestión de la Capacitación y Compromiso Laboral", la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Xiomara Velazco Carpio	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>)	Social (<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Gestión(<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de los Servicios de Salud	
Institución donde labora:	SUSALUD	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación:	Información sobre el proceso de atención en las IPRESS y la petición de intervención de SUSALUD en el periodo marzo 2016-2017	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	"Encuesta sobre Gestión de la Capacitación y Compromiso Laboral"
Autora:	Alexandra Vanessa Anglas Valqui
Procedencia:	Lima-Perú
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Plataforma de Atención al Usuario de SUSALUD
Significado:	La encuesta se divide en 2 partes: la primera parte que mide la Gestión de la Capacitación consta de 22 ítems (4 ítems de la dimensión Planificación, 5 ítems de la dimensión ejecución y 13 ítems de la dimensión evaluación); la segunda parte que mide el Compromiso Laboral consta de 18 ítems (6 ítems de la dimensión vigor, 6 ítems de la dimensión dedicación y 6 ítems de la dimensión absorción).

4. Soporte teórico

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de la capacitación Proceso que desarrolla conocimientos y/o competencias en los servidores civiles, cerrando las brechas existentes acorde al perfil de puesto y objetivos institucionales	Planificación	Donde inicia el proceso con la definición e identificación de las necesidades.
	Ejecución	Abarca la elección de los proveedores adecuados, la puesta en marcha y consecuente seguimiento de la capacitación, a fin de asegurar que los trabajadores participen en las acciones de capacitación.
	Evaluación	Permite medir el resultado de las acciones de capacitación realizadas, en los niveles: reacción, aprendizaje y aplicación.

Compromiso laboral Estado psicológico satisfactorio y positivo del empleado hacia su labor individual.	Vigor	Depositar altos niveles de energía en el desarrollo de las tareas y la perseverancia ante las dificultades
	Dedicación	Involucramiento en el trabajo propio y la sensación de orgullo, importancia, inspiración, entusiasmo y desafío.
	Absorción	La alta concentración en el trabajo que se realiza ocasionando que la persona difícilmente se desconecte de su labor y sienta el pasar del tiempo más rápido.

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted presento el cuestionario "Encuesta sobre Gestión de la Capacitación y Compromiso Laboral" elaborado por Alexandra Vanessa Anglas Valqui en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: "Encuesta sobre Gestión de la Capacitación y Compromiso Laboral"

- Primera dimensión: Planificación de la Gestión de la Capacitación
- Objetivos de la dimensión: Medir la definición e identificación de necesidades de capacitación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Concordancia con los objetivos estratégicos institucionales.	La capacitación recibida contribuye al alcance de los objetivos institucionales.	4	4	4	
Sensibilización de la importancia.	La institución sensibiliza sobre la importancia de la capacitación a realizar.	4	4	4	
Identificación y priorización de necesidades de capacitación.	La capacitación recibida es acorde a las funciones que desempeño.	4	4	4	
	La capacitación recibida corresponde a las necesidades prioritarias del área donde me desempeño.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ejecución - Gestión de la Capacitación
- Objetivos de la dimensión: Medir los elementos relacionados con la ejecución de la capacitación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elección adecuada de proveedores.	El proveedor (escuela, universidad o entidad) que brinda la capacitación cumple con los objetivos.	4	4	4	
Verificación de la operatividad de los componentes.	La plataforma virtual empleada para la capacitación facilita su manejo.	4	4	4	
	Se tiene los equipos (computadora, mouse, audífonos con micrófono, etc.) necesarios para acceder a la capacitación.	4	4	4	
	La institución programa horarios adecuados para la capacitación.	4	4	4	
Seguimiento de la ejecución.	La institución hace seguimiento sobre la asistencia a las actividades de capacitación.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Evaluación - Gestión de la Capacitación
- Objetivo de la dimensión: Medir la reacción, aprendizaje y aplicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reacción a los objetivos y metodología de la capacitación	Se cumplen los objetivos de la capacitación, conllevando a prácticas laborales eficientes.	4	4	4	
	Los contenidos y objetivos de la capacitación son congruentes de acuerdo a las actividades de la entidad.	4	4	4	
	Durante la capacitación brindan ejemplos y/o ejercicios prácticos de aplicación en las funciones laborales cotidianas.	4	4	4	
Reacción a los recursos empleados.	Los materiales entregados tienen información relevante para el desarrollo de la capacitación.	4	4	4	
	Los materiales entregados permiten profundizar en los temas de la capacitación con ejemplos prácticos propios de la institución.	4	4	4	
	El instructor brinda explicaciones comprensibles y claras.	4	4	4	
	El instructor genera la participación activa.	4	4	4	
	Se evidencia que los instructores dominan el tema de la capacitación.	4	4	4	

Logro de aprendizaje	Se comprende los temas tratados en la capacitación.	4	4	4	
	La capacitación brinda nuevas habilidades y/o conocimientos.	4	4	4	
Aplicación de lo aprendido	Al término de la capacitación, el personal pone en práctica lo que se logra aprender.	4	4	4	
	El trabajador se siente seguro y motivado para aplicar lo aprendido.	4	4	4	
	La aplicación de lo aprendido contribuye a los objetivos de la institución.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Vigor – Compromiso Laboral
- Objetivo de la dimensión: Medir la energía depositada en el trabajo y la resiliencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Voluntad para dedicar esfuerzo y energía en el trabajo	Durante el trabajo, el servidor está lleno de energía.	4	4	4	
	En el trabajo, las actividades son realizadas con vigorosidad.	4	4	4	
No fatigarse con facilidad	El trabajo no produce fatiga.	4	4	4	
	Al inicio de mi turno laboral, el servidor tiene ganas de trabajar.	4	4	4	
Resiliencia en el trabajo	El servidor continúa trabajando a pesar de las dificultades que se puedan presentar.	4	4	4	
	El servidor trabaja ininterrumpidamente durante largos periodos de tiempo.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Dedicación – Compromiso Laboral
- Objetivo de la dimensión: Medir el involucramiento y los sentimientos positivos hacia el trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Significancia del trabajo realizado	El trabajo realizado tiene un propósito importante.	4	4	4	
	El trabajo desempeñado es significativo.	4	4	4	
Sentimientos positivos hacia el trabajo	La realización de las actividades laborales entusiasma al servidor.	4	4	4	
	El trabajo desempeñado causa orgullo en el servidor.	4	4	4	
Sentirse retado en el trabajo	El trabajo realizado es inspirador cuando el desempeño laboral es efectivo.	4	4	4	
	Las actividades laborales realizadas son retadoras.	4	4	4	

- Sexta dimensión: Absorción – Compromiso Laboral
- Objetivo de la dimensión: Medir la concentración en el trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Inmersión en el trabajo	En el trabajo, el servidor está inmerso en sus actividades.	4	4	4	
	El servidor está feliz mientras se encuentra absorto en su trabajo.	4	4	4	
Dificultad para abandonar o desconectarse de la actividad	El servidor continúa trabajando sin desconectarse de la actividad en ejecución.	4	4	4	
	El servidor olvida lo que ocurre a su alrededor cuando está trabajando.	4	4	4	

	Es difícil abandonar la actividad laboral que realiza el servidor.	4	4	4	
Sensación que el tiempo transcurre con mayor rapidez en el trabajo	Los trabajadores cumplen con sus actividades laborales dentro del horario establecido.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 41771838

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:
 Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experiencia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citadas en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaspacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Tabla 8*V de Aiken para gestión de la capacitación*

Gestión de la Capacitación (GdC)				
Ítems	Criterio	Media	σ	V de Aiken
GdC 1	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
GdC 2	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
GdC 3	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
GdC 4	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
GdC 5	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
GdC 6	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
GdC 7	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
GdC 8	Clar	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
GdC 9	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	3,66666667	0,47140452	0,88888889
GdC 10	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
GdC 11	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	3,66666667	0,47140452	0,88888889
GdC 12	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
GdC 13	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	3,66666667	0,47140452	0,88888889

GdC 14	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	3,66666667	0,47140452	0,88888889
GdC 15	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
GdC 16	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
GdC 17	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
GdC 18	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
GdC 19	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
GdC 20	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
GdC 21	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	3,66666667	0,47140452	0,88888889
GdC 22	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
V de Aiken total				0,99158249

Nota. En esta tabla se muestran los valores obtenidos por cada ítem de Gestión de la Capacitación y criterio del formato juicio de experto, considerando válidos todos los ítems por ser mayores a 0.8 (significancia $p < 0.05$). σ = desviación estándar; Cla = Claridad; Coh = Coherencia; Rel = Relevancia.

Tabla 9

V de Aiken para compromiso laboral

Compromiso Laboral (CL)				
Ítems	Criterios	Media	σ	V de Aiken
CL 1	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1

CL 2	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
CL 3	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
CL 4	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
CL 5	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
CL 6	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	3,66666667	0,47140452	0,88888889
CL 7	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
CL 8	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
CL 9	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
CL 10	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
CL 11	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	3,66666667	0,47140452	0,88888889
CL 12	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
CL 13	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
CL 14	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
CL 15	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
CL 16	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1

	Rel	4	0	1
CL 17	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
CL 18	Cla	4	0	1
	Coh	4	0	1
	Rel	4	0	1
V de Aiken total				0,99588477

Nota. En esta tabla se muestran los valores obtenidos por cada ítem de Compromiso Laboral y criterio del formato juicio de experto, considerando válidos todos los ítems por ser mayores a 0.8 (significancia $p < 0.05$). σ = desviación estándar; Cla = Claridad; Coh = Coherencia; Rel = Relevancia.