



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La capacitación en el desempeño laboral del Centro de
Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de
Economía y Finanzas, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Katherine Rosemary Falcón Oblitas

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

LIMA – PERÚ
2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **FALCON OBLITAS, KATHERINE ROSEMARY**

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

LA CAPACITACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL CENTRO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS, 2018

Fecha: 29 de agosto de 2018

Hora: 8:45 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Flor de Maria Sánchez Aguirre

Firma:

SECRETARIO: Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Firma:

VOCAL: Dr. Noel Alcas Zapata

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Normas apa-redaccion

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Dedicada a mis hijas y a mis padres, a quienes debo toda su paciencia, soporte y empuje y por quienes deseo una mejor persona cada día.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres por las oportunidades que me dieron de superarme en la vida; agradezco a mis hijas por acompañarme y comprender ausencias y ciertos sacrificios y agradezco a mis profesores que durante el tiempo que compartí con ellos en las aulas abrieron mi mente y me permitieron crecer no solo académicamente sino como persona, compartiendo con nosotros sus alumnos no sólo sus experiencias laborales, sino de vida que en muchas ocasiones nos han hecho reflexionar y aprender para seguir creciendo.

Declaración de Autoría

Yo Katherine Rosemary Falcón Oblitas, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “La capacitación en el desempeño laboral del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018” presentada, en 115 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión pública, es de mi autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA. Lima, 31 de marzo de 2016.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima 14 de julio del 2018



Firma

Katherine Rosemary Falcón Oblitas

DNI: 29471146

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada La capacitación en el desempeño laboral del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública. Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con la capacitación y el desempeño laboral del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

Finalmente, el presente documento en su parte concluyente, demuestra que la capacitación tiene una gran influencia, en el desempeño tanto laboral, como de la tarea, contextual y organizacional de los colaboradores de del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, a través de los coeficientes de Nagalkerke que se presentan.

La autora.

Índice

Páginas preliminares	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema	32
1.5 Justificación del estudio	33
1.6 Hipótesis	34
1.7 Objetivos	34
II. Método	
2.1 Diseño de investigación	37
2.2 Variables, operacionalización	38
2.3 Población y muestra	41
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5 Métodos de análisis de datos	45
2.6 Aspectos éticos	45
III. Resultados	47
IV. Discusión	62
V. Conclusiones	66
VI. Recomendaciones	69
VIII. Referencias	72

Anexos

Anexo 1.	Artículo científico	75
Anexo 2.	Matriz de consistencia	87
Anexo 3.	Cuestionarios	91
Anexo 4.	Permiso de la institución donde se aplicó el estudio	96
Anexo 5.	Formatos de validación de los instrumentos	99
Anexo 6.	Base de datos	113

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de la variable capacitación.	40
Tabla 2.	Operacionalización de la variable desempeño laboral.	41
Tabla 3.	Resultados del juicio de expertos.	44
Tabla 4.	Resultados del análisis de fiabilidad.	45
Tabla 5.	Niveles de frecuencia de la variable capacitación en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.	48
Tabla 6.	Niveles de frecuencia del desempeño laboral en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.	49
Tabla 7.	Niveles de frecuencia de la dimensión desempeño de la tarea en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.	50
Tabla 8.	Niveles de frecuencia de la dimensión desempeño contextual en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.	51
Tabla 9.	Niveles de frecuencia de la dimensión desempeño organizacional en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.	52
Tabla 10.	Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.	53
Tabla 11.	Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal.	54
Tabla 12.	Presentación de los coeficientes de la capacitación en el desempeño laboral.	54
Tabla 13.	Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	55
Tabla 14.	Presentación de los coeficientes de la capacitación en el desempeño de la tarea de los trabajadores del Centro de	56

Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

Tabla 15.	Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	57
Tabla 16.	Presentación de los coeficientes de la capacitación en el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.	58
Tabla 17.	Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	59
Tabla 18.	Presentación de los coeficientes de la capacitación en el desempeño organizacional de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.	60
Tabla 19.	Pseudo coeficiente de determinación de las variables.	61

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. ¿De quién es la responsabilidad de evaluar el desempeño?.	25
Figura 2. Modelo, proceso de administración participativa por objetivos.	29
Figura 3. Esquema de diseño de investigación.	38
Figura 4. Niveles de la variable capacitación en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.	48
Figura 5. Niveles de la dimensión desempeño de la tarea en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.	49
Figura 6. Niveles de la de la dimensión desempeño contextual en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.	50
Figura 7. Niveles de la dimensión desempeño organizacional en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.	51

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

El enfoque fue cuantitativo, el tipo de estudio básico, con diseño correlacional causal, no experimental, transversal. La muestra fue de 150 trabajadores. Se aplicó la validez de contenido mediante el juicio de expertos. Para la fiabilidad de los instrumentos se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach, a una prueba piloto de 25 colaboradores y se obtuvo 0.805 para la variable capacitación y 0.829 para la variable desempeño laboral, demostrándose una alta fiabilidad.

En referencia al objetivo general se concluye que existe influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, como lo demuestra la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad del desempeño laboral depende del 38,6% de la capacitación.

Palabras claves: Capacitación, desempeño laboral, servicio de atención al usuario.

Abstract

The objective of the study was to determine the influence of training on the job performance of the workers of the Service Center of Customer Service of the Ministry of Economy and Finance, 2018.

The approach was quantitative, the type of basic study, with causal correlational design, not experimental, transversal. The sample was 150 swallows. Content validity was applied through expert judgment. For the reliability of the instruments the Alpha statistic of Cronbach was applied to a pilot test of 25 employees and 0.805 was obtained for the training variable and 0.829 for the variable work performance, demonstrating a high reliability.

In reference to the general objective, it is concluded that there is influence of training on the job performance of the workers of the Service Center of Customer Service of the Ministry of Economy and Finance, 2018, as evidenced by the pseudo R-square test, the same as It expresses the percentage dependence of the training in the labor performance of the workers of the Service Center of User Services of the Ministry of Economy and Finance, 2018, in which the Nagalkerke coefficient is taken, implying that the variability of the labor performance depends on the 38.6% of the training.

Keywords: Training, job performance, customer service.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

El desempeño laboral es una de las variables que ha sido relativamente estudiada en las grandes empresas de la región, lo que se evidencia es que dicho desempeño mejora en la medida que se potencien las habilidades y conocimientos de los trabajadores. Esto se concreta con una mayor productividad y el empoderamiento de la organización en el mercado. En esta línea de pensamiento, la mejora del desempeño laboral depende también de las estrategias institucionales para capacitar a sus trabajadores, en las áreas que se consideran necesarias, dado que no basta con la habilidad para desarrollar las tareas, se requiere también de conocimientos, puesto que las tecnologías han ingresado a un proceso dinámico, de ejecución y renovación. En ese sentido, las organizaciones deben incorporar un conjunto de procedimientos y tecnologías cuyo funcionamiento se tiene que asimilar, más allá de la permanencia de las personas que impulsaron su implantación. En este contexto, la capacitación es una de las estrategias fundamentales de toda organización, porque permitirá en el corto y mediano plazo, por una parte el desarrollo institucional y por otro lado el desarrollo individual y profesional de los trabajadores. Se hace por lo tanto, imprescindible que las gerencias de recursos humanos de las organizaciones, puedan planificar y ejecutar capacitaciones sistemáticas dirigidas a sus trabajadores, de manera que los resultados, se evidencien en la eficiencia y eficacia del desempeño laboral.

En este escenario, la capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones, y por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema; en este sentido lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones, incluida la capacitación, interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización. En esta línea de pensamiento, se ha realizado experiencias exitosas en los países de la región latinoamericana y el caribe en dos grandes dimensiones: detección de las necesidades de capacitación y la formación de formadores, sobre la primera la Cepal indicó que los mecanismos adecuados para detectar las necesidades de capacitación se convierten en un

aspecto relevante como punto de partida para reconocer las potencialidades a desarrollar y los posibles obstáculos que se deben superar para el mejoramiento de la productividad laboral y la calidad. Asimismo, Berumen (2013), sostuvo que:

Los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que los trabajadores tienen para el desempeño de su trabajo, es un tema de reciente interés para patrones, trabajadores y autoridades del trabajo. La historia nos refiere cómo se ha pasado desde el aprendizaje romano y medieval, hasta llegar a la obligación patronal de proveer capacitación y adiestramiento, en la búsqueda de productividad y competitividad. (p. 1)

Por otro lado la Cepal ha venido ofreciendo capacitaciones para los funcionarios de las organizaciones públicas y privadas, con el propósito de operativizar e incrementar la cooperación técnica de los países miembros. Dicha estrategia, se realiza con capacitaciones presenciales y virtuales, en donde la Comisión Económica para América latina y el Caribe (2018), considera que la capacitación “suele orientarse a funcionarios técnicos y tomadores de decisiones de las administraciones públicas, pero puede incluir a expertos del mundo académico y formadores de opinión en la sociedad civil” (párr. 1).

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos internacionales

Velásquez (2017), en su estudio *eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral*, cuyo objetivo fue indagar el efecto del Training usando como técnica didáctica el aprendizaje colaborativo (AC), sobre el desempeño laboral de trabajadores de empresas privadas en México. Se utilizó un diseño cuasi-experimental intragrupo y un enfoque cuantitativo, con muestreo por conveniencia para 28 empleados de puestos directivos de organizaciones de servicios del giro de alimentos en México. Los análisis estadísticos no paramétricos para k muestras relacionadas (prueba de Friedman con $p < 0.05$) indican que las habilidades de colaboración y el desempeño laboral mejoraron después del tratamiento experimental (eTraining), y que el tamaño del efecto (g de Hedges) fue de 0.89 y 0.82 respectivamente; el análisis de correlación bivariada (r) entre colaboración y desempeño laboral, mostró un índice de 0.91 ($p < 0.01$), una correlación positiva muy fuerte; el análisis de

correlación multivariada (r) para las dimensiones de colaboración y desempeño laboral, muestra que cuando se presenta un cambio en interdependencia positiva se beneficia a la calidad, construcción de significado beneficia a eficacia, y relaciones psicosociales favorece la actuación laboral y productividad.

Mardones y Sepúlveda (2017), en su estudio *Evaluación ex-post de franquicia tributaria SENCE para capacitación laboral y su Efecto sobre empresas chilenas*. Cuyo objetivo fue analizar el impacto sobre una muestra de empresas chilenas que han utilizado la franquicia tributaria SENCE para capacitar a sus trabajadores. Los resultados obtenidos no respaldan completamente la visión usual de los beneficios para las empresas de la capacitación del personal, ya que indican que no existe una diferencia estadísticamente significativa sobre las ventas ni crecimiento de ventas en las empresas que obtuvieron la franquicia tributaria SENCE respecto a las empresas que no la obtuvieron. Tampoco se observa un efecto de la capacitación en empresas, independientemente de la obtención de esta franquicia tributaria, ni tampoco del monto desembolsado en capacitaciones. Pero sí existe un efecto significativo y positivo sobre las ventas por empleado. Al evaluar el impacto del programa sobre el número de contrataciones por categoría ocupacional se concluye que existe un impacto estadísticamente significativo y positivo sobre la contratación de trabajadores de producción calificados.

Edward & Marcela (2016), en su estudio *Propuesta de diseño de un modelo educativo integral para capacitaciones corporativas*, plantearon el diseño de una propuesta educativa para las capacitaciones corporativas desde la perspectiva de la universidad corporativa y empresas. El estudio se enfocó en el Centro de Educación Continua de una universidad corporativa donde se desarrollan programas de capacitación y educación virtual. La muestra se compuso por cuatro grupos: alumnos de programas ejecutivos, docentes de programas de capacitación, responsables del área de capacitación y recursos humanos, y un grupo de responsables de educación continua y virtual. La hipótesis del estudio especula que las capacitaciones corporativas que se diseñan sólo considerando los objetivos y necesidades de un solo grupo, no serán tan efectivas como las que toman en cuenta a los grupos involucrados. Se utilizó una

metodología mixta para desarrollar un estudio sobre los procesos de formación corporativa que permita conocer cómo diseñar un modelo de capacitación corporativa acorde con las expectativas, objetivos y enfoques de los actores.

Borzellino, Mirabal & Barrios (2015), en su estudio *Clima y desempeño: una explicación ante relaciones no siempre congruentes*, cuyo objetivo fue examinar los principales factores vinculados al clima organizacional y su relación con el desempeño laboral presentes en las instituciones de salud pública pediátrica ubicadas en Barquisimeto (Venezuela). Este estudio fue además de tipo descriptivo, y de campo, la técnica utilizada fue la entrevista semi - estructurada, los resultados que no necesariamente un deficiente clima interno derivado de las debilidades socio-estructurales evidenciadas repercute negativamente en el desempeño, cuando la naturaleza y características de la actividad, el espíritu de servicio y la vocación de trabajo entre otras consideraciones, median en el proceso y se mantienen relativamente de forma sostenida.

Chiang (2013) en su investigación *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*, en donde se analiza y se da a conocer la relación existente entre las variables satisfacción laboral y productividad sobre una población total de 264 trabajadores de las ferias libres chilenas. De la población total sobre la cual se aplica esta investigación (264 individuos) se toma una muestra correspondiente al 60% del total de cada feria, lo que equivale a 158 individuos. Una vez efectuado el análisis de los datos recolectados, los resultados muestran que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación estadísticamente significativa con la productividad: ventas diarias/horas diarias de trabajo. Un buen manejo de éstas, puede contribuir positivamente a un aumento de la competitividad de las ferias libres. Otra dimensión relevante dentro del estudio, es la satisfacción con el ambiente físico, que tiene una relación estadísticamente significativa con el salario diario y mensual, lo que incide significativamente con las horas de trabajo que dedican los feriantes a sus tareas y con el salario que éstos perciben.

1.2.2 Trabajos previos nacionales

Oliva (2017), en su tesis de maestría *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima - Perú 2015*, El tipo de investigación fue básico, con diseño no experimental, correlacional. Se trabajó con una muestra de 130 trabajadores. Concluyo que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral como se demuestra con la significancia bilateral = 0.026.

Torres y Zegarra (2015) en su estudio *clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la Ciudad Puno -2014– Perú*. Tuvieron como objetivo determinar el nivel de correlación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno. El tipo de investigación utilizada fue básica y el diseño general viene a ser correlacional no experimental o diseño ex post facto. El método utilizado es el cuantitativo, el muestreo fue probabilístico y estratificado, la muestra estuvo conformada por una población de 133 docentes. El análisis de correlación se realizó con el estadígrafo de r Pearson y la “t” de Student para investigaciones correlacionales y el instrumento utilizado fue el cuestionario. El estudio de investigación concluye que se ha determinado un nivel de significancia del 5%. Existe una relación directa positiva fuerte ($r = 0,828$) y significatividad ($t = 16,90$) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianos de la ciudad de Puno -2014, estableciéndose que a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.

Larico (2014), en su tesis de maestría *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014*. Tuvo como objetivo determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral. Se trabajó con una muestra intencionada de 182 trabajadores y concluyo lo siguiente: existe influencia significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral en donde se evidencia el coeficiente de correlación ($r = 0.786$). se probó la influencia de las remuneraciones mínimas vitales en el cumplimiento de responsabilidades ($r = 0.659$). Se encontró relación significativa entre los incentivos con un 40.7% que se le otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral. Se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico con un 65.4% y estima como

amor al trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Perspectivas y teorías sobre los procesos de capacitación

Los estudios realizados en referencia a la capacitación laboral han evolucionado significativamente a través del tiempo, pero en tres perspectivas diferentes: histórica, sociológica y económica. La perspectiva histórica, estuvo influenciada por los cambios en la economía y la sociedad, por ello se enfocó más en la producción. A partir de esta realidad la educación de adultos tomó singular importancia, ya que no era suficiente con tener un oficio, sino que además se necesitaba actualizar los conocimientos y competencias de los trabajadores. En ese sentido Abarca (2016), sostuvo que “de esta forma, las personas que administraban la producción debían adquirir nuevas responsabilidades. En consecuencia, se empezaron a desarrollar talleres artesanales para promover la relación entre trabajo y formación” (p. 345).

Desde la perspectiva sociológica, se ha estudiado la relación existente entre las estructuras que forman la empresa con la capacitación del personal, en especial en las pequeñas y medianas empresas. Se piensa que existen además varios factores que pueden determinar la capacitación que requieren los trabajadores. Al respecto Abarca (2016) afirmó que “En este sentido, los procesos instructivos no se ven sólo como inversiones particulares que favorecerán a un individuo o una compañía en particular, sino como un elemento que beneficiará a la sociedad en general” (p. 345). Finalmente, desde la perspectiva económica, se trata de capacitar al trabajador en función al comportamiento del mercado y en concordancia a la demanda de los productos o servicios que son necesarios. En esta línea de pensamiento, Abarca (2016) sostuvo que:

La formación se ve como una inversión inmediata con el objetivo de obtener beneficios monetarios futuros, o solo en el nivel personal en el caso del empleado, sino también de las mismas empresas; en última instancia, la capacitación se proyecta además a la sociedad en general. (p. 345)

Importancia de la variable capacitación

La importancia de la capacitación se basa en que es un soporte que permite dar apoyo a la organización para la selección del personal, selección de local, la negociación de contratos y trámites generales, motivo por el cual el área de recursos humanos debe evaluar y seleccionar al personal. En ese sentido, Zazueta, López y Cervantes (2017), sostienen que:

La evolución por ejemplo del desempeño del recurso humano se ha venido desarrollando desde mucho tiempo atrás donde el personal de una organización ha cobrado relevancia, pero se ha desmeritado su función debido a los cambios tecnológicos y a los procesos sistematizados, que las empresas desarrollan hoy en día con el afán de acrecentar su productividad. Y con ello se ha descuidado al personal, en diferentes aspectos tales como: capacitación para hacer frente a la modernidad tecnológica, motivación, incentivos, clima y cultura organizacional (p. 4)

Definiciones de la variable capacitación

Abarca (2016), refiriéndose a la variable capacitación indicó que desde el punto de vista sociológico, se ha evidenciado relación entre las estructuras de la empresa u organización y la capacitación a partir de cierto seguimiento. En ese sentido, se deben tener en cuenta muchos factores determinantes para iniciar el proceso de capacitación, que puede partir desde el número de colaboradores y los niveles de regulación que tenga el Estado. Por consiguiente, se hace necesario, el establecimiento de políticas públicas donde la capacitación sea un proceso social. En esta línea de pensamiento, la capacitación no debe entenderse como un crecimiento individual y profesional, sino como un elemento relevante que beneficiará a la sociedad en su conjunto.

Berumen (2013), refiriéndose a la capacitación precisó que:

En relación a la capacitación o adiestramiento, ésta debe ser impartida, en principio, dentro de la jornada de trabajo, pudiendo ser dentro o fuera del centro de trabajo. Se impartirá por personal de la propia empresa o por personal expresamente contratado para ello, por instituciones o escuelas y sus organismos especializados, los cursos y programas de capacitación o

adiestramiento de los trabajadores, podrán formularse respecto de cada establecimiento de una empresa. (p. 14)

La capacitación del personal es uno de los aspectos necesarios para el crecimiento de toda empresa u organización. Se tiene que atender a las necesidades de aprendizaje institucional e individual para que se logre una mejora en la productividad y se mantenga un adecuado aprendizaje.

Soria (2006), citado por Arcega & Romero (2012), refirió que:

La capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de individuos en el desempeño de una actividad. En cambio, el entrenamiento es la preparación que se sigue para desempeñar una función, mientras que el adiestramiento es el proceso mediante el cual se estimula al trabajador a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades. (p. 89)

La capacitación desde esta perspectiva, se convierte en la adquisición de conocimientos, tanto técnicos, teóricos y prácticos. Asimismo, se posibilita el desarrollo de habilidades de los trabajadores, en función al uso de nuevos equipos tecnológicos, al posicionamiento de la organización y al aprendizaje institucional.

Romero (2003), refiriéndose a la capacitación laboral precisó que:

La idea de un trabajador polivalente en parte se inscribe dentro de este criterio, en donde lo individual en tanto “recurso humano” adiestrado para la rotación, se sobrepone al concepto de trabajador colectivo. Admitiendo como un hecho indiscutible de estos tiempos de economías globalizadas, lo perecedero del conocimiento y de las destrezas individuales, en razón de los constantes cambios tecnológicos, la premisa de un trabajador polivalente no necesariamente que genera los mismos resultados en todas las empresas o en cualquier país. (p. 2)

La capacitación también permite que los trabajadores puedan rotar de puestos y ascender dentro de la empresa u organización. Porque se entiende, que un trabajador bien preparado y con buen desempeño se le debe incentivar para

que cada vez mejore sus conocimientos y habilidades. Esto es lo que se puede llamar crecimiento individual, que todo trabajador aspira.

Jiménez (1982), en relación a la capacitación administrativa superior, precisó que:

Nuestra conclusión es, pues, clara sobre los sujetos de la capacitación administrativa superior: pueden someterse fructíferamente a ella los profesionales de cualquier ciencia social o natural, sean funcionarios en ejercicio o aspirantes al cargo, en programas de mayor o menor duración y con distintos componentes de teoría y práctica, investigación y observación. La única exigencia que creemos imprescindible es, en todo caso, un grado académico previo de rango universitario, lo que convierte a la capacitación administrativa superior en un «posgrado de hecho» y la hace «superior» por el doble carácter, objetivo y subjetivo, del cargo servido y del nivel académico del servidor. (p. 18)

En el caso de la capacitación administrativa superior dirigida a los altos funcionarios de la organización, se evidencia en la práctica como resultado de la política que se establece en función a los perfiles de los cargos administrativos y pensando en el nivel de eficiencia y eficacia que se debe tener institucionalmente. En ese sentido, la toma de las decisiones debe ser direccionada por profesionales altamente capacitados y que contextualicen sus decisiones para el bien de la organización y de los trabajadores.

García, Benjamín & Pérez (2014), indicaron que la capacitación de los trabajadores tiene dos impactos: un impacto individual y otro impacto organizacional:

El impacto individual es la repercusión que tiene la capacitación recibida, mediante cambios favorables en el nivel de satisfacción, competencias de los individuos y su desempeño en el puesto de trabajo, evaluándose en alto, medio o sin impacto. En segundo lugar el impacto organizacional, es la repercusión que tiene la capacitación recibida, mediante cambios favorables en el mejoramiento de la eficacia y la eficiencia, evaluándose en alto, medio o sin impacto. (p. 45)

En ese sentido el impacto individual se centra en el crecimiento de cada trabajador, es decir, cada trabajador tiene que crecer como mejor persona, lo cual se tienen que evidenciar en su desempeño laboral que debe ser más eficiente y eficaz. En el caso del impacto organizacional, la empresa u organización debe trascender en su servicio al cliente y en la calidad de productos que produce y ofrece.

Dimensiones de la variable capacitación

Abarca (2016), al referirse a los procesos de capacitación, indicó que se requieren de cuatro etapas: la primera que se centra en el diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC), la segunda se evidencia en el plan maestro de capacitación, la tercera implica la elaboración e implementación del programa de capacitación, y la cuarta etapa se refiere a la evaluación del proceso de capacitación. (p. 347)

Dimensión diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC)

Abarca (2016), refiriéndose al diagnóstico de las necesidades de capacitación indicó que:

La primera etapa está comprendida por el diagnóstico de necesidades. En ella, se toman en cuenta las demandas de la empresa y el personal con respecto a capacitaciones que les lleven a realizar funciones más complejas en el presente o el futuro. (p. 347)

Para que la capacitación de los trabajadores se dirija a la satisfacción de sus necesidades es necesario que, se determine que nuevos conocimientos son necesarios a nivel individual y organizacional.

Dimensión plan maestro de capacitación

Abarca (2016), en relación al plan maestro de capacitación precisó que:

La segunda etapa consiste en el diseño y elaboración del plan maestro de capacitación propiamente dicho. En esta fase, se establecen claramente los objetivos generales y específicos por cumplir mediante el proceso de capacitación. A partir de ahí, se realiza la planeación operativa, es decir, se define quiénes serán capacitados, por quién y por cuánto tiempo. (p. 348)

Dimensión programa de capacitación

Abarca (2016), en referencia al programa de capacitación afirmó que: “En la tercera fase, se ejecuta el programa de capacitación, el cual determina las estrategias necesarias para llevar a cabo las actividades. Además, se establece cuál será la fuente de financiamiento” (p. 348).

Dimensión evaluación del proceso de capacitación

Abarca (2016), cuando se refirió a la evaluación del proceso de capacitación precisó que:

En la cuarta fase, se evalúan los resultados de la capacitación. Esta etapa es crucial pues constituye el periodo en el que (1) se le da seguimiento al proceso, (2) se determina si los resultados obtenidos son los esperados y (3) se señalan los aspectos del programa que se deben mejorar o cambiar en el futuro. (p. 348)

1.1.1 Bases teóricas de la variable desempeño laboral

El enfoque integrador del sistema competencia - desempeño

En este enfoque se tiene en cuenta que para lograr un alto desempeño laboral, es necesario que el trabajador tenga un desarrollo importante de su competencia profesional. Al respecto, Basoredo (2011) precisó que:

El desempeño laboral se evalúa desde su integridad y se centra fundamentalmente en el desempeño de la tarea, en la observación de la conducta aplicando a su vez ciertos criterios de evaluación, para la concreción de las operaciones y las competencias inherentes a los trabajadores. (p. 5)

Con este enfoque se entiende a la competencia profesional como dentro de un sistema del desempeño de la tarea y el desarrollo del aprendizaje significativo, y la mejora del mismo. Desde esta perspectiva se entiende la triangulación entre la persona, aprendizaje y tarea; pero en un ambiente muy flexible y desde una aproximación de la psicología del trabajo y las organizaciones. Al respecto,

Evaluación del desempeño humano

Una de las preguntas que se han hecho históricamente en las empresas y en particular en el Área de Recursos Humanos es, el ¿Porque se debe evaluar el desempeño? Hay diferentes perspectivas y posiciones, pero lo real es que toda persona debe recibir información de los jefes y demás personas respecto a su desempeño laboral. Al respecto, Chiavenato (2012) precisó que existen tres razones por las que dicha evaluación, se hace necesaria para cada trabajador:

- Ayuda a sistematizar la información y los argumentos necesarios para que se puedan realizar aumentos a los trabajadores y por otra parte si es de que la empresa está en crisis reducir el personal.
- Ayuda a los funcionarios de la empresa establecer comunicaciones directas con los trabajadores para informarles como están realizando su trabajo en forma individual y colectiva. Se evalúa los comportamientos de los trabajadores, sus actitudes, sus habilidades y conocimientos.
- Permite a los empleados y demás trabajadores, conocer la opinión del gerente, respecto a cada uno de los trabajadores. Esto permite, evaluar a los empleados y demás trabajadores para monitorear su desempeño en la empresa.(p. 82)

Asimismo, Chiavenato (2012), precisó que la evaluación del desempeño debe proporcionar beneficios a la organización como al trabajador, para ello se deben tener en cuenta las siguientes líneas básicas:

- Los resultados de la evaluación permiten obtener información sobre el logro de los objetivos y metas de la institución en el corto y mediano plazo.
- El proceso de evaluación debe centrarse en las funciones de cada trabajador y debe evitar las apreciaciones referentes a los hábitos personales. Su fin de la evaluación es medir el desempeño de la forma más objetiva posible.

- Los resultados de la evaluación, deben ser conocidos por los jefes y trabajadores y tiene aspectos de consenso y aceptación y se debe entender como beneficiosa para la institución y para cada uno de los empleados y trabajadores.
- Los resultados de la evaluación deben ser utilizados no solamente para el desempeño, sino para ayudar a mejorar la productividad de cada trabajador y permite dotar a la empresa de los recursos materiales y humanos para lograr desarrollar el trabajo con eficacia y eficiencia. (p. 82)

Esto significa que la evaluación del desempeño debe ejecutarse en función a los objetivo y metas de la organización, poniendo énfasis en las funciones que ocupa el trabajador o colaborador, aceptada la misma por ambas partes y el fin último es aumentar la productividad del trabajador mejorando su eficiencia y eficacia.

Por otra parte, Chiavenato (2012), responde a la pregunta ¿de quién es la responsabilidad de evaluar el desempeño?, mediante la siguiente figura 1:

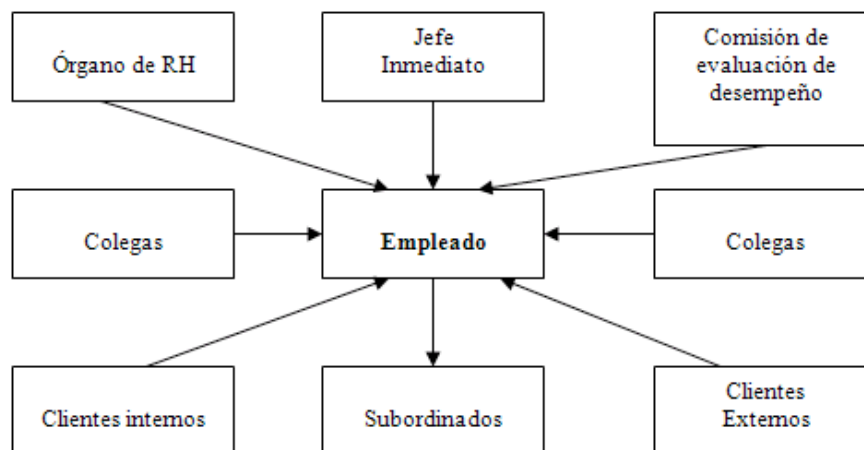


Figura 1. ¿De quién es la responsabilidad de evaluar el desempeño?

Trabajo en equipo

Se entiende que el trabajo en equipo en las empresas es de mucha importancia dado que posibilita mejorar la productividad de la organización en general, y tiene un carácter fundamental para la ejecución de las tareas. Estos objetivos

deben ser multidisciplinarios, es decir que requiere del apoyo de todos los especialistas de diferentes áreas de trabajo de la empresa u organización. El trabajo en equipo debe contar con un número reducido de personas para que sea efectivo, con capacidades complementarias, con un propósito claro, y objetivo común. Todo esto fortalece la filosofía organizacional.

En este aspecto, se requiere de un líder para orientar, conducir y monitorear el trabajo de los trabajadores o colaboradores. Pero al mismo tiempo se requiere de compromiso y ejecutar estrategias, procedimiento y técnicas comunes. Con el trabajo en equipo se pueden optimizar los procesos y por consiguiente el aumento de la productividad.

Métodos tradicionales de evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2012), existen varios métodos de evaluación del desempeño laboral, para lo cual las organizaciones han utilizado los criterios de equidad y justicia, destacando entre los otros métodos: a) las escalas gráficas, cuya elaboración consiste en una tabla de doble entrada, y donde las filas muestran los factores de evaluación y las columnas indican los grados de evaluación de desempeño. Asimismo entre los criterios o factores para evaluar el desempeño, destacan: las habilidades, comportamientos, metas y resultados, b) modelo de evaluación por selección forzada, que consiste en evaluar el desempeño laboral mediante bloques de frases descriptivas que enfocan determinados aspectos del comportamiento, c) investigación de campo, el cual consiste en entrevistas que debe realizar un especialista en evaluación y se desarrolla en cuatro etapas: entrevista de evaluación inicial, entrevista de análisis complementario, planeación de las medidas y acompañamiento posterior de los resultados, y d) método de los incidentes críticos, que consiste en la evaluación de incidentes extremos como por ejemplo: desempeño muy positivo (éxito) o muy negativo (fracaso). Estos dos aspectos permiten evaluar las fortalezas y debilidades de los trabajadores.

Se han realizado críticas muy fuertes a estos métodos tradicionales para medir el desempeño laboral, dado que se observa que son rutinarios,

burocráticos y repetitivos, y consideran a la evaluación no como un medio sino como un fin. Por ello las organizaciones han buscado nuevos métodos con características diferentes, un poco más estimulantes y participativos.

Métodos modernos de evaluación del desempeño laboral

Las organizaciones han ideado nuevos enfoques para evaluar el desempeño de sus trabajadores, en ese sentido Chiavenato (2012) precisó que se tiene en cuenta en estos enfoques la “auto evaluación y auto dirección de las personas, con mayor participación del empleado en su propia planeación del desarrollo personal, concentrado en el futuro y en el mejoramiento continuo del desempeño” (p. 92).

La evaluación del desempeño se realiza por áreas o departamentos, con la participación del trabajador, y también se evalúa a los equipos de trabajo y los procesos. Asimismo se tiene en cuenta la participación de los trabajadores en los resultados de las organizaciones.

Entre los métodos modernos que se vienen utilizando se pueden mencionar, por ejemplo: el método de evaluación por objetivos, en el cual se formulan previamente los objetivos de la organización en forma consensuada y participan los empleados y el gerente. Se requiere de compromiso individual, asignación de recursos y medios necesarios para conseguir los objetivos, monitoreo permanente y comparación con los objetivos propuestos. Posteriormente para lograr dicha evaluación, se utiliza la técnica de relación intensa y visión proactiva. En ese sentido, el proceso de administración participativa por objetivos, consiste en la participación del gerente de la organización con los demás empleados, para formular los objetivos en forma conjunta y consensuada, luego viene la acción individual del gerente y del trabajador o colaborador, la cual se explicita en el desempeño de las tareas. Finalmente se realiza la evaluación conjunta acerca del alcance de los objetivos y el reinicio del proceso de la administración por objetivos.

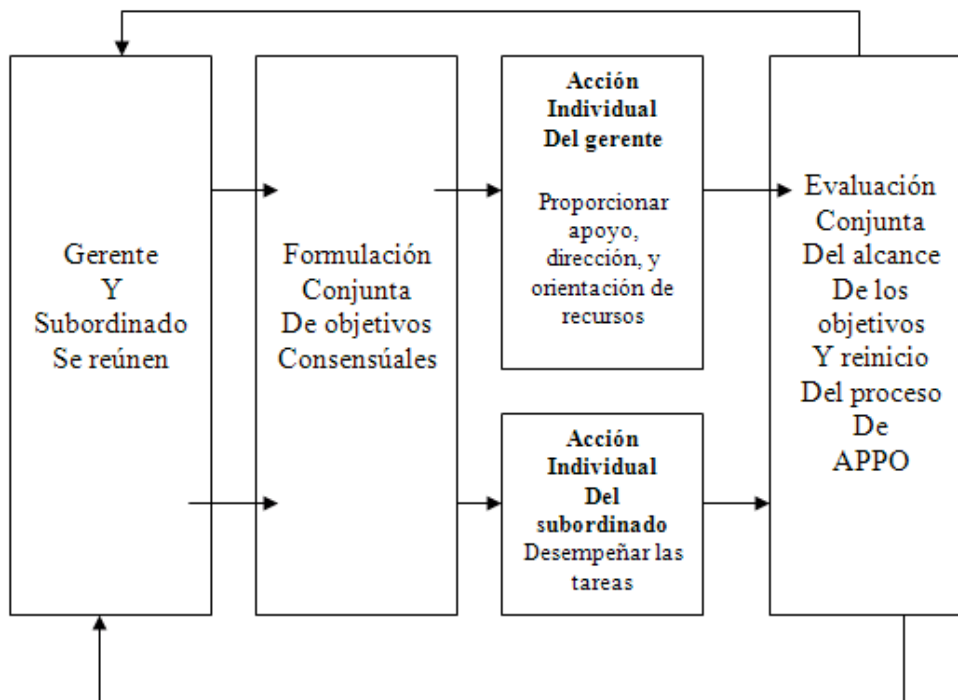


Figura 2. Modelo, proceso de administración participativa por objetivos. Chiavenato (2012, p. 93).

Definiciones de la variable desempeño laboral

Salgado & Cabal (2011), refiriéndose al desempeño laboral afirmaron que [...] debe recordarse que, en todo caso, el objetivo de una evaluación del desempeño con propósitos administrativos es, en última instancia, producir una clasificación o ranking de los empleados en el conjunto de medidas de que se dota la organización para definir el desempeño. En este sentido, la resultante final será siempre una dimensión de ejecución en el trabajo, que indicará el grado de realización de las conductas y el logro de objetivos asignado al empleado. Este objetivo último no será logrado si el método de evaluación no posee las características psicométricas adecuadas. (p. 78)

Murphy (1990), citado por Salgado & Cabal (2011), definió el desempeño como “el conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o la unidad organizativa en la que la persona trabaja” (p. 76). Es decir, que el desempeño que se evalúa en cualquier organización, está en función a los perfiles que necesita la organización y a las metas que se tienen que lograr.

Del Toro (2004), citado por Sanín & Salanova, (2014) refiriéndose al desempeño laboral afirmó que “el desempeño se entiende como la acción o acciones que una persona realiza con el ánimo de obtener un resultado” (p. 97). Los resultados a obtener están asociados al desarrollo de las tareas dentro de la organización y su evaluación o medición necesita de ciertos requisitos que evidencien su eficiencia y eficacia en el trabajo.

Carvajal & Arango (2011), afirmaron que el desempeño es una actuación orientada a un resultado, es decir, algo observable, medible y dinámico, puesto que el desempeño es acción, es una secuencia de acontecimientos conductuales perceptibles producidos por una persona.

Dimensiones de la variable desempeño laboral

Salgado y Cabal (2011), al referirse sobre el desempeño laboral, indicaron que se han realizado varios estudios empíricos, en donde se ha dimensionado dicha variable, sin embargo, se proponen por consenso tres dimensiones: desempeño de la tarea, desempeño contextual y desempeño organizacional.

Dimensión desempeño de la tarea

Salgado y Cabal (2011), sobre el desempeño de la tarea afirmaron que” el desempeño de la tarea se realiza atendiendo las funciones delegadas en el puesto de trabajo y también atendiendo los horarios establecidos para el desarrollo de la jornada laboral” (p. 4)

Antón (2008) sobre el desempeño de la tarea afirmó que:

Las tareas que ejecuta el trabajador en la organización, dependen mucho no solo de la persona que lo realiza, sino también de la actitud pro-activa que tenga el trabajador, lo cual lo puede hacer salir de la rutina y el estancamiento. (p. 3)

Chiavenato (2010), refiriéndose al desempeño de la tarea afirmó que:

El desempeño se presenta en la medida que el grupo está estructurado, es funcional y es aceptada por la totalidad de los trabajadores y funcionarios de la organización. La evaluación del desempeño no solo se

dirige a conocer y comprender a los miembros de la organización, se centra también en como desempeñan las tareas. Finalmente se asume el desempeño como la última etapa de desarrollo de los grupos de trabajo permanentes de la organización. (p. 274)

Dimensión desempeño contextual

Salgado y Cabal (2011), en referencia al desempeño contextual precisaron que los trabajadores deben respetar los valores como la lealtad, la buena fe con la organización en la cual prestan sus servicios. Se concretizan además mostrando colaboración, y compromiso para el logro de objetivos comunes. (p. 3).

Para cada trabajador el desempeño contextual se concretiza con el respeto a los principios, respeto de las normas de convivencia, respeto al reglamento de la institución/organización los mismos que son parte de la vida organizacional.

Borman y Motowidlo (1997), citados por Pegorado (2009) afirmaron que:

El desempeño de tarea es entendido en términos de la efectividad con que se desarrolla el trabajo ya sea en forma individual o en equipo, asimismo requiere un proceso de implementación o equipamiento tecnológico en donde además se busque la racionalidad en el uso de los servicios y equipos disponibles. (p. 38)

Dimensión desempeño organizacional

Salgado y Cabal (2011), sobre la dimensión desempeño organizacional afirman que el trabajador debe mostrar por cuenta propia el mantenimiento de su rendimiento laboral así como un mantenimiento de la calidad del trabajo. Asimismo el trabajador debe mostrar un uso racional del tiempo disponible y de los recursos humanos, la asistencia al centro de labores y el uso eficiente del tiempo. Esto implica que se debe mantener el rendimiento laboral en el nivel alto (p. 5).

Chávez, *et al.* (2013) afirmaron que el desempeño organizacional:

Es un procedimiento estructural y sistemático que involucra a todas las áreas de la organización y tiene como intenciones medir, evaluar e influir sobre las bondades o atributos, comportamientos de los miembros de la organización y los resultados atingentes con el trabajo. Asimismo se debe tener en cuenta el grado de ausentismo y la toma de decisiones para mejorar el rendimiento de cada trabajador. (párr. 5)

1.2 Formulación del Problema:

Para realizar la presente investigación, se han planteado los siguientes problemas:

Problema general

¿Cuál es la influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la influencia de la capacitación en el desempeño de la tarea de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la influencia de la capacitación en el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la influencia de la capacitación en el desempeño organizacional de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

La presente investigación se basa en la existencia de información recopilada de libros, investigaciones nacionales e internacionales y además de información de las páginas web donde se profundizan en las teorías sobre la capacitación y el desempeño laboral, esto permite plantear sugerencias y recomendaciones con el propósito de que las organizaciones públicas y privadas mejoren su eficacia y eficiencia. Al respecto Rivas (2012) preciso que: “En la investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (párr. 3).

1.3.2 Justificación Práctica

Esta investigación es de gran importancia porque la capacitación permite que en las instituciones públicas y privadas los trabajadores laboren con mayor eficiencia y eficacia. Al respecto, Rivas (2012), refiriéndose a la justificación practica precisó que: “se considera que una investigación tiene una justificación práctica, cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo” (párr. 6).

1.3.3 Justificación Metodológica

La investigación es importante en la medida que da posibles “luces” teóricas y metodológicas para emprender otros estudios soportados en esta investigación, relacionados con la capacitación y el desempeño laboral, la reflexión y análisis de la información recibida, en torno a los objetivos de cada empresa u organismo público y la apuesta por la implementación permanente. En ese sentido, Rivas (2012) afirmó que:

En una investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto por realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable. Si un estudio se propone buscar nuevos métodos o técnicas para generar conocimientos,

busca nuevas forma de hacer investigación, entonces podemos decir que la investigación tiene una justificación metodológica. (p. 10)

Por otra parte, los instrumentos y técnicas utilizados en la presente investigación, una vez validados y probada su confiabilidad, pueden ser utilizados en otras investigaciones similares.

1.4 Hipótesis:

Hipótesis general

La capacitación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La capacitación influye en el desempeño de la tarea de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018

Hipótesis específica 2

La capacitación influye en el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018

Hipótesis específica 3

La capacitación influye en el desempeño organizacional de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

1.5 Objetivos

Objetivo general

Determinar la influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

Objetivo específico 1

Determinar la influencia de la capacitación en el desempeño de la tarea de los

trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la influencia de la capacitación en el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la influencia de la capacitación en el desempeño organizacional de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

Enfoque

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, dado que utiliza el método científico y a la estadística como una de sus herramientas. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014), indicaron que este enfoque utiliza los datos para contrastar hipótesis apoyándose en las mediciones numéricas y el análisis estadístico. Esto obviamente permite elaborar ciertas pautas necesarias para probar las teorías subyacentes.

Tipo de estudio

El tipo de estudio de esta investigación es básico, dado que se pretende aportar teóricamente con información inherente a las variables en estudio, para profundizar su conocimiento. En esta misma línea de pensamiento Tamayo (2005) expresó que la investigación básica, se conoce como investigación teórica, o pura fundamental, la misma no produce resultados inmediatos, su aporte radica en enriquecer el conocimiento teórico – científico orientado fundamentalmente al descubrimiento de principios y leyes (p. 64).

Asimismo, el diseño de la presente investigación es no experimental, correlacional - causal, transversal. Para ello establecemos las siguientes definiciones:

Diseño explicativo

Este estudio es explicativo, dado que existe dependencia de variables con respecto a otra y el propósito es explicar las causas. Al respecto Hernández, *et al.* (2014) afirmaron que: “Está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.” (p. 98).

Diseño no experimental

Este estudio tiene diseño no experimental, dado que la investigadora no ha manipulado los datos de las variables. En ese sentido, Hernández, *et al.* (2014)

afirmaron que: “En cambio, en la investigación no experimental estamos más cerca de las variables formuladas hipotéticamente como “reales” y, en consecuencia, tenemos mayor validez externa (posibilidad de generalizar los resultados a otros individuos y situaciones comunes)” (p. 163).

Diseño transversal

Este diseño es transversal o transeccional, porque los datos de cada una de las variables se recogieron en un solo momento. Al respecto Hernández, *et al.* (2014) afirmaron que: “Diseños transeccionales (transversales) son Investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 155).

El diseño del presente estudio tiene el siguiente esquema:



Figura 3. Esquema de diseño de investigación

Donde:

X: Capacitación (Independiente)

Y: Desempeño laboral (dependiente)

2.3 Variables, operacionalización

Hernández, *et al.* (2014) refiriéndose a la variable afirman que: “una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.93).

Definición conceptual de la variable Capacitación

Abarca (2016), refiriéndose a la variable capacitación indicó que desde el punto de vista sociológico, se ha evidenciado relación entre las estructuras de la empresa u organización y la capacitación a partir de cierto seguimiento.

Definición operacional variable capacitación

Operacionalmente, la capacitación se define mediante cuatro dimensiones: Diagnóstico de necesidades de capacitación (9 ítems), Plan maestro de

capacitación (4 ítems), Programas de capacitación (6 ítems) y Evaluación del proceso de capacitación (24 ítems).

Definición conceptual de la variable desempeño laboral

Salgado & Cabal (2011), refiriéndose al desempeño laboral afirmaron que

[...] debe recordarse que, en todo caso, el objetivo de una evaluación del desempeño con propósitos administrativos es, en última instancia, producir una clasificación o ranking de los empleados en el conjunto de medidas de que se dota la organización para definir el desempeño. En este sentido, la resultante final será siempre una dimensión de ejecución en el trabajo, que indicará el grado de realización de las conductas y el logro de objetivos asignado al empleado. Este objetivo último no será logrado si el método de evaluación no posee las características psicométricas adecuadas. (p. 78)

Definición operacional de la variable desempeño laboral

Operacionalmente, la variable desempeño laboral se define mediante tres dimensiones: Desempeño de la tarea (10 ítems), Desempeño contextual (9 ítems) y Desempeño organizacional (7 ítems).

2.2. Operacionalización de las variables

Hernández, *et al.* (2014) refiriéndose a la operacionalización de las variables, afirman que es: “el proceso que sufre una variable (o un concepto en general) de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento en la práctica” (p. 77).

Tabla 1

Operacionalización de la variable capacitación

Dimensiones	Indicadores	N° de Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Diagnóstico de necesidades de capacitación	Demandas de la empresa Personal y capacitación Lugar de trabajo Diferencias entre capacidades y competencias	De 1 hasta 9		
Plan maestro de capacitación	Modalidad de la capacitación Tiempo de duración de la capacitación Selección de personal para la capacitación	De 10 hasta 13	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Deficiente 24 - 56 Regular 57 – 88 Eficiente 89 - 120
Programas de capacitación	Estrategias para la capacitación Modalidad de Financiamiento	De 14 a 19		
Evaluación del proceso de capacitación	Evaluación de los resultados Aspectos de mejora	De 20 a 24		

Tabla 2

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	N° de Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y Rangos
Desempeño de la tarea	Capacidad de toma de decisiones Capacidad de organización y planificación Capacidad de resolución de problemas Conocimientos técnicos Productividad (cantidad y calidad del trabajo)	De 1 hasta 10		Deficiente 26 - 60
Desempeño contextual	Orientación a objetivos y resultados Iniciativa Compromiso con la organización Colaboración y cooperación con compañeros Compartir y transmitir conocimiento	De 11 hasta 19	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Regularment e eficiente 61 - 95
Desempeño organizacional	Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral Mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo Uso adecuado del tiempo y los recursos laborales Asistencia al trabajo y uso eficiente del tiempo Ritmo voluntario eficiente del trabajo	De 20 hasta 26		Eficiente 96 - 130

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández, *et al.* (2010), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [...] Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p.235).

La población del estudio estará constituida por 244 colaboradores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas en el 2018.

Muestra

Según Bernal (2006), “la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.165).

La muestra del estudio fue intencionada y estuvo constituida por 150 colaboradores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas en el año 2018.

Muestreo:

El muestreo que se aplicó en la presente investigación fue no probabilístico. Al respecto Hernández, *et al.* (2014), afirmaron que “Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas” (p. 189).

Unidades de muestreo

La unidad primaria de muestreo son trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas en el año 2018.

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

Técnicas:

Morone, refiriéndose a las técnicas de investigación afirma que: “Las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas” (2012, p.3).

2.3.1 Técnica la encuesta

Asimismo, Morone (2012), sobre la encuesta afirmó que:

Se utiliza el término encuesta para referirse a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa. (p.17)

Para la recolección de datos de la investigación se empleó la técnica: de la encuesta, por lo que se administraron a la muestra de colaboradores dos cuestionarios con escala de medición ordinal con cinco opciones de respuesta cada uno: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Ficha técnica del cuestionario sobre la capacitación

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre capacitación
Autor y Año	Katherine Rosemary Falcón Oblitas, 2018
Universo de estudio	Colaboradores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas
Tamaño muestral	150
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha trabajo de campo	2018
Escala de medición	Ordinal

Tiempo utilizado 10 minutos

Ficha técnica del cuestionario sobre desempeño laboral

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre el desempeño laboral
Autor y Año	Katherine Rosemary Falcón Oblitas, 2018
Universo de estudio	Colaboradores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas
Tamaño muestral	150
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha trabajo de campo	2018
Escala de medición	Ordinal
Tiempo utilizado	10 minutos

Validez

Para la validez de los instrumentos se ha aplicado en el estudio la validez de contenido, mediante el juicio de expertos en donde se ha tenido en cuenta, la pertinencia, claridad y pertinencia de cada uno de los ítems de los instrumentos.

Tabla 3

Resultados del juicio de expertos

Experto	Especialidad	Opinión
Dr. Noel Alcas Zapata	Metodólogo	Aplicable
Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz	Temático	Aplicable
Mg. Santiago Gallarday Morales	Temático	Aplicable

Fiabilidad

La fiabilidad de los instrumentos que miden las variables, se ha realizado mediante una prueba piloto con 25 trabajadores de otra institución, cuyas características de sus integrantes son similares a las de la muestra seleccionada de la población para este estudio. Al respecto, Hernández, *et al.* (2014), afirmó que “la confiabilidad de

un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

Tabla 4

Resultados del análisis de fiabilidad

Variables	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Capacitación	0,805	24
Desempeño laboral	0,829	26

Como se observa en la tabla 4, el instrumento que mide la capacitación tiene fiabilidad de 0,805 y para el instrumento que mide el desempeño laboral, su fiabilidad es de 0,829. Lo cual indica que ambos instrumentos son confiables.

2.2 Métodos de análisis de datos

En este estudio, se ha aplicado el método científico como un método general y unitario, en donde además se tiene a la estadística como una herramienta para la recolección de los datos, procesamiento de los datos, análisis y presentación de los resultados. Asimismo, para la contrastación o prueba de las hipótesis, se ha tomado como base epistemológica, el método hipotético deductivo, el cual va de lo general a lo particular.

Para la validez de los cuestionarios, se aplicó el juicio de expertos, quienes son docentes de investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, los mismos que han revisado los ítems de cada instrumento, teniendo en cuenta tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad. Asimismo, para el proceso de fiabilidad de los cuestionarios se aplicó el estadístico alfa de Cronbach, a una prueba piloto de 25 colaboradores de otra institución que más o menos, tienen las mismas características de los trabajadores que participaron en la muestra. Demostrándose de esta manera, que los dos instrumentos son altamente confiables.

En lo referente a los métodos utilizados en este estudio, se tiene que para el procesamiento de los datos se recurrió al programa estadístico SPSS versión 24,

en donde se realizó en primer lugar el análisis descriptivo y luego el análisis inferencial.

Para el análisis inferencial, dado que el objetivo de investigación es determinar la influencia de la capacitación en el desempeño laboral. Y además, las dos variables han sido medidas con cuestionarios con escala politómica ordinal, se decidió aplicar la regresión logística ordinal para la prueba de las hipótesis.

La presentación de resultados, se ha realizado en tablas y figuras con su correspondiente interpretación, atendiendo el estilo APA, y el protocolo establecido por la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo.

2.3 Aspectos éticos

En este estudio, se ha tenido en cuenta el anonimato de los elementos de la muestra que nos han proporcionado la información con respecto a las variables de investigación: capacitación y desempeño laboral. Asimismo, se ha reconocido la autoría de todas las fuentes, que han sido consultadas, y respetando el estilo de redacción APA.

III. Resultados

3.1 Descripción

Descripción de la variable capacitación

Tabla 5

Niveles de frecuencia de la variable capacitación en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	2,7
Regularmente eficiente	48	32,0
Eficiente	98	65,3
Total	150	100,0

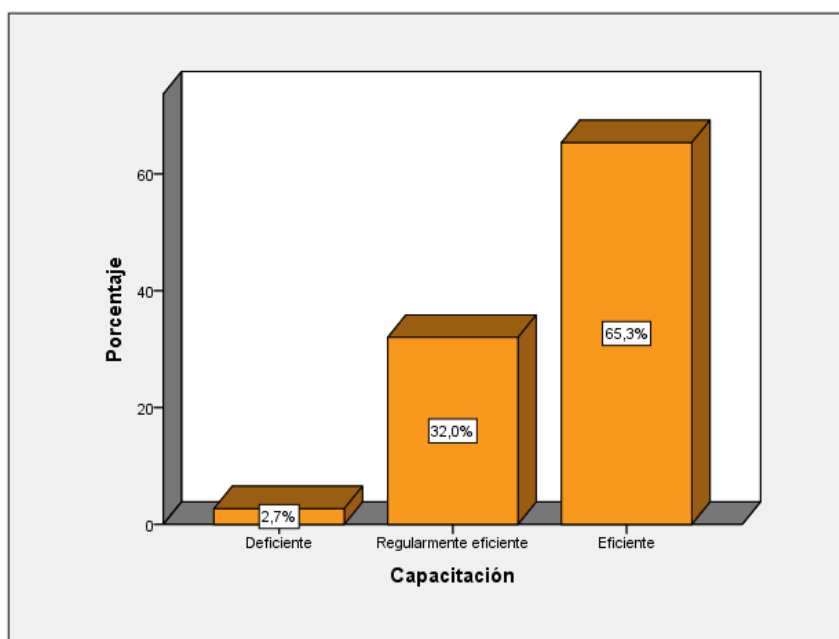


Figura 4. Niveles de la variable capacitación en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

En la tabla 5 y figura 4, se observa que el 65,3% de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, percibe la capacitación en el nivel eficiente, seguido del 32,0% que están en el nivel regularmente eficiente.

Descripción de la variable desempeño laboral

Descripción de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Dimensión desempeño de la tarea

Tabla 7

Niveles de frecuencia de la dimensión desempeño de la tarea en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	15	10,0
Regularmente eficiente	59	39,3
Eficiente	76	50,7
Total	150	100,0

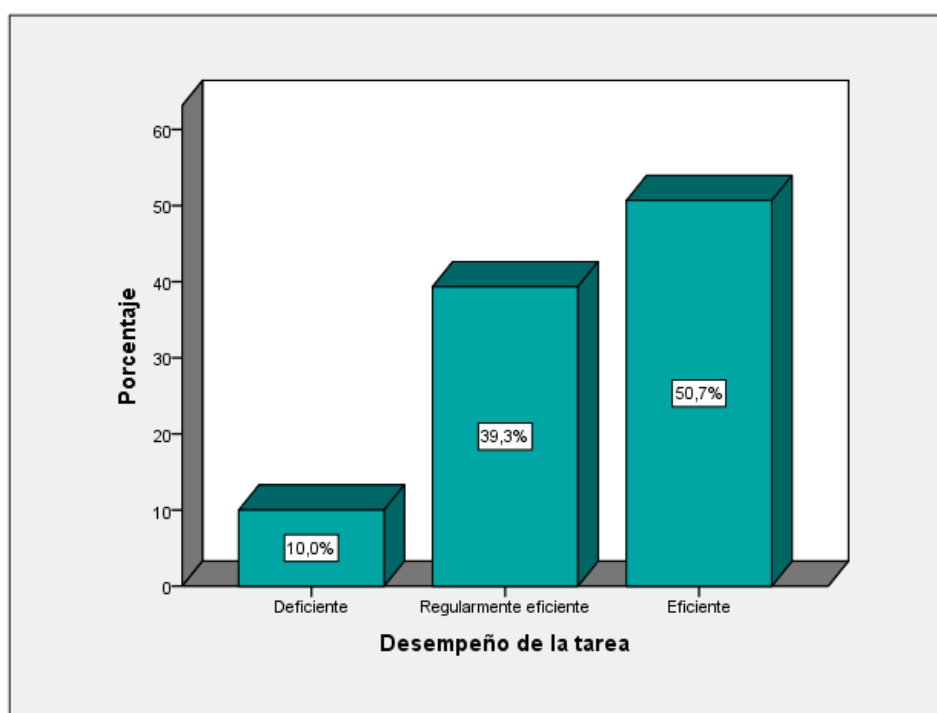


Figura 5. Niveles de la dimensión desempeño de la tarea en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

En la tabla 7 y figura 5, se observa que el 50,7% de las percepciones de los trabajadores indican que el desempeño de la tarea se encuentra en el nivel eficiente seguido del 39,3% en el nivel regularmente eficiente.

Dimensión desempeño contextual

Tabla 8

Niveles de frecuencia de la dimensión desempeño contextual en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	,7
Regularmente eficiente	41	27,3
Eficiente	108	72,0
Total	150	100,0

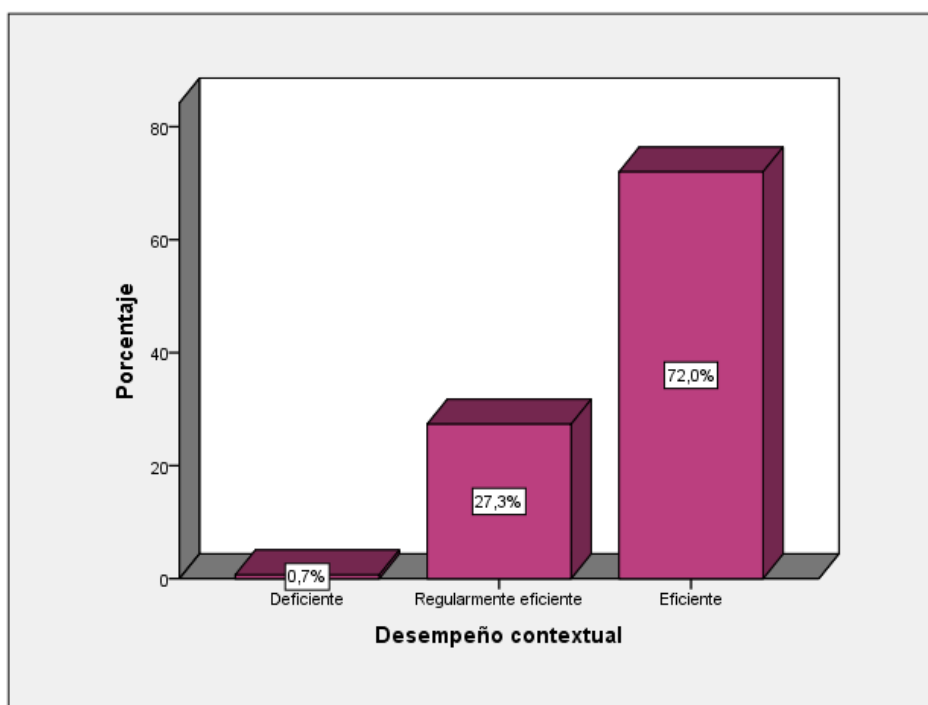


Figura 6. Niveles de la de la dimensión desempeño contextual en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

En la tabla 8 y figura 6, se observa que el 72,0% de los trabajadores opina que el desempeño contextual, se encuentra en el nivel eficiente, seguido del 27,3% que lo ubican en el nivel regularmente eficiente.

Dimensión desempeño organizacional

Tabla 9

Niveles de frecuencia de la dimensión desempeño organizacional en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	4,0
Regularmente eficiente	72	48,0
Eficiente	72	48,0
Total	150	100,0

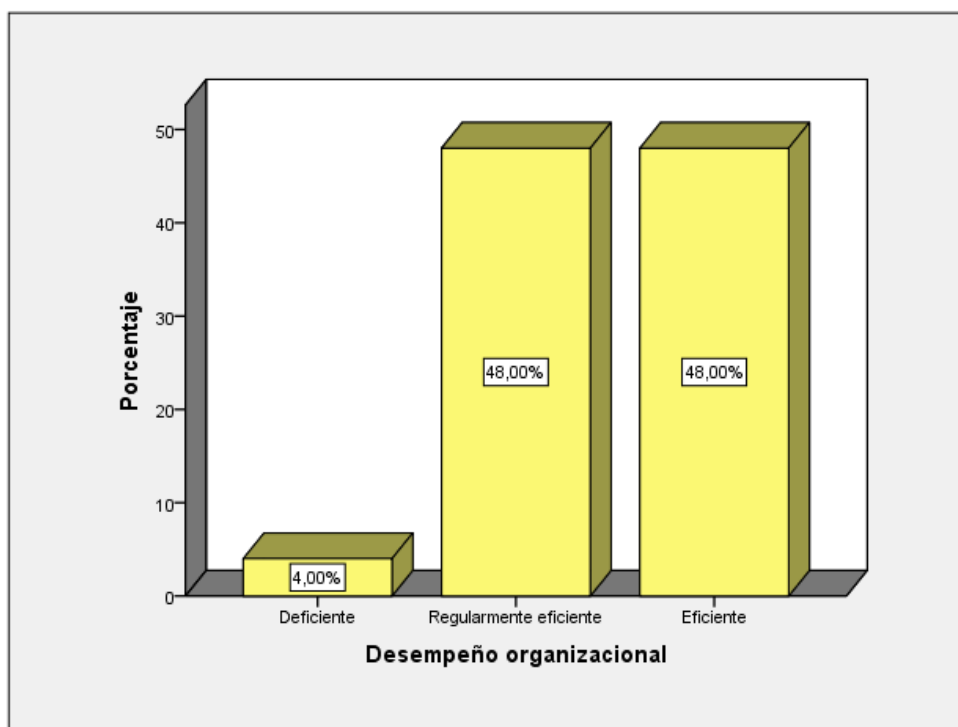


Figura 7. Niveles de la dimensión desempeño organizacional en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

En la tabla 9 y figura 7, se observa que el 48,0% de los trabajadores percibe que el desempeño organizacional está en el nivel eficiente y otro porcentaje de 48,0% lo ubica en el nivel regularmente eficiente.

Resultados previos al análisis de los datos

En cuanto a los resultados obtenidos a partir del cuestionario con escala ordinal se asumirá prueba no paramétrica que muestra de dependencia entre las variables independientes de frente a la variable dependiente posteriores a la prueba de hipótesis se basaran a la prueba de regresión logística, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal, orientando al modelo de regresión logística ordinal, para el efecto asumiremos el reporte del SPSS.

Tabla 10

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	73,491			
Final	18,708	54,784	2	,000

Función de enlace: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018. Asimismo se tiene al valor del Chi cuadrado es de 54,784 y p_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística α igual a 0.05 ($p_valor < \alpha$), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de las variables no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 11

Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	2,872	2	,238
Desvianza	4,590	2	,101

Función de enlace: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor .238 frente al α igual 0.05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 12

Presentación de los coeficientes de la capacitación en el desempeño laboral

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Laboral3 = 1]	-4,235	,469	81,444	1	,000	-5,155	-3,315
	[Laboral3 = 2]	-2,084	,322	41,942	1	,000	-2,715	-1,453
Ubicación	[Capacitación3=1]	-4,413	1,068	17,079	1	,000	-6,506	-2,320
	[Capacitación3=2]	-2,701	,436	38,443	1	,000	-3,555	-1,847
	[Capacitación3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto de la tabla 12, donde se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión. Con respecto a la capacitación se asumirá para la comparación el nivel regularmente eficiente (2), frente a la comparación con el desempeño laboral que se asumirá también el nivel regularmente eficiente (2) en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018. Al respecto a la variable capacitación es protectora; lo que quiere decir que la capacitación regularmente eficiente tiene la probabilidad de que el desempeño laboral, también tenga un nivel regularmente eficiente. Para estas expresiones se tiene los valores de Wald: 38,443 y 41,942, siendo estos significativos ya que el p_valor es $<$ al nivel de significación estadística ($p < 0.05$).

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: La capacitación no influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

H₁: La capacitación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

Tabla 13

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

	Pseudo R cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Resultados	,306	,386	,233

Función de enlace: Logit

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad del desempeño laboral depende del 38,6% de la capacitación.

Resultado específico 1

La influencia de la capacitación en el desempeño de la tarea de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

Tabla 14

Presentación de los coeficientes de la capacitación en el desempeño de la tarea de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Tarea3 = 1]	-3,784	,430	77,284	1	,000	-4,627	-2,940
	[Tarea3 = 2]	-,757	,216	12,289	1	,000	-1,180	-,334
Ubicación	[Capacitación3=1]	-24,338	,000	.	1	.	-24,338	-24,338
	[Capacitación3=2]	-2,344	,411	32,485	1	,000	-3,150	-1,538
	[Capacitación3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla 14 se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la capacitación se asumirá para la comparación al nivel regularmente eficiente (2), frente al desempeño de la tarea que asumirá al nivel regularmente eficiente (2). Al respecto la variable capacitación es protectora; lo que quiere decir que la capacitación regularmente eficiente tiene la probabilidad de que el desempeño de la tarea tenga un nivel regularmente eficiente. Para estas expresiones se tiene los valores de Wald: 32,485 y 12,289, siendo estos significativos ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística ($p < 0.05$).

Hipótesis específica 1

H₀: La capacitación no influye en el desempeño de la tarea de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

H₁: La capacitación influye en el desempeño de la tarea de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

Tabla 15

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

Pseudo R cuadrado

	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Resultados	,321	,378	,205

Función de enlace: Logit

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la capacitación en el desempeño de la tarea de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad del desempeño de la tarea depende del 37,8% de la capacitación.

Resultado específico 2

La capacitación en el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

Tabla 16

Presentación de los coeficientes de la capacitación en el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Contextual3 = 1]	-6,130	1,043	34,526	1	,000	-8,175	-4,086
	[Contextual3 = 2]	-1,794	,289	38,575	1	,000	-2,361	-1,228
Ubicación	[Capacitación3=1]	-1,769	1,035	2,919	1	,088	-3,799	,260
	[Capacitación3=2]	-1,973	,409	23,334	1	,000	-2,774	-1,173
	[Capacitación3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla 16 se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la capacitación que se asumirá para la comparación al nivel regularmente eficiente (2), frente al desempeño contextual que asumirá al nivel regularmente eficiente (2). Al respecto la variable capacitación es protectora; lo que quiere decir que la capacitación regularmente eficiente tiene la probabilidad de que el desempeño contextual tenga un nivel regularmente eficiente. Para estas expresiones se tiene los valores de Wald: 23,334 y 38,575, siendo estos significativos ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística ($p < 0.05$).

Hipótesis específica 2

H₀: La capacitación no influye en el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

H₁: La capacitación influye en el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

Tabla 17

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

	Pseudo R cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Resultados	,354	,468	,314

Función de enlace: Logit

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la capacitación en el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad del desempeño contextual depende del 46,8% de la capacitación.

Resultado específico 3

La capacitación en el desempeño organizacional de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

Tabla 18

Presentación de los coeficientes de la capacitación en el desempeño organizacional de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Organizacional3 = 1]	-3,966	,476	69,343	1	,000	-4,899	-3,032
	[Organizacional3 = 2]	-,403	,205	13,852	1	,020	-,806	-,001
Ubicación	[Capacitación3=1]	-2,184	1,127	3,759	1	,053	-4,393	,024
	[Capacitación3=2]	-1,518	,378	26,113	1	,000	-2,259	-,777
	[Capacitación3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla 18 se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la capacitación que se asumirá para la comparación al nivel regularmente eficiente (2), frente al desempeño organizacional que asumirá al nivel regularmente eficiente (2). Al respecto la variable capacitación es protectora; lo que quiere decir que la capacitación regularmente eficiente tiene la probabilidad de que el desempeño organizacional tenga un nivel regularmente eficiente. Para estas expresiones se tiene los valores de Wald: 26,113 y 13,852, siendo estos significativos ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística ($p < 0.05$).

Hipótesis específica 3

H₀: La capacitación no influye en el desempeño organizacional de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018..

H₁: La capacitación influye en el desempeño organizacional de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

Tabla 19

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

	Pseudo R cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Resultados	,288	,352	,227

Función de enlace: Logit

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la capacitación en el desempeño organizacional de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, para lo cual se tiene, al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad del desempeño organizacional depende del 35,2% de la capacitación.

IV. Discusión

El estudio tuvo como objetivo general determinar la influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

En referencia al objetivo general, los resultados indican la influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, como lo demuestra la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad del desempeño laboral depende del 38,6% de la capacitación. Un resultado similar fue el de Velásquez (2017), quien sostuvo que los análisis estadísticos no paramétricos para k muestras relacionadas (prueba de Friedman con $p < 0.05$) indican que las habilidades de colaboración y el desempeño laboral mejoraron después del tratamiento experimental (eTraining), y que el tamaño del efecto (g de Hedges) fue de 0.89 y 0.82 respectivamente; el análisis de correlación bivariada (r) entre colaboración y desempeño laboral, mostró un índice de 0.91 ($p < 0.01$), una correlación positiva muy fuerte; el análisis de correlación multivariada (r) para las dimensiones de colaboración y desempeño laboral, muestra que cuando se presenta un cambio en interdependencia positiva se beneficia a la calidad, construcción de significado beneficia a eficacia, y relaciones psicosociales favorece la actuación laboral y productividad. Otro resultado fue el de Mardones y Sepúlveda (2017), quienes sostuvieron que sí existe un efecto significativo y positivo sobre las ventas por empleado. Al evaluar el impacto del programa sobre el número de contrataciones por categoría ocupacional se concluye que existe un impacto estadísticamente significativo y positivo sobre la contratación de trabajadores de producción calificados.

En relación al primer objetivo específico, los resultados indican la influencia de la capacitación en el desempeño de la tarea de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, como se verifica con la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la

dependencia porcentual de la capacitación en el desempeño de la tarea de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad del desempeño de la tarea depende del 37,8% de la capacitación. Un resultado parecido fue el de Edward & Marcela (2016), quienes afirmaron que las capacitaciones corporativas que se diseñan sólo considerando los objetivos y necesidades de un solo grupo, no serán tan efectivas como las que toman en cuenta a los grupos involucrados. Se utilizó una metodología mixta para desarrollar un estudio sobre los procesos de formación corporativa que permita conocer cómo diseñar un modelo de capacitación corporativa acorde con las expectativas, objetivos y enfoques de los actores.

Otro resultado fue el de Torres y Zegarra (2015), sostuvieron que se ha determinado un nivel de significancia del 5%. Existe una relación directa positiva fuerte ($r = 0,828$) y significatividad ($t = 16,90$) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno -2014, estableciéndose que a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral. Asimismo, Oliva (2017), afirmó que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral como se demuestra con la significancia bilateral = 0.026.

En referencia al objetivo específico 2, los resultados indican que la capacitación influye en el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad del desempeño contextual depende del 46,8% de la capacitación. Un resultado fue el de Chiang (2013), en el sentido que los resultados muestran que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación estadísticamente significativa con la productividad: ventas diarias/horas diarias de trabajo. Un buen manejo de éstas, puede contribuir positivamente a un aumento de la competitividad de las ferias libres. Otra dimensión relevante dentro del estudio, es la satisfacción, con el ambiente físico, que tiene una relación estadísticamente significativa con el salario diario y mensual, lo que incide significativamente con las

horas de trabajo que dedican los feriantes a sus tareas y con el salario que éstos perciben.

Sobre el objetivo específico 3, los resultados indican que la capacitación influye en el desempeño organizacional de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, para lo cual se tiene, al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad del desempeño organizacional depende del 35,2% de la capacitación. Al respecto se tiene el resultado de, Larico (2014), sostuvo que existe influencia significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral en donde se evidencia el coeficiente de correlación ($r = 0.786$). se probó la influencia de las remuneraciones mínimas vitales en el cumplimiento de responsabilidades ($r = 0.659$). Se encontró relación significativa entre los incentivos con un 40.7% que se le otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral. Se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico con un 65.4% y estima como amor al trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores.

IV. Conclusiones

Primera:

En referencia al objetivo general, se concluye que existe influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, como lo demuestra la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad del desempeño laboral depende del 38,6% de la capacitación.

Segunda:

En relación al primer objetivo específico, se concluye que existe influencia de la capacitación en el desempeño de la tarea de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, como se verifica con la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la capacitación en el desempeño de la tarea de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad del desempeño de la tarea depende del 37,8% de la capacitación.

Tercera:

En referencia al segundo objetivo específico, se concluye que existe influencia la capacitación en el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad del desempeño contextual depende del 46,8% de la capacitación

Cuarta:

Sobre el tercer objetivo específico, se concluye que la capacitación influye en el desempeño organizacional de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, para lo cual se tiene, al

coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad del desempeño organizacional depende del 35,2% de la capacitación.

V. Recomendaciones

Primera:

Se recomienda a las autoridades del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, establecer estrategias institucionales para mejorar los procesos de capacitación de los colaboradores.

Segunda:

Se recomienda a las autoridades del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, mediante la capacitación y becas de perfeccionamiento.

Tercera:

Se recomienda a las autoridades del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, aprovechar las experiencias exitosas de otras instituciones públicas y organizaciones privadas, acerca de la capacitación de los colaboradores.

Cuarta:

Se recomienda, a las autoridades del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, establecer incentivos para sus trabajadores, con el propósito que se eleve la motivación y compromiso con la institución. Esto redundará en un mejor desempeño laboral y en el aumento de la productividad institucional.

III. Referencias

- Abarca, Y. (2016). Procesos de capacitación ayudados por TIC en el ámbito laboral. *Revista De Lenguas Modernas*, (25), 343-354. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1861770488?accountid=37408>
- Álvarez, I. (2011). *Planeamiento Estratégico Plan de Desarrollo Concertado y Plan Operativo*. Lima, Perú: Editorial Pacifico Editores.
- Arcega, M. A. C., & Romero, L. (2012). Efectividad de un curso de capacitación en un ambiente virtual de Aprendizaje/Effectiveness of a training course in a virtual learning environment. *Revista Complutense De Educación*, 23(1), 89-114. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1034603527?accountid=37408>
- Amador, Y. A. (2016). Procesos de capacitación ayudados por TIC en el ámbito laboral. *Revista De Lenguas Modernas*, (25), 343-354. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1861770488?accountid=37408>
- Antón, J., Ignacio Gil, & Padilla, F. L. d. L. (2015). La viabilidad del presupuesto base cero como alternativa para ejercer con eficiencia el gasto público en México. *El Cotidiano*, 30(192), 93-102. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1697028628?accountid=37408>
- Basoredo, C. (2011). Una perspectiva y un modo de explicar la competencia desde el ámbito del desempeño de tareas. *Anales de Psicología*, 27 (2), 457-472.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ra. edición). México: Pearson Prentice Hall.
- Berumen, M. A. (2013). Capacitación y adiestramiento para el trabajo en el derecho mexicano labor qualification and training in the mexican law]. *Revista De Derecho*, (41), 85-105. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1509070543?accountid=37408>

- Borzellino, V., Mirabal Martínez, A. E., & Barrios, R. (2015). Organizaional climate an laboral performance: an explanation for relations that are not always consistent. *Compendium*, 18(34), 5-20. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1992663346?accountid=37408>
- Carvajal, S. W., & Arango, M. I. V. (2011). Relación en las percepciones del estilo de liderazgo del jefe inmediato con el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad icesi1. *Estudios Gerenciales*, 27(118), 67-84. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/880289648?accountid=37408>
- Chiang, M. M. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*. 58 (2), 39-60. Recuperado desde https://ac.els-cdn.com/S0186104213712099/1-s2.0-S0186104213712099-main.pdf?_tid=87a0845c-ae2-460c-ae17-937cf419c8fe&acdnat=1527725210_b6eda3b427b10d4794d8113b9fc8d783
- Comisión Económica para América latina y el Caribe (2018). *La capacitación*. Recuperado desde <https://www.cepal.org/es/capacitacion>
- Del Toro, J., Salazar , M. C. & Gómez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clio America*, 5(10), 204-227. doi:<http://dx.doi.org/10.21676/23897848.419>
- Edward Washington, R. G., & Marcela, G. G. (2016). Propuesta de diseño de un modelo educativo integral para capacitaciones corporativas. *Revista Academia y Virtualidad*, 9(1), 52-67. doi: <http://dx.doi.org/10.18359/ravi.1496>
- Fonseca, P. (2009). *Relación entre inteligencia emocional y Desempeño contextual (Estudio de caso)*. Recuperado desde <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR7038.pdf>

- García, R. E., Benjamín, G. F., & Pérez, R. B. (2014). Evaluación del impacto de la capacitación con lógica difusa/Impact assessment of training with fuzzy logic. *Ingeniare : Revista Chilena De Ingeniería*, 22(1), 41-52. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1504227051?accountid=37408>
- Girardo, C., & Siles, O. M. (2012). La cooperación internacional para la formación e inserción sociolaboral de jóvenes mexicanos*. *Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 10(1), 131-146. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1030745504?accountid=37408>
- Héctor, F. M. (2015). Comunicación, desempeño laboral y discapacidad auditiva. *Revista Orbis*, 11(32), 23-43. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1912192306?accountid=3740>
- Hernández, S. Fernández, C. Y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ª. Edición. ,México: Editorial Mc Grawn Hill
- Jiménez, J. I. (1982). Sobre los programas de capacitación superior en la administración pública. *Documentación Administrativa*, (193) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2012138851?accountid=374>
- John, A. S., & Marisa, S. S. (2014). Satisfacción laboral: El camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 95-108. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1771627070?accountid=37408>
- Mota, J. L. H. (2010). Efectos macroeconómicos del capital público en el crecimiento económico. *Politica y Cultura*, (34), 239-263. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/855181615?accountid=37408>
- Marroquín, J., & Ríos, H. (2012). Gasto público, permanencia en el poder y crecimiento económico. *Estudios De Economía Aplicada*, 30(1), 363.

- Mardones, C. y Sepúlveda, L. (2017). Evaluación ex-post de franquicia tributaria SENCE para capacitación laboral y su Efecto sobre empresas chilenas. *Estudios Gerenciales* 33(2017), 163–176. Recuperado desde <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2017.03.001>
- Larico, R. I. (2014). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014*. (Tesis de maestría). Recuperado desde <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oliva, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima - Perú 2015*. (tesis de maestría). Recuperado desde http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva_EE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rizzo, P., & Gomes, G. (2017). Influência da aprendizagem organizacional e da inovação no desempenho organizacional de empresas do setor vinícola. *Revista Ibero - Americana De Estratégia*, 16(2), 35-50. doi:<http://dx.doi.org/10.5585/ijsm.v16i2.2429>
- Romero, A. J. (2003). Sindicato, contrato colectivo y capacitación. *Compendium*, 6(10) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1992670098?accountid=37408>
- Sanín, J. A., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: El camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 95-108. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1771627070?accountid=37408>

- Salgado Velo, J.,F., & Cabal, Á. L. (2011). Evaluación del desempeño en la administración pública del principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. *Revista De Psicología Del Trabajo y De Las Organizaciones*, 27(2), 75. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/963695022?accountid=37408>
- Tamayo M. & Tamayo H. (2005) *El proceso de la investigación científica*. Limusa editores
- Torres, E. & Zegarra, S. J. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 - Perú*. *Comuni@cción*, 6(2), 5-14. Recuperado desde: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&tlng=es
- Velásquez-Durán, A. (2017). eTraining: Aprendizaje colaborativo y desempeño laboral. *Education in the Knowledge Society*, 18(4), 53-73. doi: <http://dx.doi.org/10.14201/eks20171845373>
- Zazueta, E. I., López, M. L. y Cervantes, M. (2017). *La importancia de los procesos de capacitación como estrategia de éxito: un análisis de la MIPYME restaurantera de Sinaloa de Leyva*. Recuperado desde <http://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/innovacion/6-la-importancia-de-los-procesos-de-capacitacion.pdf>

Anexo 1: Artículo Científico

1. TÍTULO

La capacitación en el desempeño laboral del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

2. AUTOR (A, ES, AS)

Br. Katherine Rosemary Falcón Oblitas

kfalconoblitas@gmail.com

3. RESUMEN

El estudio tiene como objetivo determinar la influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

El enfoque es cuantitativo, el tipo de estudio básico, con diseño correlacional causal, no experimental, transversal. La muestra fue de 150 trabajadores. Se aplicó la validez de contenido mediante el juicio de expertos. Para la fiabilidad de los instrumentos se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach, a una prueba piloto de 25 colaboradores y se obtuvo 0.805 para la variable capacitación y 0.829 para la variable desempeño laboral, demostrándose una alta fiabilidad.

En referencia al objetivo general se concluye que existe influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, como lo demuestra la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad del desempeño laboral depende del 38,6% de la capacitación.

4. PALABRAS CLAVE

Keywords: Training and job performance.

5. ABSTRACT

The objective of the study is to determine the influence of training on the job performance of the workers of the Service Center of Customer Service of the Ministry of Economy and Finance, 2018.

The approach is quantitative, the type of basic study, with causal correlational design, not experimental, transversal. The sample was 150 workers. Content validity was applied through expert judgment. For the reliability of the instruments the Alpha statistic of Cronbach was applied to a pilot test of 25 employees and 0.805 was obtained for the training variable and 0.829 for the variable work performance, demonstrating a high reliability.

In reference to the general objective, it is concluded that there is influence of training on the job performance of the workers of the Service Center of Customer Service of the Ministry of Economy and Finance, 2018, as evidenced by the pseudo R-square test, the same as It expresses the percentage dependence of the training in the labor performance of the workers of the Service Center of User Services of the Ministry of Economy and Finance, 2018, in which the Nagalkerke coefficient is taken, implying that the variability of the labor performance depends on the 38.6% of the training.

6. KEYWORDS

Keywords: Communicative approach, academic performance and learning skills.

7. INTRODUCCIÓN

La capacitación en el desempeño laboral del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, se propuso como una alternativa para mejorar la el desempeño de los trabajadores en el indicado Ministerio. El estudio en particular nos ha posibilitado que se busquen alternativas diferentes para abordar la capacitación de los trabajadores, para mejorar su eficiencia en el trabajo y potencializar sus capacidades.

Para este estudio se consultaron antecedentes, entre los que podemos citar a Velásquez (2017), quien concluyó que Los análisis estadísticos no paramétricos para k muestras relacionadas (prueba de Friedman con $p < 0.05$) indican que las habilidades de colaboración y el desempeño laboral mejoraron después del tratamiento experimental (eTraining), y que el tamaño del efecto (g de Hedges) fue de 0.89 y 0.82 respectivamente; el análisis de correlación bivariada (r) entre colaboración y desempeño laboral, mostró un índice de 0.91 ($p < 0.01$), una correlación positiva muy fuerte; el análisis de correlación multivariada (r) para las dimensiones de colaboración y desempeño laboral, muestra que cuando se presenta un cambio en interdependencia positiva se beneficia a la calidad, construcción de significado beneficia a eficacia, y relaciones psicosociales favorece la actuación laboral y productividad. También, Edward & Marcela (2016), afirmó que las capacitaciones corporativas que se diseñan sólo considerando los objetivos y necesidades de un solo grupo, no serán tan efectivas como las que toman en cuenta a los grupos involucrados. Se utilizó una metodología mixta para desarrollar un estudio sobre los procesos de formación corporativa que permita conocer cómo diseñar un modelo de capacitación corporativa acorde con las expectativas, objetivos y enfoques de los actores. Asimismo, se tiene los resultados de Larico (2014), quién afirmó que, existe influencia significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral en donde se evidencia el coeficiente de correlación ($r = 0.786$). se probó la influencia de las remuneraciones mínimas vitales en el cumplimiento de responsabilidades ($r = 0.659$). Se encontró relación significativa entre los

incentivos con un 40.7% que se le otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral.

Sobre la capacitación y el desempeño laboral, teóricamente se han realizados investigaciones en diversos contextos y los resultados han sido casi similares a los obtenidos en el presente estudio. Asimismo se puede decir el estudio, es de enfoque cuantitativo no experimental, transversal y cuyo objetivo general fue determinar la influencia de la capacitación en el desempeño laboral del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018. Donde además se ha confirmado los supuestos iniciales de la influencia. Al respecto, Abarca (2016), refiriéndose a la variable capacitación indicó que desde el punto de vista sociológico, se ha evidenciado relación entre las estructuras de la empresa u organización y la capacitación a partir de cierto seguimiento. En ese sentido, se deben tener en cuenta muchos factores determinantes para iniciar el proceso de capacitación, que puede partir desde el número de colaboradores y los niveles de regulación que tenga el Estado. También, Berumen (2013), sostuvo que la capacitación o adiestramiento, ésta debe ser impartida, en principio, dentro de la jornada de trabajo, pudiendo ser dentro o fuera del centro de trabajo. Otro autor consultado fue Soria (2006), citado por Arcega & Romero (2012), el mismo que afirmó que La capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de individuos en el desempeño de una actividad. En cambio, el entrenamiento es la preparación que se sigue para desempeñar una función, mientras que el adiestramiento es el proceso mediante el cual se estimula al trabajador a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades.

Sobre el desempeño laboral, Salgado & Cabal (2011), afirmaron que debe recordarse que, en todo caso, el objetivo de una evaluación del desempeño con propósitos administrativos es, en última instancia, producir una clasificación o ranking de los empleados en el conjunto de medidas de que se dota la organización para definir el desempeño. También, Murphy (1990), citado por Salgado & Cabal (2011), definió el desempeño como el conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o la unidad organizativa en la que la persona trabaja. Asimismo, Toro (2004, citado por Sanín & Salanova, 2014) refiriéndose al desempeño laboral afirmó que el desempeño se entiende como la acción o acciones que una persona realiza con el ánimo de obtener un resultado. En esta línea de pensamiento, Carvajal & Arango (2011), afirmaron que el desempeño es una actuación orientada a un resultado, es decir, algo observable, medible y dinámico, puesto que el desempeño es acción, es una secuencia de acontecimientos conductuales perceptibles producidos por una persona.

8. METODOLOGÍA

El presente estudio está dentro del enfoque de la investigación cuantitativa. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014), indicaron que este enfoque utiliza los datos para contrastar hipótesis apoyándose en las mediciones numéricas y el análisis estadístico. Esto obviamente permite elaborar ciertas pautas necesarias para probar las teorías subyacentes. El diseño fue correlacional causal explicativo, en donde se aplicó el método hipotético deductivo, la población fue de 244 trabajadores, y la muestra no aleatoria de 150 trabajadores. Se utilizaron dos cuestionarios. Para la contrastación de las hipótesis, y por la naturaleza de las variables cualitativas medidas con escala ordinal, se aplicó la Regresión logística ordinal.

9. RESULTADOS

El análisis de los datos, contiene dos aspectos, un aspecto descriptivo y otro inferencial. Por otra parte, se elaboraron tablas y figuras las cuales fueron adecuadamente interpretadas.

Tabla 61

Niveles de frecuencia del desempeño laboral en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	8,0
Regularmente eficiente	33	22,0
Eficiente	105	70,0
Total	150	100,0

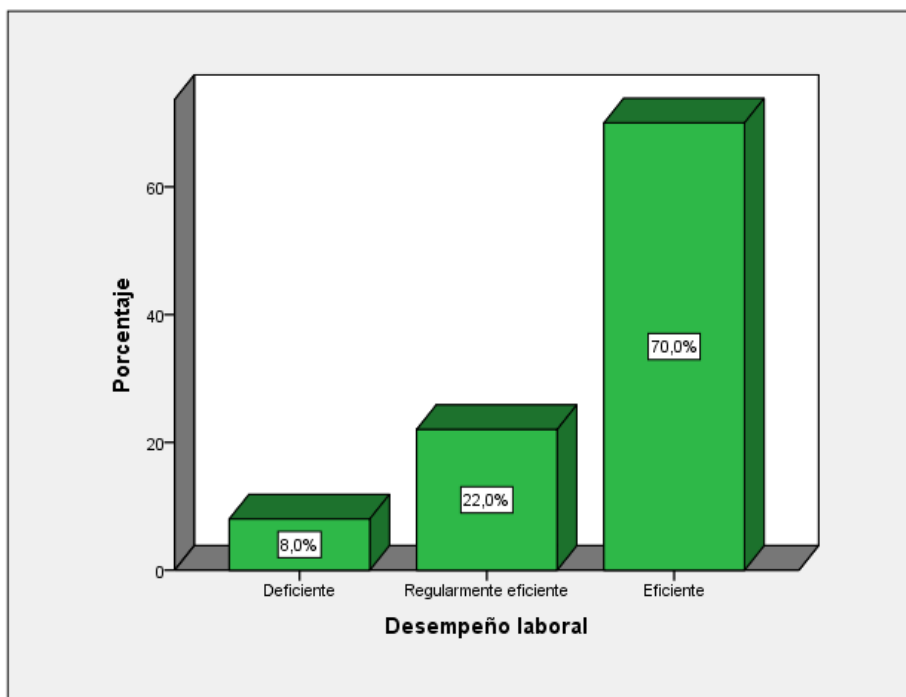


Figura 1. Niveles del desempeño laboral

En la tabla 1 y figura 1, se observa que el desempeño laboral en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, está en el nivel eficiente con el 70,0% de las percepciones de los trabajadores, seguido del 22,0% que lo ubican en el nivel regularmente eficiente.

Tabla 2

Niveles de frecuencia de la variable capacitación en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	2,7
Regularmente eficiente	48	32,0
Eficiente	98	65,3
Total	150	100,0

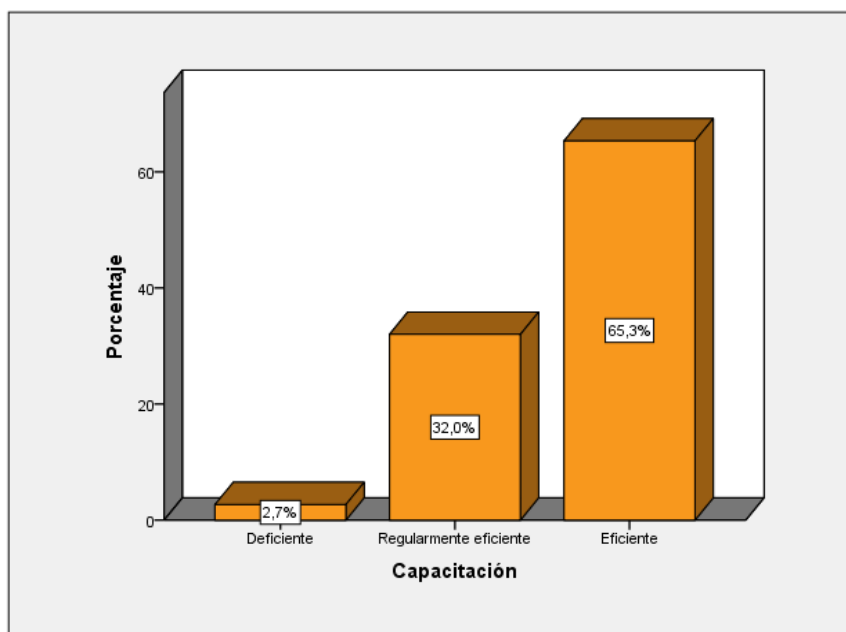


Figura 2. Niveles de la variable capacitación en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

En la tabla 2 y figura 2, se observa que el 65,3% de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, percibe la capacitación en el nivel eficiente, seguido del 32,0% que están en el nivel regularmente eficiente.

Tabla 3

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas , 2018

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	73,491			
Final	18,708	54,784	2	,000

Función de enlace: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas , 2018. Asimismo se tiene al valor del Chi cuadrado es de 54,784 y p_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación

estadística α igual a 0.05 ($p_valor < \alpha$), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de las variables no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 4

Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	2,872	2	,238
Desvianza	4,590	2	,101

Función de enlace: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor .238 frente al α igual 0.05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 5

Presentación de los coeficientes de la capacitación en el desempeño laboral

Estimaciones de parámetro								
		Estimación n	Error estándar r	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Laboral3 = 1]	-4,235	,469	81,444	1	,000	-5,155	-3,315
	[Laboral3 = 2]	-2,084	,322	41,942	1	,000	-2,715	-1,453
Ubicación	[Capacitación3=1 n]	-4,413	1,068	17,079	1	,000	-6,506	-2,320
	[Capacitación3=2]	-2,701	,436	38,443	1	,000	-3,555	-1,847
	[Capacitación3=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto de la tabla 12, donde se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión. Con respecto a la capacitación se asumirá para la comparación el nivel regularmente eficiente (2), frente a la comparación con el desempeño laboral que se asumirá también el nivel regularmente eficiente (2) en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas , 2018. Al respecto a la variable capacitación es protectora; lo que quiere decir que la capacitación regularmente eficiente tiene la probabilidad de que el desempeño laboral, también tenga un nivel regularmente eficiente. Para estas expresiones se tiene los valores de Wald: 38,443 y 41,942, siendo estos significativos ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística ($p < 0.05$).

Tabla 6

Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

	Pseudo R cuadrado		
	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Resultados	,306	,386	,233

Función de enlace: Logit

Sobre la contrastación de la hipótesis general, la prueba del pseudo R cuadrado, indica la dependencia porcentual de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad del desempeño laboral depende del 38,6% de la capacitación.

10.DISCUSIÓN

El estudio tuvo como objetivo general determinar la influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018.

En referencia al objetivo general, los resultados indican la influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, como lo demuestra la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de

Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad del desempeño laboral depende del 38,6% de la capacitación. Un resultado similar fue el de Velásquez (2017), quien sostuvo que los análisis estadísticos no paramétricos para k muestras relacionadas (prueba de Friedman con $p < 0.05$) indican que las habilidades de colaboración y el desempeño laboral mejoraron después del tratamiento experimental (eTraining), y que el tamaño del efecto (g de Hedges) fue de 0.89 y 0.82 respectivamente; el análisis de correlación bivariada (r) entre colaboración y desempeño laboral, mostró un índice de 0.91 ($p < 0.01$), una correlación positiva muy fuerte; el análisis de correlación multivariada (r) para las dimensiones de colaboración y desempeño laboral, muestra que cuando se presenta un cambio en interdependencia positiva se beneficia a la calidad, construcción de significado beneficia a eficacia, y relaciones psicosociales favorece la actuación laboral y productividad. Otro resultado fue el de Mardones y Sepúlveda (2017), quienes sostuvieron que sí existe un efecto significativo y positivo sobre las ventas por empleado. Al evaluar el impacto del programa sobre el número de contrataciones por categoría ocupacional se concluye que existe un impacto estadísticamente significativo y positivo sobre la contratación de trabajadores de producción calificados.

11. CONCLUSIONES

Primera:

En referencia al objetivo general, se concluye que existe influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, como lo demuestra la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, en el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad del desempeño laboral depende del 38,6% de la capacitación.

Segunda:

En relación al primer objetivo específico, se concluye que existe influencia de la capacitación en el desempeño de la tarea de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, como se verifica con

la prueba del pseudo R cuadrado, la misma que expresa la dependencia porcentual de la capacitación en el desempeño de la tarea de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad del desempeño de la tarea depende del 37,8% de la capacitación.

Tercera:

En referencia al segundo objetivo específico, se concluye que existe influencia la capacitación en el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, el cual se tiene al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad del desempeño contextual depende del 46,8% de la capacitación

Cuarta:

Sobre el tercer objetivo específico, se concluye que la capacitación influye en el desempeño organizacional de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, para lo cual se tiene, al coeficiente de Nagalkerke, implicando que la variabilidad del desempeño organizacional depende del 35,2% de la capacitación.

12. REFERENCIAS

- Abarca, Y. (2016). Procesos de capacitación ayudados por TIC en el ámbito laboral. *Revista De Lenguas Modernas*, (25), 343-354. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1861770488?accountid=37408>
- Arcega, M. A. C., & Romero, L. (2012). Efectividad de un curso de capacitación en un ambiente virtual de Aprendizaje/Effectiveness of a training course in a virtual learning environment. *Revista Complutense De Educación*, 23(1), 89-114. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1034603527?accountid=37408>
- Berumen, M. A. (2013). Capacitación y adiestramiento para el trabajo en el derecho mexicano labor qualification and training in the mexican law]. *Revista De Derecho*, (41), 85-105. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1509070543?accountid=37408>

- Carvajal, S. W., & Arango, M. I. V. (2011). Relación en las percepciones del estilo de liderazgo del jefe inmediato con el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad icesi1. *Estudios Gerenciales*, 27(118), 67-84. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/880289648?accountid=37408>
- Edward Washington, R. G., & Marcela, G. G. (2016). Propuesta de diseño de un modelo educativo integral para capacitaciones corporativas. *Revista Academia y Virtualidad*, 9(1), 52-67. doi: <http://dx.doi.org/10.18359/ravi.1496>
- Hernández, S. Fernández, C. Y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ª. Edición. ,México: Editorial Mc Grawn Hill
- Larico, R. I. (2014). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014*. (Tesis de maestría). Recuperado desde <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanín, J. A., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: El camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 95-108. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1771627070?accountid=37408>
- Salgado Velo, J.,F., & Cabal, Á. L. (2011). Evaluación del desempeño en la administración pública del principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. *Revista De Psicología Del Trabajo y De Las Organizaciones*, 27(2), 75. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/963695022?accountid=37408>
- Velásquez-Durán, A. (2017). eTraining: Aprendizaje colaborativo y desempeño laboral. *Education in the Knowledge Society*, 18(4), 53-73. doi: <http://dx.doi.org/10.14201/eks20171845373>

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Matriz de Consistencia

Título: La capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas , 2018

Autora: Br. Katherine Falcón Oblitas

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la influencia de al capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la influencia de la capacitación en el Desempeño de la tarea de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la influencia de al capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas 18</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la influencia de la capacitación en la tarea de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanza 2018</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La capacitación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas 2018</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La capacitación influye en el desempeño de la tarea de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanza 2018</p>	Variable Independiente: Capacitación				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Diagnóstico de necesidades de capacitación	Demandas de la empresa Personal y capacitación Lugar de trabajo Diferencias entre capacidades y competencias	1 – 9	ordinal	Deficiente Regularmente eficiente Eficiente
			Plan maestro de capacitación	Modalidad de la capacitación Tiempo de duración de la capacitación Selección de personal para la capacitación	10 – 13		
Programas de capacitación	Estrategias para la capacitación Modalidad de Financiamiento	14 - 19					

¿Cuál es la influencia de la capacitación en el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018?	Determinar la influencia de la capacitación en el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas , 2018	La capacitación influye en el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas , 2018	Evaluación del proceso de capacitación	Evaluación de los resultados Aspectos de mejora	210 – 24		
¿Cuál es la influencia de la capacitación en el desempeño organizacional de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018?	Determinar la influencia de la capacitación en el desempeño organizacional de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas , 2018	La capacitación influye en el desempeño organizacional de los trabajadores del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas , 2018	Variable Dependiente: Desempeño Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Desempeño de la tarea	Capacidad de organización y planificación Capacidad de resolución de problemas Productividad (cantidad y calidad del trabajo) Esfuerzo y perseverancia	1 – 19	Ordinal	Deficiente Regularmente eficiente Eficiente
			Desempeño contextual	Orientación a objetivos y resultados Compromiso con la organización Colaboración y cooperación con compañeros Compartir y transmitir conocimiento	11 - 19		

			Desempeño organizacional	Mantenimiento voluntario del rendimiento laboral Mantenimiento voluntario de la calidad del trabajo Uso eficiente del tiempo y los recursos laborales	20 - 26		
--	--	--	--------------------------	---	----------------	--	--

Anexo 3: Cuestionarios

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO

Estimado (a) colaborador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la capacitación en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar los programas de capacitación. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE INDEPENDIENTE: CAPACITACIÓN						
	DIMENSION DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	S	CS	AV	CN	N
1	Cree. Ud. que el Centro de Servicios de Atención al Usuario, realiza anualmente un diagnóstico de las necesidades de capacitación					
2	Considera Ud. que el Centro de Servicios de Atención al Usuario, debe contar con un presupuesto autónomo para los procesos de desarrollo y capacitación.					
3	Se cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación					
4	Tiene el Centro de Servicios de Atención al Usuario un modelo de indicadores que permita medir la efectividad e impacto de las acciones de capacitación.					
5	Se cuenta con un modelo de evaluación para los proveedores de capacitación					
6	Las capacitaciones se diagnostican teniendo en cuenta los lugares de trabajo de los colaboradores					
7	Los diagnósticos para capacitar a los colaboradores tienen en cuenta las funciones que desempeña cada uno.					
8	Se tiene un programa de formación por competencias					
9	En los diagnósticos para la capacitación de los colaboradores, se establecen claramente las competencias y capacidades a desarrollar					
	DIMENSION PLAN MAESTRO DE CAPACITACIÓN	S	CS	AV	CN	N
10	Las actividades de capacitación en la organización están centralizadas					
11	En las actividades de capacitación, se utilizan algunos recursos virtuales.					
12	El tiempo de duración para la capacitación de los colaboradores es suficiente					
13	Se establece una selección adecuada, para determinar quiénes participarán en las capacitaciones.					
	DIMENSION PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	S	CS	AV	CN	N
14	Las estrategias de capacitación que se utilizan cubren las necesidades de los colaboradores					
15	La estrategia de capacitación virtual, cubre las expectativas de los colaboradores.					

16	Considera Ud. que es mejor la estrategia presencial para la capacitación de los colaboradores.					
17	Ud. preferiría que la capacitación la realice un centro de educación superior universitaria.					
18	El Estado reembolsa a una persona los gastos de su capacitación, libremente elegida de acuerdo con sus necesidades y aspiraciones					
19	Considera Ud. que el financiamiento público para la capacitación tiende a amparar la ineficiencia institucional.					
	DIMENSIÓN EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN	S	CS	AV	CN	N
20	Se evalúan los aprendizajes de las capacitaciones en cada uno de los colaboradores					
21	Se aplican cuestionarios a los colaboradores con el propósito de recibir sus opiniones respecto a la evaluación del proceso de capacitación.					
22	Cree Ud. que el proceso de capacitación que se da a los colaboradores permite mejoras en su desempeño laboral					
23	Se monitorea el cumplimiento de lo aprendido y consensuado en los procesos de capacitación.					
24	Cree Ud. que la capacitación de los colaboradores permite una mejor eficacia y eficiencia institucional.					

¡Muchas gracias!

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO

Estimado (a) colaborador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al desempeño laboral en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar los procesos inherentes al desempeño laboral. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
	DIMENSION DESEMPEÑO DE LA TAREA	S	CS	AV	CN	N
1	Tiene Ud. posibilidad de tomar decisiones en su trabajo					
2	Ud. Planifica y organiza sus actividades a realizar					
3	Resuelve Ud. los problemas que se le presentan en su trabajo cotidiano					
4	Tiene Ud. conocimientos técnicos sobre sus funciones a realizar					
5	Cree Ud. que La cantidad y calidad de trabajo son adecuadas a las exigencias del Ministerio de Economía y Finanzas.					
6	Tiene Ud. disposición para el aprendizaje individual y grupal					
7	Es Ud. minucioso(a) en la aplicación de la normatividad y los procedimientos administrativos					
8	Es Ud. responsable frente a las tareas encomendadas					
9	Demuestra Ud. esfuerzo en el desempeño de las tareas asignadas.					
10	Ud. es perseverante al realizar las tareas asignadas					
	DIMENSION DESEMPEÑO CONTEXTUAL	S	CS	AV	CN	N
11	Ud. muestra nuevas ideas a sus compañeros y jefes para mejorar los procesos					
12	Se muestra Ud. asequible al cambio					
13	Demuestra Ud. compromiso con la institución					
14	Ud. se anticipa a las dificultades					
15	Ud. muestra aptitud positiva para integrarse a los equipos de trabajo					
16	Se identifica Ud. fácilmente con los objetivos de los equipos de trabajo					
17	Ud. comparte información académica con sus compañeros					

18	Ud. termina su trabajo oportunamente					
19	Ud. tiene claro cuáles son los objetivos institucionales que se deben lograr					
	DIMENSION DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	S	CS	AV	CN	N
20	Es Ud. eficiente en su rendimiento laboral					
21	Ud. comete errores en el trabajo					
22	Ud. hace uso racional de los recursos					
23	Requiere Ud. de supervisión frecuente					
24	Ud. hace uso adecuado del tiempo					
25	Asiste Ud. puntualmente al Ministerio de Economía y Finanzas. y a las reuniones que se le convocan.					
26	Ud. mantiene su desempeño en forma eficiente					

¡Mucha

**Anexo 4: Permisos de la institución donde
se aplicó el estudio**

Lima, 26 de julio de 2018



CARTA N°07 -2018-kfo

SR. ARTURO MARTIN CHAVEZ NUÑEZ
DIRECTOR DE LA OFICINA DE GESTION DE LOS CONECTAMEF
MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS
Lima

Asunto : Presentación y solicitud para la aplicación de encuesta para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis) *"La capacitación en el desempeño laboral del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018"*

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo remitirle una carta de presentación de quien suscribe, emitida por la Universidad Cesar Vallejo, institución donde curso el último ciclo de la Maestría en Gestión Pública y me encuentro desarrollando el trabajo de investigación (Tesis) denominado *"La capacitación en el desempeño laboral del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018"*.

Al respecto, solicito a usted tenga a bien autorizar la aplicación de dos encuestas que servirán de instrumento, para el análisis y conclusiones del tema de tesis que vengo desarrollando, para la conclusión de la mencionada maestría.

En tal sentido, solicito a usted tenga a bien remitir vía correo electrónico, a los colaboradores del CONECTAMEF, los cuestionarios anexos al siguiente link: <https://goo.gl/forms/xCSi9GOU28U68P1b2>, con la finalidad de recibir información directa del personal a su cargo, lo que me permitirá analizar, concluir y recomendar acciones que puedan mejorar el desempeño del citado grupo laboral.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima.

Atentamente,

Arq. Katherine Rosemary Falcón Oblitas
DNI: 29471146



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 19 de junio de 2018

Carta P. 0412-2018-EPG-UCV-LN

SR. ARTURO MARTÍN CHÁVEZ NÚÑEZ
DIRECTOR DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LOS CONECTAMEF
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **KATHERINE ROSEMARY FALCON OBLITAS** identificado con DNI N.º **29471146** y código de matrícula N.º **7001131902**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

LA CAPACITACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL CENTRO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS, 2018

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,

Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

ACPA

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 4: Formatos de validación de los instrumentos

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CAPACITACIÓN

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN								
1	Cree. Ud. que el Centro de Servicios de Atención al Usuario, realiza anualmente un diagnóstico de las necesidades de capacitación	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. que el Centro de Servicios de Atención al Usuario, debe contar con un presupuesto autónomo para los procesos de desarrollo y capacitación.	✓		✓		✓		
3	Se cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación	✓		✓		✓		
4	Tiene el Centro de Servicios de Atención al Usuario un modelo de indicadores que permita medir la efectividad e impacto de las acciones de capacitación.	✓		✓		✓		
5	Se cuenta con un modelo de evaluación para los proveedores de capacitación	✓		✓		✓		
6	Las capacitaciones se diagnostican teniendo en cuenta los lugares de trabajo de los colaboradores	✓		✓		✓		
7	Los diagnósticos para capacitar a los colaboradores tienen en cuenta las funciones que desempeña cada uno.	✓		✓		✓		
8	Se tiene un programa de formación por competencias	✓		✓		✓		
9	En los diagnósticos para la capacitación de los colaboradores, se establecen claramente las competencias y capacidades a desarrollar	✓		✓		✓		
DIMENSION PLAN MAESTRO DE CAPACITACIÓN								
10	Las actividades de capacitación en la organización están centralizadas	✓		✓		✓		
11	En las actividades de capacitación, se utilizan algunos recursos virtuales.	✓		✓		✓		
12	El tiempo de duración para la capacitación de los colaboradores es suficiente	✓		✓		✓		
13	Se establece una selección adecuada, para determinar quiénes participarán en las capacitaciones.	✓		✓		✓		
DIMENSION PROGRAMA DE CAPACITACIÓN								
14	Las estrategias de capacitación que se utilizan cubren las necesidades de los colaboradores	✓		✓		✓		
15	La estrategia de capacitación virtual, cubre las expectativas de los colaboradores.	✓		✓		✓		
16	Considera Ud. que es mejor la estrategia presencial para la capacitación de los colaboradores.	✓		✓		✓		
17	Ud. preferiría que la capacitación la realice un centro de educación superior universitaria.	✓		✓		✓		
18	El Estado reembolsa a una persona los gastos de su capacitación, libremente elegida de acuerdo con sus necesidades y aspiraciones	✓		✓		✓		
19	Considera Ud. que el financiamiento público para la capacitación tiende a amparar la ineficiencia institucional.	✓		✓		✓		
DIMENSION EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN								
20	Se evalúan los aprendizajes de las capacitaciones en cada uno de los colaboradores	✓		✓		✓		

21	Se aplican cuestionarios a los colaboradores con el propósito de recibir sus opiniones respecto a la evaluación del proceso de capacitación.	✓		✓		✓	
22	Cree Ud. que el proceso de capacitación que se da a los colaboradores permite mejoras en su desempeño laboral	✓		✓		✓	
23	Se monitorea el cumplimiento de lo aprendido y consensuado en los procesos de capacitación.	✓		✓		✓	
24	Cree Ud. que la capacitación de los colaboradores permite una mejor eficacia y eficiencia institucional.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ALLAN ZAPATA NOEL DNI: 06167282

Especialidad del validador: Metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de Julio del 2018



 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION DESEMPEÑO DE LA TAREA								
1	Tiene Ud. posibilidad de tomar decisiones en su trabajo	✓		✓		✓		
2	Ud. Planifica y organiza sus actividades a realizar	✓		✓		✓		
3	Resuelve Ud. los problemas que se le presentan en su trabajo cotidiano	✓		✓		✓		
4	Tiene Ud. conocimientos técnicos sobre sus funciones a realizar	✓		✓		✓		
5	Cree Ud. que La cantidad y calidad de trabajo son adecuadas a las exigencias del Ministerio de Economía y Finanzas.	✓		✓		✓		
6	Tiene Ud. disposición para el aprendizaje individual y grupal	✓		✓		✓		
7	Es Ud. minucioso(a) en la aplicación de la normatividad y los procedimientos administrativos	✓		✓		✓		
8	Es Ud. responsable frente a las tareas encomendadas	✓		✓		✓		
9	Demuestra Ud. esfuerzo en el desempeño de las tareas asignadas.	✓		✓		✓		
10	Ud. es perseverante al realizar las tareas asignadas	✓		✓		✓		
DIMENSION DESEMPEÑO CONTEXTUAL								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Ud. muestra nuevas ideas a sus compañeros y jefes para mejorar los procesos	✓		✓		✓		
12	Se muestra Ud. asequible al cambio	✓		✓		✓		
13	Demuestra Ud. compromiso con la institución	✓		✓		✓		
14	Ud. se anticipa a las dificultades	✓		✓		✓		
15	Ud. muestra aptitud positiva para integrarse a los equipos de trabajo	✓		✓		✓		
16	Se identifica Ud. fácilmente con los objetivos de los equipos de trabajo	✓		✓		✓		
17	Ud. comparte información académica con sus compañeros	✓		✓		✓		
18	Ud. termina su trabajo oportunamente	✓		✓		✓		
19	Ud. tiene claro cuáles son los objetivos institucionales que se deben lograr	✓		✓		✓		
DIMENSION DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL								
		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Es Ud. eficiente en su rendimiento laboral	✓		✓		✓		
21	Ud. comete errores en el trabajo	✓		✓		✓		
22	Ud. hace uso racional de los recursos	✓		✓		✓		
23	Requiere Ud. de supervisión frecuente	✓		✓		✓		
24	Ud. hace uso adecuado del tiempo	✓		✓		✓		
25	Asiste Ud. puntualmente al Ministerio de Economía y Finanzas. y a las reuniones que se le convocan.	✓		✓		✓		
26	Ud. mantiene su desempeño en forma eficiente	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ALLAN ZAPATA NOEL DNI: 06167282

Especialidad del validador: M. P. de diálogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de Junio del 2018



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION DESEMPEÑO DE LA TAREA								
1	Tiene Ud. posibilidad de tomar decisiones en su trabajo	✓		✓		✓		
2	Ud. Planifica y organiza sus actividades a realizar	✓		✓		✓		
3	Resuelve Ud. los problemas que se le presentan en su trabajo cotidiano	✓		✓		✓		
4	Tiene Ud. conocimientos técnicos sobre sus funciones a realizar	✓		✓		✓		
5	Cree Ud. que La cantidad y calidad de trabajo son adecuadas a las exigencias del Ministerio de Economía y Finanzas.	✓		✓		✓		
6	Tiene Ud. disposición para el aprendizaje individual y grupal	✓		✓		✓		
7	Es Ud. minucioso(a) en la aplicación de la normatividad y los procedimientos administrativos	✓		✓		✓		
8	Es Ud. responsable frente a las tareas encomendadas	✓		✓		✓		
9	Demuestra Ud. esfuerzo en el desempeño de las tareas asignadas.	✓		✓		✓		
10	Ud. es perseverante al realizar las tareas asignadas	✓		✓		✓		
DIMENSION DESEMPEÑO CONTEXTUAL								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Ud. muestra nuevas ideas a sus compañeros y jefes para mejorar los procesos	✓		✓		✓		
12	Se muestra Ud. asequible al cambio	✓		✓		✓		
13	Demuestra Ud. compromiso con la institución	✓		✓		✓		
14	Ud. se anticipa a las dificultades	✓		✓		✓		
15	Ud. muestra aptitud positiva para integrarse a los equipos de trabajo	✓		✓		✓		
16	Se identificá Ud. fácilmente con los objetivos de los equipos de trabajo	✓		✓		✓		
17	Ud. comparte información académica con sus compañeros	✓		✓		✓		
18	Ud. termina su trabajo oportunamente	✓		✓		✓		
19	Ud. tiene claro cuáles son los objetivos institucionales que se deben lograr	✓		✓		✓		
DIMENSION DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL								
		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Es Ud. eficiente en su rendimiento laboral	✓		✓		✓		
21	Ud. comete errores en el trabajo	✓		✓		✓		
22	Ud. hace uso racional de los recursos	✓		✓		✓		
23	Requiere Ud. de supervisión frecuente	✓		✓		✓		
24	Ud. hace uso adecuado del tiempo	✓		✓		✓		
25	Asiste Ud. puntualmente al Ministerio de Economía y Finanzas. y a las reuniones que se le convocan.	✓		✓		✓		
26	Ud. mantiene su desempeño en forma eficiente	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

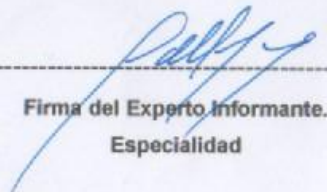
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gallardo Marcelo Santiago DNI: 25514954

Especialidad del validador: Mg. Docencia e Investigación Universitaria

.....de.....del 20.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CAPACITACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cree Ud. que el Centro de Servicios de Atención al Usuario, realiza anualmente un diagnóstico de las necesidades de capacitación	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. que el Centro de Servicios de Atención al Usuario, debe contar con un presupuesto autónomo para los procesos de desarrollo y capacitación.	✓		✓		✓		
3	Se cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación	✓		✓		✓		
4	Tiene el Centro de Servicios de Atención al Usuario un modelo de indicadores que permita medir la efectividad e impacto de las acciones de capacitación.	✓		✓		✓		
5	Se cuenta con un modelo de evaluación para los proveedores de capacitación	✓		✓		✓		
6	Las capacitaciones se diagnostican teniendo en cuenta los lugares de trabajo de los colaboradores	✓		✓		✓		
7	Los diagnósticos para capacitar a los colaboradores tienen en cuenta las funciones que desempeña cada uno.	✓		✓		✓		
8	Se tiene un programa de formación por competencias	✓		✓		✓		
9	En los diagnósticos para la capacitación de los colaboradores, se establecen claramente las competencias y capacidades a desarrollar	✓		✓		✓		
DIMENSION PLAN MAESTRO DE CAPACITACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Las actividades de capacitación en la organización están centralizadas	✓		✓		✓		
11	En las actividades de capacitación, se utilizan algunos recursos virtuales.	✓		✓		✓		
12	El tiempo de duración para la capacitación de los colaboradores es suficiente	✓		✓		✓		
13	Se establece una selección adecuada, para determinar quiénes participarán en las capacitaciones.	✓		✓		✓		
DIMENSION PROGRAMA DE CAPACITACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
14	Las estrategias de capacitación que se utilizan cubren las necesidades de los colaboradores	✓		✓		✓		
15	La estrategia de capacitación virtual, cubre las expectativas de los colaboradores.	✓		✓		✓		
16	Considera Ud. que es mejor la estrategia presencial para la capacitación de los colaboradores.	✓		✓		✓		
17	Ud. preferiría que la capacitación la realice un centro de educación superior universitaria.	✓		✓		✓		
18	El Estado reembolsa a una persona los gastos de su capacitación, libremente elegida de acuerdo con sus necesidades y aspiraciones	✓		✓		✓		
19	Considera Ud. que el financiamiento público para la capacitación tiende a amparar la ineficiencia institucional.	✓		✓		✓		
DIMENSION EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Se evalúan los aprendizajes de las capacitaciones en cada uno de los colaboradores	✓		✓		✓		

21	Se aplican cuestionarios a los colaboradores con el propósito de recibir sus opiniones respecto a la evaluación del proceso de capacitación.	✓		✓		✓	
22	Cree Ud. que el proceso de capacitación que se da a los colaboradores permite mejoras en su desempeño laboral	✓		✓		✓	
23	Se monitorea el cumplimiento de lo aprendido y consensuado en los procesos de capacitación.	✓		✓		✓	
24	Cree Ud. que la capacitación de los colaboradores permite una mejor eficacia y eficiencia institucional.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gallardo, Aurelio Santiago DNI: 25.514.954

Especialidad del validador: Mg. Docencia e investigación en Psicología

.....de.....del

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CAPACITACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN								
1	Cree Ud. que el Centro de Servicios de Atención al Usuario, realiza anualmente un diagnóstico de las necesidades de capacitación	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. que el Centro de Servicios de Atención al Usuario, debe contar con un presupuesto autónomo para los procesos de desarrollo y capacitación.	✓		✓		✓		
3	Se cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación	✓		✓		✓		
4	Tiene el Centro de Servicios de Atención al Usuario un modelo de indicadores que permita medir la efectividad e impacto de las acciones de capacitación.	✓		✓		✓		
5	Se cuenta con un modelo de evaluación para los proveedores de capacitación	✓		✓		✓		
6	Las capacitaciones se diagnostican teniendo en cuenta los lugares de trabajo de los colaboradores	✓		✓		✓		
7	Los diagnósticos para capacitar a los colaboradores tienen en cuenta las funciones que desempeña cada uno.	✓		✓		✓		
8	Se tiene un programa de formación por competencias	✓		✓		✓		
9	En los diagnósticos para la capacitación de los colaboradores, se establecen claramente las competencias y capacidades a desarrollar	✓		✓		✓		
DIMENSION PLAN MAESTRO DE CAPACITACIÓN								
10	Las actividades de capacitación en la organización están centralizadas	✓	No	✓	No	✓	No	
11	En las actividades de capacitación, se utilizan algunos recursos virtuales.	✓		✓		✓		
12	El tiempo de duración para la capacitación de los colaboradores es suficiente	✓		✓		✓		
13	Se establece una selección adecuada, para determinar quiénes participarán en las capacitaciones.	✓		✓		✓		
DIMENSION PROGRAMA DE CAPACITACIÓN								
14	Las estrategias de capacitación que se utilizan cubren las necesidades de los colaboradores	✓		✓		✓		
15	La estrategia de capacitación virtual, cubre las expectativas de los colaboradores.	✓		✓		✓		
16	Considera Ud. que es mejor la estrategia presencial para la capacitación de los colaboradores.	✓		✓		✓		
17	Ud. preferiría que la capacitación la realice un centro de educación superior universitaria.	✓		✓		✓		
18	El Estado reembolsa a una persona los gastos de su capacitación, libremente elegida de acuerdo con sus necesidades y aspiraciones	✓		✓		✓		
19	Considera Ud. que el financiamiento público para la capacitación tiende a amparar la ineficiencia institucional.	✓		✓		✓		
DIMENSION EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN								
20	Se evalúan los aprendizajes de las capacitaciones en cada uno de los colaboradores	✓		✓		✓		

21	Se aplican cuestionarios a los colaboradores con el propósito de recibir sus opiniones respecto a la evaluación del proceso de capacitación.	✓		✓		✓	
22	Cree Ud. que el proceso de capacitación que se da a los colaboradores permite mejoras en su desempeño laboral	✓		✓		✓	
23	Se monitorea el cumplimiento de lo aprendido y consensuado en los procesos de capacitación.	✓		✓		✓	
24	Cree Ud. que la capacitación de los colaboradores permite una mejor eficacia y eficiencia institucional.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

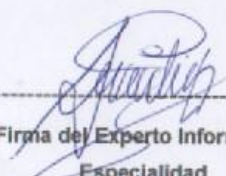
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mitchell Alarcón A. DNI: 09728050

Especialidad del validador: Psicólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Ciudad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION DESEMPEÑO DE LA TAREA								
1	Tiene Ud. posibilidad de tomar decisiones en su trabajo	✓		✓		✓		
2	Ud. Planifica y organiza sus actividades a realizar	✓		✓		✓		
3	Resuelve Ud. los problemas que se le presentan en su trabajo cotidiano	✓		✓		✓		
4	Tiene Ud. conocimientos técnicos sobre sus funciones a realizar	✓		✓		✓		
5	Cree Ud. que La cantidad y calidad de trabajo son adecuadas a las exigencias del Ministerio de Economía y Finanzas.	✓		✓		✓		
6	Tiene Ud. disposición para el aprendizaje individual y grupal	✓		✓		✓		
7	Es Ud. minucioso(a) en la aplicación de la normatividad y los procedimientos administrativos	✓		✓		✓		
8	Es Ud. responsable frente a las tareas encomendadas	✓		✓		✓		
9	Demuestra Ud. esfuerzo en el desempeño de las tareas asignadas.	✓		✓		✓		
10	Ud. es perseverante al realizar las tareas asignadas	✓		✓		✓		
DIMENSION DESEMPEÑO CONTEXTUAL								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Ud. muestra nuevas ideas a sus compañeros y jefes para mejorar los procesos	✓		✓		✓		
12	Se muestra Ud. asequible al cambio	✓		✓		✓		
13	Demuestra Ud. compromiso con la institución	✓		✓		✓		
14	Ud. se anticipa a las dificultades	✓		✓		✓		
15	Ud. muestra aptitud positiva para integrarse a los equipos de trabajo	✓		✓		✓		
16	Se identifica Ud. fácilmente con los objetivos de los equipos de trabajo	✓		✓		✓		
17	Ud. comparte información académica con sus compañeros	✓		✓		✓		
18	Ud. termina su trabajo oportunamente	✓		✓		✓		
19	Ud. tiene claro cuáles son los objetivos institucionales que se deben lograr	✓		✓		✓		
DIMENSION DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL								
		Si	No	Si	No	Si	No	
20	Es Ud. eficiente en su rendimiento laboral	✓		✓		✓		
21	Ud. comete errores en el trabajo	✓		✓		✓		
22	Ud. hace uso racional de los recursos	✓		✓		✓		
23	Requiere Ud. de supervisión frecuente	✓		✓		✓		
24	Ud. hace uso adecuado del tiempo	✓		✓		✓		
25	Asiste Ud. puntualmente al Ministerio de Economía y Finanzas. y a las reuniones que se le convocan.	✓		✓		✓		
26	Ud. mantiene su desempeño en forma eficiente	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

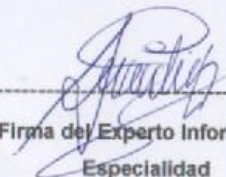
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mitchell Alarcón D. DNI: 09728050

Especialidad del validador: Psicólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 5: Base de datos

Base de datos de la prueba piloto

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	1	3	4	1	2	4	4
2	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	3
3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	2	3
4	3	4	3	5	3	4	4	5	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4
5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	3	2	3	4	4
6	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	3	2	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3
7	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	2	5	4	4	4	3	3	5	5	5	3
8	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3
9	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3
10	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
11	3	4	3	5	3	4	4	5	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	3	5	3	5	5	4	3	4	4	4
12	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
13	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3
14	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	2	3	5	3	4
15	3	4	3	5	3	3	3	5	4	2	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
16	3	4	3	5	3	3	3	5	4	2	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3
18	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
19	3	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	5	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
20	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
21	3	4	3	5	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
22	3	4	3	5	3	3	3	4	5	2	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
23	3	4	3	5	4	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
24	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4
25	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1

Base de datos

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	Diagnóstico3	Diagnostico	p10	p11	p12	p13	Plan3	Plan	p14	p15	p16	p17	p18	p19	Programa3
1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	13	1	2	1	1	1	5	2	1	3	2	1	2	1
2	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	34	3	3	4	3	2	13	4	2	4	3	2	2	2
3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	35	3	4	4	4	2	15	4	3	4	3	3	4	2
4	2	1	2	5	3	4	2	2	1	2	22	2	2	1	2	1	7	3	3	3	2	2	2	2
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	29	4	4	4	3	2	15	4	4	5	3	2	4	2
6	3	4	3	3	3	2	2	4	5	2	29	5	5	4	4	3	18	4	4	4	4	2	5	3
7	5	5	5	3	3	4	5	4	5	3	39	5	5	5	4	3	19	3	5	4	3	4	3	2
8	3	5	4	5	1	5	5	4	5	3	37	4	3	4	5	3	16	4	3	5	3	5	5	3
9	2	4	5	5	5	4	4	3	3	3	35	4	5	3	3	2	15	5	3	5	3	2	5	3
10	5	4	4	5	2	5	4	3	3	3	35	3	2	3	3	2	11	4	3	5	4	4	4	3
11	3	2	2	5	2	4	4	3	3	2	28	3	3	3	3	2	12	4	3	4	4	4	4	3
12	3	2	2	3	1	4	4	3	3	2	25	3	4	3	3	2	13	4	2	4	3	3	4	2
13	4	4	2	1	3	3	4	3	5	2	29	5	5	4	4	3	18	4	5	4	4	1	5	3
14	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	35	3	4	3	3	2	13	3	3	3	4	2	2	2
15	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	24	2	3	3	3	2	11	3	3	4	3	2	3	2
16	4	4	4	3	3	1	2	1	4	2	26	4	5	4	4	3	17	3	3	4	4	2	4	2
17	4	4	4	3	3	2	3	2	4	2	29	5	5	4	3	3	17	4	5	4	4	2	5	3
18	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	32	5	5	4	4	3	18	5	4	5	3	4	4	3
19	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	42	5	5	5	4	3	19	5	5	5	4	4	5	3
20	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	41	4	3	5	5	3	17	5	3	5	4	5	5	3
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	44	3	3	5	5	3	16	5	4	5	5	5	5	3
22	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	41	4	5	4	4	3	17	4	4	5	5	4	5	3
23	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	35	5	4	4	5	3	18	4	3	4	5	4	5	3
24	3	4	3	5	3	4	4	5	5	3	36	2	5	5	4	3	16	5	3	5	5	4	4	3
25	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	41	4	3	5	5	3	17	5	3	5	4	5	5	3
26	3	5	4	4	3	3	4	3	3	2	32	4	5	4	4	3	17	5	3	2	5	5	4	3

27	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	32	3	3	5	4	2	15	4	3	4	3	2	5	2
28	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	35	3	4	5	3	2	15	5	3	4	4	4	4	3
29	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	35	4	4	5	5	3	18	5	3	4	4	4	4	3
30	3	5	5	4	4	5	5	4	3	3	38	4	4	4	4	3	16	3	4	5	4	4	4	3
31	3	4	3	5	3	4	4	5	5	3	36	2	5	5	4	3	16	5	3	5	5	4	3	3
32	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	35	3	4	5	3	2	15	5	3	4	4	4	4	3
33	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	35	3	4	5	3	2	15	5	3	4	4	4	4	3
34	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	41	3	3	5	5	3	16	5	3	5	4	5	5	3
35	3	4	3	5	3	3	3	5	4	2	33	2	5	5	4	3	16	5	4	5	4	3	4	3
36	3	4	3	5	3	3	3	5	4	2	33	2	5	5	4	3	16	5	4	5	4	3	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	34	3	4	5	3	2	15	5	4	4	4	4	4	3
38	3	5	5	4	4	5	5	4	4	3	39	4	4	4	4	3	16	3	4	5	4	4	4	3
39	3	5	4	5	3	4	5	4	3	3	36	3	4	5	4	3	16	4	3	5	3	2	4	2
40	3	5	5	4	4	5	5	4	3	3	38	4	4	4	4	3	16	3	4	5	4	4	4	3
41	3	4	3	5	3	3	3	4	5	2	33	4	4	5	4	3	17	5	4	5	4	3	4	3
42	3	4	3	5	3	3	3	4	5	2	33	2	5	4	5	3	16	4	5	4	3	4	4	3
43	3	4	3	5	4	4	3	4	5	3	35	3	5	5	4	3	17	5	4	5	4	3	4	3
44	3	5	5	4	4	5	5	4	3	3	38	4	4	4	4	3	16	3	4	5	4	4	4	3
45	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	22	3	3	3	3	2	12	3	3	4	3	2	2	2
46	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	32	2	4	5	4	2	15	5	4	4	4	4	4	3
47	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	32	2	4	5	3	2	14	5	3	5	4	4	4	3
48	3	5	5	4	4	5	5	4	3	3	38	4	4	4	4	3	16	3	4	5	4	4	4	3
49	3	5	4	5	3	5	5	4	3	3	37	3	4	5	4	3	16	4	3	5	3	2	5	2
50	4	5	4	4	3	3	3	3	3	2	32	2	3	5	4	2	14	4	4	5	3	2	3	2
51	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	37	5	5	3	4	3	17	4	4	4	5	5	5	3
52	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	40	4	4	5	5	3	18	4	4	5	5	5	3	3
53	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	36	2	4	3	4	2	13	4	4	5	4	3	5	3
54	3	5	5	4	4	5	5	4	4	3	39	5	5	5	5	3	20	5	5	4	4	4	1	3
55	2	5	2	5	5	4	4	5	5	3	37	4	5	5	3	3	17	5	3	5	5	3	5	3

56	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	41	5	5	4	5	3	19	4	5	4	5	4	5	3
57	2	2	5	5	5	3	3	3	3	2	31	3	3	4	5	2	15	5	5	4	4	3	5	3
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	45	5	5	5	5	3	20	5	5	5	5	5	5	3
59	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	38	4	4	3	4	2	15	3	4	5	4	5	4	3
60	3	2	3	4	3	4	4	3	2	2	28	3	3	4	3	2	13	2	4	3	1	4	3	2
61	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	40	4	4	4	5	3	17	4	4	4	4	4	4	3
62	3	5	4	4	3	4	3	3	3	2	32	2	4	5	4	2	15	4	4	5	3	2	4	2
63	3	5	5	4	4	5	5	4	4	3	39	4	4	4	4	3	16	3	4	4	5	4	4	3
64	3	4	3	5	3	3	3	4	5	2	33	2	5	5	4	3	16	5	3	5	4	4	3	3
65	3	4	3	5	4	4	5	5	2	3	35	5	5	4	4	3	18	5	5	5	4	3	4	3
66	3	4	3	5	3	4	4	5	5	3	36	2	5	5	4	3	16	3	5	5	5	5	5	3
67	3	5	3	5	5	5	5	5	4	3	40	3	4	5	5	3	17	5	4	5	4	5	5	3
68	3	4	3	4	5	4	4	5	3	3	35	5	3	5	4	3	17	5	4	5	5	4	4	3
69	3	4	3	5	3	4	4	5	5	3	36	2	5	5	4	3	16	5	3	5	5	4	4	3
70	3	5	5	4	4	5	5	4	3	3	38	4	4	4	5	3	17	3	4	5	5	5	5	3
71	3	5	4	5	4	5	5	4	3	3	38	3	4	5	4	3	16	4	3	5	3	2	5	2
72	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	41	4	3	5	5	3	17	5	3	5	4	5	5	3
73	3	5	5	5	3	3	3	5	5	3	37	5	5	4	5	3	19	4	5	5	5	4	5	3
74	3	4	3	5	4	4	5	5	2	3	35	5	5	4	3	3	17	5	5	5	4	4	3	3
75	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	28	3	3	3	2	2	11	3	2	2	3	3	3	2
76	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	31	4	4	4	3	2	15	4	3	3	4	4	4	2
77	4	4	2	4	3	4	3	5	5	3	34	3	3	3	3	2	12	5	4	3	3	3	3	2
78	4	4	2	4	3	4	3	5	3	2	32	3	5	3	4	2	15	5	3	3	4	3	3	2
79	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	31	3	4	4	3	2	14	3	3	4	3	4	4	2
80	3	5	3	5	3	2	3	3	3	2	30	2	3	3	2	1	10	5	4	4	3	3	3	2
81	2	4	4	4	4	3	2	2	2	2	27	2	3	3	3	2	11	4	3	5	2	1	1	2
82	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	26	2	3	3	3	2	11	4	4	3	4	2	1	2
83	2	4	4	4	3	3	2	2	3	2	27	4	3	3	3	2	13	4	2	2	2	2	2	1
84	5	5	4	4	3	4	2	3	4	3	34	4	3	4	3	2	14	4	2	3	4	2	3	2

85	4	3	4	2	3	4	3	2	3	2	28	4	3	2	3	2	12	3	4	3	2	3	4	2
86	5	4	4	5	3	2	3	4	4	3	34	3	2	4	4	2	13	5	3	2	2	3	4	2
87	3	4	4	4	3	2	2	3	2	2	27	3	3	4	3	2	13	4	2	4	3	3	3	2
88	3	3	2	4	2	4	2	3	3	2	26	3	2	3	2	1	10	4	2	3	3	3	2	2
89	5	4	3	4	3	3	3	4	3	2	32	3	2	3	4	2	12	4	2	4	2	2	3	2
90	5	3	4	4	2	3	4	4	3	2	32	1	1	4	3	1	9	2	4	4	3	4	2	2
91	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	32	4	4	4	5	3	17	5	3	5	4	4	3	3
92	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	31	3	3	3	3	2	12	4	2	4	2	3	3	2
93	5	4	3	5	2	2	2	3	2	2	28	3	2	4	4	2	13	3	2	4	3	3	3	2
94	5	4	3	5	3	3	3	3	3	2	32	2	3	3	2	1	10	5	4	4	3	2	3	2
95	2	3	3	4	2	3	2	1	1	1	21	2	3	2	2	1	9	4	2	4	1	1	2	1
96	4	3	3	4	2	2	2	3	2	2	25	2	3	3	4	2	12	4	2	2	3	2	1	1
97	3	2	4	5	5	2	2	4	3	2	30	5	5	3	3	3	16	4	2	4	2	1	3	2
98	3	2	2	4	3	2	4	2	3	2	25	3	3	3	2	2	11	4	2	3	2	1	3	2
99	2	2	2	2	3	1	1	2	2	1	17	3	3	3	2	2	11	4	1	4	1	1	3	1
100	4	4	4	3	2	3	4	3	1	2	28	2	1	4	3	1	10	2	4	2	3	3	1	2
101	1	3	4	5	5	2	2	4	3	2	29	5	5	3	3	3	16	4	2	4	2	1	3	2
102	2	4	2	4	3	3	2	2	2	2	24	2	3	3	3	2	11	4	3	5	2	1	1	2
103	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	30	3	4	4	3	2	14	4	4	4	2	3	3	2
104	3	3	3	4	2	2	2	4	3	2	26	3	3	4	3	2	13	4	3	2	2	2	3	2
105	5	4	3	4	2	5	3	4	3	2	33	2	4	5	3	2	14	4	2	5	3	4	3	2
106	1	1	5	5	4	3	4	5	4	2	32	3	4	4	5	3	16	5	4	5	4	3	5	3
107	4	5	4	4	4	4	3	5	5	3	38	4	4	4	4	3	16	5	4	4	4	5	4	3
108	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	33	4	4	3	4	2	15	4	3	4	3	4	4	2
109	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	41	4	4	5	4	3	17	4	5	5	5	5	5	3
110	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	40	3	4	3	3	2	13	4	4	3	3	4	4	2
111	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	31	4	4	3	4	2	15	3	2	3	4	2	4	2
112	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	37	4	4	3	4	2	15	4	3	3	4	5	5	3
113	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	32	4	4	3	4	2	15	3	4	4	3	2	3	2

114	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	30	4	4	4	3	2	15	4	4	2	3	4	3	2
115	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	40	4	4	5	5	3	18	5	5	4	4	4	4	3
116	1	5	4	5	5	4	4	4	4	3	36	4	4	5	4	3	17	3	4	5	4	3	4	3
117	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	40	3	4	5	5	3	17	5	4	4	4	3	3	3
118	2	5	4	5	4	4	4	5	5	3	38	5	4	4	5	3	18	5	4	5	5	4	5	3
119	2	5	5	5	5	5	4	5	5	3	41	4	4	5	3	3	16	5	5	5	3	3	5	3
120	2	2	5	5	5	4	3	5	4	3	35	4	4	4	5	3	17	5	5	4	4	5	5	3
121	2	5	5	5	5	5	4	3	3	3	37	3	3	4	5	2	15	5	5	4	5	4	5	3
122	2	5	5	5	5	4	4	5	5	3	40	4	5	5	3	3	17	5	3	5	5	3	5	3
123	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	36	4	4	3	4	2	15	4	4	3	5	5	4	3
124	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	39	5	5	3	4	3	17	4	4	4	3	5	5	3
125	1	5	5	5	4	5	4	5	5	3	39	5	5	4	5	3	19	5	4	4	5	5	5	3
126	1	1	5	5	4	3	4	5	4	2	32	5	4	4	5	3	18	5	4	4	2	4	5	3
127	1	1	5	5	4	3	4	5	4	2	32	3	4	4	5	3	16	5	4	5	5	3	5	3
128	1	1	5	5	4	3	4	5	4	2	32	3	4	4	5	3	16	5	4	5	5	3	5	3
129	3	5	4	5	3	3	3	3	3	2	32	2	3	3	2	1	10	5	4	4	3	2	3	2
130	1	5	5	5	4	4	4	5	5	3	38	4	4	4	5	3	17	5	4	5	5	4	4	3
131	1	5	5	5	5	4	4	5	5	3	39	4	5	5	3	3	17	5	3	5	5	3	5	3
132	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	41	5	5	5	5	3	20	5	5	4	4	5	5	3
133	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	27	4	4	3	4	2	15	3	3	4	3	4	3	2
134	1	5	5	5	4	4	5	5	4	3	38	5	4	5	3	3	17	3	5	3	5	5	5	3
135	1	1	5	5	4	3	3	4	5	2	31	4	4	4	5	3	17	5	5	5	4	4	4	3
136	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	41	3	3	5	5	3	16	4	4	5	5	5	5	3
137	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	42	4	3	5	5	3	17	5	3	5	4	5	5	3
138	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	41	5	4	5	5	3	19	5	3	5	4	5	5	3
139	3	4	3	5	3	4	4	5	5	3	36	2	5	5	4	3	16	5	3	5	5	4	4	3
140	3	4	3	5	3	4	4	5	5	3	36	2	5	5	4	3	16	5	3	5	5	4	4	3
141	3	4	3	5	3	4	4	5	5	3	36	2	5	5	4	3	16	5	3	5	5	4	4	3
142	3	5	5	4	4	5	5	4	3	3	38	4	4	4	4	3	16	3	4	5	4	3	4	3

143	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	42	5	5	5	4	3	19	4	4	4	5	4	4	3
144	3	5	5	4	4	5	5	4	3	3	38	4	4	4	4	3	16	3	4	5	4	4	4	3
145	3	5	3	5	5	5	4	5	5	3	40	4	3	5	5	3	17	5	5	4	5	5	5	3
146	3	5	5	3	4	5	5	4	4	3	38	4	4	4	4	3	16	3	4	5	4	3	4	3
147	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	41	5	5	4	4	3	18	4	4	5	4	4	4	3
148	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	41	4	3	5	5	3	17	5	3	4	5	5	5	3
149	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	41	5	5	5	4	3	19	4	4	4	5	4	4	3
150	3	4	3	5	3	4	4	5	5	3	36	4	5	3	5	3	17	5	5	5	4	4	4	3

Nº	Programa	p20	p21	p22	p23	p24	Evaluación3	Evaluación	Capacitación3	Capacitación	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	Tarea3
1	11	1	3	1	1	1	1	7	1	36	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1
2	17	3	3	3	3	3	2	15	2	79	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1
3	21	4	3	4	4	4	2	19	3	90	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	2
4	15	2	3	2	1	1	1	9	1	53	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	1
5	22	4	3	3	2	2	1	14	2	80	2	2	3	2	3	2	5	3	3	1	1
6	23	5	5	5	4	4	3	23	3	93	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3
7	22	3	3	4	4	3	2	17	3	97	4	3	4	3	4	2	5	4	4	3	2
8	25	3	3	3	4	5	2	18	3	96	3	2	2	4	4	3	5	4	5	1	2
9	23	4	2	3	3	2	1	14	2	87	2	2	3	1	3	1	4	5	3	2	1
10	24	3	2	3	3	3	1	14	2	84	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	2
11	23	3	4	5	4	3	2	19	2	82	3	3	3	3	4	2	5	4	4	3	2
12	20	3	3	3	3	3	2	15	2	73	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	1
13	23	4	3	5	3	4	2	19	3	89	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	3
14	17	3	3	2	3	3	1	14	2	79	3	3	2	1	2	1	5	5	5	5	2
15	18	2	3	3	2	3	1	13	2	66	2	2	2	1	2	1	4	4	4	5	1
16	20	5	4	4	3	5	2	21	2	84	5	4	5	5	4	5	2	1	1	5	2
17	24	4	3	2	5	4	2	18	2	88	5	5	4	5	4	3	2	1	1	5	2
18	25	5	5	4	3	3	2	20	3	95	4	3	3	2	3	3	4	5	4	5	2
19	28	5	5	4	4	4	2	22	3	111	4	4	2	4	2	2	2	5	5	5	2
20	27	4	3	4	3	2	2	16	3	101	5	3	4	3	3	1	4	5	5	3	2
21	29	1	5	1	3	4	1	14	3	103	1	2	4	4	1	3	3	4	5	5	2
22	27	4	4	4	5	2	2	19	3	104	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	3
23	25	5	4	3	3	4	2	19	3	97	3	3	2	3	3	3	4	5	4	5	2
24	26	5	3	5	5	4	2	22	3	100	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	3
25	27	4	4	4	5	3	2	20	3	105	2	3	4	4	4	1	3	4	5	5	2
26	24	4	4	4	3	3	2	18	3	91	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3
27	21	4	4	4	3	3	2	18	2	86	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3
28	24	5	3	4	4	4	2	20	3	94	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3

29	24	5	3	4	4	4	2	20	3	97	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	3
30	24	4	4	3	4	4	2	19	3	97	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2
31	25	5	3	5	5	4	2	22	3	99	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3
32	24	4	4	4	4	4	2	20	3	94	4	3	4	3	3	3	5	5	5	4	3
33	24	4	4	5	4	4	2	21	3	95	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3
34	27	4	3	4	3	2	2	16	3	100	3	5	3	4	4	1	4	5	5	3	2
35	25	4	3	4	4	4	2	19	3	93	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3
36	25	4	3	4	4	4	2	19	3	93	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3
37	25	5	3	4	4	4	2	20	3	94	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3
38	24	4	3	4	4	4	2	19	3	98	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2
39	21	4	4	4	3	3	2	18	3	91	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3
40	24	4	3	4	4	4	2	19	3	97	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2
41	25	4	3	4	4	4	2	19	3	94	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	3
42	24	4	3	4	4	4	2	19	3	92	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	3
43	25	4	3	4	4	4	2	19	3	96	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	3
44	24	4	3	4	4	4	2	19	3	97	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	2
45	17	3	3	3	2	3	1	14	2	65	2	2	2	1	2	1	4	4	4	5	1
46	25	4	4	4	4	3	2	19	3	91	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	3
47	25	4	4	4	4	3	2	19	3	90	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3
48	24	4	3	4	4	4	2	19	3	97	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2
49	22	3	4	4	3	3	2	17	3	92	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3
50	21	4	4	4	3	3	2	18	2	85	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	3
51	27	4	4	5	5	5	3	23	3	104	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3
52	26	4	5	5	5	5	3	24	3	108	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3
53	25	4	4	3	5	4	2	20	3	94	4	4	3	2	4	5	4	5	5	4	3
54	23	5	5	4	5	4	3	23	3	105	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3
55	26	5	4	2	4	5	2	20	3	100	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3
56	27	4	5	4	4	4	2	21	3	108	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3
57	26	4	4	5	5	5	3	23	3	95	5	4	3	2	3	2	5	5	5	5	3

58	30	5	5	4	4	4	2	22	3	117	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	
59	25	4	3	5	4	3	2	19	3	97	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3
60	17	3	4	3	3	5	2	18	2	76	4	3	3	2	2	1	3	4	3	3	1
61	24	4	4	5	5	5	3	23	3	104	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3
62	22	4	4	4	3	3	2	18	2	87	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3
63	24	4	3	4	4	4	2	19	3	98	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2
64	24	4	5	5	5	4	3	23	3	96	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3
65	26	3	5	5	4	3	2	20	3	99	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3
66	28	5	4	5	5	5	3	24	3	104	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	3
67	28	4	3	4	3	2	2	16	3	101	5	4	4	3	3	1	4	5	5	3	2
68	27	5	3	5	5	4	2	22	3	101	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3
69	26	5	3	5	5	4	2	22	3	100	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3
70	27	4	3	5	5	5	2	22	3	104	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3
71	22	3	4	4	3	3	2	17	3	93	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	3
72	27	4	3	4	3	2	2	16	3	101	5	3	4	3	3	2	4	5	5	3	2
73	28	5	5	5	5	5	3	25	3	109	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	3
74	26	5	3	5	5	4	2	22	3	100	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3
75	16	4	2	3	3	3	2	15	2	70	2	3	3	3	5	5	3	4	4	4	2
76	22	4	2	3	4	3	2	16	2	84	4	4	3	3	4	3	5	5	5	3	3
77	21	3	2	4	5	3	2	17	2	84	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3
78	21	3	2	3	4	3	2	15	2	83	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	2
79	21	3	2	4	3	3	2	15	2	81	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2
80	22	3	4	3	3	4	2	17	2	79	2	4	2	4	3	3	4	3	3	4	2
81	16	2	3	2	2	3	1	12	2	66	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	2
82	18	3	3	2	2	2	1	12	2	67	3	3	4	3	2	3	4	4	5	3	2
83	14	3	3	4	5	3	2	18	2	72	5	3	2	2	4	4	4	5	5	3	2
84	18	3	4	3	4	2	2	16	2	82	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	2
85	19	4	5	4	3	4	2	20	2	79	2	3	4	4	3	4	5	3	5	5	3
86	19	5	4	4	5	4	2	22	2	88	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3

87	19	3	3	3	4	3	2	16	2	75	4	3	4	3	2	3	5	5	5	4	3
88	17	3	2	4	3	3	2	15	2	68	3	3	2	3	2	3	4	4	5	4	2
89	17	3	3	4	3	3	2	16	2	77	4	4	3	2	2	3	5	5	5	4	2
90	19	5	4	4	5	3	2	21	2	81	2	4	4	3	3	4	5	4	2	3	2
91	24	3	5	2	3	3	2	16	3	89	4	4	3	3	2	2	5	5	5	4	2
92	18	3	3	4	3	3	2	16	2	77	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	3
93	18	3	3	3	4	3	2	16	2	75	3	2	4	4	3	3	4	5	4	4	2
94	21	3	4	3	4	3	2	17	2	80	3	2	4	3	3	3	4	5	4	3	2
95	14	2	1	1	2	3	1	9	1	53	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3	1
96	14	1	1	3	2	3	1	10	2	61	2	4	3	3	2	1	3	3	3	4	1
97	16	3	2	2	3	4	1	14	2	76	2	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2
98	15	3	2	2	3	2	1	12	2	63	3	2	3	4	2	2	4	3	3	4	2
99	14	2	1	2	2	3	1	10	1	52	3	3	2	3	2	1	4	3	3	4	1
100	15	1	1	2	2	3	1	9	2	62	3	3	2	2	2	1	4	4	4	5	2
101	16	3	2	2	2	4	1	13	2	74	2	3	3	2	2	1	5	5	5	4	2
102	16	2	3	2	2	2	1	11	2	62	2	2	2	1	3	2	4	5	5	2	1
103	20	3	3	4	3	3	2	16	2	80	4	3	3	3	4	3	5	5	5	4	3
104	16	3	3	4	3	3	2	16	2	71	3	2	4	4	3	3	5	5	5	3	2
105	21	4	3	4	4	4	2	19	2	87	3	1	2	4	4	3	5	4	5	4	2
106	26	4	4	5	5	5	3	23	3	97	3	4	3	2	1	2	5	5	5	3	2
107	26	4	5	4	5	3	2	21	3	101	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3
108	22	5	5	4	4	4	2	22	3	92	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	3
109	29	5	5	3	3	4	2	20	3	107	5	4	4	3	3	3	4	5	3	5	3
110	22	5	5	5	5	4	3	24	3	99	4	4	4	3	2	1	3	4	3	3	2
111	18	4	4	4	3	4	2	19	2	83	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2
112	24	4	4	3	5	4	2	20	3	96	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3
113	19	3	4	3	3	4	2	17	2	83	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2
114	20	4	5	3	4	3	2	19	2	84	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	1
115	26	5	5	4	5	4	3	23	3	107	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3

116	23	5	5	4	5	5	3	24	3	100	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3
117	23	4	3	4	4	4	2	19	3	99	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	2
118	28	5	5	5	5	5	3	25	3	109	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3
119	26	5	5	5	5	5	3	25	3	108	4	3	2	2	3	2	5	5	5	5	2
120	28	5	5	5	5	5	3	25	3	105	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3
121	28	4	4	4	5	5	2	22	3	102	5	5	4	4	3	3	5	5	5	3	3
122	26	5	5	4	5	5	3	24	3	107	5	4	3	3	3	3	5	4	5	4	3
123	25	5	5	5	4	4	3	23	3	99	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3
124	25	5	5	5	4	5	3	24	3	105	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3
125	28	4	5	5	5	5	3	24	3	110	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3
126	24	4	4	5	5	5	3	23	3	97	5	4	4	2	2	2	5	5	5	3	2
127	27	4	5	5	5	5	3	24	3	99	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3
128	27	4	4	5	5	5	3	23	3	98	5	3	4	2	1	2	5	5	5	3	2
129	21	3	4	3	3	4	2	17	2	80	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	2
130	27	4	4	5	5	5	3	23	3	105	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3
131	26	5	5	4	5	5	3	24	3	106	5	3	4	2	2	5	5	4	5	4	3
132	28	5	5	4	4	4	2	22	3	111	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	2
133	20	3	4	3	3	4	2	17	2	79	4	2	3	2	2	1	3	4	3	3	1
134	26	5	5	4	5	5	3	24	3	105	5	4	3	2	2	4	5	4	5	4	3
135	27	4	4	5	5	5	3	23	3	98	5	3	4	3	3	3	5	5	5	5	3
136	28	4	4	5	5	5	3	23	3	108	4	3	4	3	2	3	5	5	4	3	2
137	27	4	3	4	3	2	2	16	3	102	5	3	4	3	3	2	4	5	5	3	2
138	27	4	3	4	3	2	2	16	3	103	4	3	4	3	3	1	4	5	5	3	2
139	26	5	3	5	5	4	2	22	3	100	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3
140	26	5	4	5	5	4	3	23	3	101	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	3
141	26	5	3	5	5	4	2	22	3	100	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	3
142	23	5	4	4	4	4	2	21	3	98	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2
143	25	4	5	5	4	4	2	22	3	108	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4	3
144	24	5	4	5	5	5	3	24	3	102	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3

145	29	4	3	4	3	2	2	16	3	102	5	3	4	3	3	1	4	5	5	3	2
146	23	5	5	5	5	5	3	25	3	102	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3
147	25	4	5	5	4	4	2	22	3	106	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4	3
148	27	4	3	4	3	2	2	16	3	101	5	3	4	3	3	1	4	5	5	3	2
149	25	4	5	5	4	4	2	22	3	107	5	5	5	4	5	5	3	4	3	4	3
150	27	4	5	5	4	4	2	22	3	102	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5	3

Nº	Tarea	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	Contex3	Contex	p44	p45	p46	p47	p48	p49	p50	Organi3	Organiz	Lab	Lab3
1	13	2	1	3	3	4	4	4	4	4	2	29	3	4	4	3	1	3	3	1	21	63	1
2	25	2	3	3	2	4	4	5	4	4	2	31	4	5	4	4	4	5	4	3	30	86	2
3	35	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	34	4	5	4	4	4	4	4	2	29	98	2
4	17	3	3	3	3	4	4	4	4	5	2	33	3	4	4	3	1	3	3	1	21	71	1
5	26	1	4	3	3	4	5	5	4	4	2	33	4	4	5	4	1	5	2	2	25	84	1
6	40	2	5	3	3	3	4	5	3	3	2	31	5	3	5	3	3	5	3	2	27	98	2
7	36	4	2	4	2	5	5	5	4	3	3	34	4	5	4	3	5	5	3	2	29	99	3
8	33	4	1	5	5	4	5	4	5	4	3	37	5	4	3	5	3	4	2	2	26	96	2
9	26	2	3	3	4	5	5	4	4	5	3	35	3	4	4	2	2	5	3	2	23	84	1
10	32	3	2	3	2	5	5	4	4	5	2	33	3	5	5	4	3	5	4	2	29	94	2
11	34	4	2	5	4	5	5	5	4	5	3	39	5	5	5	5	4	5	3	3	32	105	3
12	25	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	31	4	4	4	4	4	2	4	2	26	82	1
13	44	5	3	3	2	3	3	3	4	3	2	29	5	3	5	3	2	5	5	2	28	101	3
14	32	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	42	4	4	4	5	4	4	4	2	29	103	3
15	27	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	40	5	5	5	5	5	5	5	3	35	102	3
16	37	3	5	3	2	2	2	2	2	2	2	23	5	2	2	2	2	2	2	1	17	77	1
17	35	1	3	1	1	1	2	3	1	1	1	14	5	1	4	4	1	1	3	1	19	68	1
18	36	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	39	5	5	5	5	5	5	5	3	35	110	3
19	35	4	5	3	5	4	5	5	5	5	3	41	5	5	5	5	5	5	5	3	35	111	3
20	36	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	37	4	5	4	3	3	4	4	2	27	100	3
21	32	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	39	4	5	5	5	4	5	3	3	31	102	3
22	42	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	37	4	4	5	4	4	4	4	2	29	108	3
23	35	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	40	4	5	5	5	5	5	5	3	34	109	3
24	43	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	40	4	4	4	5	4	4	4	2	29	112	3
25	35	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	37	4	5	4	3	3	4	4	2	27	99	3
26	45	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	42	4	5	5	5	4	5	5	3	33	120	3
27	45	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	39	4	5	5	5	4	5	5	3	33	117	3
28	38	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	39	4	5	4	4	4	5	5	3	31	108	3

29	39	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	41	5	5	4	4	5	5	5	3	33	113	3
30	37	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	31	3	3	4	4	4	4	4	2	26	94	2
31	42	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	42	4	4	5	4	4	4	3	2	28	112	3
32	39	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	40	4	4	5	4	4	4	5	3	30	109	3
33	38	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	39	5	4	4	4	4	5	5	3	31	108	3
34	37	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	37	4	5	4	2	2	4	4	2	25	99	3
35	41	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	41	4	4	4	5	4	5	4	3	30	112	3
36	39	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	42	4	5	4	5	4	4	4	3	30	111	3
37	38	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	40	5	5	5	5	4	5	4	3	33	111	3
38	36	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	31	4	4	4	4	4	3	4	2	27	94	2
39	43	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	40	4	4	4	4	4	5	5	3	30	113	3
40	36	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	31	3	4	4	4	4	4	4	2	27	94	2
41	41	1	4	4	5	4	5	5	5	4	3	37	4	4	5	4	5	4	5	3	31	109	3
42	40	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	40	4	5	4	5	4	5	4	3	31	111	3
43	40	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	41	4	5	4	5	4	5	4	3	31	112	3
44	34	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	31	3	4	4	4	4	4	4	2	27	92	2
45	27	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	40	5	5	5	5	5	3	5	3	33	100	3
46	42	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	41	5	4	5	5	4	5	5	3	33	116	3
47	40	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	41	4	4	5	4	5	5	5	3	32	113	3
48	36	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	31	3	4	4	4	4	4	4	2	27	94	2
49	46	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	41	4	5	5	5	4	5	5	3	33	120	3
50	39	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	37	4	1	5	4	5	5	5	2	29	105	3
51	44	4	5	3	3	3	5	5	4	5	3	37	5	4	3	5	5	5	4	3	31	112	3
52	45	3	4	3	4	3	5	5	5	4	3	36	3	5	5	5	5	4	4	3	31	112	3
53	40	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	41	5	4	4	4	5	5	4	3	31	112	3
54	45	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	41	5	4	5	4	4	4	4	3	30	116	3
55	45	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	42	5	5	4	5	5	5	5	3	34	121	3
56	46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	45	5	5	5	5	5	5	5	3	35	126	3
57	39	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	43	5	5	5	5	5	5	5	3	35	117	3

58	48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	45	5	5	5	5	5	5	5	3	35	128	3
59	43	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	40	4	5	5	4	4	5	5	3	32	115	3
60	28	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	32	4	3	4	4	4	4	4	2	27	87	2
61	46	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	44	4	5	4	5	5	4	5	3	32	122	3
62	42	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	4	5	2	29	109	3
63	36	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	31	3	4	4	4	4	4	4	2	27	94	2
64	44	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	39	3	5	5	3	4	3	4	2	27	110	3
65	46	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	43	4	4	4	4	4	5	5	3	30	119	3
66	45	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	40	4	4	4	5	5	5	4	3	31	116	3
67	37	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	37	4	5	4	3	3	4	4	2	27	101	3
68	44	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	40	4	5	5	4	4	4	2	2	28	112	3
69	43	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	39	4	4	5	4	4	5	4	3	30	112	3
70	42	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	31	3	4	5	5	5	5	4	3	31	104	3
71	44	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	41	5	4	5	5	5	5	5	3	34	119	3
72	37	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	37	4	5	4	3	4	5	4	2	29	103	3
73	45	3	5	5	4	3	3	4	5	4	3	36	4	3	5	3	2	5	3	2	25	106	3
74	44	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	40	4	4	4	5	4	4	4	2	29	113	3
75	36	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	32	3	4	5	5	5	4	5	3	31	99	3
76	39	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	36	4	3	3	3	5	5	4	2	27	102	3
77	39	3	3	2	4	4	3	4	3	4	2	30	3	4	3	4	4	4	4	2	26	95	2
78	35	3	3	2	3	4	4	3	4	4	2	30	3	3	3	4	4	4	4	2	25	90	2
79	36	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	31	3	3	4	4	3	3	3	2	23	90	2
80	32	4	4	2	2	5	5	4	4	4	3	34	3	3	4	3	3	4	3	2	23	89	2
81	29	4	4	3	2	4	4	4	3	3	2	31	3	3	4	3	3	4	3	2	23	83	1
82	34	2	2	5	3	5	5	5	4	5	3	36	4	4	4	5	3	5	5	3	30	100	3
83	37	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	35	5	4	3	4	3	4	5	2	28	100	3
84	32	3	4	2	1	5	4	4	3	4	2	30	3	2	4	4	3	2	3	1	21	83	1
85	38	3	5	3	4	3	4	3	3	4	2	32	5	1	4	4	3	4	5	2	26	96	2
86	43	3	4	2	5	5	3	4	2	1	2	29	4	1	1	4	3	4	5	2	22	94	2

87	38	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	32	3	4	3	3	3	4	4	2	24	94	2
88	33	3	3	2	4	5	4	4	3	4	2	32	3	3	4	3	4	4	4	2	25	90	2
89	37	3	3	3	4	5	4	4	3	3	2	32	3	4	4	3	5	4	4	2	27	96	2
90	34	3	4	2	3	4	2	4	3	4	2	29	2	1	3	4	3	2	5	1	20	83	1
91	37	3	4	3	4	5	4	4	3	3	2	33	4	3	4	5	5	4	4	2	29	99	3
92	39	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	41	3	4	3	4	4	4	4	2	26	106	3
93	36	3	2	2	4	4	4	3	4	3	2	29	3	4	3	3	3	4	4	2	24	89	2
94	34	3	3	2	3	5	4	3	3	3	2	29	4	4	3	4	4	4	4	2	27	90	2
95	25	2	3	3	2	5	5	5	5	4	3	34	3	4	5	4	5	5	5	3	31	90	2
96	28	4	2	3	3	5	5	5	4	3	3	34	3	4	5	4	5	5	5	3	31	93	2
97	34	3	3	4	3	5	5	5	5	5	3	38	5	5	4	4	5	5	5	3	33	105	3
98	30	3	2	3	2	5	4	5	5	5	3	34	4	4	5	3	5	5	3	2	29	93	2
99	28	3	2	3	2	5	5	5	5	4	3	34	4	5	5	4	5	5	5	3	33	95	2
100	30	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	42	4	5	5	4	5	5	5	3	33	105	3
101	32	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	43	5	5	4	4	5	5	5	3	33	108	3
102	28	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	41	4	4	5	4	3	5	5	3	30	99	3
103	39	3	4	5	5	5	4	4	3	4	3	37	4	3	3	4	4	4	5	2	27	103	3
104	37	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3	38	3	3	4	3	4	4	4	2	25	100	3
105	35	3	4	2	4	4	3	3	2	3	2	28	3	4	2	3	4	2	5	2	23	86	2
106	33	3	4	3	4	3	5	5	5	4	3	36	3	5	5	5	4	4	4	3	30	99	3
107	42	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	40	3	4	4	4	4	4	4	2	27	109	3
108	40	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	37	3	4	4	3	3	3	3	2	23	100	3
109	39	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	40	5	5	4	3	4	4	5	3	30	109	3
110	31	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	32	4	4	3	5	5	5	4	3	30	93	2
111	32	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	33	4	3	4	4	4	4	4	2	27	92	2
112	42	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	40	5	5	4	4	5	5	4	3	32	114	3
113	35	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	31	3	4	3	4	4	4	4	2	26	92	2
114	27	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	29	4	3	2	4	4	4	4	2	25	81	1
115	46	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	40	4	4	4	4	4	4	4	2	28	114	3

116	46	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	42	5	5	5	5	5	5	5	3	35	123	3
117	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	36	4	4	5	5	5	5	5	3	33	106	3
118	47	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	41	4	5	5	5	5	5	5	3	34	122	3
119	36	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	41	5	5	5	5	5	5	5	3	35	112	3
120	46	3	4	3	4	3	5	5	5	4	3	36	3	5	5	5	5	4	4	3	31	113	3
121	42	3	3	4	4	3	5	5	5	4	3	36	3	5	5	5	5	4	1	2	28	106	3
122	39	5	4	3	3	5	5	5	5	4	3	39	5	5	5	5	5	5	5	3	35	113	3
123	44	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	40	5	5	5	4	4	4	5	3	32	116	3
124	45	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	39	4	4	5	5	5	5	5	3	33	117	3
125	46	3	3	3	4	3	5	5	5	4	3	35	3	5	5	5	5	4	5	3	32	113	3
126	37	3	4	3	4	3	5	5	5	4	3	36	3	5	5	5	5	4	4	3	31	104	3
127	43	3	4	3	4	4	3	5	5	5	3	36	5	3	5	5	5	4	4	3	31	110	3
128	35	3	4	3	4	3	5	5	5	4	3	36	3	5	5	5	5	4	4	3	31	102	3
129	31	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	34	4	4	4	4	5	4	3	2	28	93	2
130	45	3	4	4	4	3	5	5	5	4	3	37	3	5	5	5	5	5	4	3	32	114	3
131	39	5	4	3	3	5	5	5	5	4	3	39	5	5	5	5	5	5	5	3	35	113	3
132	36	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	38	4	4	4	4	4	4	5	2	29	103	3
133	27	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	31	4	3	4	4	4	4	2	27	85	1
134	38	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	42	5	5	5	5	5	5	5	3	35	115	3
135	41	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	35	4	4	5	5	5	4	4	3	31	107	3
136	36	3	3	4	4	3	5	5	5	4	3	36	3	3	5	5	5	4	5	3	30	102	3
137	37	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	37	4	5	4	3	3	4	4	2	27	101	3
138	35	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	37	4	5	4	4	3	4	4	2	28	100	3
139	45	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	40	4	4	4	5	4	4	3	2	28	113	3
140	43	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	40	4	4	4	5	4	4	4	2	29	112	3
141	43	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	40	4	4	4	5	4	4	4	2	29	112	3
142	36	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	31	3	4	4	4	4	4	4	2	27	94	2
143	43	3	4	4	5	5	2	5	5	4	3	37	3	5	5	5	4	4	5	3	31	111	3
144	42	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	31	3	4	4	4	4	4	4	2	27	100	3

145	36	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	37	4	5	5	4	4	3	4	2	29	102	3
146	42	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	31	3	4	4	4	4	4	4	2	27	100	3
147	43	3	4	4	5	5	3	5	5	4	3	38	5	3	5	5	4	4	5	3	31	112	3
148	36	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	37	4	5	4	3	3	4	4	2	27	100	3
149	43	4	4	5	5	3	5	5	5	4	3	40	5	3	3	5	5	3	5	2	29	112	3
150	44	3	4	4	5	5	3	5	5	4	3	38	5	3	5	5	4	4	5	3	31	113	3



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Noel Alcas Zapata, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“La capacitación en el desempeño laboral del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018”** del estudiante **Katherine Rosemary Falcón Oblitas**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 07 de agosto del 2018



Dr. Noel Alcas Zapata

DNI: 06167282

Feedback Studio - Maestría Finanzas

feedback studio La capacitación en el desempeño laboral del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Mini... 1/0 1 de 3

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD DEL CAUCA

La capacitación en el desempeño laboral del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018

TEMAS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión Pública

AUTORA:
Dr. Katherine Rosemary Falcón Oñatas

ASESOR:
Dr. Noel Alvar Zapata

REVISIÓN:
Comité de Especialistas


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Resumen de coincidencias

24%

1	repositorio.gub.uy	2%
2	revistas.unnabipar.edu	2%
3	www.itesat.edu.co	2%
4	repositorio.unp.edu.pe	2%
5	alicia.concytec.gob.pe	1%
6	www.repositorio.org	1%

Página 1 de 60 Número de palabras: 12391 Text only Report High Resolution 50/100





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

Falcon Oblitas Katherine Rosemary

D.N.I. :

29471146

Domicilio :

Au. Pio XII #254 - Dpto 301 - SURCO

Teléfono :

Fijo :

4345216

Móvil : 976976001

E-mail :

kfalconoblitas@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado :

Mención :

Maestra

Gestión Pública

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Falcon Oblitas, Katherine Rosemary

Título de la tesis:

"La capacitación en el desempeño laboral del
Centro de Servicios de Atención al Usuario del
Ministerio de Economía y Finanzas, 2018"

Año de publicación :

2018

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

29/11/18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

La Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Katherine Rosemary Falcón Oblitas

INFORME TITULADO:

"La Capacitación en el desempeño laboral
del Centro de Servicios de Atención al usuario
del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 29-08-2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado Mayoría



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN