



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA

**Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de
Redes Integradas de Salud Lima Norte**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Mariella Felicitas Díaz Pezúa (ORCID: 0000-0003-4896-5664)

ASESOR:

Dr. Cruz Antonio Lip Licham (ORCID: 0000-0002-9670-8980)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por permitirme concluir uno de mis proyectos de vida, a mis seres queridos que con su amor y confianza me apoyaron en todo momento a la culminación de mis estudios y poder lograr una de mis metas importantes en mi vida profesional.

Agradecimiento

A Dios por darme mucha fortaleza para concluir con mi objetivo, a los docentes por sus valiosos conocimientos impartidos en mi formación profesional, a mis compañeros de aula que mostraron un gran compañerismo para culminar los objetivos trazados y de los que me llevo un hermoso recuerdo.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Método	9
2.1 Tipo y diseño de investigación	9
2.2. Variables y operacionalización	10
2.3 Población, muestra y muestreo	11
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validación de instrumentos	11
2.5 Métodos de análisis de datos	12
2.6 Aspectos éticos	12
III. Resultados	13
IV. Discusión	17
V. Conclusiones	20
VI. Recomendaciones	22
Referencias	23
ANEXOS	29
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	
Anexo 3: Prueba de normalidad	
Anexo 4: Validación de instrumentos	
Anexo 5: Base de datos	

Índice de tablas

N°	Descripción	Pág.
Tabla 1	Matriz de Operacionalización de la variable nivel de capacitación	10
Tabla 2	Matriz de Operacionalización de la variable desempeño laboral	11
Tabla 3	Validación de los instrumentos: nivel de capacitación y desempeño laboral	12
Tabla 4	Niveles de la capacitación y sus dimensiones	13
Tabla 5	Niveles del desempeño laboral y sus dimensiones	14
Tabla 6	Correlación de Spearman entre la variable: nivel de capacitación y desempeño laboral	15
Tabla 7	Análisis de correlación de Spearman entre los niveles de la transmisión de información, desarrollo de habilidades, modificación de actitudes, desarrollo de conceptos y la variable desempeño laboral	16

Índice de figuras

N°	Descripción	Pág.
Figura 01	Niveles de la capacitación y sus dimensiones	13
Figura 02	Niveles del desempeño laboral y sus dimensiones	14

Resumen

El estudio titulado Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte. La investigación fue de tipo aplicada, con un método hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por 200 colaboradores pertenecientes al área administrativa y la muestra que extrajo estuvo compuesta por 132 colaboradores. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultado un coeficiente rho de Spearman de 0,529 y un $p < 0,05$, se concluyó que si existe una correlación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte. Así mismo, el 43,94% de colaboradores presento nivel alto de capacitación, mientras que un 51,52% demostró un nivel medio y un 4,55% bajo, por ello, el 43,94% del personal administrativo tuvo un desempeño laboral alto, mientras que un 52,27% medio y un 3,79% bajo.

Palabras clave: Capacitación, desempeño laboral, administrativo

Abstract

The study entitled Training and labor performance of the administrative staff of the Directorate of Integrated Health Networks Lima North, had as a general objective, to determine the relationship between the level of training and the labor performance of the administrative staff of the Directorate of Integrated Networks of Lima North Health. The research was applied, with a hypothetical deductive method, with a quantitative approach and with a non-experimental cross-sectional design. The population was composed of 200 collaborators belonging to the administrative area and the sample that was extracted was composed of 132 collaborators. The technique was the survey and the instrument the questionnaire. The result was a Spearman rho coefficient of 0.529 and a $p < 0.05$, it was concluded that if there is a significant correlation between the training and the work performance of the administrative staff of the Directorate of Integrated Health Networks Lima North. Likewise, 43.94% of employees presented a high level of training, while 51.52% showed a medium level and 4.55% low, therefore, 43.94% of the administrative staff had a job performance high, while 52.27% average and 3.79% low.

Keywords: Training, work performance, administrative

I. Introducción

En la actualidad, la gestión en las entidades estatales, se denota paulatinamente un mejoramiento interno, teniendo como prioridad el desarrollo del desempeño laboral en las áreas administrativas, teniendo como finalidad superar la calidad de servicio brindado por el servidor público. A nivel internacional las entidades privadas y estatales están dando mayor relevancia a la gestión de los recursos humanos que maneja la entidad y a la calidad de desempeño laboral de los colaboradores dentro estas; por ello, en Japón se entregó el primer premio global a la calidad el cual reconoce el desempeño del personal de la entidad y las contribuciones que brinda a la Gestión de calidad total (TQM) y a los diversos negocios que implementaron con éxito para el desarrollo del país donde están ubicados (Evans y Lindsay, 2014).

A nivel nacional las entidades estatales y privadas de diversos sectores e industrias toman en cuenta las capacitaciones constantes al capital humano, como una inversión a corto y largo plazo que generaran ganancias, mejorando el desempeño de la entidad misma, aumentando la productividad y un valor agregado a los servicios que brinda que la diferenciara de las demás. De acuerdo la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) menciona al D.L. 1025 que aprobaría las normativas de las capacitaciones y rendimiento del servidor civil, estableciendo el reglamento aplicable para las capacitaciones y las evaluaciones para los colaboradores y que también orientaría cada actividad de las capacitaciones y evaluaciones que se llevarían a cabo por cada entidad pública del estado peruano, aprobada por el D.S. 009-2010-PCM que regularía la planificación, el desarrollo y las capacitaciones realizadas en el sector público (art. 4 del D.L. N° 1025), para así mejorar sus procesos generales, manejo adecuado del capital humano y el desempeño de cada labor del servidor civil, teniendo la finalidad de aportar al desarrollo de las entidades, también fomenta el mejoramiento del clima y cultura organizacional encaminando a la institución a lograr los objetivos que se planteen.

En el contexto local el empleo de la capacitación, ayuda a que los servidores públicos administren de manera adecuada cada recurso proporcionado por la entidad estatal para que desarrolle sus actividades, incentivando su compromiso organizacional y mejorando así el desempeño de sus labores.

La realidad problemática encontrada en la Dirección de Redes Integradas de Salud (DIRIS) Lima Norte, es la falta de capacitación constante brindada a los servidores públicos que laboran en las áreas administrativas, haciendo que estos no puedan cumplir sus labores adecuadamente, ya que necesitan conocimientos sobre los cambios que se suscitan en los procesos de las actividades que realiza, dificultad de adaptación a los cambios que realiza o pueda realizar la institución y el bajo rendimiento laboral, de acuerdo a León en su artículo para el diario El Peruano (2017) el Estado peruano brinda grandes presupuestos y recursos para que se realicen capacitaciones a los servidores públicos civiles y que mediante la institución pública SERVIR desde el 2009 realizaría evaluaciones para la determinación de los niveles del conocimiento que manejan y el desempeño de sus labores; de lo antes descrito se ve la relevancia que debe tener los coordinadores al aumento de capacitaciones y así aumentar el desempeño de los colaboradores de las áreas administrativas de las Redes Integradas de Salud Lima Norte.

Se planteó el siguiente problema general: ¿Cómo se relaciona el nivel de capacitación y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte? , así mismo se planteó el siguiente problema específico: a) ¿Cómo se relaciona el nivel de transmisión de información, nivel de desarrollo de habilidades, nivel de modificación de actitudes, nivel de desarrollo de conceptos y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte?

Así mismo, se desarrollaron estudios con anterioridad en entidades privadas o estatales, diversos contextos y perspectivas por investigadores, por ende se presenta a continuación antecedentes internacionales que aportaron a nuestro estudio, como lo es Ramírez (2014), planteó estudiar la correlación entre las capacitaciones de los colaboradores de la universidad y el desempeño laboral que desarrollaron. Concluyó que las capacitaciones laborales son predictoras (relación) con la variable desempeño.

De igual manera aporta a nuestro estudio Días (2011) planteó en su estudio, determinar si los niveles de las capacitaciones influyen en el desempeño laboral de los colaboradores; concluyó que las autoevaluaciones sobre las capacitaciones influenciaron en el desempeño laboral del personal de la comisión CFE.

Así mismo, Chiang y San Martin (2015) realizaron su estudio, analizar el nivel de satisfacción y desempeño laboral en cada funcionario de la Municipalidad de Talcahuano. Concluyendo que existe correlaciones significativas entre ambas variables. Mientras que Quiñonez y Vega (2019) realizó su artículo, para determinar si los programas de inducción y capacitación son empleado como herramientas para competir, empleado en una organización turística en México. Concluyó, un aumento en la capacitación aumentara el desarrollo de la organización.

Por otra parte, Velásquez (2017), estudio los efectos del e Training empleando las técnicas didácticas del aprendizaje colaborativo (AC) sobre el desempeño laboral de los colaboradores en organizaciones mexicanas. Concluyó que implementar el e Training en las organizaciones privadas permitiría realizar entrenamientos efectivos para el desarrollo de cada habilidad predispuesta para la colaboración y el mejoramiento del desempeño laboral en puestos directivos. A su vez, Navarrete (2018), planteó como objeto determina las incidencias de las capacitaciones en el desempeño laboral del personal de Megamaxi Mall los Andes de Corporación Favorita C.A., concluyó que el las capacitaciones si inciden en el desempeño laboral.

Además, Amin, Rashid y Nawaz (2013), expresaron que la capacitación y el desarrollo son procedimientos continuos para mejorar el desempeño de los colaboradores. Mejorando su desempeño actual y futuro, pero la institución debe mantener un registro de su desempeño después de impartirles capacitación significa evaluación de necesidades de capacitación es un proceso sistemático de alterando el comportamiento de los empleados en una dirección para lograr cada objetivo planteado por la institución. Un programa de entrenamiento es un esfuerzo del directivo para proporcionar oportunidades para que los colaboradores adquieran habilidades y actitudes que estén vinculados a sus labores. Para satisfacer las necesidades crecientes de educación, el sector debe ser dinámico y actualizado en el escenario moderno y también para llevar este sector a las alturas de la excelencia internacional que se requiere. Mediante la adecuada combinación entre nuevas tecnologías y la mano de obra hábil y talentosa en este trabajo de investigación se demostró que la capacitación y el desarrollo del conocimiento, además, su impacto para generar empleados eficientes para la satisfacción de cada necesidad del consumidor.

En el presente estudio se empleó estudios relacionados a las variables, por ello, se investigó y acotó información de los siguientes antecedentes nacionales: Como lo es Rengifo (2018), describió la relación de los procesos de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Organismo Evaluador, Fiscalizador y Ambiental. Concluyó que los procesos de capacitación y el desempeño de labores de los colaboradores administrativos están relacionados.

Así mismo Huamán (2017) buscó determinar la correlación entre las capacitaciones empresariales y las precepciones del desempeño laboral del personal del CONCYTEC. Concluyó que la capacitación empresarial y percepción del desempeño laboral de los colaboradores se relacionó positivamente y directamente. Además, Piélagó y Campana (2018) tuvieron la determinación de correlacionar la capacitación y el desempeño laboral del colaborador médico Hospital Huaycán, concluyeron que existió la correlación entre las capacitaciones y el desempeño laboral.

Por otra parte, Noda (2017) y Vilcas (2019) se plantearon estudiar la existencia de correlación entre las capacitaciones y el desempeño laboral del colaborador. Concluyeron que existió un correlación entra las dos variables del estudio. Así mismo, Moreno, Ramirez y Tamani (2016), determinaron si el desarrollo del colaborador influye en el desempeño laboral. Concluyó que el desarrollo del colaborador influye en su desempeño laboral.

Además, Saénz (2016) planteó su estudio para determinar la incidencia de la capacitación y la productividad en el personal de área de producción de la EPL. Concluyó que existe relación entre las dos variables. Aporto también, Montano (2016), tuvo el objetivo de estudiar si los procedimientos de capacitación influyen en el desempeño laboral. Concluyó que las variables están correlacionadas significativamente.

Así mismo, la Teoría de las expectativas basado en los trabajos sobre motivación de Lawler (1971), que determinó evidencias concretas de que el dinero motivaría al desempeño y diversos comportamientos, como lo es la dedicación para cumplir labores en la entidad y compañerismo. A pesar de los resultados obvios, se determinó que el dinero ha ido presentado disminución para motivar cuando se aplica incorrectamente en la mayor porción de las entidades. En muchas entidades, no existe un vínculo consistente entre dinero y desempeño debido a diversos factores. De igual manera la

teoría de los dos factores de Herzberg (1966), la cual explicaría las conductas de los individuos en diversas situaciones laborales, por ello, menciona dos factores que orientarían a las conductas: a) factores extrínsecos o factores higiénicos, los cuales se vinculan con los ambientes que rodearían a los individuos y que abarcarían cada condición requerida para que desempeñen sus labores, estos factores higiénicos son netamente controladas por la entidad donde laboran; estos factores serían: los sueldos, políticas laborales, beneficios laborales, clima laboral, entre otros. b) factores intrínsecos o factores motivacionales, los cuales están relacionadas con los contenidos laborales y con las actividades realizadas del individuo ya que estos factores están bajo su control, las cuales se relacionan con su desempeño laboral y que involucran su crecimiento laboral, reconocimiento profesional y autorrealización. (Citado en Chiavenato, 2006 - 2011).

Por otra parte, se empleó como base teórica para la variable capacitación, la teoría X y Y de McGregor 1996, la cual hace una comparación de dos tipos de administración la clásica y moderna las cuales son, La teoría X el cual hace representación a la administración con limitantes, mecánicos aprisionando la creatividad para que se concreten cada actividad laboral que se tenga que realizar de manera rutinaria dentro de una entidad. Esta teoría exige al colaboradores a que cumplan cada actividad laboral de su puesto acorde a los parámetros que la entidad pida mediante su administrador, La teoría Y se caracteriza por los dinamismos y democracia que brinda la administración de esta manera incentivaría la creatividad, creara oportunidades, generara colaboradores potenciales, se derrumbará obstáculos, habrá un crecimiento y motivación del individuo; todos estos factores incentivaría y aportaran para el cumplimiento de objetivos de la entidad. (Madero y Rodríguez, 2017).

Define a la variable capacitación: Chiavenato (2011) refiere que la capacitación son procesos educativos que se dan en corto plazo y empleados sistemáticamente y de manera organizada, teniendo la finalidad de brindar nuevos conocimientos a los individuos, incentivando el desarrollo de competencias y habilidades, vinculados a los objetivos propios o designados. Así mismo transmiten, conocimientos específicos y relativos a las actividades laborales que desarrollan, de acuerdo a las perspectivas, aspectos, actividades y el clima laboral de la organización. Además, dimensiona a la variable en: a) transmisión de información, el cual refiere que son los contenidos de los elementos esenciales de diversos programas para capacitar, debido a que la información

brindada a los educandos se dan mediante un grupo de conocimientos. b) desarrollo de habilidades, priorizando cada destreza y conocimiento vinculado al desempeño laboral de acuerdo al puesto de labores presente o actividades futuras, c) modificación de cada actitud, la cual buscaría modificar cada actitud negativa de los colaboradores y convertirlas en actitudes positivas, como lo es el aumento de motivación o el desarrollo de sensibilidad de los encargados de la gerencias y supervisores en cuanto a empatía, d) desarrollo de conceptos, las capacitaciones están dirigidas a la elevación de las capacidades abstractas y las concepciones de filosofías e ideas, para la facilitar las aplicaciones de cada concepto empleado en las prácticas administrativas.

Por otra parte, también definieron a la variable capacitación: Siliceo (2004) indico que capacitar consistiría en actividades planificadas y que se basan en cada necesidad real de una institución orientada a mejorar los conocimientos, actitudes y habilidades del colaborador, así mismo, Werther y Davis (2007) que expreso que las capacitaciones están enfocadas en desarrollar técnicas y habilidades administrativas y operativas, puesto que influye en la mejora del colaborador y el desempeño de cada actividad laboral, así mismo, en la preparación para responsabilidades futuras.

Con respecto a la segunda variable desempeño laboral se justifica teóricamente con, la teoría de la Expectativa/Valoración realizado por Vroom (1964), se emplea para determinar cada nivel de motivación del individuo, esencialmente en lo laboral. En relación a las acciones que tomaran los individuos cuando crean que cada esfuerzo realizado conducirá a desempeñarse adecuadamente; la teoría está compuesta por 3 elementos: Valencia, instrumentalidad y expectativa (Valence, Instrumentality and expectancy), la cual explica las motivaciones basándose en 3 vínculos: a) expectativas o probabilidades subjetivas que los esfuerzos conducirían a resultados (vinculo esfuerzos-rendimientos). b) Los atractivos, convenientes y satisfactorios de cada resultado previsto (vinculo de valoración o valoraciones personales de cada objetivo) y c) las creencias de determinados niveles de rendimiento se traducirán en resultados deseados (vínculos de Instrumentalidades) (Como se citó en Marulanda, Montoya, y Vélez 2014). De igual manera aporta teóricamente el modelo de desbalance -esfuerzo – recompensa, siendo planteado por Siegrist, 2009 (Como se citó en Vieco y Abello, 2014) menciona que se da en un contexto de desequilibrio de costo y utilidad obtenida, relacionado con los esfuerzos realizados para que obtengan recompensas por sus labores; donde los sobre esfuerzos, que son retribuidos con bajas recompensas

provocarían situaciones inadecuadas para el colaborador, que podría oponerse a laborar adecuadamente si hace una comparación entre la demanda laboral y la demanda situacional donde requeriría un sobre esfuerzo. Este modelo describe la necesidad de una adecuada gestión del personal brindando recompensas como lo es en este caso capacitaciones las cuales ayudaran a desarrollar mejor sus labores haciendo que aumente su compromiso y desempeño laboral dentro de la entidad.

Así mismo, Chiavenato (2011) definió, el desempeño laboral de las funciones no siempre se vincula y se realiza de acuerdo a las expectativas previstas, ya que se presentarían diversas discrepancias que variarían el comportamiento del individuo. El desempeño es situacional varía de un individuo a otro dependiendo de diversos factores que condicionan e influyen en el individuo. Además, dimensiono al desempeño laboral según las evaluaciones de desempeño que se han planteado, coordinados y desarrollados adecuadamente: a) beneficio al gerente, debido a evaluaría el desempeño y los comportamientos de cada subordinado basándose en factores de evaluación., b) beneficio para el subordinado, conocería las pautas para comportarse y desempeñarse de acuerdo al reglamento de la entidad, c) beneficio para las organizaciones, se evaluara el capital humano en largo, mediano y corto plazo, determinando las contribuciones que hacen los colaboradores.

También definió al desempeño laboral: Robbins y Judge (2013), expresaron, las evaluaciones de desempeño son sistemas que proveen a las entidades retroalimentación y que influyen en los incrementos de cada capacidad y habilidad del colaborador, también tendría como fin el apoyo en cada decisión de quien merecería un ascenso, aumentos en su sueldo o expulsión de la entidad.

Los resultados generaran nuevos conocimientos relacionados a la problemática planteada y de las variables del estudio, ya sea para realizar alguna discusión o adición, incentivar a realizar estudios similares, caso contrario rectificando o rechazando algún aporte del estudio, por otra parte, la indagación aporto un instrumento según las dos variables y los parámetros dados por la problemática del estudio, así mismo, los resultados obtenidos serán utilizados para estudios posteriores que tengan objetivos, problemáticas o empleen variables relacionadas al estudio realizado. Con respecto al estudio aportara a la gestión de DIRIS Lima Norte ya que se demostró la relevancia que tiene la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo.

De igual manera se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, así mismo el objetivo específico:

a) Determinar la relación entre el nivel de transmisión de información, nivel de desarrollo de habilidades, nivel de modificación de actitudes, nivel de desarrollo de conceptos y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte.

Finalmente, se planteó como hipótesis general: Existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, así mismo, la siguiente hipótesis específicas que tuvieron como lugar de estudio la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte:

- a) Existe relación entre el nivel de transmisión de información y el desempeño laboral del personal administrativo.
- b) Existe relación entre el nivel de desarrollo de habilidades y el desempeño laboral del personal administrativo.
- c) Existe relación entre el nivel de modificación de actitudes y el desempeño laboral del personal administrativo.
- d) Existe relación entre el nivel de desarrollo de conceptos y el desempeño laboral del personal administrativo.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio es de tipo aplicada. Al respecto Sullcaray (2018), se denomina también utilitaria o constructiva, caracterizándose por aplicar conocimientos teóricos que se han sido determinados en situaciones concretas y problemas prácticos derivados.

El método de estudio es hipotético-deductivo, puesto que, el trabajo partió de lo general al recolectar información para el marco teórico y determinar la problemática del estudio para el planteamiento de las hipótesis del estudio, luego se realizó el análisis estadístico obteniendo resultados y así deducir las conclusiones, recomendaciones. Ñaupas, Mejia y Novoa (2014) mencionan, se dan a través de la observación general de una problemática para formular un supuesto hipotético, que se resolverá mediante la deducción utilizando el contraste de hipótesis.

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, ya que, se empleó el marco teórico de las variables y la problemática del estudio para crear un instrumento al cual se le asignó una como respuesta una escala de 5 respuestas que tendrá valores numéricos. Hernández, Baptista y Fernández (2014), están representados por un grupo de procedimientos en secuencia y probabilidades, debido a que se interrelaciona y analiza cada dato obtenido para solucionar la problemática estudiada.

El estudio es de nivel correlacional, debido a que se interrelaciona el marco teórico de las variables y los resultados estadísticos de cada una de estas. Hernández et al. (2014), son estudios que tienen la finalidad de encontrar la correlación o asociación existente entre varios categóricos, variables o conceptos de una muestra o contextos particulares.

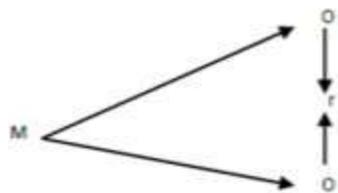
El estudio fue de diseño no experimental, debido a que cada dato obtenido de la muestra no son alterados Hernández et al. (2014), cuando se desarrolla la toma o extracción de muestra sin alteración ya sea al momento o después de la recolección en su ambiente natural. Además tendrá un corte transversal, dado que se recolectó la información en un tiempo dado. Hernández et al. (2014) mencionó que la recolección de los datos son realizados en un determinado momento. El esquema de la investigación es:

M: DIRIS Lima Norte-2019

Ox: Capacitación

Oy: Desempeño laboral

r: Correlación entre capacitación y desempeño laboral



2.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

De acuerdo a Chiavenato (2011) menciono, la capacitación son procesos educativos que se dan en corto plazo y empleados sistemáticamente y de manera organizada, teniendo la finalidad de brindar nuevos conocimientos a los individuos, incentivando el desarrollo de competencias y habilidades, vinculados a los objetivos propios o designados. Así mismo transmiten, conocimientos específicos y relativos a las actividades laborales que desarrollan, de acuerdo a las perspectivas, aspectos, actividades y el clima laboral de la organización. También el autor definió, el desempeño laboral de las funciones no siempre se vincula y se realiza de acuerdo a las expectativas previstas, ya que se presentarían diversas discrepancias que variarían los comportamientos del individuo. El desempeño es situacional varía de un individuo a otro dependiendo de cada factor que condicionan e influyen en el individuo.

Definición operacional

Para operar a la primera variable, se dividió en cuatro dimensiones y cada una de estas tuvo sus indicadores los cuales se emplearon para la realización de un instrumento; de igual manera, se creó un instrumento para la segunda variable a partir de sus tres dimensiones e indicadores.

Tabla 1. *Matriz de Operacionalización de la variable nivel de capacitación*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos
Nivel de capacitación	Transmisión de información	Adaptabilidad	1, 2	Ordinal (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	(60-80) Alto (39 -59) Medio (16 - 37) Bajo
		Productividad	3, 4		
	Desarrollo de habilidades	Tiempo	5, 6		
		Evolución del desempeño	7, 8		
	Modificación de actitudes	Confiabilidad	9, 10		
	Disposición	11, 12			
	Desarrollo de conceptos	Cultura	13, 14		
		Normas	15, 16		

Fuente: Chiavenato (2011)

Tabla 2. *Matriz de Operacionalización de la variable desempeño laboral*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos
Desempeño laboral	Beneficio del gerente	Procedimiento	1, 2	Ordinal	(60-80)Alto (39 -59)Medio (16 - 37)Bajo
		Consenso	3, 4	(5)Totalmente de acuerdo	
		Toma de decisiones	5, 6	(4)De acuerdo	
	Beneficio del subordinado	Motivación	7, 8	(3)Indiferente	
		Beneficios	9, 10	(2) En desacuerdo	
		Comunicación	11, 12	(1)Totalmente en desacuerdo	
Beneficio de la organización	Involucramiento	13, 14			
	Objetivos	15, 16			

Fuente: Chiavenato (2011)

2.3 Población, muestra y muestreo

La población del estudio fue de 200 colaboradores pertenecientes al área administrativa de la DIRIS Lima Norte. Carrasco (2007) expresó, la población es el grupo total de elementos que emplearan para los análisis del estudio, también son nombrados como colectivos.

La muestra estuvo compuesta por 132 colaboradores. Carrasco (2007), es una porción que representa a los elementos de la población del estudio.

El muestreo empleado para determinar la muestra, fue la formula no probabilística fue por conveniencia ya que los colaboradores de las áreas administrativas fueron seleccionados de acuerdo a la accesibilidad y disponibilidad para aplicar el instrumento.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validación de instrumentos

La técnica fue la encuesta, de acuerdo a Mora (2006), la encuesta es empleado para realizar interrogaciones a un conjunto de individuos.

Además, el instrumento que se empleó fue un cuestionario de 16 ítems para cada variable respectivamente, a estos ítems se les asignó una escala de Likert para recolectar datos. Hernández et al. (2014), el instrumento es empleado para la medición y recolección de información significativa y objetiva requerida.

Validez

Se validó el instrumento mediante la validación 3 de expertos, ya que emplearon su experiencia teórica y práctica sobre el tema y las variables del estudio.

Tabla 3. *Validación de los instrumentos: nivel de capacitación y desempeño laboral*

Nº	Experto	Grado	Calificación instrumento	
			Nivel de capacitación	Desempeño laboral
Experto 1	Chantal, Jara Aguirre	Doctor	Aplicable	Aplicable
Experto 2	Lip Licham, Cruz Antonio	Doctor	Aplicable	Aplicable
Experto 3	Carhuacho Mendoza, Irma Milagros	Doctora	Aplicable	Aplicable

Fuente: Elaborado por el autor

Confiabilidad

Se determinó a través del coeficiente estadístico Alfa de Cronbach. Obtuvo un coeficiente de 0.912 la variable nivel de capacitación y un coeficiente de 0.919 la variable desempeño laboral, por ello, los dos instrumentos tiene un fiabilidad alta.

2.5 Métodos de análisis de datos

Se realizó luego de la obtención de datos de la muestra del estudio, puesto que se analizaron los estadísticos empleando el programa SPSS, donde se obtuvo resultados porcentuales descriptivos, en tablas y figuras, de acuerdo a las dos variables del estudio. Así mismo se empleó estadístico de Rho de Spearman para obtener la de correlación entre variables y dimensiones, donde se detalla el coeficiente de correlación y la significancia bilateral entre los datos obtenidos del instrumento.

2.6 Aspectos éticos

El estudio ha dado una mayor relevancia a los aspectos científicos en las metodologías aprobadas por el asesor. También se mantendrá en anonimato a los participantes que integraron nuestra muestra, ya que a cada participante que respondió los ítems de los instrumentos no tuvo que llenar o adjuntar información personal. De igual manera, se respetó el conocimiento intelectual citado en el estudio, ya que cada cita textual se referenció en la bibliografía.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1 Variable nivel de capacitación

Tabla 4. Niveles de la capacitación y sus dimensiones

Niveles	Nivel de capacitación	Transmisión de información	Desarrollo de habilidades	Modificación de actitudes	Desarrollo de conceptos
Bajo	4,55%	3,79%	5,30%	5,30%	15,15%
Medio	51,52%	56,82%	52,27%	55,30%	50,00%
Alto	43,94%	39,39%	42,42%	39,39%	34,85%

Fuente: Elaborado por el autor

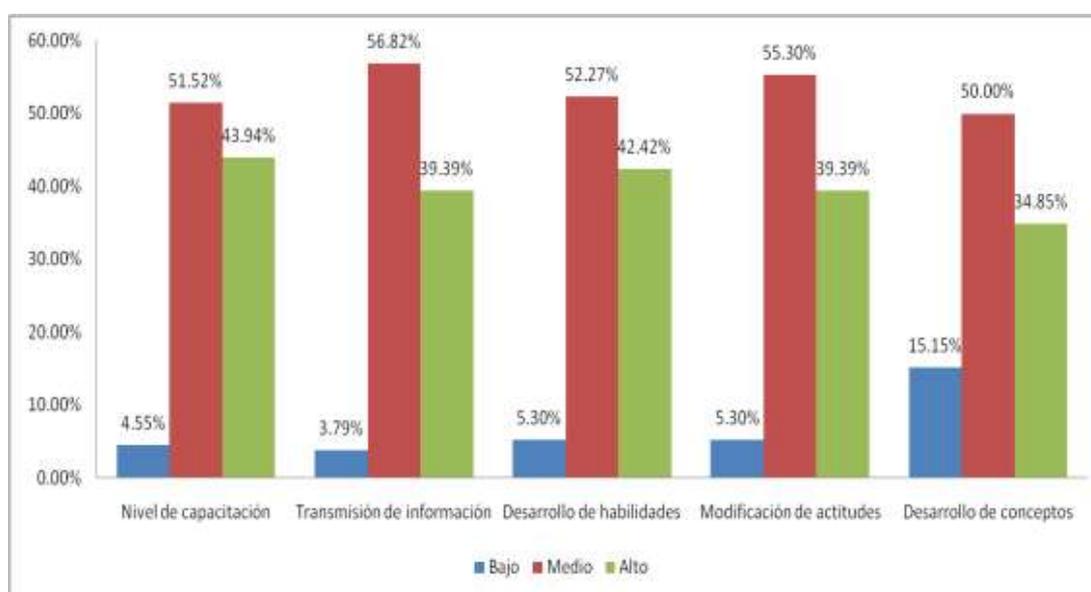


Figura 1. Niveles de capacitación y sus dimensiones

De la tabla 3 y figura 1, se determinó que el 43,94% de los servidores públicos del área administrativa tuvo un nivel alto de capacitación, mientras que el 51,52% demostró un nivel medio y un 4,55% bajo. Además, el nivel de transmisión de información que se brindó al personal fue un 39,39% alto, mientras que un 56,82% demostró un nivel medio y un 3,79% bajo; así mismo, el nivel de desarrollo de habilidad del personal fue un 42,42% alto, mientras que el 52,27% tuvo un nivel medio y un 5,3% bajo; también, se demostró que el nivel modificación de actitudes del personal fue 39,39% alto, mientras que el 55,33% demostró un nivel medio y un 5,3% bajo, finalmente, el nivel de desarrollo de conceptos que demostró el personal fue un 34,85% mientras que un 50,00% demostró un nivel medio y un 15,15% bajo.

3.1.1 Variable desempeño laboral

Tabla 5. Niveles del desempeño laboral y sus dimensiones

	Desempeño laboral	Beneficio del gerente	Beneficio del subordinado	Beneficio de la organización
Bajo	3,79%	3,03%	5,30%	7,58%
Medio	52,27%	45,45%	49,24%	62,12%
Alto	43,94%	51,52%	45,45%	30,30%

Fuente: Elaborado por el autor

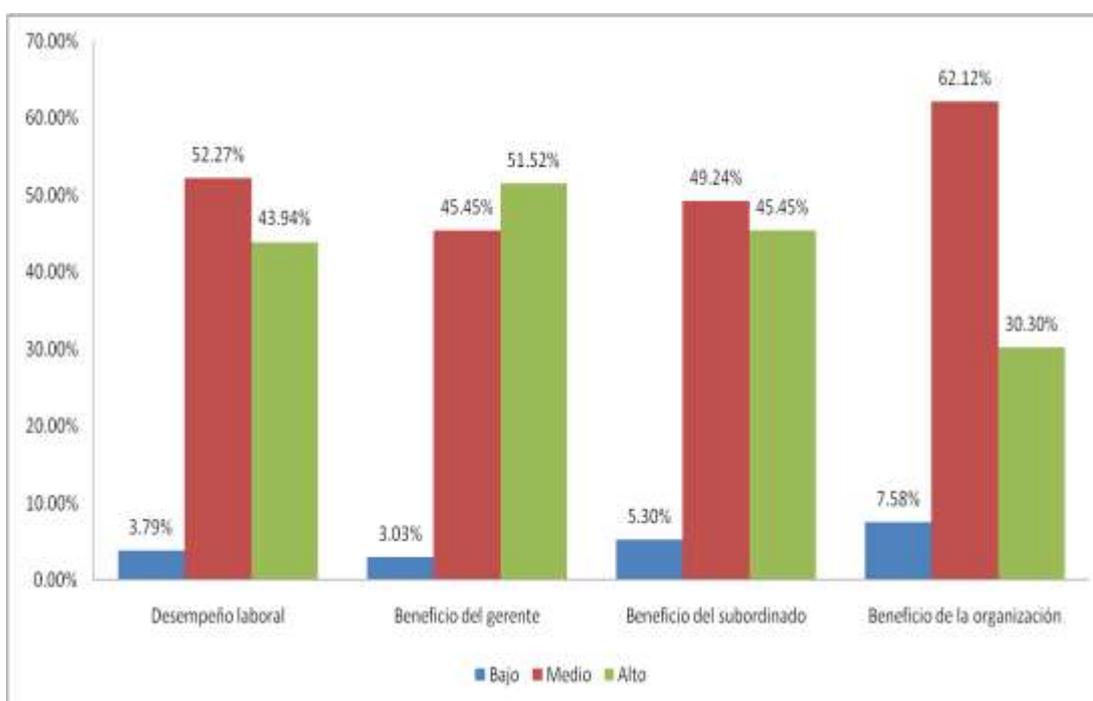


Figura 2. Niveles del desempeño laboral y sus dimensiones

De la tabla 4 y figura 2; se determinó que el 43,94% de los servidores públicos del área administrativa tuvo un desempeño laboral alto, mientras que un 52,27% medio y un 3,79% bajo; además, el beneficio que obtuvo el gerente del desempeño laboral del personal fue un 51,52% alto, mientras que el 45,45% le brindó un beneficio medio y un 3,03% bajo, así mismo el beneficio que obtuvo el subordinado fue un 45,45% alto, mientras que un 49,24% medio y un 5,03% bajo; finalmente, el beneficio que obtuvo la organización por el desempeño laboral del personal fue un 30,03%, alto, mientras que el 62,12% le brindó un beneficio medio y un 7,58% bajo.

3.2 Resultados inferencial

Se determinó mediante la prueba normalidad de que los datos no son paramétricos y no siguen una distribución normal, debido a que cada variable obtuvo una sig. $<0,05$. Por ello, se empleó la correlación de Spearman para las hipótesis del estudio.

Prueba de hipótesis

Regla de decisión

Rechazar H_0 : p (sig.) $<0,05$.

No rechazar H_0 : p (sig.) $>0,05$.

Significancia

Significancia teórica es $\alpha = 0,05$, confiabilidad del 95%.

Hipótesis general

H_0 : No existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte

H_1 : Existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte

Tabla 6. *Correlación de Spearman entre las variables: nivel de capacitación y desempeño laboral*

Variable		Nivel de capacitación	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,529**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	132

Fuente: SPSS

Del análisis estadístico, se obtuvo la tabla 6, donde se detalló un coeficiente rho de Spearman de 0,529 y un $p < 0,05$ entre las variables, por ello, se aceptó la H_1 demostrando que: Si existe correlación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral del servidor público administrativo de la DIRIS Lima Norte.

Hipótesis específicas

Ho: No existe relación entre los niveles de transmisión de información, desarrollo de habilidades, modificación de actitudes, desarrollo de conceptos y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte

H1: Si existe relación entre los niveles de la transmisión de información, desarrollo de habilidades, modificación de actitudes, desarrollo de conceptos y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes

Tabla 7 .Análisis de correlación de Spearman entre los niveles de la transmisión de información, desarrollo de habilidades, modificación de actitudes, desarrollo de conceptos y la variable desempeño laboral

			Transmisión de información	Desarrollo de habilidades	Modificación de actitudes	Desarrollo de conceptos
		<u>Coefficiente de correlación</u>	,268**	,511**	,437**	,433**
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Sig. (bilateral)	,002	,000	,000	,000
		N	132	132	132	132

Fuente: SPSS

Del análisis estadístico, se obtuvo la tabla 6, se determinó que la variable desempeño laboral está relacionado con los niveles de la transmisión de información, desarrollo de habilidades, modificación de actitudes y desarrollo de conceptos, de acuerdo a los siguientes coeficiente de rho de Spearman: 0,268, 0,511, 0,437 y 0,433 por cada correlación respectivamente y un $p < 0,05$ para todas las correlaciones, por ello, se aceptó la H1 demostrando que: Si existe correlación entre los niveles de la transmisión de información, desarrollo de habilidades, modificación de actitudes, desarrollo de conceptos y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes.

IV. Discusión

De los análisis estadísticos que se realizó en el estudio, se demostró la relevancia de cada resultado obtenido de los colaboradores del área administrativa de la DIRIS Lima Norte, para determinar el nivel de capacitación y el desempeño laboral que tienen. Los resultados que se obtuvieron fueron esperados y significativos para la problemática que se planteó.

Por ello, al realizar el estudio para la recolección de información para el marco teórico, se encontró diversos estudios que aportaron de manera teórica y estadística, ya que es de relevancia para las entidades estatales y particulares el aumento de las capacitaciones para así aumentar el desempeño laboral de los servidores públicos.

Otro aspecto que resalto fue el nivel de capacitación de los servidores públicos, ya que el 43,94% del personal tuvo un nivel alto, mientras que el 51,52% demostró un nivel medio y un 4,55% bajo; predominando el nivel medio por la falta de capacitaciones que brinda la institución estatal. Por ello, el 43,94% del personal administrativo tuvo un desempeño laboral alto, mientras que un 51,52% medio y un 3,79% bajo; estos resultados tuvieron similitud con Vilcas (2019), de los análisis estadísticos obtuvo como resultado que el 37,4% tuvo un nivel regular de capacitación, mientras que el 43,8% demostraron un nivel regular de desempeño laboral. Así mismo, se contrastó con los resultados de Saénz (2016), que determinó el impacto de la capacitación y la productividad en el personal de área de producción de la EPL; concluyó, la capacitación impactó positivamente en un 25% en la productividad. Estos resultados se sustentó con Werther y Davis (2007) que expresó que las capacitaciones están enfocadas en desarrollar técnicas y habilidades administrativas y operativas, puesto que influye en la mejora del colaborador y en el desempeño de sus actividades laborales, así mismo, en la preparación para responsabilidades futuras.

Por otro lado, las capacitaciones que se realizaron tuvieron un nivel de transmisión de información medio (56,82%), mientras que un nivel de desarrollo de habilidad del personal se dio en un nivel medio (52,27%), también, se demostró que el nivel modificación de actitudes del personal fue medio (55,30%), finalmente, el nivel de desarrollo de conceptos que demostró el personal fue medio (50,00%), se determinó que el nivel de capacitación en la institución, según sus dimensiones fue medio ya que predominó este nivel en los colaboradores. Estos

resultados fueron coherentes con Amin, Rashid y Nawaz (2013), planteó que la capacitación y el desarrollo son procedimientos continuos para mejorar el desempeño de los colaboradores. Mejorando su desempeño actual y futuro, pero la institución debe mantener un registro de su desempeño después de impartirles capacitación. Además, se sostuvo con la teoría Y de McGregor (1996) que se caracteriza por los dinamismos y democracia que brinda la administración de esta manera incentivara la creatividad, creara oportunidades, generara colaboradores potenciales, se derrumbará obstáculos, habrá un crecimiento y motivación del individuo; todos estos factores incentivarán y aportarán para el cumplimiento de objetivos de la entidad.

Además, el gerente se benefició con el desempeño laboral del personal, ya que fue alto (51,52%), así mismo, los subordinados obtuvieron un beneficio medio (49,24%); finalmente, la organización obtuvo del desempeño laboral del personal un beneficio medio (62,12%). Estos resultados se contrastaron con Quiñonez y Vega (2019), planteó determinar si los programas de inducción y capacitación son empleados como herramientas para competir en los mercados, concluyó que existe un impacto de los programas de inducción y capacitación en los colaboradores de la organización, por ende, aumento en la capacitación aumentara el desarrollo de la organización.

En cuanto al objetivo general; se determinó mediante el coeficiente rho de Spearman de 0,529 y un $p < 0,05$ obtenido entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral, se aceptó la hipótesis alterna demostrando que: Si existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte. Estos resultados se contrastaron con Rengifo (2018), determinó la relación los procesos para las capacitaciones y el desempeño laboral del colaborador administrativo del organismo evaluador y fiscalizador ambiental. Concluyó, existe correlación significativa positiva entre los procesos de capacitación y el desempeño de labores de los colaboradores ($r_s = 0,707$ y $0,000 < 0,05$). Así mismo, los resultados tuvieron similitud con Navarrete (2018), determinó las incidencias de las capacitaciones en el desempeño laboral de los colaboradores. Concluyó que existe que el nivel de la capacitación si incidiría en el desempeño laboral (r de Pearson de 0,729 y $p < 0,05$). Se sostuvo, con la teoría de la Expectativa/Valoración de Vroom (1964) expresó, los individuos tomarán acción cuando crean que cada esfuerzo realizado conducirá a desempeñarse adecuadamente para obtener un beneficio.

Así mismo, del objetivo específico del estudio, se determinó que la variable desempeño laboral está relacionado con los niveles de la transmisión de información, desarrollo de habilidades, modificación de actitudes y desarrollo de conceptos, de acuerdo a los siguientes coeficiente de rho de Spearman: 0,268, 0,511, 0,437 y 0,433 por cada correlación respectivamente y un $p < 0,05$ para todas las correlaciones tuvieron, por ello, se acepta la hipótesis alterna demostrando que: Si existe relación entre los niveles de la transmisión de información, desarrollo de habilidades, modificación de actitudes, desarrollo de conceptos y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes.

Estos resultados tuvieron similitud con los siguientes autores Noda (2017) y Vilcas (2019) se plantearon, determinar la correlación entre la capacitación y desempeño laboral en los colaboradores. Concluyeron que existe una correlación entre la capacitación y el desempeño laboral ($p < 0,05$). También se contrasto con Huamán (2017) buscó la correlación entre las capacitaciones empresariales y las precepciones del desempeño laboral de los trabajadores de CONCYTEC. Concluyó que existe una correlación directa positiva entre la capacitación empresarial y el desempeño laboral de los colaboradores con un rho de Spearman de 0,486 y significancia de $0.000 < 0,05$). Los resultados son equivalentes con Piélagos y Campana (2018), tuvo el objeto general, la determinación de correlación entre las capacitaciones y el desempeño laboral del colaborador médico Hospital Huaycán. Se obtuvo como resultado un $r_s = 0,747$ y una sig. 0,000, concluyeron que la capacitación y desempeño laboral tuvieron una correlación significativa.

Se sustentó los resultados con Chiavenato (2011) menciona, la capacitación son procesos educativos que se dan en corto plazo y empleados sistemáticamente y de manera organizada, teniendo la finalidad de brindar nuevos conocimientos a los individuos, incentivando el desarrollo de competencias y habilidades, vinculados a los objetivos propios o designados. Así mismo expreso, el desempeño laboral de las funciones no siempre se vincula y se realiza de acuerdo a las expectativas previstas, ya que se presentarían diversas discrepancias que variarían el comportamiento de la persona.

V. Conclusiones

Primera

Del análisis estadístico, se determinó la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo; ya que se obtuvo un rho de Spearman de 0,529 y un $p < 0,05$, se concluyó que si existe una correlación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte. Así mismo, el 43,94% de colaboradores presento nivel alto de capacitación, mientras que un 51,52% demostró un nivel medio y un 4,55% bajo, por ello, el 43,94% del personal administrativo tuvo un desempeño laboral alto, mientras que un 52,27% medio y un 3,79% bajo.

Segunda

Se determinó la relación entre el nivel de transmisión de información y el desempeño laboral del personal administrativo; ya que se obtuvo un rho de Spearman de 0,268 y un $p < 0,05$, se concluyó que si existe una correlación significativa entre el nivel de transmisión de información y el desempeño laboral en el personal administrativo de la DIRIS Lima Norte.

Tercera

Se determinó la relación el nivel de desarrollo de habilidades y el desempeño laboral en el personal administrativo; ya que se obtuvo un rho de Spearman de 0,511 y un $p < 0,05$, se concluyó que si existe una correlación significativa entre el nivel de desarrollo de habilidades y el desempeño laboral en el personal administrativo de la DIRIS de Salud Lima Norte.

Cuarta

Se determinó la relación entre el nivel de modificación de actitudes y el desempeño laboral en el personal administrativo; ya que se obtuvo un rho de Spearman de 0,437 y un $p < 0,05$, se concluyó que si existe una correlación significativa entre el nivel de modificación de actitudes y el desempeño laboral en el personal administrativo de la DIRIS Lima Norte.

Quinta

Se determinó la relación entre el nivel de desarrollo de conceptos y el desempeño laboral en el personal administrativo; ya que se obtuvo un rho de Spearman de 0,433 y un $p < 0,05$, se concluyó que si existe una correlación significativa entre el nivel de desarrollo de conceptos y el desempeño laboral en el personal administrativo de la DIRIS Lima Norte.

VI. Recomendaciones

Primera

Se recomienda a los encargados del área administrativa planifiquen el aumento de capacitaciones y así obtendrán un aumento en el desempeño laboral de los servidores públicos; estas capacitaciones serán sustentadas por el presupuesto que brinda el estado a las entidades públicas anualmente.

Segunda

Se recomienda a los servidores públicos, llevar capacitaciones privadas para así poder aumentar el conocimiento de su puesto laboral y de las actividades que desarrolla; esto fomentara a que el servidor pueda adaptarse a los cambios que puedan suscitarse en su puesto laboral o en la institución.

Tercera

Se recomienda a los encargados del área administrativa, aumentar las capacitaciones para desarrollar de cada habilidad que tenga el colaborador y fomentar las que no emplea, así aumentara su rendimiento laboral, planificara mejor sus tiempos laborales y empleara mejor la tecnología que le brinda la institución.

Cuarta

Se recomienda a la directiva de la institución pública Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, realizar proyectos presupuestarios para la realización de capacitaciones para todas las áreas de la institución, ya que esto mejorara la confianza y disposición de los servidores públicos de todas las áreas.

Quinta

Finalmente, se recomienda capacitar a los directivos y encargados de cada área de la institución pública Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte en temas de liderazgo, comunicación efectiva, empatía, estrategias motivacionales y toma de decisión, para que lo empleen en el manejo de sus funciones, aumenten su desempeño laboral.

Referencias

- Autoridad Nacional del Servicio Civil (2019). Capacitación y evaluación del sector público. Recuperado de <https://www.servir.gob.pe/rectoria/preguntas-frecuentes/capacitación-y-evaluación-del-sector-publico/>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Recuperada de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humano – el capital humano de las organizaciones*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiang, M. y San Martín, N. (octubre, 2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Revista Ciencia & Trabajo* (54). Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Días, R. (2011). Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-Linares Nuevo León. México. Recuperado de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/88/Tesis%20Raimundo%20Dias%20Chimba.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Evans, J. y Lindsay M. (2008). *Administración y Control de Calidad*. Revista Cengage Learning editores. 7ª. Ed. p. 389-401
- León, C. (22 de abril de 2017). Capacitación y servicios públicos. *El Peruano*. Recuperado de <http://www.elperuano.pe/noticia-capacitacion-y-servicios-publicos-54167.aspx>
- Rengifo, R. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017* (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16316/Rengifo_MRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez A. (2014). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas*. (Tesis Maestría en Administración). Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/98>

- Huamán, G. (2017). *Capacitación empresarial y percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8846>
- Vieco, G y Abello, R. (2014). *Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21331836004>
- Robbins y Judge (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15va ed.). México. Pearson
- Mora, M (2006). *Metodología de la investigación*, (5ta ed.). México: CENGAGE Learning.
- Sanchez C. y Reyes C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*, (5ta ed.). Perú: Business Support Anneth SRL.
- Ñaupas, H. Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*, (4ta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Hernández, R., Baptista, M. y Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación*, (6ta ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Carrasco, D. (2007). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (1ra ed.). Perú: Editorial San Marcos
- Piélago, E. y Campana, T. (2018). *Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate*, 2018 (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22282/Pi%C3%A9lago_FE_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Siliceo A., A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. Recuperado de https://kupdf.net/download/capacitacion-y-desarrollo_589fc4136454a78c22b1e8d5_pdf
- Sulllcaray, S. (2018). *Manual autoformativo: Metodología de la investigación*. Recuperado de https://issuu.com/ucvirtual/docs/manual_metodologia_de_la_investigac
- Werther, W. y Davis, K. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

- Vilcas, I. (2019). *La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle* en el año 2018 (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3313>
- Moreno, L. Ramirez, K. y Tamani, G. (2016). *El Desarrollo del Personal y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del FONDECYT* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1310/tesis%20-%20moreno.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Noda, S. (2017). *Capacitación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco* 2017 (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/813;jsessionid=0423975ECF75B5A18D49321F51208086>
- Navarrete, M. (2018). *La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral* (Tesis de Maestría). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>
- Velásquez, A. (2017). *e Training: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral* *Revista Education In The Knowledge Society (EKS)* (18). Recuperado de <http://revistas.usal.es/index.php/eks/article/view/17542>
- Quiñonez, B. y Vega, A. (2019). *Los Programas de Inducción y Capacitación como Herramientas de Competitividad: El Caso de una Empresa del Sector Turístico de la Ciudad Detecate, Baja California, México*. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxi/docs/3.10.pdf>
- Saénz, M. (diciembre, 2016). *Impacto de la capacitación en la mejora de la productividad en una planta de lubricantes*. *Revista In Crescendo* (8). Recuperado de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/1500/1280>
- Madero, S. y Rodríguez, D. (noviembre, 2017). *Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo*. *Revista Ciencia UAT* (13). Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v13n1/2007-7858-cuat-13-01-95.pdf>

- Montano, L. (2016). *El proceso de capacitación y su impacto en el desempeño laboral en la Universidad Nacional Agraria de la Selva (Tesis de Maestría)*. Recuperado de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1020>
- Amin, A., Rashid, S. y Nawaz, L. (2013). The Impact of Employees Training On the Job Performance in Education Sector of Pakistan. *Revista Middle-East J. Sci. Res* (17). Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/0147/793951f7899edabdeb470b66e5438f8d5863.pdf>
- Marulanda, F., Montoya, I. y Vélez, J. (2014). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Revista de pensamiento y gestión* (36). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64631418008.pdf>
- Duran, G. (2018). *Capacitación y desempeño laboral en los colaboradores del área de operaciones de la empresa SATELCOMPERU Ate -2018 (Tesis de Licenciatura)*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19589/Durand_UGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camiloaga, J. (2018). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral de los Servidores de la UGEL Ambo, Huánuco, 2018 (Tesis de Maestría)*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29393>
- Pachas, M. (2016). *Estrés laboral del personal de enfermería y el desempeño profesional en el servicio de emergencia del hospital José Casimiro Ulloa. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo)*. (Acceso 20 de diciembre del 2019)
- Quintana, M., Paravic, T. y Sáenz, K. (2016). Calidad de vida en el trabajo del personal de enfermería de instituciones públicas de salud. *Revista Latinoamericana de Enfermagem* (24). Recuperado de DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.1149.2713>.
- Ramírez, R. y Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicología Organizações e Trabalho*, (4). Recuperado de <https://dx.doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>
- Salas, R., Díaz, L. y Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Educación Médica Superior* (4). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400013

- Villasana, M. (2016). *Factores motivacionales en el desempeño laboral efectivo del personal docente, administrativo y obrero de una unidad educativa ubicada en la Urbanización Prebol de Valencia, Estado Carabobo* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3408/mvillasana.pdf?sequence=3>
- Condori, R. (2015). *Capacitación y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El Agustino 2018*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 15 de diciembre de diciembre de 2019)
- Cruz, D. (2008). *Autopercepción de la capacitación y el desempeño laboral de los empleados del hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León*. (Tesis Maestría). Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/31/Tesis%20Denisse%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez A. (2014). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la universidad LINDA VISTA de la Unión Mexicana de Chiapas*. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/98>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración* (12^a ed.). México: Pearson
- Robbins, S. & DeCenzo, D. (2009) *Fundamentos de la Administración* (8^a ed.). México: Pearson
- Fuentes, I. (2012). *Plan de capacitación y el desempeño laboral de personal del Proyecto Especial Chavimochic en el año 2012* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/963>
- Montoya, G. (2016). *El proceso de capacitación y su impacto en el desempeño laboral en la Universidad Nacional Agraria de la selva*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1020/ADM2016003.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Pezo, R. (2017). *Capacitación Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Área De Producción De La Empresa Chalicen S.A.C. San Juan De Lurigancho*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7195/PEZO_RR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pastor, A. (2017) *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos en una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Umiña, B. (2017). *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C. - San Borja 2016* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/398>
- Werther, B. y Davis, K. (2013). *Administración de Recursos Humanos* (7ª ed.). México: McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
P_g: ¿Cómo se relaciona el nivel de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte?	O_g: Determinar la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte	H_g: Existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte	Nivel de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Transmisión de información • Desarrollo de habilidades • Modificación de actitudes • Desarrollo de conceptos 	Tipo de estudio: Tipo aplicada
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS			Diseño de estudio: Es de diseño no experimental y de corte transversal
P₁: ¿Cómo se relaciona el nivel de transmisión de información y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte?	O₁: Determinar la relación entre el nivel de transmisión de información y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte	H₁: Existe relación entre el nivel de transmisión de información y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte	Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficio del gerente • Beneficio del subordinado • Beneficio de la organización 	Población y muestra: 200 colaboradores
P₂: ¿Cómo se relaciona el nivel de desarrollo de habilidades y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte?	O₂: Determinar la relación entre el nivel de desarrollo de habilidades y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte	H₂: Existe relación entre el nivel de desarrollo de habilidades y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte			Tamaño de muestra: La muestra es de 132 colaboradores.
P₃: ¿Cómo se relaciona el nivel de modificación de actitudes y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte?	O₃: Determinar la relación entre el nivel de modificación de actitudes y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte	H₃: Existe relación entre el nivel de modificación de actitudes y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte			Muestreo Por conveniencia
P₄: ¿Cómo se relaciona el nivel de desarrollo de conceptos y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte?	O₄: Determinar la relación entre el nivel de desarrollo de conceptos y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte	H₄: Existe relación entre el nivel de desarrollo de conceptos y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte			Nivel: Correlacional
					Método: Hipotético-deductivo
					Técnicas e instrumentos: Técnica: La técnica es la encuesta para la recolección de datos.
					Instrumento: El instrumento utilizado fue un cuestionario, realizado por el investigador.

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

NIVEL DE CAPACITACIÓN

Estudio: Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte

FECHA:

N° encuesta:

Estimado colega, estamos interesados en conocer su opinión sobre el nivel de capacitación en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte. Con el propósito de aumentar las capacitaciones en el área administrativo. Marque el número correspondiente en cada aseveración de acuerdo a su percepción. Sus respuestas serán anónimas y totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

Responda de acuerdo a la siguiente tabla:

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

#		5	4	3	2	1
1.	Se adaptó con facilidad a los cambios institucionales, debido a la capacitación.					
2.	La capacitación que percibió, apporto a su adaptación a los cambios en su puesto laboral					
3.	La productividad de sus labores, incremento luego capacitarse.					
4.	Después de capacitarse ha mejorado su rendimiento en su jornada laboral.					
5.	El tiempo que emplea para desarrollar sus actividades laborales disminuyó debido a las capacitaciones que recibió.					
6.	La capacitación que recibió, aumento el rendimiento en su jornada laboral.					
7.	Ha mejorado sus habilidades laborales, por el conocimiento que adquirió en la capacitación que recibió.					
8.	Emplea adecuadamente la tecnología brindada por la institución, debido a la capacitación que recibió.					
9.	La confianza que tiene hacia la empresa mejoro por las capacitaciones que realiza.					
10.	La institución invierte en su desarrollo profesional cuando recibe una capacitación.					
11	Tus actitudes hacia la institución mejoraron por la capacitación que recibe.					
12	Las capacitaciones que percibió, mejoró su disposición de las labores que se le asignaron.					
13	Luego de capacitarse, se siente identificado con la cultura de la organización.					
14	El ambiente laboral ha mejorado por las capacitaciones que recibió el personal.					
15	La capacitación recibida sobre el MOF, mejoró el conocimiento que de sus labores.					
16	El concomimientto que tiene sobre las normas de convivencia, es debido a la instrucción que recibió.					

Gracias por su colaboración

DESEMPEÑO LABORAL

Estudio: Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte

FECHA:

N° encuesta:

Estimado colega, estamos interesados en conocer su opinión sobre el desempeño laboral en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte. Con el propósito de aumentar las capacitaciones en el área administrativo. Marque el número correspondiente en cada aseveración de acuerdo a su percepción. Sus respuestas serán anónimas y totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

Responda de acuerdo a la siguiente tabla:

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

#		5	4	3	2	1
1.	La capacitación que recibí, ayudo a desarrollar mejor los procesos de sus labores.					
2.	Ha mejorado los métodos empleados para desarrollar sus labores, luego de capacitarse.					
3.	La capacitación que recibí su coordinador de área, mejoro el consenso que brinda.					
4.	Debido a las capacitaciones, es tolerante al incremento de labores que pueda designar su coordinador de área.					
5.	Su coordinador de área realiza una adecuada toma de decisiones, luego de capacitarse.					
6.	Le brinda seguridad que su coordinador esté capacitado para manejar su puesto laboral					
7.	La capacitaciones que ha recibido, lo ha motivado a desarrollar mejor sus labores					
8.	Su compromiso laboral aumento debido a las capacitaciones que realizó la institución.					
9.	La capacitación que recibí ha mejorado su desempeño laboral, por ello, ha incrementado los beneficios que percibe de la institución.					
10.	Usted está conforme que un beneficio brindado por la institución, sea una capacitación pagada					
11.	La capacitación que percibió su coordinador, ha mejorado su comunicación efectiva					
12.	La capacitación que se brindo a su equipo de trabajo, mejoro la comunicación entre sus compañeros					
13.	Su involucramiento con la institución, ha mejorado por las capacitaciones que ha recibido.					
14.	La capacitación que recibí, ha incrementado la responsabilidad de sus labores.					
15.	Tiene conocimiento de los objetivos institucionales, por la capacitación que recibí					
16.	Cree que una capacitación anual acerca de los objetivos y cambios que se realizara, ayudara a que se concreten.					

Gracias por su colaboración

Anexo 3: Prueba de normalidad

Prueba de normalidad de las variables: nivel de capacitación y desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de capacitación	,313	132	,000
Desempeño laboral	,322	132	,000

Anexo 4: Validación de instrumentos



ESCUOLA DE POSGRADO

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Transmisión de información								
1	Se adapto con facilidad a los cambios institucionales, debido a la capacitación.	✓		✓		✓		
2	La capacitación que percibió, aporó a su adaptación a los cambios en su puesto laboral	✓		✓		✓		
3	La productividad de sus labores, incremento luego capacitarse.	✓		✓		✓		
4	Después de capacitarse ha mejorado su rendimiento en su jornada laboral.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Desarrollo de habilidades								
5	El tiempo que emplea para desarrollar sus actividades laborales disminuyó debido a las capacitaciones que recibió.	✓		✓		✓		
6	La capacitación que recibió, aumento el rendimiento en su jornada laboral.	✓		✓		✓		
7	Ha mejorado sus habilidades laborales, por el conocimiento que adquirió en la capacitación que recibió.	✓		✓		✓		
8	Emplea adecuadamente la tecnología brindada por la institución, debido a la capacitación que recibió.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Modificación de actitudes								
9	La confianza que tiene hacia la empresa mejoro por las capacitaciones que realiza.	✓		✓		✓		
10	La institución invierte en su desarrollo profesional cuando recibe una capacitación.	✓		✓		✓		
11	Tus actitudes hacia la institución mejoraron por la capacitación que recibe.	✓		✓		✓		
12	Las capacitaciones que percibió, mejoró su disposición de las labores que se le asignaron.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Desarrollo de conceptos								
13	Luego de capacitarse, se siente identificado con la cultura de la organización.	✓		✓		✓		
14	El ambiente laboral ha mejorado por las capacitaciones que recibió el personal.	✓		✓		✓		
15	La capacitación recibida sobre el MOF, mejoró el conocimiento que de sus labores.	✓		✓		✓		
16	El concommitamiento que tiene sobre las normas de convivencia, es debido a la instrucción que recibió.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg/ Dr. CHARAL JARA ACUIRRE DNI: 23451905

Especialidad del validador: CERTIFICADO EDUCACIONAL

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

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

Firma del experto informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

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	
DIMENSIÓN 1: Beneficio del gerente								
1	La capacitación que recibió, ayudo a desarrollar mejor los procesos de sus labores.	✓		✓		✓		
2	Ha mejorado los métodos empleados para desarrollar sus labores, luego de capacitarse.	✓		✓		✓		
3	La capacitación que recibió su coordinador de área, mejoro el consenso que brinda.	✓		✓		✓		
4	Debido a las capacitaciones, es tolerante al incremento de labores que pueda designar su coordinador de área.	✓		✓		✓		
5	Su coordinador de área realiza una adecuada toma de decisiones, luego de capacitarse.	✓		✓		✓		
6	Le brinda seguridad que su coordinador esté capacitado para manejar su puesto laboral.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Beneficio del subordinado								
7	La capacitaciones que ha recibido, lo ha motivado a desarrollar mejor sus labores.	✓	No	✓	No	✓	No	
8	Su compromiso laboral aumento debido a las capacitaciones que realizo la institución.	✓		✓		✓		
9	La capacitación que recibió ha mejorado su desempeño laboral, por ello, ha incrementado los beneficios que percibe de la institución.	✓		✓		✓		
10	Usted está conforme que un beneficio brindado por la institución, sea una capacitación pagada.	✓		✓		✓		
11	La capacitación que percibió su coordinador, ha mejorado su comunicación efectiva.	✓		✓		✓		
12	La capacitación que se brindo a su equipo de trabajo, mejoro la comunicación entre sus compañeros.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Beneficio de la organización								
13	Su involucramiento con la institución, ha mejorado por las capacitaciones que ha recibido.	✓	No	✓	No	✓	No	
14	La capacitación que recibió, ha incrementado la responsabilidad de sus labores.	✓		✓		✓		
15	Tiene conocimiento de los objetivos institucionales, por la capacitación que recibió.	✓		✓		✓		
16	Cree que una capacitación anual acerca de los objetivos y cambios que se realizara, ayudara a que se concreten.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. CATALINA JANA ARVIRAZ DNI: 25451945

Especialidad del validador: CENTRO EDUCACIONAL

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

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

 Firma del experto informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Transmisión de información								
1	Se adapto con facilidad a los cambios institucionales, debido a la capacitación.	✓		✓		✓		
2	La capacitación que percibió, aporó a su adaptación a los cambios en su puesto laboral	✓		✓		✓		
3	La productividad de sus labores, incremento luego capacitarse.	✓		✓		✓		
4	Después de capacitarse ha mejorado su rendimiento en su jornada laboral.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Desarrollo de habilidades								
5	El tiempo que emplea para desarrollar sus actividades laborales disminuyó debido a las capacitaciones que recibió.	✓		✓		✓		
6	La capacitación que recibió, aumento el rendimiento en su jornada laboral.	✓		✓		✓		
7	Ha mejorado sus habilidades laborales, por el conocimiento que adquirió en la capacitación que recibió.	✓		✓		✓		
8	Emplea adecuadamente la tecnología brindada por la institución, debido a la capacitación que recibió.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Modificación de actitudes								
9	La confianza que tiene hacia la empresa mejoro por las capacitaciones que realiza	✓		✓		✓		
10	La institución invierte en su desarrollo profesional cuando recibe una capacitación.	✓		✓		✓		
11	Tus actitudes hacia la institución mejoraron por la capacitación que recibe.	✓		✓		✓		
12	Las capacitaciones que percibió, mejoró su disposición de las labores que se le asignaron.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Desarrollo de conceptos								
13	Luego de capacitarse, se siente identificado con la cultura de la organización.	✓		✓		✓		
14	El ambiente laboral ha mejorado por las capacitaciones que recibió el personal.	✓		✓		✓		
15	La capacitación recibida sobre el MOF, mejoró el conocimiento que de sus labores.	✓		✓		✓		
16	El concommitamiento que tiene sobre las normas de convivencia, es debido a la instrucción que recibió.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NO HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LIP LICHAM, CRUZ DESTON, IS DNI: 97514100

Especialidad del validador: METODOLOGIA

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

07 de 12 del 2019

Firma del experto informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Beneficio del gerente								
1	La capacitación que recibió, ayudo a desarrollar mejor los procesos de sus labores.	✓		✓		✓		
2	Ha mejorado los métodos empleados para desarrollar sus labores, luego de capacitarse.	✓		✓		✓		
3	La capacitación que recibió su coordinador de área, mejoro el consenso que brinda.	✓		✓		✓		
4	Debido a las capacitaciones, es tolerante al incremento de labores que pueda designar su coordinador de área.	✓		✓		✓		
5	Su coordinador de área realiza una adecuada toma de decisiones, luego de capacitarse.	✓		✓		✓		
6	Le brinda seguridad que su coordinador esté capacitado para manejar su puesto laboral	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Beneficio del subordinado								
7	La capacitaciones que ha recibido, lo ha motivado a desarrollar mejor sus labores	✓		✓		✓		
8	Su compromiso laboral aumento debido a las capacitaciones que realizo la institución.	✓		✓		✓		
9	La capacitación que recibió ha mejorado su desempeño laboral, por ello, ha incrementado los beneficios que percibe de la institución.	✓		✓		✓		
10	Usted esté conforme que un beneficio brindado por la institución, sea una capacitación pagada	✓		✓		✓		
11	La capacitación que percibió su coordinador, ha mejorado su comunicación efectiva	✓		✓		✓		
12	La capacitación que se brindo a su equipo de trabajo, mejoro la comunicación entre sus compañeros	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Beneficio de la organización								
13	Su involucramiento con la institución, ha mejorado por las capacitaciones que ha recibido.	✓		✓		✓		
14	La capacitación que recibió, ha incrementado la responsabilidad de sus labores.	✓		✓		✓		
15	Tiene conocimiento de los objetivos institucionales, por la capacitación que recibió	✓		✓		✓		
16	Cree que una capacitación anual acerca de los objetivos y cambios que se realizara, ayudara a que se concreten.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LP Llerenas, CRUZ ANTONIO DNI: 07817302

Especialidad del validador: METODOS DE CASO

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

07 de 12 del 20.19

[Firma]
Firma del experto informante.



ESCUELA DE POSGRADO

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Transmisión de información								
1	Se adapto con facilidad a los cambios institucionales, debido a la capacitación.	✓		✓		✓		
2	La capacitación que percibió, aporó a su adaptación a los cambios en su puesto laboral.	✓		✓		✓		
3	La productividad de sus labores, incremento luego capacitarse.	✓		✓		✓		
4	Después de capacitarse ha mejorado su rendimiento en su jornada laboral.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Desarrollo de habilidades								
5	El tiempo que emplea para desarrollar sus actividades laborales disminuyó debido a las capacitaciones que recibió.	✓		✓		✓		
6	La capacitación que recibió, aumento el rendimiento en su jornada laboral.	✓		✓		✓		
7	Ha mejorado sus habilidades laborales, por el conocimiento que adquirió en la capacitación que recibió.	✓		✓		✓		
8	Emplea adecuadamente la tecnología brindada por la institución, debido a la capacitación que recibió.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Modificación de actitudes								
9	La confianza que tiene hacia la empresa mejoro por las capacitaciones que realiza.	✓		✓		✓		
10	La institución invierte en su desarrollo profesional cuando recibe una capacitación.	✓		✓		✓		
11	Tus actitudes hacia la institución mejoraron por la capacitación que recibe.	✓		✓		✓		
12	Las capacitaciones que percibió, mejoró su disposición de las labores que se le asignaron.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Desarrollo de conceptos								
13	Luego de capacitarse, se siente identificado con la cultura de la organización.	✓		✓		✓		
14	El ambiente laboral ha mejorado por las capacitaciones que recibió el personal.	✓		✓		✓		
15	La capacitación recibida sobre el MCF, mejoró el conocimiento que de sus labores.	✓		✓		✓		
16	El concomitamiento que tiene sobre las normas de convivencia, es debido a la instrucción que recibió.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. *Dr. Luis G. Palaucho*

DNI: *40460914*

Especialidad del validador: *Psicología e Inglés*

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.

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

 Firma del experto informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Beneficio del gerente								
1	La capacitación que recibió, ayudo a desarrollar mejor los procesos de sus labores.	✓		✓		✓		
2	Ha mejorado los métodos empleados para desarrollar sus labores, luego de capacitarse.	✓		✓		✓		
3	La capacitación que recibió su coordinador de área, mejoro el consenso que brinda.	✓		✓		✓		
4	Debido a las capacitaciones, es tolerante al incremento de labores que pueda designar su coordinador de área.	✓		✓		✓		
5	Su coordinador de área realiza una adecuada toma de decisiones, luego de capacitarse.	✓		✓		✓		
6	Le brinda seguridad que su coordinador esté capacitado para manejar su puesto laboral	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Beneficio del subordinado								
7	La capacitaciones que ha recibido, lo ha motivado a desarrollar mejor sus labores	✓		✓		✓		
8	Su compromiso laboral aumento debido a las capacitaciones que realizo la institución.	✓		✓		✓		
9	La capacitación que recibió ha mejorado su desempeño laboral, por ello, ha incrementado los beneficios que percibe de la institución.	✓		✓		✓		
10	Usted está conforme que un beneficio brindado por la institución, sea una capacitación pagada	✓		✓		✓		
11	La capacitación que percibió su coordinador, ha mejorado su comunicación efectiva	✓		✓		✓		
12	La capacitación que se brindo a su equipo de trabajo, mejoro la comunicación entre sus compañeros	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Beneficio de la organización								
13	Su involucramiento con la institución, ha mejorado por las capacitaciones que ha recibido.	✓		✓		✓		
14	La capacitación que recibió, ha incrementado la responsabilidad de sus labores.	✓		✓		✓		
15	Tiene conocimiento de los objetivos Institucionales, por la capacitación que recibió	✓		✓		✓		
16	Cree que una capacitación anual acerca de los objetivos y cambios que se realizara, ayudara a que se concreten.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiente

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Dr. Luis Y. Salcedo P.

DNI:

40860914

Especialidad del validador:

Psicología

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

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

[Firma]

Firma del experto informante.

Anexo 5: Base de datos

Nivel de capacitación

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	2	2	3	2	4	2	2	4	2	5	2	1	2	2	2	
4	5	5	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	
5	5	3	4	2	3	3	3	3	2	3	5	4	3	4	3	3	
6	2	1	5	3	3	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	
7	3	1	4	4	1	5	1	5	1	5	1	3	1	3	3	1	
8	2	2	5	5	4	3	2	2	5	3	2	4	2	4	2	2	
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	
10	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	5	1	1	1	1	1	
11	1	3	5	3	5	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	
12	3	3	4	4	3	4	3	5	2	4	3	2	2	2	2	2	
13	1	4	3	4	2	4	4	5	4	2	4	3	3	3	3	3	
14	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	2	2	2	2	2	
15	4	2	4	4	3	4	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	1	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	5	4	5	5	1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	2	5	
20	3	4	4	3	4	3	4	2	2	4	4	1	4	2	2	2	
21	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	5	4	2	
22	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5	2	5	4	3	
23	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	
24	3	2	4	3	4	2	2	2	4	3	3	4	4	4	5	4	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	
26	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	
27	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	3	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	
29	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	5	3	
30	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	2	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	
32	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2	4	4	4	5	2	
33	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	4	3	3	
36	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
38	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
39	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	
40	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	
41	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	2	4	4	5	3	
42	4	4	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5	5	4	3	3	
43	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	3	
44	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	4	4	4	
45	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
47	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	
48	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
49	4	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	4	3	
50	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
51	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	3	3	
52	3	4	5	5	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5	3	3	
53	3	2	4	3	3	2	2	4	2	3	4	4	4	5	4	3	
54	3	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	3	4	
55	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	1	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	5	2	5	
57	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
59	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	2	
61	3	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	3	3	
62	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	
63	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	5	2	
64	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	4	
65	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
66	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
70	3	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	2	4	4	4	
71	5	3	5	1	5	4	5	4	5	1	5	4	5	4	1	5	
72	4	3	4	3	4	2	4	2	4	4	3	4	2	3	4	3	
73	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	
74	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	
75	5	1	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	4	
76	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	4	3	3	2	
77	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
78	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
79	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	
80	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	
81	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
82	3	3	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	3	5	4	
83	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	
85	5	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	
86	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
87	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	
88	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	
89	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
90	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
91	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	
92	3	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	
93	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	3	2	5	5	4	4	4	2	5	5	4	4	4	2	5	4	
95	3	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	
96	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	
97	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
98	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
99	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
100	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
101	5	3	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	1	5	5	
102	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	
103	3	2	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	4	5	4	4	
104	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4	5	
105	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
107	3	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	2	4	4	4	3	
108	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	3	
109	3	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	3	3	3	
110	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	
111	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
112	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	

Desempeño laboral

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
2	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	2	3	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4
4	4	2	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3
5	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
6	5	2	3	3	4	2	4	2	2	3	4	2	4	2	3	4
7	4	1	4	1	5	1	5	1	3	1	5	1	5	1	1	5
8	5	2	5	4	3	2	2	5	3	4	3	2	2	5	4	3
9	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	5	3	3	3	5	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	5
11	4	3	3	5	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	5	3
12	5	3	4	3	3	5	2	1	4	3	3	5	2	1	3	3
13	4	4	4	2	4	4	5	4	2	2	4	4	5	4	2	4
14	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4
15	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	2	4	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
18	3	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	2	4	4	4
19	5	3	5	1	5	4	5	4	5	1	5	4	5	4	1	5
20	4	2	3	4	3	4	2	2	4	4	3	4	2	2	4	3
21	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
22	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4
23	5	1	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	4
24	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	5	2	4	3	3	2
25	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5
26	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
27	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4
28	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5
29	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
30	3	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	4
31	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
33	5	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4
34	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
35	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5
36	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
37	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
38	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
39	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4
40	3	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5
41	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4
42	3	2	5	5	4	4	4	2	5	5	4	4	4	2	5	4
43	3	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4
44	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4
45	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	2	4	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
48	3	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	2	4	4	4
49	5	3	5	5	1	5	4	5	5	1	5	4	5	4	1	5
50	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4
51	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
52	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4
53	5	1	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	4
54	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	4	3	3	2
55	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5
56	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
57	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4
58	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5
59	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
60	3	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	4
61	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4
63	5	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4
64	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
65	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5
66	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
67	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
68	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
69	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	2	4
70	3	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5
71	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4
72	3	2	5	5	4	4	4	2	5	5	4	4	4	2	5	4
73	3	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4
74	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5
75	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4
76	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	2	4	3	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
79	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4
80	5	3	5	1	5	4	5	4	5	1	5	4	5	4	1	5
81	4	2	3	4	3	4	2	2	4	3	4	2	2	2	4	3
82	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
83	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4
84	5	1	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	4
85	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3
86	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5
87	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
88	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4
89	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5
90	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
91	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
92	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4
94	5	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4
95	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
96	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5
97	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
98	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
99	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
100	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	4	4
101	3	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5
102	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4
103	3	2	5	5	4	4	4	2	5	5	4	4	4	2	5	4
104	3	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4
105	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5
106	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
107	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
108	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
109	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
110	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
111	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
112	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5
113	5	5	5	5	5	5	5	3	5</							



RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 0675-2020-UCV-L-EPG

Los Olivos, 23 de enero de 2020

VISTO:

El expediente presentado por **DIAZ PEZUA, MARIELLA FELICITAS** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE**; y

CONSIDERANDO:

Que el(los) bachiller(es) **DIAZ PEZUA, MARIELLA FELICITAS**, ha(n) cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de **Maestra en Gestión Pública**;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestra está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *"Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis"*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- AUTORIZAR, la sustentación de la Tesis titulada: **CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE** presentado por **DIAZ PEZUA, MARIELLA FELICITAS**.

Art. 2°.- DESIGNAR, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:
Presidente : Dr. Carlos Alberto Delgado Céspedes
Secretario : Dra. Giuliana del Rosario Raggio Ramirez
Vocal (Asesor de la Tesis) : Dr. Antonio Lip Licham

Art. 3°.- SEÑALAR, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:
Lugar : Aula 218
Día : 24 de enero de 2020
Hora : 12:45 m.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

Cc. Jurados, interesado, Archivo.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **DIAZ PEZUA, MARIELLA FELICITAS**

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

CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE

Fecha: 24 de enero de 2020

Hora: 12:45 m.

JURADOS:

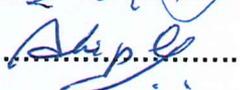
PRESIDENTE: Dr. Carlos Alberto Delgado Céspedes

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Giuliana del Rosario Raggio Ramirez

Firma: 

VOCAL: Dr. Antonio Lip Licham

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... **APROBADO POR MAYORIA**

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

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... **- RESECCION APA.**

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.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, DIAZ PEZUA MARIELLA FELICITAS identificado con DNI N° 09467727, (respectivamente) estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

LIMA, 03 de Marzo del 2022

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
DIAZ PEZUA MARIELLA FELICITAS DNI: 09467727 ORCID 0000-0003-4896-5664	Firmado digitalmente por: MDIAZP4C el 03-03-2022 09:52:04

Código documento Trilce: INV - 0598912

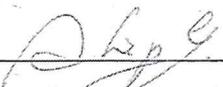
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Cruz Antonio Lip Licham, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "**CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE**" de la estudiante **Mariella Felicitas Díaz Pezúa**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de *12%* verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, 07 de enero del 2020



Cruz Antonio Lip Licham

DNI:07517707



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DIAZ PEZUA MARIELLA FELICITAS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
DIAZ PEZUA MARIELLA FELICITAS DNI: 09467727 ORCID 0000-0003-4896-5664	Firmado digitalmente por: MDIAZP4C el 03-03-2022 09:52:04

Código documento Trilce: INV - 0598911