



**FACULTAD DE ADMINISTRACION**

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA  
LABORAL EN LA OFICINA GENERAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
DEL MINISTERIO DE SALUD, 2021

**Línea de investigación:**

**Gestión empresarial e inclusión social**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con  
mención en Administración Pública

**Autor:**

Chavez Silva, Alfredo Javier

**Asesor:**

Salazar Tito, Eduardo

**Jurado:**

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

Calderón Carhuaz, Rubén Nilton

Ghiglino Salazar, Judy Giannina

**Lima - Perú**

**2023**

## Reporte de Análisis de Similitud

Archivo:

[1A\\_CHAVEZ\\_SILVA\\_ALFREDO\\_JAVIER\\_TITULO\\_PROFESIONAL\\_2023.docx](#)

Fecha del Análisis:

26/01/2023

Operador del Programa  
Informático:

GABRIEL ISAAC ENRIQUEZ QUEREVALU

Correo del Operador del  
Programa Informático:

genriquez@unfv.edu.pe

Porcentaje:

6 %

Asesor:

SALAZAR TITO EDUARDO

Título:

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA  
LABORAL EN LA OFICINA GENERAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
DEL MINISTERIO DE SALUD, 2021

Enlace:

<https://secure.arkund.com/old/view/149974983-435087-862520#DcYxDgIxDEXBu6R+Qkns78R7FUSBVoBSsM2WiLvDVPMp77Ns1y56YljDOvZP4njDA594IuQo0EATJVGJRnTCCcEBHmjnOt1rOfa78f+KFu9VNnQbDM1hvuY8f0B>

Jefe de la Oficina de Grados  
y Gestión del Egresado:



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Tito Heber Jaime Barreto".

**TITO HEBER JAIME BARRETO**



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA  
LABORAL EN LA OFICINA GENERAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
DEL MINISTERIO DE SALUD, 2021.

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con mención en  
Administración Pública

**Autor**

Chavez Silva, Alfredo Javier

**Asesor**

Salazar Tito, Eduardo

**Jurado**

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

Calderón Carhuaz, Rubén Nilton

Ghiglino Salazar, Judy Giannina

Lima – Perú

2023

## Índice

Índice .....	ii
Índice de tablas.....	iii
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
I. Introducción .....	8
1.1. Descripción y Formulación del Problema.....	9
1.2. Antecedentes .....	11
1.3. Objetivos .....	17
1.3.1 <i>Objetivo General</i> .....	17
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	17
1.4. Justificación.....	18
1.5. Hipótesis.....	19
II. Marco Teórico .....	20
2.1. Bases Teóricas Sobre el Tema de Investigación .....	20
III. Método .....	44
3.1. Tipo de Investigación .....	44
3.2. Ámbito Temporal y Espacial .....	45
3.3. Variables .....	45
3.4. Población y Muestra .....	47
3.5. Instrumentos .....	48
3.6. Procedimientos .....	50
3.7. Análisis de Datos.....	50
3.8. Consideraciones Éticas.....	51
IV. Resultados .....	52
V. Discusión de Resultados.....	70
VI. Conclusiones .....	75
VII. Recomendaciones.....	77
VIII. Referencias.....	78

## Índice de tablas

Tabla 1. Estadísticos de fiabilidad del cuestionario para la variable “Capacitación del personal” “Eficiencia laboral” .....	50
Tabla 2. Distribución de frecuencias del Nivel de Capacitación continua .....	52
Tabla 3. Distribución de frecuencias del Nivel de Capacitación en diversas áreas de la entidad .....	53
Tabla 4. Distribución de frecuencias del Cumplimiento de misión y visión organizacional	54
Tabla 5. Distribución de frecuencias del cumplimiento de objetivos organizacionales.....	55
Tabla 6. Distribución de frecuencias de la Adaptación a cambios en el contexto en el contexto actual .....	55
Tabla 7. Distribución de frecuencias del Nivel de Capacitación del personal .....	57
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la contribución a brindar un servicio de calidad al ciudadano .....	58
Tabla 9. Distribución de frecuencias del Nivel de Ajuste de estrategias y acciones.....	59
Tabla 10. Distribución de frecuencias del Nivel de Neutralización de amenazas.....	60
Tabla 11. Distribución de frecuencias de Resolución de problemas presentados en la entidad .....	61
Tabla 12. Distribución de frecuencias del Nivel de Logro de los objetivos institucionales.	62
Tabla 13. Prueba de normalidad en el comportamiento de los datos .....	63
Tabla 14. Correlaciones Rho Spearman entre el nivel de la capacitación del personal y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.....	64
Tabla 15. Correlaciones Rho Spearman entre el nivel de la capacitación continua y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.....	65
Tabla 16. Correlaciones Rho Spearman entre el nivel de la Capacitación en diversas áreas de la entidad y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos	

Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021. ....	66
Tabla 17. Correlaciones Rho Spearman entre el Cumplimiento de misión y visión organizacional y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021. ....	67
Tabla 18. Correlaciones Rho Spearman entre el Cumplimiento de objetivos de la entidad y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021. ....	68
Tabla 19. Correlaciones Rho Spearman entre la Adaptación a cambios en el contexto y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021. ....	69

## Índice de figuras

Figura 1. Distribución de frecuencias del Nivel de Capacitación continua.....	52
Figura 2. Distribución de frecuencias del Nivel de Capacitación en diversas áreas de la entidad .....	53
Figura 3. Distribución de frecuencias del Cumplimiento de misión y visión organizacional .....	54
Figura 4. Distribución de frecuencias del cumplimiento de objetivos organizacionales ....	55
Figura 5. Distribución de frecuencias de la Adaptación a cambios en el contexto en el contexto actual.....	56
Figura 6. Distribución de frecuencias del Nivel de Capacitación del personal.....	57
Figura 7. Distribución de frecuencias de la contribución a brindar un servicio de calidad al ciudadano.....	58
Figura 8. Distribución de frecuencias del Nivel de Ajuste de estrategias y acciones .....	59
Figura 9. Distribución de frecuencias del Nivel de Neutralización de amenazas .....	60
Figura 10. Distribución de frecuencias de Resolución de problemas presentados en la entidad .....	61
Figura 11. Distribución de frecuencias del Nivel de Logro de los objetivos institucionales	62

## Resumen

Esta investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre la capacitación del personal y la eficiencia laboral del personal administrativo de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021. Para llevar a cabo la investigación se usó como método un enfoque cuantitativo con diseño no experimental de nivel correlacional. Teniendo como muestra 81 servidores que laboran en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, incluyendo sus unidades orgánicas: Dirección de Administración de Recursos Humanos y Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos. Los resultados revelaron que, la mayoría de los servidores que laboran en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud consideran que la capacitación continua tiene valor medio 70,07% frente a un menor porcentaje 25,92% que la consideran con un valor alto. De acuerdo con los resultados inferenciales no existe relación significativa entre la capacitación del personal; la capacitación en diversas áreas, el cumplimiento de la visión y misión, el cumplimiento de los objetivos con la eficiencia laboral. Pero señala que si existe relación significativa entre la adaptación al cambio y la eficiencia laboral.

*Palabras Claves:* Capacitación, personal, gestión, eficiencia.

## **Abstract**

The purpose of this investigation is to determine the relationship that exists between the training of personnel and the work efficiency of the administrative personnel of the General Office of Human Resources Management of the Ministry of Health, 2021. To carry out the investigation, an approach was used as a method quantitative with non-experimental design of correlational level. Taking as a sample 81 servers who work in the General Office of Human Resources Management of the Ministry of Health under the regime of Legislative Decree No. 1057, including its organic units: Human Resources Administration Directorate and Human Resources Development Directorate. The results revealed that the majority of the servers that work in the General Office of Human Resources Management of the Ministry of Health consider that continuous training has an average value 70.07% compared to a lower percentage 25.92% who consider it with a high value. According to the inferential results, there is no significant relationship between staff training; training in various areas, compliance with the vision and mission, compliance with objectives with labor efficiency. But he points out that there is a significant relationship between adaptation to change and labor efficiency.

*Key words:* Training, staff, management, efficiency.

## **I. Introducción**

En la actualidad, el personal en cualquier tipo de organización es un elemento clave para el desarrollo, mejora y éxito de la calidad en los servicios que ofrecen; por esta razón en el campo de la capacitación del personal, se hace necesaria la revisión permanente de sus procesos y estrategias para potenciar sus capacidades y así optimizar su desempeño laboral. En este orden de ideas, la capacitación tiene como propósito desarrollar e integrar al personal, perfeccionamiento de las habilidades técnicas, para que estos se desempeñen eficientemente en las áreas asignadas, logrando con ello la obtención de resultados de calidad, un excelente desempeño, servicio y un perfil ajustado a las necesidades del entorno.

Como organización, la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud tiene la responsabilidad de monitorear y evaluar la aplicación de la normativa vigente de los procesos técnicos y acciones del proceso de gestión de personal y brindar asistencia técnica a nivel nacional. En tal sentido, la presente investigación se titula: Capacitación del personal y su relación con la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021.

Este informe de investigación está estructurado en cinco capítulos. El primer capítulo contiene la descripción del problema y formulación del mismo, antecedentes, objetivos, justificación e hipótesis. El segundo capítulo representa al Marco Teórico, aquí se puntualizan las bases teóricas de las variables estudiadas: capacitación del personal y eficiencia laboral. Por su parte, el tercer capítulo expone lo relacionado con los procedimientos metodológicos empleados para la obtención de los resultados; el cuarto capítulo contiene los resultados alcanzados según los objetivos de investigación, y finalmente el quinto capítulo expone las conclusiones de la investigación.

## **1.1. Descripción y Formulación del Problema**

En la actualidad, los temas relacionados con calidad de servicios, las preferencias de clientes y usuarios, además de la formación, actitudes, habilidades y conductas para el desempeño del personal, son parte de las actividades del quehacer organizacional; ya que, en el contexto, no solo se presentan cambios tecnológicos, sino también en tendencias y preferencias de consumo. (Mehmood et al,2022). En América Latina y el Caribe, las políticas para alcanzar mayor efectividad en el logro de metas organizacionales son la capacitación del personal, información en oficios y en la empresa, la importancia del trabajo en equipo, la generación de incentivos adecuados, y el mantenimiento del clima organizacional para motivar al personal y clientes o usuarios.

En este orden de ideas, la capacitación constituye todas esas actividades formativas que una organización o empresa disponen para su personal, con la finalidad de que adquieran y mejoren sus habilidades para desempeñar las labores que les corresponden en sus puestos de trabajo. La capacitación como estrategia, propone una mejor formación del personal en beneficio y calidad de servicio en la empresa (Parra y Rodríguez, 2021). De esta manera, la capacitación es una base fundamental para la planificación, desarrollo y evaluación de los sistemas de calidad y el logro de los resultados de la organización.

En el ámbito de la gestión del personal, según Mejía et al. (2013), la capacitación constante busca “la mejora continua en el rendimiento laboral para elevar la moral y el potencial del individuo que forma parte de una organización” (pág. 6), es decir, la gestión del personal en las organizaciones de este siglo, no reside solo en el éxito de sus medios físicos, financieros o tecnológicos, sino en la calidad de sus resultados, los mismos que se fundamentan en la preparación del colaborador y los procesos de reclutamiento, selección

del personal, capacitación, compensación, evaluación, ambientes de trabajos estables y con oportunidades de ascensos a lo largo de su carrera.

Para el Ministerio de Salud del Perú (Minsa, 2012), la gestión del personal a través de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud se ha propuesto crear y mantener un clima favorable de trabajo, desarrollar habilidades y capacitar a sus servidores, permitiendo de esta manera el desarrollo individual y organizacional sostenidamente.

Sin embargo, en el Perú, el sector salud y la prestación de sus servicios se han visto comprometidos, ya que no se ha logrado alcanzar el objetivo de mejorar la calidad de atención o que al hacerlo no han sido sostenibles en el tiempo. Para el Ministerio de Salud (2008) la poca capitalización de los esfuerzos desplegados se había debido principalmente a la falta de una estrategia coherente que permitiese no solo aprovechar las capacidades del personal, sino adoptar una decisión para establecer un Sistema Nacional de Salud moderno, eficiente, efectivo, y fundamentalmente humano. Ante esta realidad, en los últimos cinco años se han realizado esfuerzos desde el Ministerio de Salud por fortalecer capacidades de su personal. A pesar de ello, en muchos casos, los servidores sienten desmotivación laboralmente por múltiples causas, entre las que se pueden mencionar la falta de equipamiento, baja remuneración, entre otros.

Aunado a este panorama, se puede afirmar que existe materia pendiente en el desarrollo de capacidades del personal de salud en el Perú, por lo que la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud debe impulsar el desarrollo de competencias necesarias para el trabajo en salud, así como fortalecer el plan de desarrollo de personal a nivel nacional (Inga-Berrospi y Arosquipa, 2019).

Actualmente, el mundo globalizado exige que los procesos administrativos se orienten al éxito basado en la calidad, esto ha ocasionado que la gestión del personal se dedique a mejorar la rentabilidad y la competencia laboral apostando por el desarrollo del personal. En Perú, la pandemia causada por el COVID-19 ha puesto en primer plano la necesidad de una fuerza de trabajo sanitaria fuerte, mantener un número suficiente de personal de la salud bien formados, respaldados y motivados (Instituto de Educación Ricardo Palma, 2021).

La relación entre capacitación del personal y la eficiencia laboral requiere aún mayores estudios, los reportes son variados y diversos, muchas veces contradictorios. Es evidente que el problema aún no está resuelto, se requiere indagar acerca de la capacitación del personal que se desarrolla en el Ministerio de Salud a través de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del país y cómo ésta se relaciona con la eficiencia laboral de los servidores.

Por lo expuesto, es necesario la identificación de los procesos de capacitación del personal que presentan mayor vinculación con la eficiencia laboral de los servidores del Ministerio de Salud, con el fin de generar información eficaz que permita reorientar políticas de gestión para promover en el personal la mejora continua, el desarrollo profesional y personal y su desempeño laboral, con el fin de alcanzar la calidad en los servicios.

## **1.2. Antecedentes**

### **1.2.1 *Antecedentes Nacionales***

García (2019) presentó la investigación “La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belén de Trujillo, año 2017”, para optar el título profesional de Licenciada en

Administración Pública en la Universidad Señor de Sipán. Esta investigación tuvo como objetivo general determinar el grado de correlación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario en el hospital Belén Trujillo año 2017. El estudio fue no experimental, con una muestra representada por 60 colaboradores administrativos del Hospital Belén de Trujillo. Se empleó el cuestionario al personal administrativo y a los usuarios que reciben atención de servicio médico en el Hospital Belén de Trujillo y se obtuvo información sobre las variables en estudio: capacitación y Desempeño laboral, y calidad al usuario del Hospital Belén de Trujillo.

La autora concluyó que no existen actividades de capacitación para el personal del Hospital Belén, al mismo tiempo que no existe planificación de las actividades de capacitación. En consecuencia, con un coeficiente  $r=-0.33$ , el estudio determinó que no existe correlación entre desempeño laboral del personal administrativo y calidad del servicio que brindan al usuario en el Hospital Belén de Trujillo.

Palacios (2018) presentó la investigación “La Capacitación y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del Área de Marketing y Promoción de la Universidad César Vallejo Chimbote – 2018” en la Universidad Cesar Vallejo, teniendo como objetivo general “Determinar la relación que existe entre la capacitación y la productividad laboral de los colaboradores del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote – 2018”. El diseño del estudio es no experimental, correlacional, transversal; como población se consideró 13 colaboradores del área de marketing y promoción de la Universidad César Vallejo.

Se concluyó con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.640 y un nivel de significancia 0.018 que la capacidad de personal está asociada significativamente con la productividad laboral de la empresa UCV Chimbote, 2018.

Valdivia (2018) realizó la investigación “La capacitación en la gestión del talento humano” en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, teniendo como objetivo general “Demostrar que la capacitación contribuye a la mejora del talento humano”. El método que se utilizó es el inductivo. El autor concluyó que conocer de necesidades de capacitación es relevante para las organizaciones, ya que permite identificar las debilidades, al mismo tiempo que se motiva a los colaboradores ya que sus conocimientos son actualizados de acuerdo con las necesidades del mercado. La capacitación se entiende como la posibilidad de aumentar la capacidad y competitividad en el mundo empresarial. Es necesario que se establezca las necesidades reales de capacitación y que no se desperdicien recursos en actividades y tareas innecesarias para el cumplimiento de las metas organizacionales.

Por otra parte, Changanqui (2018) presentó la investigación “Capacitación laboral y su influencia en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María – 2018” para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión”. El objetivo general fue determinar la incidencia de la capacitación laboral en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María - 2018. El tipo de investigación empleado fue descriptivo correlacional, bajo un enfoque mixto, los datos se obtuvieron de la encuesta al total de los colaboradores (32) del centro de salud Santa María – 2018.

Entre las conclusiones obtenidas destaca que el fortalecimiento de las habilidades gerenciales se relaciona con la dirección administrativa; las relaciones laborales de la capacitación se relacionan significativamente con la gestión administrativa, y finalmente que la capacitación se relaciona muy significativamente con la gestión administrativa del centro de Salud Santa María – 2018.

Finalmente, Noda (2017) realizó su trabajo titulado “Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del Restaurante de Mar y Piedra de la ciudad de Huánuco, 2017”, para optar el título profesional de Licenciada en Turismo Hotelería y Gastronomía en la Universidad de Huánuco. Esta investigación tuvo como objetivo medir la relación de la capacitación con el desempeño laboral en los colaboradores de la cevichería de mar y piedra de la ciudad de Huánuco 2017.

El tipo de investigación empleada en este estudio fue la investigación Aplicada; bajo el enfoque cuantitativo; el alcance o nivel fue Descriptivo Correlacional; la muestra estudiada fueron los colaboradores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017. Se concluyó principalmente que existe una relación alta entre la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores de esta empresa, teniendo como coeficiente de correlación de Pearson= 0,965. En tal sentido, la capacitación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores del restaurante de Mar y Piedra de la Ciudad de Huánuco 2017. Así mismo, las encuestas realizadas muestran que el 62.5% de los encuestados afirmaron que siempre les sirve lo aprendido en la capacitación.

### ***1.2.2 Antecedentes Internacionales***

Barrantes et al. (2020) realizaron la investigación “Estrategias de fortalecimiento para la Capacitación y Desarrollo Laboral de los empleados en la Alcaldía de Cunday, para el segundo semestre del 2020” en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. El objetivo general de esta investigación fue formular estrategias que fortalezcan el plan de Capacitación y Desarrollo Laboral de los empleados en la Alcaldía de Cunday, durante el segundo semestre del 2020.

El diseño metodológico para el desarrollo del este trabajo fue cualitativo, con una muestra constituida por el 50% que de los funcionarios de la alcaldía de Cunday Tolima. El

estudio les permitió concluir lo siguiente: debe ser revisado y ajustado el procedimiento de inducción, ya que es de vital importancia para el desempeño y resultados de un cargo durante el desarrollo de las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo. Adicional al proceso de inducción, la Alcaldía de Cunday ha desarrollado capacitaciones y entrenamiento que, al considerarlos suficientes para mejorar el desarrollo laboral y productividad individual en el cargo, un 76% están de acuerdo y el 24% restante lo consideran insuficiente. Es necesario mejorar el programa de capacitación para facilitar el progreso de su desempeño, especialmente en recursos y herramientas físicas y digitales.

Cardoza (2020) presentó su investigación titulada “Capacitación en la organización ¿Gasto o inversión?”, para obtener el título profesional de administración de empresas en la Universidad Cooperativa de Colombia. En el estudio se empleó la descripción bajo el enfoque cualitativo. El nivel de profundidad fue el descriptivo, con un diseño documental, el cual utilizó fuentes de información secundaria como tesis de grados, artículos de revista y libros con información pertinente acerca de las variables en estudio. Con conclusión se conoció que la capacitación debe concebirse como un proyecto en cada organización con el propósito de proporcionar beneficios a los colaboradores.

Es importante ver como inversión la oportunidad de desarrollar el potencial de los colaboradores, los beneficios que ello trae para las empresas. La calificación del personal genera valor agregado a las organizaciones, además de aumentar la competitividad en el mercado.

Umaña y Rivas (2018) realizaron el trabajo “Relación de la capacitación y el desarrollo del personal en la eficiencia y eficacia en las organizaciones” en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Mangua. Tuvo como objetivo general analizar la relación de la capacitación y el desarrollo del personal en la eficiencia y eficacia de la organización,

describiendo sus aspectos generales, los pasos a ejecutar en un programa de formación y los diferentes métodos de desarrollo por competencias de personal. Metodológicamente, en el presente estudio se empleó un nivel de profundidad descriptivo, con un diseño documental. Como conclusión se pudo afirmar que existe relación entre la capacitación y el desarrollo del personal en la eficiencia y eficacia de la organización, ya que se capacita a los colaboradores en administración de los recursos, se instruye al personal acerca de las posibles y eventuales amenazas del ambiente externo, y se pone a disposición de los colaboradores herramientas para obtener ventajas en el mercado laboral, entre otros.

Rojas (2018) presentó la investigación titulada “Capacitación y Desempeño Laboral” para obtener el título de Licenciado en Psicología Industrial/Organizacional en la Universidad Rafael Landívar en Guatemala. Este estudio tuvo como objetivo general determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral. La investigación empleada fue de tipo descriptiva, para comprobar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral se administró una escala de Likert y una boleta de sí, no y por qué, a los colaboradores del área operativa de Tenería, San Miguel de Quetzaltenango, los cuales son mayormente hombres en edades entre 30 a 50 años, de diferentes estratos sociales y múltiples grados académicos.

Allí se determinó que sí existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Tenería, por lo que es completamente necesaria para el éxito de la organización y la realización de sus colaboradores; así mismo que el desempeño laboral mejora con la capacitación ya que por medio de capacitaciones técnicas se han obtenido mejores resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos. Finalmente, se identificó que los elementos de capacitación no llenan las necesidades de la

organización, por lo que no se han obtenido nuevos resultados positivos para la organización provenientes de la capacitación y la medición del desempeño.

Por su parte, Álvarez et al. (2017) realizaron el estudio titulado “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas”, para obtener el título de Licenciados en Ciencias de la Administración de Empresas en la Universidad de Concepción. El propósito general de este estudio fue evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas. Se empleó como base de datos la Cuarta Encuesta Longitudinal de Empresas (ELE4) publicada en el año 2017. Esta investigación determinó que la capacitación no tiene un efecto significativo sobre la productividad laboral de las empresas Chilenas; adicionalmente, con respecto al impacto de la capacitación en la productividad laboral de las grandes, medianas y pequeñas empresas, se encontró que no existen importantes diferencias entre estos grupos, ya que las empresas grandes que capacitan tienen una productividad laboral menor en 2.7% con respecto a aquellas que no lo hacen, mientras que las pequeñas y medianas empresas tienen una productividad laboral mayor en 2.4% respecto a las empresas no capacitan a sus colaboradores.

### **1.3 Objetivos**

#### ***1.3.1 Objetivo General***

- Determinar la relación que existe entre la capacitación del personal y la eficiencia laboral del personal administrativo que labora en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021.

#### ***1.3.2 Objetivos Específicos***

- Describir las características de la capacitación del personal administrativo que labora en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021.

- Valorar la eficiencia laboral del personal administrativo que labora en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021.
- Establecer la relación que existe entre las dimensiones de la capacitación del personal y la eficiencia laboral del personal administrativo que labora en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021.

#### **1.4 Justificación**

La presente investigación tiene como objetivo aportar teóricamente a la ciencia de la administración, a través de la profundización de fuentes teóricas que involucran a las variables en estudio. En este sentido, la capacitación del personal es un área que ha sido ampliamente estudiada a nivel internacional y organizacional, aún son insuficientes las referencias acerca de éstas en el ámbito administrativo, siendo escasas las referencias acerca de la percepción que tienen los servidores del sector salud sobre las estrategias de capacitación de que implementa la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud. Esta investigación es de real importancia debido a que ofrece información relevante que permite incrementar las plataformas teóricas en relación con las variables en estudio, además de ofrecer fuentes teóricas para futuras investigaciones en el sector administrativo.

En otra perspectiva, el estudio presenta relevancia práctica dado que las evidencias de los resultados sobre la capacitación del personal y su relación con la eficiencia laboral, permite a las autoridades de Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, tomar decisiones idóneas y alternativas para mejorar la capacitación del personal con el fin de asegurar un adecuado desempeño, fortalecer competencias y cumplir con las metas sanitarias anuales a nivel regional y nacional.

Al mismo tiempo, el presente estudio aporta desde el punto de vista metodológico a la capacitación del personal debido a que es un proceso que requiere de la aplicación de prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, además de que es necesario realizar el seguimiento adecuado para el desempeño y eficiencia laboral del personal involucrado.

### **1.5 Hipótesis**

- Existe relación directa y significativa entre la capacitación del personal y la eficiencia laboral de los servidores en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud.

## II. Marco Teórico

### 2.1. Bases Teóricas Sobre el Tema de Investigación

#### 2.1.1. *Capacitación del Personal*

En líneas generales, la capacitación es una actividad que regularmente se realiza a partir de las necesidades de las organizaciones para mantener su competitividad, a través del conocimiento y fortalecimiento de habilidades y potencial del personal. En este orden, la capacitación es una herramienta que emplean las organizaciones para lograr los objetivos organizacionales, mejorando las competencias del personal, afinando la creatividad y la innovación en sus colaboradores (Peralta, 2006).

Al mismo tiempo, la capacitación comprende un entrenamiento continuo y una retroalimentación permanente sobre técnicas de trabajo. En consecuencia, el propósito de la capacitación se halla en asegurar el cumplimiento de la misión y visión de las organizaciones, motivo por el cual ha formado parte de las estrategias con las que cuentan las empresas para mantenerse y adaptarse a los cambios en el mundo actual, de manera rápida y efectiva.

Según Mitnik y Coria (2012), la capacitación laboral ha sido un proceso en reconstrucción en cada gran región del mundo, incluyendo a Latinoamérica. Sus orígenes se remontan a la filosofía clásica y las pedagogías modernas (siglo XVIII). A mediados del siglo XVIII, con la llamada Revolución Industrial se provocó un cambio en los sistemas de producción, pasando de economías agrarias basadas en el trabajo artesanal, para pasar a economías basadas en las industrias y la manufactura (Mitnik y Coria citados por Infante y Breijo, 2017).

La Revolución Industrial como fenómeno económico, político y social propició la mecanización de las industrias y favoreció la expansión del comercio al mejorar las rutas de

transportes. Posteriormente, por el nacimiento del ferrocarril, promovió innovaciones tecnológicas como la máquina de vapor y otras para la industria textil. Esto transformó la capacitación para que las personas fueran entrenadas para realizar tareas de manera específica.

En consecuencia, la aparición del capitalismo demandó en el personal habilidades y destrezas manuales a un esquema productivo basado en la capacidad y el ritmo de las máquinas, por lo que se comienza a demandar personas con mayores capacidades para la ejecución de trabajos con mayor dominio técnico, o capacidad de integrarse a diversas funciones. Esta situación presentó mayores exigencias en cuanto a aprendizaje, responsabilidad y autonomía de la fuerza de trabajo (Infante y Breijo, 2017).

Desde mediados del siglo XX, la capacitación del personal forma parte de las denominadas educación para adultos y educación continua. En este sentido, la capacitación en la actualidad es el resultado del proceso a lo largo del tiempo y con características que corresponden a las dinámicas socioeconómicas. Sin embargo, la capacitación del personal ha sido materia de diversas teorías, en especial de aquellas asociadas a la administración, psicología y pedagogía, sin dejar de lado que se trata de modelos asociados a la realidad del modelo de desarrollo con el cual la capacitación en la organización se define, reproduciendo un proceso iniciado en Europa, Estados Unidos y, desde hace pocas décadas, por países asiáticos (Peralta, 2006).

Por su parte, la capacitación del personal en el siglo XX se caracterizó por la demanda de sistemas rápidos de entrenamiento, con predominio de marcos teóricos como el Conductismo y el desarrollo del Diseño de Instrucción Sistemático, sistema de autoinstrucción que fue un intento de integrar todos los componentes del proceso de instrucción (Mitnik y Coria, 2012). Posteriormente, aparece la capacitación individualizada

que se expande, a partir de la incorporación de la computadora, como una innovación tecnológica de relevancia primordial hasta la actualidad.

A partir de la década de los 60`s, se inician los «sistemas de aprendizajes» en las llamadas Instituciones de Formación Profesional de obreros y técnicos (Capacitación en América Latina y Cuba, 2011), con una formación con especialidades. En algunos casos, no formaban parte del sistema de educación en cada país. Inicialmente, se buscó la conformación de sistemas aprendizajes con apoyo de los ministerios de trabajo de cada país, con oferta de capacitación centrada en manufactura y construcción.

En la actualidad, la capacitación es primordial a nivel organizacional en el mundo entero, a través de la cual es necesario formar una cultura de identidad organizacional, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales.

Como se ha mencionado, la capacitación del personal ha sido definida con múltiples matices. Generalmente, la capacitación del personal es vista como todos aquellos métodos empleados para que las personas aprendan y mejoren las habilidades y conocimientos necesarios para optimizar su desempeño en el trabajo actual. Como parte de las estrategias de gerencia de la empresa u organización, se lleva a cabo por estas, con el propósito de preparar y formar a su personal para el desempeño de una determinada actividad laboral (Coll, 2021).

Dentro de las ciencias administrativas, el personal es considerados como un elemento de gran valor, pues de estos depende la productividad de cada organización. En tal sentido, es importante que, como parte importante de la organización, tengan oportunidad de desarrollar sus habilidades. Es así que el objeto de estudio de la administración del personal en cualquier organización comprende entre sus principales funciones las siguientes: el empleo, el reclutamiento, inducción y capacitación (Peralta, 2006).

En la actualidad, las empresas se perciben como organizaciones donde el personal es lo más valioso. Por esta razón, se dan una serie de indicadores como: los medios de publicación, la promoción interna, los criterios de selección, el desempeño del seleccionador y sus objetivos, las remuneraciones y beneficios, la programación de capacitaciones, las competencias en el desarrollo del personal, los objetivos de la evaluación, la claridad en los instrumentos y las habilidades que determinan una óptima gestión del personal y en consecuencia un buen desempeño laboral, lo que en resumen constituyen criterios de gestión del personal (Peralta, 2006). Partiendo de allí, a continuación, se exponen las principales corrientes teóricas desde el enfoque de la administración como ciencia, que sustentan la definición de la capacitación como parte fundamental de la gestión del personal.

*a) Teoría Clásica.* En el campo de la administración, las teorías científicas son el resultado de la necesidad de generar mayor eficiencia y competitividad de las empresas, escenario propiciado por la Revolución Industrial. Así nació la Escuela de la Administración Científica, teniendo entre sus principales representantes a Frederick Taylor y Henri Fayol, quienes a través de la Escuela de la Administración Científica destacaron la importancia de la división del trabajo, la especialización y la experiencia que posean las personas para ser más eficiente a la organización.

Según Fayol, la teoría es desarrollada en la división de las tareas, aplicación de autoridad y asignación de responsabilidad, buscando la máxima eficiencia. Allí se concibe al hombre como un “hombre económico”, quien es una persona racional que maximiza su utilidad, tratando de obtener los mayores beneficios con un esfuerzo mínimo. En este orden, los seres humanos son dirigidos por intereses personales, calculando y valorando las posibilidades con racionalidad, para conseguir la prosperidad (Cabello, 2016).

Por su parte, Taylor centró su perspectiva científica en poner énfasis en las tareas y la organización, donde esta se basa en la sustitución del empirismo organizacional por un método científico en las organizaciones. El propósito de esta teoría es el aumento de la eficiencia organizacional a través del incremento de la producción, y los incentivos vienen a ser la remuneración por las labores del trabajador.

Las características principales de la Teoría Clásica con enfoque en el personal son las siguientes (Peralta, 2006):

- *Autoridad Lineal*: la responsabilidad directa de alcanzar las metas de la organización está a cargo de algunas personas, está representada por la cadena normal de mando, pasando por los diversos niveles de la jerarquía, esta autoridad lineal se basa, primordialmente, en el poder legítimo.
- *Líneas directas de comunicación*: las comunicaciones son efectuadas directamente sin necesidad de intermediarios.
- *Descentralización de las decisiones*: el poder de decisión es distribuido en diferentes mandos y niveles jerárquicos de la organización. De esta forma, el poder es fraccional porque queda dividido entre los diferentes niveles jerárquicos y, es pluralista, ya que se encuentra de forma vertical y horizontal entre los miembros de la organización.
- *Énfasis en la especialización del personal*: la capacitación del personal estuvo encaminado hacia la especialización de la persona. Mediante la simplificación de tareas que requieren de poca experiencia y escaso conocimiento previo, los trabajadores aprendieron la forma de ejecutar el trabajo observando a sus compañeros de mayor experiencia (Böhrt, 2000).

**b) Escuela Anatomista Fisiologista.** Para esta Escuela, el propósito principal es mejorar la organización e interacción de sus órganos. Allí, la capacitación se da para alcanzar

la máxima eficiencia y aprovechamiento del personal. En este sentido, la organización es basada en la división del trabajo, autoridad, centralización y jerarquía.

Por su parte, aquí la capacitación se centra en el desarrollo de habilidades y destrezas que permiten a la persona funcionar eficientemente. Teniendo como objetivo principal lograr la eficiencia a través de la mecanización de las funciones y la rigidez de la estructura de la organización (Chiavenato, 2009). Para los anatomistas fisiologistas, el hombre es considerado un complemento que debe poseer capacidad técnica para ejecutar las operaciones que le corresponden. El entrenamiento se centra en el desarrollo de habilidades y destrezas que permiten al personal funcionar eficientemente.

Las principales características de la Escuela Anatomista Fisiologista son las siguientes:

- *Autoridad Lineal o Única*: Es la autoridad del superior sobre los subordinados. Cada subordinado se reporta solamente a su superior, tiene un solo jefe y no recibe órdenes de ningún otro.
- *Líneas Formales de Comunicación*: los terminales de comunicación están orientados al órgano superior y al cargo de los subordinados.
- *Centralización de las Comunicaciones*: se centraliza en la autoridad los canales de comunicación y de responsabilidad en la cima del organigrama.
- *Estructura Piramidal*: a medida que se sube en la escala jerárquica disminuye el número de cargos u órganos. El resultado es que a medida que aumenta el nivel jerárquico, más aumenta la generalización, centralización y visión global de la organización. A medida que se desciende en el nivel jerárquico, más aumenta la especialización, la delimitación de las responsabilidades y la visión específica del cargo o función (Retos directivos, 2021).

c) **Teoría Humanista.** Esta teoría surgió en los Estados Unidos siendo básicamente un movimiento reaccionario a la teoría clásica de la administración, su promotor fue Elton Mayo (1927) y sus colaboradores. Se basó en la organización informal, donde se considera al trabajador como un hombre social, y cada organización es un grupo de personas, donde la autoridad, la autonomía del trabajador, la importancia del contenido del cargo, las recompensas y sanciones sociales, el nivel de producción depende de la integración social. Esta perspectiva está basada en las necesidades y los valores humanos, por lo que las personas son importantes para el logro de objetivos y pleno funcionamiento de una organización. La Teoría Humanista enfatiza la productividad y el beneficio como prioridad, allí los incentivos principales de los trabajadores son los sociales y los simbólicos. Los resultados son la eficiencia óptima (Corvo, 2021).

Es de destacar que la Teoría Humanista surge como un movimiento dirigido a la democratización de los conceptos administrativos rígidos y mecanicistas predominantes de la teoría clásica, con el propósito de humanizar y democratizar la administración.

La Teoría Humanista promueve aspectos como el disfrute en la realización de actividades laborales, haciendo lo que la persona domina y prefiere, impactando positivamente en su productividad de la empresa. Al cederles el poder se obtienen beneficios como un mayor compromiso, sentido de pertenencia y una mayor rentabilidad para la empresa (Peralta, 2006).

Otra característica fundamental de la teoría humanista es el reconocimiento de la importancia, capacidad y valores de los trabajadores, para obtener un mayor compromiso, identidad y pertenencia, mejorando los beneficios para todos. En consecuencia, sus fundamentos y propuestas contradicen los propósitos de la gerencia tradicional basados en

controlar y exigir, los cuales se enfocan a satisfacer las necesidades de los clientes y generar una alta rentabilidad, sin tomar en cuenta las posibles consecuencias nocivas que puede provocar hacia el personal que integra la organización. (Ruiz, E s/f).

**d) *Teoría Estructuralista*** Esta teoría se enfoca hacia el todo y a la relación que existe entre las partes que se encuentran en la constitución del todo. La totalidad, la independencia de las partes y la sencillez de la sumatoria de las partes, son los factores básicos del estructuralismo (Pacheco, 2021). Basándose en la baja productividad en las empresas a finales de los años cincuenta, basándose en el personal y la estructura de la organización, los economistas y miembros de la escuela estructuralista buscaron dar respuesta a los problemas que desencadenaron esta baja productividad.

Esta perspectiva teórica de la Administración se fundamenta en la estructura organizacional, las personas y el ambiente, y en donde la organización es considerada una unidad social grande y compleja. Allí, el hombre es considerado un ser social que desempeña roles dentro de varias organizaciones, los incentivos son materiales y sociales, y los objetivos organizacionales tratan de lograr un equilibrio entre los objetivos organizacionales e individuales (Martínez, 2002).

Para los estructuralistas la organización es un sistema social donde se buscan los medios para alcanzar los fines propuestos. En este orden, los colaboradores son considerados individuos que se comportan de manera preestablecida, sin que intervengan sus emociones, ya que conocen las normas y los reglamentos relacionados con su función. En esta perspectiva la capacitación está dirigida para planificar, organizar y establecer los métodos que hagan más racional la relación entre los medios y los fines, así como lograr que los miembros de la organización interioricen sus obligaciones y cumplan con sus compromisos (Peralta, 2006).

Para el estructuralismo la organización es concebida como un sistema social abierto y construido; los conflictos son considerados inevitables en las relaciones empresa-empleado; los incentivos son útiles para motivar al personal, en lugar de utilizar sólo las recompensas materiales como fuente única de estimulación. Allí, el concepto de "hombre organizacional" se presenta en contraposición al de "hombre administrativo" del conductismo, de "hombre social" de la dinámica de grupo y de "hombre económico" de la administración científica de Taylor (Martínez, 2002).

Por otra parte, para el estructuralismo los problemas en las organizaciones derivan de la comunicación, la autoridad, la estructura de comportamiento y la estructura de formalización (Coll, 2021). El autor más conocido de la escuela estructuralista, o lo que podríamos denominar su autor por excelencia, es el economista y sociólogo de origen alemán Max Weber, también resaltan Ralph Dahrendorf, Chester Barnard, Amitai Etzioni y Renate Mayntz.

*e) Teoría Neoclásica.* Según la Teoría Neoclásica las organizaciones existen en función de sus objetivos y resultados, por tal razón la importancia de la definición de los objetivos organizacionales y los medios para evaluar el desempeño. Esta teoría constituyó una reacción a la gran influencia de las ciencias del comportamiento humano en el campo de la administración, privilegiándolos sobre los aspectos económicos del comportamiento de las organizaciones. De esta manera, los teóricos neoclásicos retoman aspectos desarrollados por la teoría clásica, redimensionándolos y adaptándolos a la época actual. El enfoque neoclásico emplea los conceptos de estructura de la organización lineal, funcional, línea-staff, relaciones de línea y asesoría, problema de autoridad y responsabilidad, y departamentalización (Martínez, 2002).

En atención a lo mencionado, la capacitación o entrenamiento se dirige a gerentes con el propósito de integrar resultados, centrándose en las tareas de organización, planeación y control, para lograr la eficiencia en el trabajo. Aquí el concepto de eficacia es de gran relevancia, ya que el desempeño laboral es indicador de eficacia del personal que trabaja en las organizaciones. En este orden, la eficacia es necesaria en la organización para que funcione y en la persona para lograr su satisfacción, y la organización es un instrumento, en tanto produce resultados necesarios a la sociedad.

Según los neoclásicos, para que la organización o empresa sea eficiente, la producción se basa en la división del trabajo, la cual consiste en descomponer un proceso complejo en una serie de pequeñas tareas. Esto permite concluir que cada individuo que trabaja en la organización pueda producir la mayor cantidad posible de unidades dentro de un estándar aceptable de calidad.

Por otro lado, la especialización es el resultado de la división del trabajo, ya que cada órgano o cargo en la organización tiene funciones y tareas específicas y especializadas. En este sentido, la simplificación de las tareas y la asignación a cada puesto de trabajo de tareas sencillas y repetitivas reducen los periodos de aprendizaje y facilitan la sustitución de unos individuos por otros, lo cual mejora los métodos de incentivos en el trabajo y aumenta el rendimiento de la producción.

Entre los principales autores de la Teoría neoclásica se encuentran Cyril O'Donnell (1900-1976), Harold Koontz (1909-1984) y Peter Ferdinand Drucker (1909-2005), quienes no formaron parte de una escuela que les definiera, sino que cada uno fue muy independiente y se debieron sumar esfuerzos para su reconocimiento.

*f) Teoría Behaviorista.* La teoría behaviorista es el enfoque de las ciencias del comportamiento (behavioral sciences approach), que se centra en el abandono de las

posiciones normativas y prescritas de las teorías anteriores (teoría clásica, de las relaciones humanas y de la burocracia) y la adopción de posiciones explicativas y descriptivas. Es el estudio del funcionamiento y de la dinámica de las organizaciones y de cómo los grupos y los individuos se comportan dentro de ellas.

Según esta perspectiva, las organizaciones son sistemas complejos y humanos, con cultura propia y un sistema de valores que determinan los canales de información y los procedimientos de trabajo. En este sentido, el desarrollo organizacional es un esfuerzo educativo complejo, encaminado a cambiar actitudes, valores, comportamientos y la estructura de la organización, el entrenamiento es uno de los medios a través de los cuales se puede influir en los miembros de la organización para generar aprendizajes y cambios en el comportamiento (Chiavenato, 2006).

La teoría behaviorista se fundamenta en el comportamiento humano, sin embargo, el behaviorismo de Watson trajo a la psicología una metodología objetiva y científica basada en la comprobación experimental, en oposición al subjetivismo de la época pero centrándose en el individuo, haciendo un estudio de su comportamiento con relación a factores externos (ambiente, relaciones interpersonales, entre otros) y factores internos (aprendizaje, estímulo, reacciones de respuesta, hábitos, entre otros).

El comportamiento organizacional surge gracias a la comunicación, ya que esta se puede desarticular por partes para entender el comportamiento humano dentro de una organización, donde todo obedece a la forma como se comunique y asimile la información dentro de la organización. La comunicación dentro de la organización es muy importante, ya que ayuda a mantenerla unida y proporciona medios para que fluya la información adecuadamente, y de esta forma mejorar criterios, motivar a los empleados y ayudar a cumplir los objetivos de la organización (Chiavenato, 2006).

Para los behavioristas, la organización es un sistema de decisiones donde el individuo participa en ella de una manera más racional y consciente. Por lo tanto, la persona es un individuo capaz de opinar, tomar decisiones y resolver problemas, busca la manera más satisfactoria de hacer su trabajo. A través de la capacitación se proporcionan las técnicas que facilitan la integración de grupos de trabajo.

*g) Teoría Sistémica.* Según Chiavenato (2009), esta teoría fue propuesta por Ludwig en los años 60, donde expone que una organización funciona de manera sistemática, científica de aproximación y representación de la realidad, permitiendo un trabajo interdisciplinario. Esta teoría se caracteriza por la importancia que le otorga a las interrelaciones y los conjuntos, pues permiten distinguir del entorno. Por otra parte, se basa la teoría de la información, que sostiene que la entropía es importante y que en el envío de información existe un grado de incertidumbre y que el mensaje llegue completo; siendo muy importante la percepción que tienen los subordinados respecto al gestor y la gestión del personal que desarrolla.

Al mismo tiempo, los procesos no se dan en forma aislada, sino que se desarrollan en función del cumplimiento de las metas de la organización. Las organizaciones o empresas son sistemas, ya que se basan en procesos con un conjunto de procedimientos para su ejecución, por tanto, los procesos de capacitación del personal comprenden un conjunto de tareas de interacción que no debe ser desordenado ni aislado, sino responder a las metas organizacionales propuestas, es decir funcionar como un sistema cuyas partes deben estar interrelacionados para alcanzar el éxito (Nieto, 2020).

En este orden de ideas, las organizaciones se definen como una estructura autónoma con capacidad para comprender de manera objetiva sus interacciones y tomar las decisiones más adecuadas para la organización en su totalidad. La capacitación se presenta

como uno de los factores que contribuyen a mantener ese equilibrio al atender a los talentos humanos de la organización y se dirige a aquellas áreas de la organización donde se requiere solucionar problemas que obstaculizan el desarrollo de las operaciones e impiden lograr los objetivos propuestos (Nieto., 2020).

La capacitación, según el enfoque sistemático, es considerada como uno de los factores que contribuyen a mantener el equilibrio de la organización, mediante la solución a problemáticas del personal que obstaculicen el cumplimiento de objetivos de la organización (Nieto, 2020). Este enfoque permite a la organización a alcanzar las metas globales desde la inducción, el desempeño eficaz de las funciones laborales, el desarrollo ejecutivo y bienestar personal.

La teoría sistémica adaptada a la capacitación se compone de lo siguiente (Chiavenato, 2009):

- *Insumos* (detección de necesidades de capacitación) a través de la recolección de datos y análisis de información las necesidades de capacitación y las estrategias para abordarlas, todos los insumos necesarios para el diseño y desarrollo de inducción que permita satisfacer de manera efectiva, las necesidades de capacitación detectadas.
- *Proceso* (diseño de programas) se aplica el Enfoque Sistémico de Capacitación en la planificación de la inducción específica.
- *Producto* (ejecución de la capacitación) se lleva a cabo la ejecución de la inducción de capacitación, destacando que se deben considerar las actividades que se desarrollaran, previamente y durante la impartición de la inducción; esto de acuerdo con el enfoque sistemático.

- *Retroalimentación* (evaluación de la capacitación) En esta fase los participantes aplican la evaluación de un curso de capacitación de acuerdo con el Enfoque Sistémico de Capacitación.

Según Bermúdez (2015), entre los objetivos generales de la capacitación en las organizaciones se mencionan los siguientes:

- *Promover el desarrollo integral del personal y el desarrollo de la organización:* Se debe considerar que la organización requiere una sustentabilidad en el tiempo para que permita proveer ingresos permanentes para todos los integrantes de la organización. Esto se consigue principalmente por los trabajadores y su desempeño en un lapso de tiempo, en tal sentido es conveniente identificar todos los factores personales y profesionales que determinan el rendimiento de la persona en su área de responsabilidad. (Bermúdez, 2015).

En este caso en particular, el área de la gestión del personal debe identificar factores de comportamiento, competencias, habilidades, actitudes y aptitudes entre otros por parte del trabajador, garantizando un estudio integral del personal que hace parte de la organización, para luego generar programas de capacitación lo más personalizado posible, para potenciar las características laborales de cada persona. (Bermúdez, 2015).

- *Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales:* Es necesario que las entidades tengan conocimiento de los perfiles laborales con los que cuenta en materia de personal, de tal modo que se puedan identificar los conocimientos técnicos que deben tener los servidores en cada una de las áreas. De esta manera, se generarán los planes de capacitación específicos que permiten la renovación y actualización de conocimientos en las áreas que se requieran.

Como ejemplo se tiene principalmente el uso de equipos tecnológicos de última generación que requieren un conocimiento específico para su operación, y los cuales son de vital importancia no solo para el rendimiento de la entidad, en materia de servicios que brinda al ciudadano, reducción de procesos, sino también para el aumento de la satisfacción ciudadana de los servicios públicos que brinda la entidad, así como también para aumentar la competitividad, innovación y otros factores.

- *Perfeccionar al personal en su puesto de trabajo*: La rotación de personal ha sido un aspecto de variados estudios en el ámbito organizacional, sin embargo, desde la capacitación, se hace conveniente perfeccionar las habilidades de la persona en su puesto de trabajo, buscando potenciar a este en todos los aspectos posibles para que su rendimiento sea el esperado y el óptimo (Chiavenato, 2009). Es por ello que los planes de capacitación organizacional están enfocados a garantizar que los procesos se ejecuten de acuerdo a los planes estratégicos y operacionales de la entidad.

Las organizaciones buscan tener el personal totalmente idóneo en las áreas de trabajo. Sin embargo, será necesario que dichos planes contengan cursos de contingencia que permitan que en casos especiales un trabajador se pueda desempeñar en otro cargo que sea afín a su conocimiento. Se trata de efectuar un proceso de reemplazos o rotación internas óptimas (Rojas, 2018).

Finalmente, en la presente investigación se consideró a la teoría general de los sistemas como el modelo teórico bajo el cual se estudiará a la variable capacitación del personal, pues se considera que toda organización es un sistema, cuyo funcionamiento efectivo depende de un conjunto de procesos y procedimientos que funcionan interconectados unos con otros, por tanto el personal debe funcionar como parte de cada

sistema del cual forma parte, y donde se deben capacitar e interrelacionar para alcanzar las metas organizacionales propuestas (Rojas, 2018).

El Ministerio de Salud del Perú como ente rector del sector salud del país, se encarga del fortalecimiento de su personal, proponiendo metas tangibles, dentro de plan estratégico de marco institucional, con el fin de atender las necesidades asociadas a la productividad y servicio al ciudadano. En este sentido desarrolla el Plan de desarrollo de las personas 2021, propone la formación del personal de salud adscrito al Ministerio de Salud, con el propósito de aumentar el conocimiento, aumentar el desarrollo institucional y el mejoramiento de la calidad del servicio.

El objetivo general de este Plan consiste en “Promover el desarrollo de capacidades profesionales y técnicas de los servidores de la Administración Central con la finalidad de mejorar el desempeño para el cumplimiento de los objetivos institucionales”. En este orden de ideas, este plan de desarrollo, considera varios tipos de formación: común, específica, transversal y pasantías.

En el primer caso son acciones de formación para dos unidades orgánicas o más. En el caso de la formación específica, corresponde a acciones de formación en atención a las necesidades específicas de una unidad orgánica; las acciones transversales que son de interés institucional, y finalmente las pasantías que constituye una actividad práctica de orden académico (Oficina de Gestión de Recursos Humanos, 2021).

### ***2.1.2. Definiciones de Eficiencia Laboral***

Conceptualmente, la eficiencia laboral contiene tres dimensiones. La primera se refiere a la técnica, con el uso de los insumos existentes de la mejor forma posible. La segunda hace referencia a la distribución, apunta a la capacidad del personal que integra la

organización para combinar óptimamente los insumos disponibles; y finalmente la tercera, que se refiere a la forma en que el personal combina los insumos, dadas las restricciones tecnológicas y de recursos.

Por su parte, Stoner (citado en Hernández y Maturrano, s/f) sostiene que la eficiencia es un paradigma que ha orientado el trabajo de las organizaciones y sus dirigentes durante décadas, desde los trabajos de los economistas clásicos, Adam Smith y David Ricardo a mediados del siglo XVIII. En lo laboral se establece la relación entre costos y gastos laborales que tiene que asumir la entidad y resultados obtenidos, se propone la reducción de los costos, es decir, se tiene que producir con los costos laborales más bajos posibles, y obtener los mayores resultados con los mismos costos y gastos laborales.

Por otro lado, para Yoder (1975 citado en Hernández y Maturrano, s/f) la eficiencia laboral actúa en el ámbito interno de la organización, ahí es donde se puede trabajar para reducir los gastos laborales, sin dejar de mirar afuera, para ajustar las estrategias y acciones de manera que pueda aprovechar las oportunidades o neutralizar las amenazas que se presenten.

La eficiencia laboral hace énfasis en los medios, lo que apunta a hacer las cosas correctamente, resolver problemas, brindar servicios de calidad a los ciudadanos, cumplir tareas y obligaciones, y capacitar a los subordinados. La eficacia, por su parte hace énfasis en los resultados, hacer las cosas correctas, lograr objetivos, crear más valores, proporcionar eficacia (empowerment) a los subordinados, y en lugar de reaccionar, propicia que el personal se anticipe.

La eficiencia laboral se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la

empresa (Robles, 2009). La definición de eficiencia debe ser completada con la descripción de lo que se espera del personal, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo. Las prácticas a través de las cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones.

La evaluación de la eficiencia ayuda a implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, refuerza la toma de decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo (Chiavenato, 2009). La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse.

La evaluación del desempeño es una práctica extendida en el ámbito de la gestión del personal, aunque no siempre se entiende su importancia y la necesidad de hacerla con criterios que garanticen la objetividad (Chiavenato, 2009). Es un proceso en el que se intenta determinar las actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del personal en el desempeño de su cargo. La evaluación del desempeño sirve para, dirigir y controlar al personal de forma más justa, y comprobar la eficacia y eficiencia de los procesos laborales del personal.

Las teorías asociadas a la eficiencia laboral estuvieron relacionadas a comprender los indicadores que se emplean para poder mediarlo, a continuación, se presentan las principales propuestas.

a) ***La Teoría De Las Expectativas De Víctor Vroom.*** Esta teoría, atribuida a Víctor Vroom (1964), fue desarrollada para predecir los niveles de motivación de los individuos, especialmente en el mundo laboral. Parte de la asunción de que el individuo tomará una acción cuando cree que sus esfuerzos le conducirán a un desempeño exitoso, el cual traerá unos resultados positivos la teoría VIE (sigla en inglés de sus componentes: Valence, Instrumentality and expectancy) explica la motivación basada en tres tipos de relaciones:

1. Expectativa o la probabilidad subjetiva de que el esfuerzo conducirá a un resultado (relación esfuerzo-rendimiento).
2. Lo atractivo, conveniente y satisfactorio de los resultados previstos (relación de valoración o valoración personal de los objetivos).
3. La creencia de que un determinado nivel de rendimiento se traducirá en un resultado deseado (relación de Instrumentalidad).

Por otro lado, Ramírez (2008) mencionó que esta teoría se relaciona con los sentimientos de satisfacción del personal que se traduce en su eficiencia laboral. Los factores asociados fueron: El auto concepto de la persona al cumplir con el perfil del puesto; la evaluación de acuerdo al estímulo verbal, monetario o seguimiento a las metas no cumplidas y la importancia que la persona le aporta a la mirada y seguimiento de su empleador. Esta teoría permite analizar la posición positiva o negativa del colaborador; ya que en perspectiva tiene metas profesionales y aspiraciones personales para trabajar a lo largo de un periodo y la organización debe detectar estos planes para crecer en paralelo.

b) ***Teoría De Equidad De Adams.*** Ramírez (2008) indicó según este modelo teórico que los empleadores registraron sus aportes en el trabajo a través de sus competencias,

recompensas, experiencia, etc. Además, lo comparan con sus pares, pero esta relación suele trabajarse desde las creencias, perspectivas y el personal puede realizar algunas comparaciones. Bajo esta teoría existen dos aspectos fundamentales: el yo interior, que se refiere a las experiencias de la persona dentro de la organización y el yo exterior, que representa a las experiencias del trabajo en otro puesto similar al actual.

El modelo de Adams se basa en el concepto de la comparación, y de ese punto parte hacia nuevas dimensiones en el entendimiento global de la motivación del personal. Los trabajadores están interesados en elementos adicionales a la satisfacción de sus necesidades; también quieren que el sistema de retribución sea justo. El fenómeno de la justicia aplica a todo tipo de estímulos (económicos, sociales, psicológicos), esto deriva en más ambigüedad en las actividades administrativas.

La teoría de la equidad de Adams afirma que las personas que integran la organización tienden a juzgar la justicia mediante la comparación de los resultados de sus esfuerzos contra los esfuerzos mismos y también al comparar esta proporción contra la de otras personas.

*c) El Modelo de Procesamiento de la Información Social de Salancik.* El modelo de Procesamiento de Información Social (SIP por sus siglas en inglés) indica que las personas responden a su trabajo según lo perciben y no de acuerdo con el trabajo objetivo, por lo tanto, este modelo es una teoría basada en las características de la actividad (Mejía *et al.*, 2013). Allí, La premisa fundamental es que el personal adopta actitudes y conductas como respuesta a los indicadores sociales que le presentan otras personas con las que tienen contacto (compañeros de trabajo, supervisores, amigos, familiares, usuarios).

Según este modelo propuesto por Salancik y Pfeffer, los individuos como organismos adaptativos, toman las actitudes, conductas y creencias a su contexto social y a la realidad de sus situaciones y conductas pasadas y presentes (Ramírez, 2008). El ambiente social de la persona es una fuente importante de información, dicho ambiente ofrece claves que utilizan los individuos para construir e interpretar los eventos y también ofrece información acerca de cómo deberían ser las actitudes y opiniones de la persona. El contexto social tiene dos efectos generales sobre las actitudes y necesidades, el primer es el efecto directo de la influencia social de la información, lo cual permite a la persona la construcción directa de significado a través de las guías referentes a las creencias, actitudes y necesidades socialmente aceptables y las razones para la acción que son aceptables, el segundo, es el efecto indirecto del contexto social sobre el proceso por el que se utilizan las acciones para construir actitudes y necesidades.

*d) Teoría del Establecimiento de Objetivos por Locke.* Para Edwin Lock, la principal fuente de motivación es la intención de luchar por alcanzar un objetivo. La teoría de la definición de los objetivos analiza el efecto que la especificación de objetivos, los desafíos y la realimentación producen en el desempeño de las personas. De esta manera, la teoría de la definición de los objetivos se fundamenta en los siguientes supuestos (Soza y Rivas, 2017):

1. Los objetivos bien definidos y más difíciles de alcanzar llevan a mejores resultados que las metas amplias y generales. La especificación de los objetivos funciona como un estímulo interno.
2. Si la persona acepta el objetivo y ha sido capacitada, cuánto más difícil sea el objetivo, más elevado será el nivel de desempeño.

3. La persona trabaja mejor cuando recibe retroalimentación sobre sus avances en busca del objetivo y esto le ayuda a percibir la diferencia entre lo que está haciendo y lo que debería hacer. La retroalimentación es una guía de comportamiento. Cuando es autogenerada, o sea que la misma persona supervisa su desempeño y progresos, es más poderosa que la obtenida de una fuente externa.
4. Algunas personas prefieren trabajar con objetivos definidos por el jefe. Sin embargo, la persona suele comprometerse más cuando participa en la definición de sus propios objetivos, porque son una meta que desea alcanzar.
5. La eficacia personal significa que el individuo tiene la convicción íntima de que es capaz de realizar la tarea encomendada. Cuanto mayor sea la eficacia personal, mayor será su confianza en que podrá desempeñar el trabajo con éxito.
6. La definición individual de los objetivos no funciona igual para todas las tareas. Los resultados son mejores cuando la tarea es simple, conocida e independiente. Cuando existe mucha interdependencia entre las tareas, la definición de objetivos en grupo funciona mejor.

Según la teoría de la determinación de objetivos, existen cuatro métodos básicos para motivar a las personas (Chiavenato, 2009):

- El dinero no debe ser el único motivador, sino que se debe aplicar junto con los tres métodos siguientes.
  - Definición de objetivos.
  - Participación en la toma de decisiones y en la definición de objetivos.
  - Rediseño de los puestos y las tareas, de modo que representen un desafío mayor y atribuyan más responsabilidad a las personas.

e) **Teoría De Maslow.** Esta teoría de Abraham Maslow propuesta en 1943, plantea que los seres humanos son motivados a través de cinco tipos de necesidades, estas son: fisiológicas entre las que se menciona la necesidad de alimentos, agua y abrigo; necesidades asociadas a la seguridad, entre ellas protección, estabilidad y orden; necesidades sociales las cuales comprenden afecto, el sentido de pertenencia y la amistad; la necesidad de autoestima contemplando el prestigio, el status y autoestima; y finalmente, la autorrealización que contempla la autosatisfacción. La teoría de las necesidades de Maslow plantea que las necesidades humanas están establecidas según un grado o jerarquía, esto establece que existen necesidades prioritarias que cuando cubiertas, se asciende a necesidades de mayor jerarquía (Santrock, 2002). Las necesidades se compensan de la siguiente manera:

1. Las necesidades básicas (fisiológicas y de seguridad)
2. Las necesidades secundarias (social, autoestima y autorrealización).

Este orden expone que las personas buscan satisfacer sus necesidades básicas primero, y posteriormente se presenta la búsqueda de compensar necesidades secundarias o de mayor complejidad (Daft, 2004). Es de resaltar que, según esta teoría de las necesidades, una vez compensadas algunas necesidades, estas necesidades dejan de cumplir la función de motivar.

En el ámbito laboral, la motivación en el personal para cumplir sus funciones y actividades laborales, es necesario que estos satisfagan las necesidades insatisfechas. Asimismo, se señala que esta teoría puede oscurecer las diferencias de las necesidades secundarias que varían según las personas y las culturas (Daft, 2004). No obstante, existe evidencia empírica que apoya la división de las necesidades en primarias y secundarias.

Además, se ha demostrado que las necesidades que motivan a las personas son aquellas que no están satisfechas.

De acuerdo a Ortiz y Tello (2021) menciona que posee cinco niveles esenciales: los primeros cuatro niveles tienen que ver con las necesidades del déficit y el nivel superior con la autorrealización del ser humano. Es por ello que, para alcanzar las necesidades superiores, se deben satisfacer las inferiores. Para el caso de las necesidades fisiológicas básicas tienen que ver con el control interno del individuo, la necesidad de tomar agua, alimentarse y respirar y el control de los esfínteres.

Necesidades de seguridad y protección, afianzada en las ganas de querer estar protegido, y apoyado por alguien en el quehacer diario, esto tiene relación con el cuidado de nuestro cuerpo y por supuesto de la salud. La necesidad de cuidar los bienes y activos que posea, esto va encadenado al cuidado de lo monetario y la necesidad de autorrealización que tiene su influencia en la autoestima y el valor por el otro.

### **III. Método**

El presente estudio se inscribe bajo el enfoque cuantitativo de investigación. La idea central de este enfoque es que la realidad es externa a los seres humanos y objetiva, y el papel del investigador debe ser el de copiar la realidad sin deformarla. Para verificar la verdad, este enfoque se apoya en la teoría verificacionista del significado, cuya tesis básica es que una proposición es significativa, si y solo si, puede ser verificada empíricamente (Martínez, 2002).

Por su parte, el método científico se define como el medio para alcanzar el objetivo de investigación, que permite la explicación, descripción y predicción de los fenómenos, y de esta manera obtener con mayor facilidad el conocimiento científico. Desde el enfoque cuantitativo de investigación, los métodos permiten medir la realidad, observar sus comportamientos y tendencias, cuál ha sido su desempeño y qué consecuencias tiene su comportamiento. En este orden, el método empleado en el presente estudio es el método deductivo, el cual consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una proposición general. Entre las etapas del método deductivo se encuentran las siguientes (Münch y Ángeles, 2007):

1. Determinación de los hechos en el fenómeno que se analiza.
2. Deducción de las relaciones constantes que dan lugar al fenómeno.
3. Se formulan las hipótesis con base en las deducciones.
4. Se observa la realidad para comprobar las hipótesis.
5. Del proceso anterior se deducen conclusiones.

#### **3.1. Tipo de Investigación**

La investigación es de tipo correlacional, la cual consiste en valorar y establecer la relación, el sentido y la intensidad entre dos variables. Por consiguiente, la investigación

correlacional permite analizar las asociaciones entre dos o más variables en los siguientes términos: qué sucede con una variable si la otra aumenta o, en el caso contrario, qué sucede si disminuye (Rus, 2020). Acorde con lo expuesto, la investigación correlacional en el presente estudio permite medir el grado y sentido de la relación entre las variables “Capacitación del personal” y “eficiencia laboral” en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, para el 2021.

En cuanto al diseño de investigación es el denominado transversal, ya que, a través de la recolección de datos en un único momento de la realidad, se cumple con el propósito de determinar o ubicar cuál es la relación entre un conjunto de variables en ese momento en el que se recogieron los datos (Mata, 2019). En este orden de ideas, las variables son medidas en una sola ocasión y los datos recolectados en un único tiempo, lo que representa una fotografía en un momento determinado de la relación entre las variables “Capacitación del personal” que labora en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud” y “Eficiencia laboral” para el 2021.

### **3.2. Ámbito Temporal y Espacial**

Los datos del presente trabajo son recopilados durante el mes de septiembre del año 2021, y procesados durante el mismo mes de este año. Se estableció como área de estudio la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, ubicado en el departamento de Lima, Perú.

### **3.3. Variables**

#### ***3.3.1. Variable independiente: Capacitación del personal***

**Definición conceptual.** Capacitación continua sobre técnicas de trabajo, con el propósito de asegurar el cumplimiento de la misión y visión de las organizaciones, de manera

que puedan mantenerse y adaptarse a los cambios en el mundo actual, rápida y efectivamente. Se dirige a aquellas áreas de la organización donde se requiere solucionar problemas que obstaculizan el desarrollo de las operaciones e impiden lograr los objetivos propuestos.

**Definición operacional.** Los procesos de formación del personal se dan de forma sistémica. Esto comprende un conjunto de tareas de interacción concatenada, y capacitación en diversas áreas, en aras de atender el cumplimiento de metas organizacionales propuestas y funcionar como un sistema cuyas partes están interrelacionados para alcanzar el éxito.

***Dimensiones:***

- Capacitación continua
- Capacitación en diversas áreas de la entidad
- Cumplimiento de misión y visión de la entidad
- Cumplimiento de objetivos de la entidad
- Adaptación a cambios en el contexto

**3.3.2. Variable dependiente: Eficiencia laboral**

**Definición conceptual.** Capacidad del personal que integra una organización para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos y de esta manera satisfacer sus necesidades, considerando el contexto para ajustar las estrategias y acciones de manera que pueda aprovechar las oportunidades y neutralizar las amenazas que se presenten. El personal realiza sus funciones correctamente, resuelve problemas y capacita a los subordinados.

**Definición operacional.** Capacidades laborales desarrolladas estableciendo la relación entre servicios ofertados por la entidad y la satisfacción al ciudadano, con el propósito de brindar un servicio de calidad, cumpliendo de esta manera con los objetivos institucionales establecidos por la entidad.

***Dimensiones:***

- Satisfacción al ciudadano
- Ajuste de estrategias y acciones.
- Neutralización de amenazas.
- Resolución de problemas.
- Logro de los objetivos institucionales

**3.4. Población y Muestra**

Según Arias et al. (2016), la población corresponde a un conjunto de casos, personas u objetos definidos, delimitados y accesibles que presentan características en común y formarán el referente para la selección de la muestra. En este caso, la población objeto de estudio está conformada por 102 servidores que desarrollan actividades administrativas y que laboran en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, incluyendo sus unidades orgánicas: Dirección de Administración de Recursos Humanos y Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos.

En segundo lugar, la muestra es considerada como una pequeña parte o un subgrupo de la población cuya finalidad es dar a conocer determinados datos sobre la misma. De esta manera, la muestra se emplea con la finalidad de conocer los datos acerca de un universo o población, de forma resumida (Cabezas, Andrade y Torres, 2018, p.93). Para determinar el tamaño de la muestra, considerando que la población es finita (menor a 100.000 unidades), se aplicó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n= tamaño de muestra buscado

N = Total de la población (102 personas)

Z= valor teórico que varía de acuerdo al nivel de confianza escogido (4)

e= error muestral (5%)

p y q= porcentaje de ocurrencia de un suceso (50% y 50%)

Total de n=81

Se empleó un muestreo de tipo probabilístico, donde cada elemento de la población o universo en estudio tiene una probabilidad conocida de ser incluido en la muestra. El método utilizado es muestreo aleatorio simple, el cual le permite al investigador conformar una muestra de forma que cada elemento de la población o universo tenga la misma probabilidad de ser seleccionado (Navarro, 2000).

### **3.5. Instrumentos**

La técnica de la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario, el cual es un documento que recoge de forma organizada los indicadores de las variables. En otras palabras, es un formulario que contiene las preguntas que son dirigidas a los sujetos objeto de estudio (Casas et al., 2003). En este caso, se aplica un cuestionario con escala tipo Likert para cada una de las variables (18 preguntas en total). Respecto a las respuestas, los ítems se responden en función a una escala tipo Likert, cuya valoración es la siguiente: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1), donde el mayor puntaje representa un mayor nivel de capacitación del personal y mayor nivel de eficiencia laboral (Anexo 3).

El instrumento de recolección de datos diseñado pasó por un proceso de validez de contenido efectuado por especialistas en el área de capacitación y gestión del personal,

quienes indicarán que el instrumento es aplicable a las unidades de estudio. Por otro lado, la confiabilidad de la consistencia interna del cuestionario se realizará con la prueba del coeficiente alfa de Cronbach a través de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

$\alpha =$

K (nº de ítems)

V (varianza de cada ítem)

Vt (varianza total)

El resultado de fiabilidad del instrumento según Alfa de Cronbach, debe arrojar un valor que lo muestre como fiable y consistente. Landero y González (2007) apuntan en cuanto al nivel de confiabilidad de los cuestionarios o instrumentos que: se supone inadmisibile cuando el resultado de confiabilidad es menor a 0.60; no deseable cuando el resultado se ubica entre 0.60 y 0.65; poco aceptable entre 0.65 - 0.70; es respetable en el caso de que el resultado o nivel sea 0.70 - 0.80; es considerado muy bueno entre 0.80 y 0.90. Para el presente estudio, la Escala empleada para medir la Capacitación del personal arrojó el coeficiente Alfa de Cronbach de 0,756, lo que indica que la confiabilidad es respetable. Para la Escala de la Eficiencia laboral, el resultado es de 0,995, siendo muy bueno.

Tabla 1. *Estadísticos de fiabilidad del cuestionario para las variables “Capacitación del personal” y “Eficiencia laboral”*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Capacitación del personal	,756	8
Eficiencia laboral	,995	10

### 3.6. Procedimientos

Para la ejecución de la investigación y obtención de los resultados se cumplen los siguientes pasos:

1. Para la aplicación del instrumento de recolección de datos se solicitó permiso a los Directores Ejecutivos de la Dirección de Administración de Recursos Humanos y Dirección de Desarrollo de Recursos Humanos, para la aplicación del instrumento.
2. Se fija un plazo de una semana para administrar el cuestionario a los 81 servidores que conforman la muestra.
3. Posteriormente, se construye una matriz contentiva de todas las respuestas en los 81 instrumentos aplicados a los servidores, paso necesario para el análisis de los datos.
4. Finalmente, se obtienen los resultados descriptivos por cada variable en estudio y los resultados inferenciales, producto de las pruebas de hipótesis para determinar el grado de correlación entre las variables.

### 3.7. Análisis de Datos

Los datos recogidos en los cuestionarios son analizados a través del empleo de técnicas de la estadística descriptiva, como es el caso de tablas y gráficos de frecuencia para

las respuestas por cada ítem del cuestionario, al mismo tiempo que se procede con la prueba de hipótesis para valorar la intensidad y dirección de la relación entre las variables en estudio. Para estos procedimientos se emplea el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) en su versión nº 21.

### **3.8. Consideraciones Éticas**

Para el empleo de las opiniones de cada uno de los 81 servidores que conforman la muestra, se hace a través del consentimiento de los informantes, para lo que se explica la confidencialidad de la información de la identidad de cada servidor.

## IV. Resultados

De acuerdo a este apartado se señalan los resultados de estadística Descriptiva e inferencial, destacando las variables de estudios Capacitación del personal y Eficiencia laboral. A continuación, se hace descripción detallada de los estadísticos correspondientes:

### 4.1 Análisis Descriptivo de las Variables en Estudio

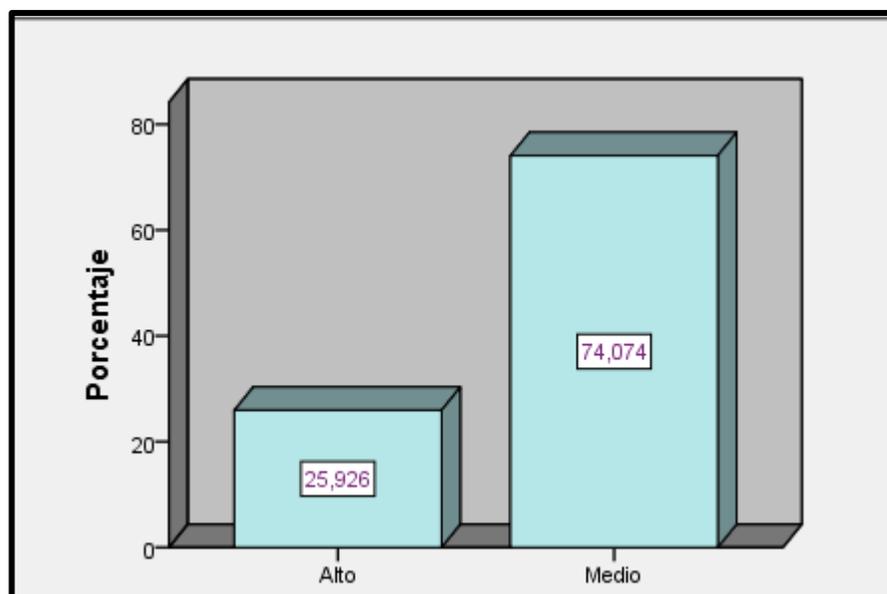
#### 4.1.1 Variable 1. Capacitación Del Personal

Tabla 2.

*Distribución de frecuencias del Nivel de Capacitación continua*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	21	25,9	25,9	25,9
	Medio	60	74,1	74,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 1. *Distribución de frecuencias del Nivel de Capacitación continua*



La figura 1 expone que el 74,074% de los 81 servidores que conforman la muestra y que laboran en la institución en estudio, valora la capacitación continua con un nivel medio y solo el 25,926% lo valora de nivel alto.

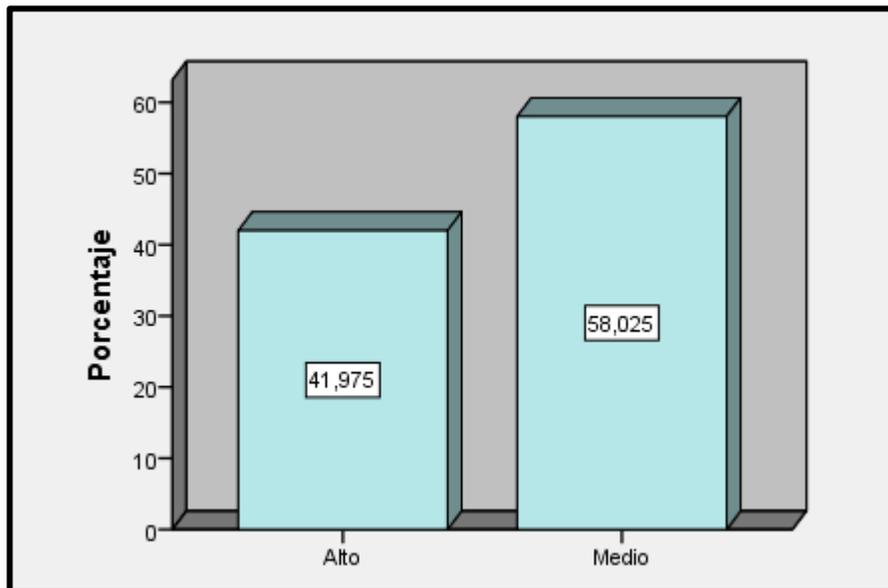
*Tabla 3.*

*Distribución de frecuencias del Nivel de Capacitación en diversas áreas de la entidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	34	42,0	42,0	42,0
	Medio	47	58,0	58,0	100,0
	Total	81	100,	100,0	
			0		

Figura 2

*Distribución de frecuencias del Nivel de Capacitación en diversas áreas de la entidad*



La figura 2 detalla los servidores que conforman la muestra y que laboran en la institución en estudio, los cuales valoran el nivel de capacitación en diversas áreas de la entidad con un nivel medio, con el 58,025% de estos, mientras que los que opinaron que el nivel de capacitación en diversas áreas de la entidad es alto, fue el 41,975%.

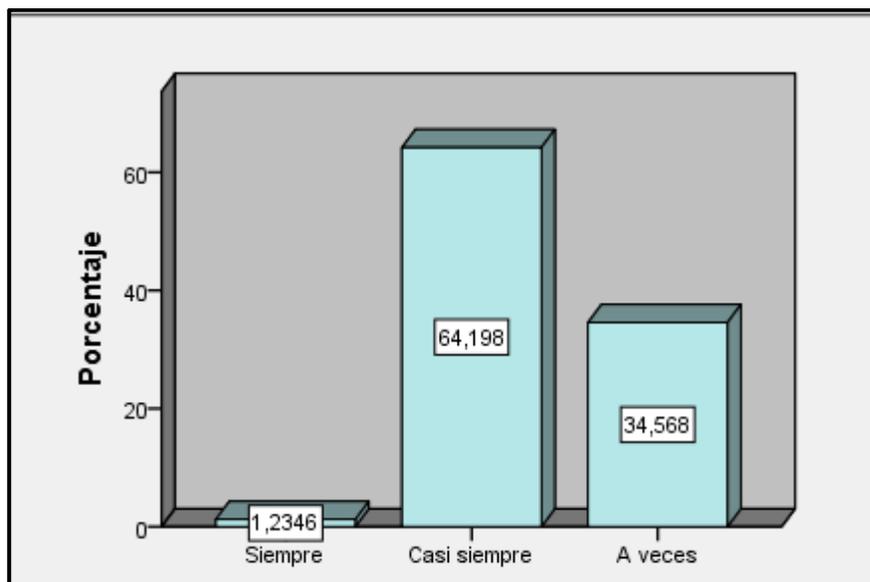
Tabla 4.

*Distribución de frecuencias del Cumplimiento de misión y visión de la entidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	1	1,2	1,2	1,2
	Casi siempre	52	64,2	64,2	65,4
	A veces	28	34,6	34,6	100,0
	Total	81	100,	100,0	
			0		

Figura 3.

*Distribución de frecuencias del Cumplimiento de misión y visión de la entidad*



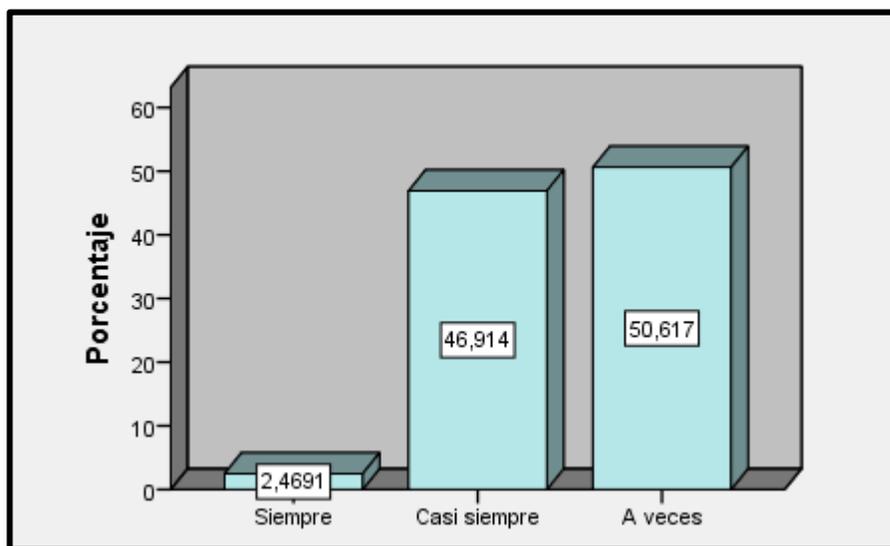
La figura 3 refleja las frecuencias del cumplimiento de la misión y visión de la entidad por parte de los servidores involucrados en la institución estudiada, el 64,198 % opinó que casi siempre se cumple la misión y visión de la entidad, mientras que el 34,568% dijo que algunas veces y el 1,234% manifestó que siempre.

Tabla 5.

*Distribución de frecuencias del cumplimiento de objetivos de la entidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	2	2,5	2,5	2,5
	Casi siempre	38	46,9	46,9	49,4
	A veces	41	50,6	50,6	100,0
	Total	81	100,	100,0	
			0		

Figura 4. *Distribución de frecuencias del cumplimiento de objetivos de la entidad*



La figura 4 muestra las frecuencias del cumplimiento de objetivos de la entidad por parte de los servidores involucrados en la institución estudiada, el 50,617 % afirmó que a

veces se cumplen los objetivos de la entidad, por su parte, 46,914% sostuvo que casi siempre, y mientras tanto el 2,469% manifestó que siempre.

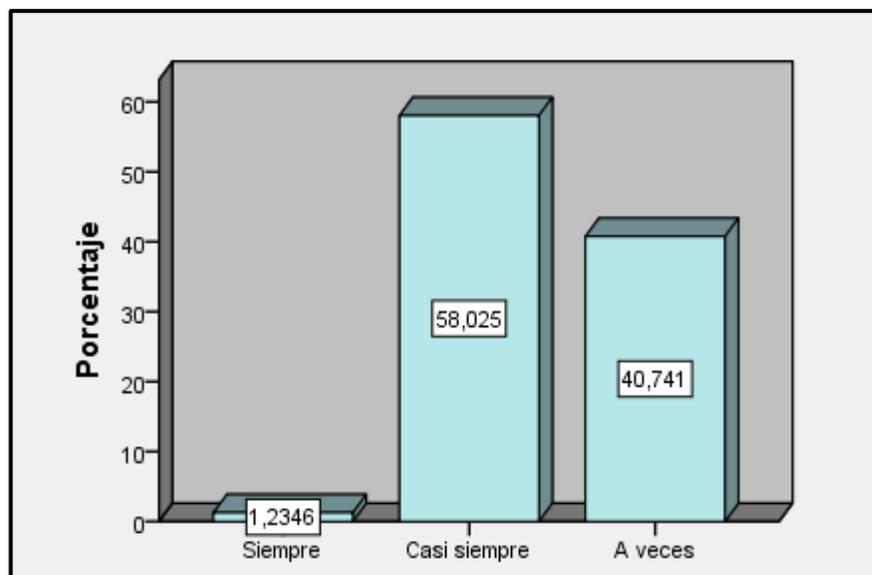
Tabla 6.

*Distribución de frecuencias de la Adaptación a cambios en el contexto actual*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	1	1,2	1,2	1,2
	Casi siempre	47	58,0	58,0	59,3
	A veces	33	40,7	40,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 5.

*Distribución de frecuencias de la Adaptación a cambios en el contexto actual*



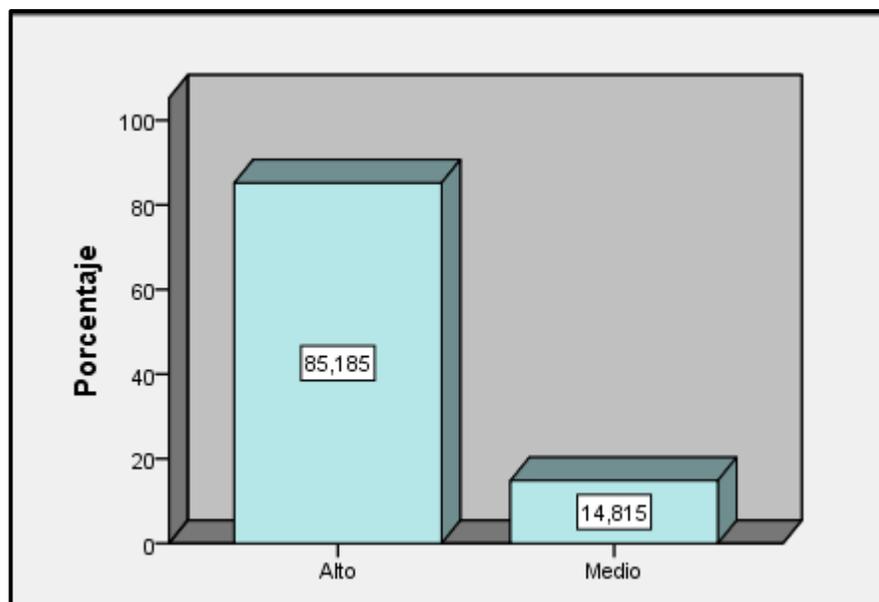
La figura 5 indica las frecuencias de la adaptación a cambios en el contexto actual, por parte de los servidores involucrados en la institución estudiada, el 58,025% afirmó que

casi siempre se adaptan a cambios en el contexto actual, sin embargo, el 40,741% sostuvo que a veces y solo el 1,234% manifestó que siempre.

Tabla 7. *Distribución de frecuencias del Nivel de Capacitación del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	69	85,2	85,2	85,2
	Medio	12	14,8	14,8	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 6. *Distribución de frecuencias del Nivel de Capacitación del personal*



La figura 6 muestra el nivel de capacitación del personal en la institución estudiada, de los servidores encuestados el 85.185% afirmó que la capacitación del personal es de nivel alto, y solo el 14,815% sostuvo que es de nivel medio.

#### 4.1.2 Variable 2. Eficiencia laboral

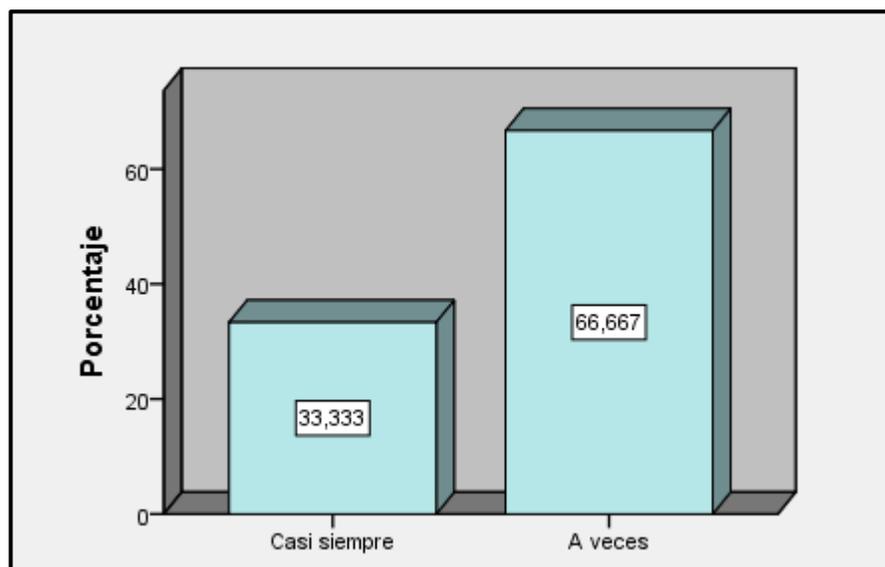
Tabla 8

*Distribución de frecuencias de la contribución a brindar un servicio de calidad al ciudadano*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	27	33,3	33,3	33,3
	A veces	54	66,7	66,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 7.

*Distribución de frecuencias de la contribución a brindar un servicio de calidad al ciudadano*



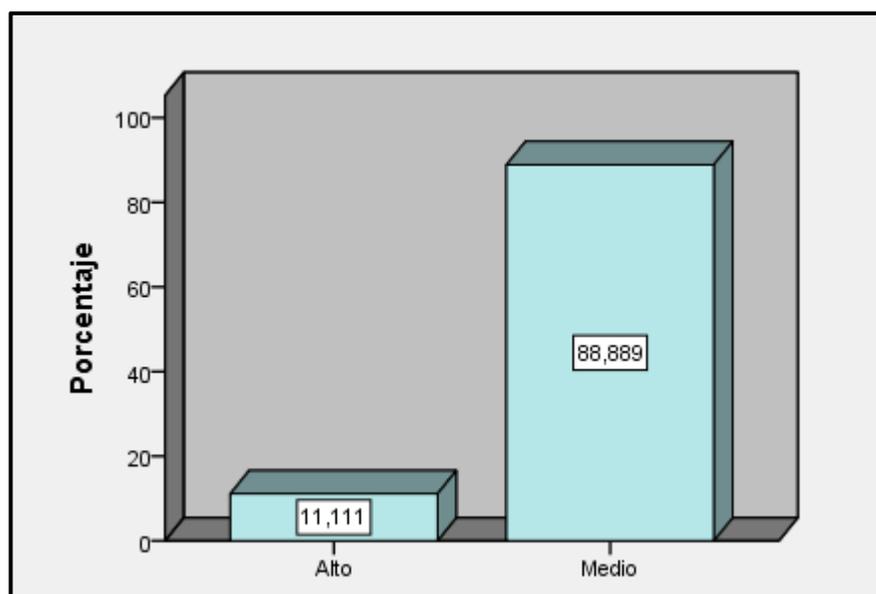
La figura 7 indica las frecuencias de la contribución a brindar un servicio de calidad al ciudadano por parte de los servidores involucrados en la institución estudiada y por parte de esta, el 66,667% afirmó que a veces sus labores contribuyen a brindar un servicio de calidad al ciudadano, sin embargo, el 33,333% sostuvo que casi siempre.

Tabla 9. *Distribución de frecuencias del Nivel de Ajuste de estrategias y acciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	9	11,1	11,1	11,1
	Medio	72	88,9	88,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 8.

*Distribución de frecuencias del Nivel de Ajuste de estrategias y acciones*

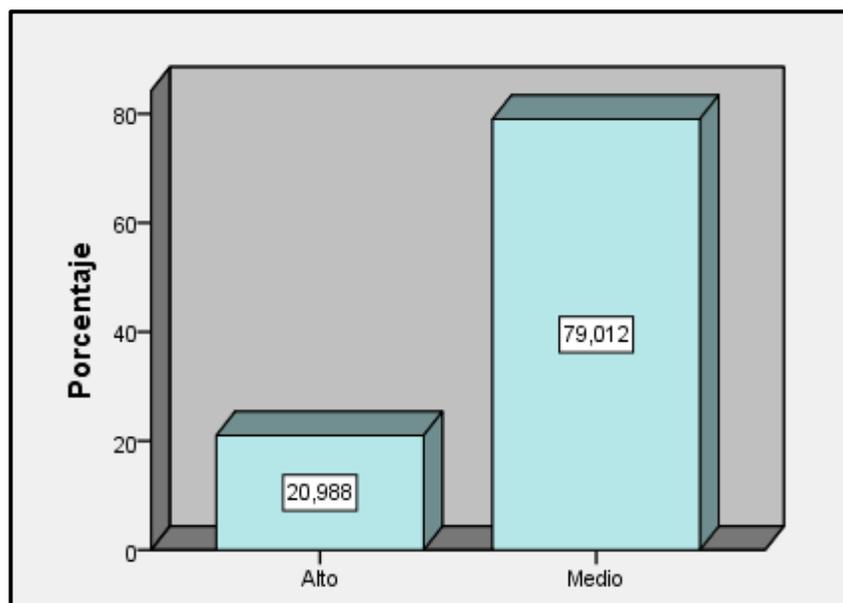


La figura 8 muestra la valoración del nivel de ajuste de estrategias y acciones por parte de los servidores involucrados en la institución estudiada y por parte de esta, el 88,889% afirmó que esta dimensión posee un nivel medio, sin embargo, solo el 11,111% sostuvo que el Ajuste de estrategias y acciones en esta organización es de nivel alto.

Tabla 10. *Distribución de frecuencias del Nivel de Neutralización de amenazas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	17	21,0	21,0	21,0
	Medio	64	79,0	79,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 9.

*Distribución de frecuencias del Nivel de Neutralización de amenazas*

La figura 9 indica la valoración del nivel de neutralización de amenazas por parte de los servidores involucrados en la institución estudiada, el 79,012% afirmó que esta dimensión posee un nivel medio, sin embargo, solo el 20,988% de los consultados sostuvo que neutralización de amenazas en esta organización es de nivel alto.

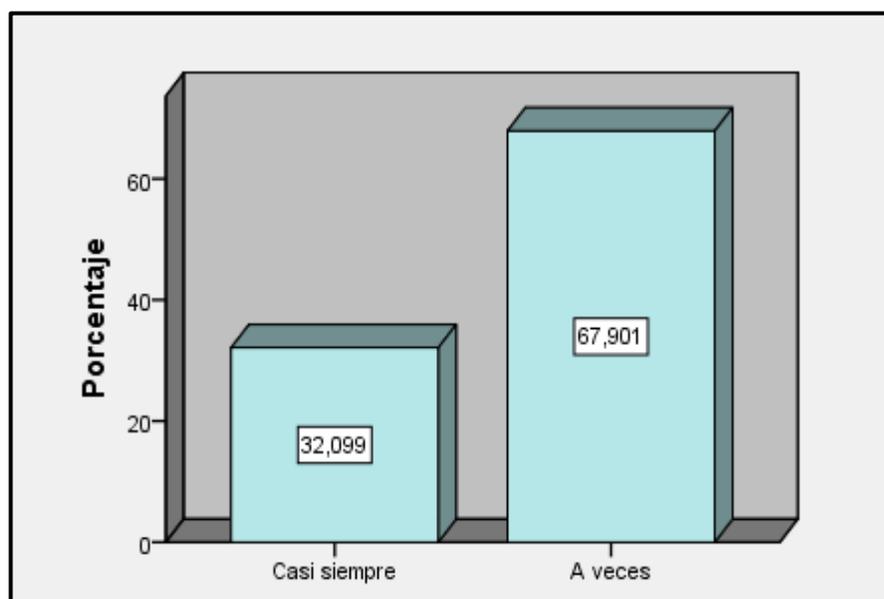
Tabla 11.

*Distribución de frecuencias de Resolución de problemas presentados en la entidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	26	32,1	32,1	32,1
	A veces	55	67,9	67,9	100,0
	Total	81	100,	100,0	
			0		

Figura 10.

*Distribución de frecuencias de Resolución de problemas presentados en la entidad*



La figura 10 indica las frecuencias de resolución de problemas presentados en la entidad por parte de los servidores involucrados en la institución estudiada y por parte de esta, el 67,901% afirmó que a veces solucionan los problemas presentados en la entidad, sin embargo, el 32,099% sostuvo que casi siempre.

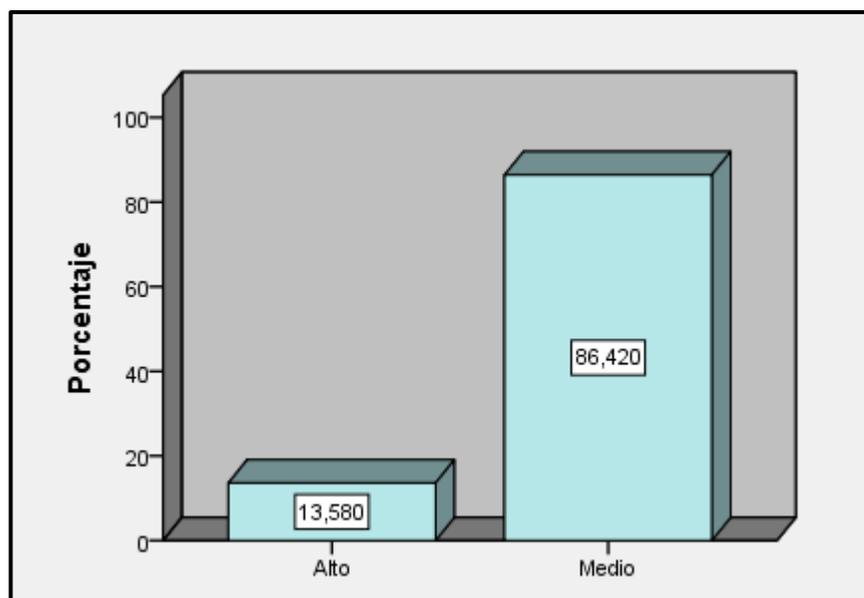
Tabla 12.

*Distribución de frecuencias del Nivel de Logro de los objetivos institucionales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alto	11	13,6	13,6	13,6
	Medio	70	86,4	86,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 11.

*Distribución de frecuencias del Nivel de Logro de los objetivos institucionales*



La figura 11 indica el nivel de logro de los objetivos institucionales por parte de los servidores involucrados en la institución estudiada y por parte de esta, el 86,42% afirmó que esta dimensión posee un nivel medio, sin embargo, solo el 13,58 % de los consultados sostuvo que logro de los objetivos institucionales en esta organización es de nivel alto.

## 4.2. Análisis Inferencial de las Variables en Estudio

### 4.2.1 Prueba de Normalidad

Para determinar la normalidad del comportamiento de los datos recolectados asociados a las variables “Capacitación del personal” y “Eficiencia Laboral” en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud. Para ello, se plantea una hipótesis nula ( $H_0$ ) la cual establece que la distribución empírica de las variables de investigación: “Capacitación del personal” y “Eficiencia Laboral; no son similares a la teórica. La hipótesis nula establece que las distribuciones de frecuencias observadas en las variables de investigación antes mencionadas son consistentes con la distribución teórica (y que se da, por lo tanto, un buen ajuste). En contraste, se plantea la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) la cual establece que la distribución de frecuencias observada en las variables de investigación, es consistente con la distribución teórica (es decir, poseen un mal ajuste). En este caso, se aplicó la prueba de Kolmogorov Smirnov (ajustada para estudios de más de 50 casos observados a través de la muestra).

Tabla 13.

*Prueba de normalidad en el comportamiento de los datos*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
Capacitación del personal	,165	81	,000
Eficiencia Laboral	,171	81	,000

En este caso se observa un p-valor  $< 0.05$  para cada una de las variables, lo que indica que los datos poseen una normalidad en su distribución. En este sentido, se emplea la prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman, para calcular la asociación o dependencia entre variables.

### 4.2.2 Contratación de Hipótesis

#### Hipótesis General

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la capacitación del personal y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la capacitación del personal y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.

Tabla 14.

*Correlaciones Rho Spearman entre el nivel de la capacitación del personal y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.*

			Capacitación del personal	Eficiencia Laboral
Rho de Spearman	Capacitación del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,090
		Sig. (bilateral)	.	,424
		N	81	81
	Eficiencia Laboral	Coefficiente de correlación	,090	1,000
		Sig. (bilateral)	,424	.
		N	81	81

El p valor obtenido (0,424) es mayor al nivel de significancia (0,05) por lo que se concluye que no hay relación significativa entre la entre la capacitación del personal y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.

### Prueba de Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el nivel de Capacitación continua y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre el nivel de Capacitación continua y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.

Tabla 15.

*Correlaciones Rho Spearman entre el nivel de la capacitación continua y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.*

			Eficiencia Laboral	Capacitación Continua
Rho de	Eficiencia Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,048
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,671
		N	81	81
	Capacitación Continua	Coefficiente de correlación	-,048	1,000
		Sig. (bilateral)	,671	.
		N	81	81

El p valor obtenido (0,671) es mayor al nivel de significancia (0,05) por lo que se concluye que no hay relación significativa entre la capacitación continua y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.

### Prueba de Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el nivel de capacitación en diversas áreas de la entidad y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre el nivel de capacitación en diversas áreas de la entidad y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.

Tabla 16.

*Correlaciones Rho Spearman entre el nivel de la Capacitación en diversas áreas de la entidad y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.*

			Eficiencia Laboral	Capacitación en diversas áreas de la entidad
Rho de Spearman	Eficiencia Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,053
		Sig. (bilateral)	.	,639
		N	81	81
	Capacitación en diversas áreas de la entidad	Coeficiente de correlación	,053	1,000
		Sig. (bilateral)	,639	.
		N	81	81

El p valor obtenido (0, 639) es mayor al nivel de significancia (0,05) por lo que se concluye que no hay relación significativa entre la capacitación en diversas áreas de la entidad y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.

### **Prueba de Hipótesis específica 3**

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el cumplimiento de misión y visión organizacional y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre el cumplimiento de misión y visión organizacional y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.

Tabla 17.

*Correlaciones Rho Spearman entre el cumplimiento de misión y visión organizacional y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.*

			Eficiencia Laboral	Cumplimiento de misión y visión organizacional
Rho de Spearman	Eficiencia Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,095
		Sig. (bilateral)	.	,397
		N	81	81
	Cumplimiento de misión y visión organizacional	Coefficiente de correlación	,095	1,000
		Sig. (bilateral)	,397	.
		N	81	81

El p valor obtenido (0,397) es mayor al nivel de significancia (0,05) por lo que se concluye que no hay relación significativa entre el cumplimiento de misión y visión organizacional y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.

#### **Prueba de Hipótesis específica 4**

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el cumplimiento de objetivos de la entidad y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre el cumplimiento de objetivos de la entidad y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.

Tabla 18.

*Correlaciones Rho Spearman entre el Cumplimiento de objetivos de la entidad y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.*

			Eficiencia Laboral	Cumplimiento de objetivos de la entidad
Rho de Spearman	Eficiencia Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,014
		Sig. (bilateral)	.	,901
		N	81	81
	Cumplimiento de objetivos de la entidad	Coefficiente de correlación	-,014	1,000
		Sig. (bilateral)	,901	.
		N	81	81

El p valor obtenido (0,901) es mayor al nivel de significancia (0,05) por lo que se concluye que no hay relación significativa entre el cumplimiento de objetivos de la entidad y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.

#### **Prueba de Hipótesis específica 5**

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la adaptación a cambios en el contexto y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.

H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la adaptación a cambios en el contexto y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.

Tabla 19. *Correlaciones Rho Spearman entre la Adaptación a cambios en el contexto y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.*

El p valor obtenido (0, 901) es mayor al nivel de significancia (0,05) por lo que se concluye que no hay relación significativa entre el Cumplimiento de objetivos de la entidad y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021.

			Eficiencia Laboral	Adaptación a cambios en el contexto
Rho de Spearman	Eficiencia Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,231*
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	81	81
	Adaptación a cambios en el contexto	Coeficiente de correlación	,231*	1,000
		Sig. (bilateral)	,038	.
		N	81	81

El p valor obtenido (0, 038) es menor al nivel de significancia (0,05) por lo que se concluye que hay relación significativa entre adaptación a cambios en el contexto y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, para el año 2021, sin embargo, esta asociación es positiva media dado un coeficiente de Rho Spearman de 0,231.

## V. Discusión de Resultados

Los resultados tras la aplicación del instrumento muestran que la mayoría de los servidores del Ministerio de Salud consideran que la *capacitación continua* tiene valor medio 70,07% frente a un menor porcentaje 25,92% que la consideran con un valor alto. Este resultado se entiende en el contexto de que los servidores encuestados pertenecen al régimen CAS N° 1057 que mediante Ley N° 31131 pasaron a modalidad indeterminada. En ese sentido para una amplia mayoría pierde valor capacitarse en la especialidad que ostentan pues ya están asegurados laboralmente. Esto se relaciona con lo que sostiene López (2011) “La capacitación es importante pues permite que los trabajadores se desarrollen profesionalmente y tengan la oportunidad de ser ascendidos”. La Ley N°31131 no permite la promoción laboral y perenniza al servidor en su cargo actual.

Otro aspecto a considerar es que la capacitación está determinada por la Oficina de Recursos Humanos que gestiona los programas de capacitación en función a lo que consideran conveniente y relevante para el desarrollo de la organización, sin que eso compatibilice con lo que el servidor considere importante para sí mismo. Al respecto Bohrt (2000) señala “El personal suele tener iniciativas personales para capacitarse, pero no siempre estas inquietudes están alineadas con los requerimientos de la organización. Las compañías invierten en recursos humanos para obtener un retorno en habilidades nuevas de sus empleados que a su vez deben expresarse en términos económicos”. En esa misma línea Quintero (2008) sostiene que la capacitación “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”.

Sin embargo, para una minoría de los encuestados si considera con un valor alto la capacitación continua. Por ello, las organizaciones deben prestar atención a las necesidades de desarrollo profesional de sus trabajadores. De esta manera serán organizaciones competitivas y lograrán un desempeño eficiente, en tal sentido la capacitación continua es una herramienta importante.

En contraste, los resultados para la *capacitación en diversas áreas*, muestra casi una paridad en las preferencias de los encuestados. Un 58, 02% le atribuye un valor medio

mientras que un 41, 97% le atribuye valor alto. Una posible explicación a este comportamiento es que los servidores buscan diversificar su formación, adquirir distintas herramientas que potencien su desempeño. Es decir, una capacitación con contenido distinto a su formación previa. Por ejemplo, en competencias digitales. “Como factor de motivación, la capacitación se debe insertar como parte de un planeamiento estratégico o como parte de la formación para operar una nueva tecnología” (Bohrt, 2000).

Respecto a si la capacitación contribuye al *cumplimiento de la misión y visión* de la entidad la mayoría de los encuestados 64,19% opina que casi siempre. Mientras que un 34.56% opina que a veces. Según lo expresado por los servidores las capacitaciones no están siendo efectivas para dicho fin. Peralta (2006) afirma que “El propósito de la capacitación se halla en asegurar el cumplimiento de la misión y visión de las organizaciones, motivo por el cual ha formado parte de las estrategias con las que cuentan las organizaciones para mantenerse y adaptarse a los cambios en el mundo actual, de manera rápida y efectiva. Esta idea coincide con lo señala Sherman (1999) que la capacitación “Debe responder también a la difusión de las prácticas de la compañía para pertenecer a ella y representarla”.

Respecto si la capacitación contribuye al cumplimiento de los *objetivos organizacionales* el 50,61% sostiene que casi siempre cumple y el 46,91% dice que a veces cumple con los objetivos. Se observa, que para los servidores del MINSA las capacitaciones no están siguiendo la línea de la entidad, a pesar que Corvo (2021) sostiene que “es una perspectiva basada en las necesidades y los valores humanos, por lo que las personas son importantes para el logro de objetivos y pleno funcionamiento de una organización”. Así mismo Martínez (2002) “Las organizaciones existen en función de sus objetivos y resultados, por tal razón la importancia de la definición de los objetivos organizacionales y los medios para evaluar el desempeño”.

El cumplimiento de objetivos organizacionales y el cumplimiento de la misión y visión están estrechamente vinculados dado que gracias a la identificación que se logra con la organización, las expectativas se cumplen, los objetivos organizacionales y personales no difieren significativamente y se busca conseguir las metas a partir de un mejor desempeño. Esta idea coincide con lo que señala Soza y Rivas (2017) “si la persona acepta el objetivo y ha sido capacitada, cuánto más difícil sea el objetivo, más elevado será el nivel de desempeño”

Respecto a si la capacitación contribuye a la *adaptación a cambios* el 58,02% de los encuestados manifestó que casi siempre y el 40,91% indicó que a veces. Estas cifras muestran que a pesar de la capacitación no se ha logrado crear una cultura de sobreponerse y adecuarse a los cambios. El mayor problema en las organizaciones son la rotación del personal. Generalmente el personal se acostumbra al puesto y las funciones y cuando se le designa a otro puesto le cuesta adaptarse. Al respecto Rojas (2018) señala que “Las organizaciones buscan tener el personal totalmente idóneo en las áreas de trabajo. Sin embargo, será necesario que dichos planes contengan cursos de contingencia que permitan que en casos especiales un trabajador se pueda desempeñar en otro cargo que sea afín a su conocimiento. Se trata de efectuar un proceso de reemplazos o rotación internas óptimas”. Asimismo, los resultados en este aspecto se entienden desde lo que señala Ramírez (2008) “los individuos como organismos adaptativos, toman las actitudes, conductas y creencias a su contexto social y a la realidad de sus situaciones y conductas pasadas y presentes”.

Respecto a la *capacitación del personal*, el 85,18% lo considera de valor alto, y un 14,81% le da valor medio. Se observa que en todo lo referido a potenciar y ampliar los conocimientos, capacidades y talentos del personal de manera individual si hay una valoración positiva. Pero, siempre se debe tener en cuenta que estas capacitaciones vayan acorde a las necesidades de la organización, al respecto “estos procesos de capacitación del personal comprenden un conjunto de tareas de interacción que no debe ser desordenado ni aislado, sino responder a las metas organizacionales propuestas, es decir funcionar como un sistema cuyas partes deben estar interrelacionados para alcanzar el éxito” (Nieto, 2020).

En esa misma línea Peralta (2006) nos dice: “En la actualidad, las empresas se perciben como organizaciones donde el personal es lo más valioso. Por esta razón, se dan una serie de indicadores como: los medios de publicación, la promoción interna, los criterios de selección, el desempeño del seleccionador y sus objetivos, las remuneraciones y beneficios, la programación de capacitaciones, las competencias en el desarrollo del personal, los objetivos de la evaluación, la claridad en los instrumentos y las habilidades que determinan una óptima gestión del personal y en consecuencia un buen desempeño laboral, lo que en resumen constituyen criterios de gestión del personal”.

Respecto a si la capacitación contribuye a *brindar un servicio de calidad*, el 66,66% de los encuestados opina a veces, mientras que el 33,33% casi siempre. A pesar de que las

capacitaciones tienen por objetivo brindar el mejor servicio y productividad, los servidores del MINSA no lo consideran así. Para que las capacitaciones tengan un impacto positivo en los servicios es necesario que las entidades tengan conocimiento de los perfiles de puestos con los que cuenta en materia de personal, de tal modo que se puedan identificar los conocimientos técnicos que deben tener los servidores en cada una de las áreas. De esta manera, se generarán los planes de capacitación específicos que permiten la renovación y actualización de conocimientos en las áreas que se requieran y en específico las que tiene contacto directo con el cliente o ciudadanía.

Como ejemplo se tiene principalmente el uso de equipos tecnológicos de última generación que requieren un conocimiento específico para su operación, y los cuales son de vital importancia no solo para el rendimiento de la entidad, en materia de servicios que brinda al ciudadano, reducción de procesos, sino también para el aumento de la satisfacción ciudadana de los servicios públicos que brinda la entidad, así como también para aumentar la competitividad, innovación y otros factores.

Respecto a si la capacitación contribuye al *ajuste de estrategias y acciones* el 88,88% de los encuestados indican nivel medio en contraste con el 11,11% que indica nivel alto. Significa que solo una minoría sabe replantear estrategias para tener eficiencia laboral. El ajuste de estrategias y acciones está relacionado con la eficacia. La eficacia, por su parte hace énfasis en los resultados, hacer las cosas correctas, lograr objetivos, crear más valores, proporcionar eficacia a los subordinados, y en lugar de reaccionar, propicia que el personal se anticipe como estrategia.

Respecto a si la capacitación contribuye a la *solución de problemas* el 67% indica que a veces, mientras que un porcentaje menor 32,09% señala que casi siempre soluciona los problemas. Se observa una percepción baja para un fin primordial de la capacitación. Para Nieto (2020) “la capacitación se presenta como uno de los factores que contribuyen a mantener ese equilibrio al atender al personal de la organización y se dirige a aquellas áreas de la organización donde se requiere solucionar problemas que obstaculizan el desarrollo de las operaciones e impiden lograr los objetivos propuestos”.

Respecto a si la capacitación contribuye a la *neutralización de amenazas* va en el mismo sentido que la dimensión anterior. Un 79% indica que tiene dificultades para manejar las amenazas y un 20,98% si sabe manejar las amenazas. En relación a la capacitación como

factor que contribuye a enfrentarlas se observa que no tiene el efecto deseado. Para Yoder (1975) la eficiencia laboral actúa en el ámbito interno de la empresa, ahí es donde se puede trabajar para reducir los gastos laborales, sin dejar de mirar afuera, para ajustar las estrategias y acciones de manera que pueda aprovechar las oportunidades o neutralizar las amenazas que se presenten.

Respecto *al nivel de logro de objetivos institucionales* como manifestación de la eficiencia laboral, el 86,42% le atribuye un valor medio en contraste con el 13,58% que le atribuye un valor alto. Para Coll (2021) “Generalmente, la capacitación del personal es vista como todos aquellos métodos empleados para que los tranajadores aprendan y mejoren las habilidades y conocimientos necesarios para optimizar su desempeño en el trabajo actual. Como parte de las estrategias de gerencia de la empresa u organización, se lleva a cabo por estas, con el propósito de preparar y formar a sus empleados para el desempeño de una determinada actividad laboral”

## VI. Conclusiones

Con base en la contrastación de hipótesis a través de la correlación Rho de Spearman para establecer la relación entre la variable '*capacitación del personal*' y '*eficiencia laboral*' se pudo determinar lo siguiente:

- No existe relación significativa entre la capacitación del personal y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021.
- No existe relación significativa entre la capacitación continua y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021.
- No existe relación significativa entre la capacitación en diversas áreas y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021.
- No existe relación significativa entre el cumplimiento de la visión y misión y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021.
- No existe relación significativa entre el cumplimiento de objetivos y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021.
- Si existe relación significativa entre la adaptación al cambio y la eficiencia laboral en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021.

- Por tanto, se deduce que los elementos de capacitación no llenan las necesidades de la organización, por lo que no se han obtenido resultados positivos para la organización provenientes de la capacitación.
- Los servidores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud desempeñan sus labores de manera acostumbrada, independientemente del impacto de la capacitación que reciban.

## **VII. Recomendaciones**

- Si se desea que las capacitaciones tengan un impacto positivo, potencien habilidades y que se traduzca en una eficiencia laboral mayor en los servidores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, se debe realizar un diagnóstico preciso de necesidades de capacitación.
- Se recomienda que el contenido de las capacitaciones sea relevante para los servidores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud.
- Se recomienda que se elabore un programa de capacitación considerando dar prioridad a las áreas relacionadas con el servicio a la ciudadanía.
- Se recomienda que se establezca contacto con la Autoridad Nacional del Servicio Civil para alianzas de capacitación en temas de calidad de la gestión pública.

## VIII. Referencias

- Álvarez, B., Freire, D. y Gutiérrez, B. (2017). Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas (tesis de pregrado). Universidad de Concepción. <https://acortar.link/CF3K5Y>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Editorial Episteme.
- Barrantes, A., Romero, C., Montaña, E., Sánchez, E. y Penagos, M. (2020). Estrategias de fortalecimiento para la Capacitación y Desarrollo Laboral de los empleados en la Alcaldía de Cunday, para el segundo semestre del 2020. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. <https://acortar.link/o0S0Lw>
- Bermúdez, L. (2021). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes. Revista de las Sedes Regionales, XVI(33), 1-25. <https://acortar.link/dHGye>
- Böhr, M. (2021). Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. Revista Ciencia y Cultura, (8). <https://acortar.link/PhgiEs>
- Changanqui, L. (2018). Capacitación laboral y su influencia en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María – 2018 (tesis de pregrado) Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión”. <https://acortar.link/YKpDGU>
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. McGraw-Hill Interamericana. <https://acortar.link/sU4ROx>
- Cabello, A. (30 de abril de 2016). Homo economicus. Economipedia.com. <https://acortar.link/cEJmpT>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

- Casas, J (2003). La encuesta como técnica de investigación elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. <https://acortar.link/KuCnmK>
- Chiavenato, I. (2009). Introducción a la Teoría General de la Administración. Décima Edición. McGraw Hill
- Coll, F. (13 de abril de 2021). Capacitación laboral. <https://acortar.link/qHDNM3>
- Corvo, H. (2021). Teoría humanista de la administración: características, ventajas. <https://acortar.link/iVkd0P>
- García, R. (2019). La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belén de Trujillo, año 2017. Universidad Señor de Sipán. <https://acortar.link/KKRxho>
- Hernández, D. y Maturrano, J. (s/f). Clima organizacional y eficiencia laboral en un ente oficial peruano. Gestipolis. <https://acortar.link/UGvWQf>
- Infante V. y Breijo, T. (2019). Mirada histórica al proceso de capacitación en el mundo. Revista Mendive 15 (1), 54-61. <https://acortar.link/k55Xtx>
- Inga-Berrosipi, F. y Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 36(2), 312-8. <https://acortar.link/kHGh8O>
- Instituto de Educación Ricardo Palma. (7 de agosto de 2021). Incremento de Demanda por Profesionales del Sector Salud. <https://acortar.link/x3gsm2>
- Mata, L. (2019). Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental. Investigalia. <https://acortar.link/mEvZHh>

- Martínez, M. (2002). La Nueva Ciencia. SU DESAFÍO, LÓGICA Y MÉTODO. Editorial Trillas.
- Martínez, R. (2002). Teoría Estructuralista. <https://acortar.link/eIlveV>
- Mejía, A., Bravo, M. y Montoya A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. Universidad de San Buenaventura.
- Ministerio de Salud. (2021). Plan de Desarrollo de las Personas 2021 Administración Central del Ministerio de Salud. <https://acortar.link/2GuCWt>
- Ministerio de Salud (2012). Gestión de recursos humanos. <https://acortar.link/L7N09t>
- Ministerio de Salud (2008). Sistema de gestión de la calidad en salud. <https://acortar.link/nKoKWV>
- Mitnik, F. y Coria, A. (2012). Una perspectiva histórica de la capacitación laboral. <https://acortar.link/Mtt6bR>
- Münch, L. y Ángeles, E. (2007). Métodos y técnicas de investigación. Editorial Trillas.
- Navarro, A. (2000). Estadística aplicada al área económica y empresarial. Ediciones de la Universidad Ezequiel Zamora. Colección Universitaria.
- Nieto, C. (2020, 21 de mayo). Enfoque sistémico en los procesos de gestión humana. Rev. esc.adm.neg, 74, 120-137. <https://acortar.link/AZbsDT>
- 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 pregrado) Universidad de Huánuco. <https://acortar.link/OKRHXc>
- Ortiz, E y Tello, J. (2021). Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado “El Rosario de Polloc” distrito la Encañada, Cajamarca (tesis para obtener la licenciatura). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <https://acortar.link/8XyIIS>

- Palacios, J. (2018) La Capacitación y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del Área de Marketing y Promoción de la Universidad César Vallejo Chimbote – 2018. Universidad Cesar Vallejo. <https://acortar.link/SC0Cqv>
- Parra, C. y Rodríguez, F. (2021, 3 de junio). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Rev.investig.desarro.innov*, 6(2), 131-143. <https://acortar.link/ThiCdV>
- Peralta, L. (2006). El proceso administrativo de la capacitación (tesina para obtener la licenciatura). Universidad Pedagógica Nacional. <https://acortar.link/IEijOI>
- Ramírez, R. (2008) La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 143-185. <https://acortar.link/wMY3va>
- Retos Directivos (11 de mayo de 2021). Claves de una estructura organizativa lineal. <https://acortar.link/n8FaOY>
- Robles, P. (2009) Evaluación del Desempeño Laboral. Recuperado de <https://bit.ly/3rDnOMZ>
- Rojas, F. (2018). Capacitación y desempeño laboral (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. <https://acortar.link/n9ARIG>
- Ruiz, E. (s/f). Gerencia humanista: una estrategia de gestión empresarial. <https://acortar.link/zrAdFT>
- Rus, E. (2020). Investigación correlacional. *Economipedia*. <https://acortar.link/cPJxDZ>
- Soza, P. y Rivas A. (2017). Relevancia de la motivación en el desempeño del ambiente laboral. <https://acortar.link/rf38Wc>

- Umaña, D. y Rivas, R. (2018) *Relación de la capacitación y el desarrollo del personal en la eficiencia y eficacia en las organizaciones* (tesis de pregrado) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://acortar.link/MoRVpU>
- Valdivia, M. (2018). *La capacitación en la gestión del talento humano* (tesis de pregrado) Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <https://acortar.link/FTDmVf>
- Vroom, V. (1964). *Trabajo y Motivación*. Jossey-Bass Publisher. <https://acortar.link/70Mz6Y>

**IX. Anexos**  
**Anexo 1**

**Objetivo general:** Determinar la relación que existe entre la capacitación del personal y la eficiencia laboral de los servidores en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021.

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Ítems</b>
<b>Capacitación personal</b>	Capacitación continua sobre técnicas de trabajo, con el propósito de asegurar el cumplimiento de la misión y visión de las organizaciones, de manera que puedan mantenerse y adaptarse a los cambios en el mundo actual, rápida y efectivamente. Se dirige a aquellas áreas de la organización donde se requiere solucionar problemas que obstaculizan el desarrollo de las operaciones e impiden lograr los objetivos propuestos.	Los procesos de formación del personal se dan de forma sistémica. Esto comprende un conjunto de tareas de interacción concatenada, y capacitación en diversas áreas, en aras de atender el cumplimiento de metas organizacionales propuestas y funcionar como un sistema cuyas partes están interrelacionados para alcanzar el éxito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación continua</li> <li>- Capacitación en diversas áreas de la entidad</li> <li>- Cumplimiento de misión y visión de la entidad</li> <li>- Cumplimiento de objetivos de la entidad</li> <li>- Adaptación a cambios en el contexto</li> </ul>	Cuestionario	1,2,3 4,5, 6, 7 8

<b>Eficiencia laboral</b>	Capacidad del personal que integra una organización para brindar un servicio de calidad a los ciudadanos y de esta manera satisfacer sus necesidades, considerando el contexto para ajustar las estrategias y acciones de manera que pueda aprovechar las oportunidades y neutralizar las amenazas que se presenten. El personal realiza sus funciones correctamente, resuelve problemas y capacita a los subordinados.	Capacidades laborales desarrolladas estableciendo la relación entre servicios ofertados por la entidad y la satisfacción al ciudadano, con el propósito de brindar un servicio de calidad, cumpliendo de esta manera con los objetivos institucionales establecidos por la entidad.	- Satisfacción al ciudadano	Cuestionario	9
			- Ajuste de estrategias y acciones		10,11
			- Neutralización de amenazas		14
			- Resolución de problemas.		
			- Logro de los objetivos institucionales		15
					16,17,18

---

## Anexo 2

### Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones e Indicadores	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y la eficiencia laboral de los servidores en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la capacitación del personal y la eficiencia laboral del personal administrativo que labora en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021..</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre la capacitación del personal y la eficiencia laboral de los servidores en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Capacitación personal del</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación continua</li> <li>- Capacitación en diversas áreas de la entidad</li> <li>- Cumplimiento de misión y visión de la entidad</li> <li>- Cumplimiento de objetivos de la entidad</li> <li>- Adaptación a cambios en el contexto</li> </ul>	<p>Enfoque: cuantitativo Diseño: no experimental, transeccional Nivel: descriptivo-correlacional</p> <p>Población: 102 servidores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud,</p> <p>Muestra: 81 servidores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud,</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Qué caracteriza a la capacitación del personal en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021?</p> <p>¿Cómo es valorada la eficiencia laboral de los</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Describir las características de la capacitación del personal administrativo que labora en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021.</p>		<p><b>Variable 2:</b></p> <p>Eficiencia laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción al ciudadano</li> <li>- Ajuste de estrategias y acciones</li> <li>- Neutralización de amenazas</li> <li>- Resolución de problemas.</li> </ul>	<p>Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario Análisis de datos: descriptivo e inferencial</p>

servidores en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021?

¿Qué relación existe entre las dimensiones de la capacitación del personal y la eficiencia laboral de los servidores en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021?

Valorar la eficiencia laboral del personal administrativo que labora en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021.

Establecer la relación que existe entre las dimensiones de la capacitación del personal y la eficiencia laboral del personal administrativo que labora en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud, 2021.

- Logro de los objetivos institucionales

## Anexo 3. Cuestionario

Nº	ITEMS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	TOTAL
<b>Variable capacitación del personal</b>							
Dimensión: - Capacitación continua							
1	Como servidor, usted recibe capacitación continua para mejorar el desempeño de sus funciones en su puesto de trabajo.						
2	Existe la renovación constante en la capacitación del personal promovida por la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud.						
3	La Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud ha adecuado sus sistemas de capacitación, en relación a los servicios que ofrece.						
Dimensión: Capacitación en diversas áreas de la entidad							
4	Recibe capacitación en diversas áreas de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud.						
5	Como servidor, conoce la definición de estructura organizativa y funciones,						

	objetivos, misión y visión de la entidad.						
Dimensión: Cumplimiento de misión y visión organizacional							
6	La capacitación que recibe contribuye al cumplimiento de la misión y visión de la entidad.						
Dimensión: Cumplimiento de objetivos de la entidad							
7	Su nivel de capacitación contribuye al cumplimiento de objetivos de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud.						
Dimensión: Adaptación a cambios en el contexto.							
8	La capacitación recibida permite que la entidad se adapte a los cambios en el contexto actual.						
<b>Variable eficiencia laboral</b>							
Dimensión: Satisfacción al ciudadano							
9	Con su desempeño laboral contribuye a brindar un servicio de calidad al ciudadano.						
Dimensión: Ajuste de estrategias y acciones.							
10	Hay correspondencia entre las actividades realizadas y su desempeño laboral.						
11	Como servidor, usted ajusta estrategias y acciones para aumentar su eficiencia laboral.						

Dimensión: Neutralización de amenazas.							
12	La Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud refuerza los aciertos y corrigen las fallas en los procesos laborales que realiza cada servidor.						
13	Se observa coordinación para el desarrollo de las actividades entre las diversas áreas de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud.						
14	Con su desempeño en las actividades laborales, es capaz de manejar escenarios de amenazas para la entidad.						
Dimensión: Resolución de problemas.							
15	Con su desempeño en las actividades laborales, resuelve problemas presentados en la entidad.						
Dimensión: Logro de los objetivos institucionales.							
16	Se observa la puesta en práctica de estrategias de motivación al personal de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud.						
17	Su desempeño laboral permite lograr los objetivos						

	institucionales trazados por la entidad.						
18	Hay correspondencia entre las actividades y el desempeño laboral de los servidores con la compensación que reciben.						

**Anexo 4.***Validación de instrumentos***VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto** : REYNA DAVILA, SILVIA  
**1.2 Institución** : Universidad Nacional Federico Villarreal  
**1.3 Nombre del instrumento** : Cuestionario  
**1.4 Autor del instrumento** : Alfredo Javier Chávez Silva

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIONES				
		Deficiente 0% – 20%	Regular 21% – 50%	Bueno 51% - 70%	Muy bueno 71% - 80%	Excelente 81% - 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Permite registrar información sobre las variables que se investiga.					X
3. Actualidad	Adecuada al avance de la ciencia sobre el tema que se investiga.					X
4. Organización	Tiene estructura lógica.					X
5. Suficiencia	Cubre todas las dimensiones de las variables en estudio.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para los propósitos de la investigación.					X
7. Consistencia	Se sustenta en fundamentos teórico-científicos					X
8. Coherencia	Hay relación entre los ítems					X
9. Pertinencia	Es apropiado a la población en estudio					X
10. Metodología	Hace posible el acopio de información con rigor científico.					X

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento es aplicable en un 87%

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** (Excelente)



Firma del experto: Dra. Silvia Reyna Dávila  
DNI:10248838

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

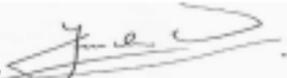
- 1.1 Apellidos y nombres del experto** : Oncevay Espinoza Feliciano Timoteo  
**1.2 Institución** : UNFV  
**1.3 Nombre del instrumento** : Cuestionario  
**1.4 Autor del instrumento** : Alfredo Javier Chavez Silva

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIONES				
		Deficiente 0% – 20%	Regular 21% – 50%	Bueno 51% - 70%	Muy bueno 71% - 80%	Excelente 81% - 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.			X		
2. Objetividad	Permite registrar información sobre las variables que se investiga.			X		
3. Actualidad	Adecuada al avance de la ciencia sobre el tema que se investiga.			X		
4. Organización	Tiene estructura lógica.				X	
5. Suficiencia	Cubre todas las dimensiones de las variables en estudio.			X	X	
6. Intencionalidad	Adecuado para los propósitos de la investigación.			X		
7. Consistencia	Se sustenta en fundamentos teórico científicos			X		
8. Coherencia	Hay relación entre los ítems			X		
9. Pertinencia	Es apropiado a la población en estudio			X		
10. Metodología	Hace posible el acopio de información con rigor científico.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 51 a 71%

  
 \_\_\_\_\_

Firma del experto:

DNI: 08174694



### Anexo 5: Grado de correlación según el coeficiente Rho de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	“Correlación negativa perfecta”
-0.76 a -0.90	“Correlación negativa muy fuerte”
-0.51 a -0.75	“Correlación negativa considerable”
-0.11 a -0.50	“Correlación negativa media”
-0.01 a -0.10	“Correlación negativa débil”
0.00	“No existe correlación”
+0.01 a +0.10	“Correlación positiva débil”
+0.11 a +0.50	“Correlación positiva media”
+0.51 a +0.75	“Correlación positiva considerable”
+0.76 a +0.90	“Correlación positiva muy fuerte”
+0.91 a +1.00	“Correlación positiva perfecta”